

pour

Observatoire
du livre et de l'écrit
en Ile-de-France

le MOTif

HAPPY HOURS

Evaluation de l'impact des horaires d'ouverture
sur la fréquentation et les usages des publics
en bibliothèque publique

5 rue Jules Vallès
75011 Paris
Tel : 01.53.01.84.40
Fax : 01.43.48.20.53
www.pleinsens.fr

Juin 2011 ■
Jean CHAGUIBOFF
Jean Christophe MICHEL
Sophie OHNHEISER

SOMMAIRE

Avant-propos	3
Remerciements.....	7
Les caractéristiques techniques de l'étude.....	8
I Monographies des différents sites.....	11
Les Mureaux	13
Antony	18
Drancy	22
Limours	25
Val d'Europe	29
II Diversité des usages - Diversité des comportements.....	33
Des comportements distincts selon les profils	35
La nature des documents empruntés varie sensiblement d'un profil à l'autre	40
Venir à la bibliothèque : entre visite improvisée et rituel	42
Un public de proximité	44
On ne peut pas aller à la bibliothèque quand elle n'est pas ouverte... ..	45
Moins de 5% des usagers sont strictement limités à certains horaires.....	46
L'ouverture des bibliothèques le dimanche : entre confort et nécessité	48
Fréquences de visites	49
Un public d'habités	50
Un attachement particulier à la bibliothèque	51
Profils des types d'usagers - récapitulatif.....	52
III Analyse par sessions d'enquête	55
Des logiques d'usages différentes selon les jours et les tranches horaires	57
Mercredi : la journée des enfants... et des femmes	62
Un public jeune, fidèle et studieux en soirée	63
Entre deux courses le samedi matin.....	65
Affluence record et usages variés le samedi après midi.....	65
Beaucoup d'emprunts et une proportion importante d'hommes le dimanche	66
IV Monographies par sites (suite) : les publics et leurs réactions.....	68
La médiathèque Georges Brassens à Drancy	70
La médiathèque des Mureaux	72
La médiathèque (MVE) du Val d'Europe	74
La médiathèque Anne Fontaine à Antony	76
La bibliothèque Raymond Queneau à Limours	77
V Les grands constats de l'étude.....	79
Les horaires, les publics, les bibliothèques, un triple déterminisme	80
Les profils à gros traits.....	81
L'accès facile	82
La fréquentation est plus forte en dehors des horaires traditionnels de travail	82
Le choix du moment, entre le confort et la nécessité	83
L'ouverture du dimanche, commode ou nécessaire... ..	83
VI Les résultats du focus group	85
Aller plus loin.....	86
VII Annexes.....	90

Avant-propos

Conformément à sa mission d'observation du livre et de l'écrit en Île-de-France, le MOTif a consulté, à l'automne 2009, les réseaux départementaux de lecture publique d'Île-de-France. C'est dans ce cadre que ceux-ci ont émis le souhait que le MOTif effectue une étude concernant l'impact des horaires d'ouverture sur les usages et fréquentations en bibliothèque.

Aussi avons-nous réuni, avec l'aide constante et précieuse de Jean-François Jacques (Thèque-Conseil), un comité scientifique composé de Françoise Gaudet (directrice du service des études de la BPI) et de son collaborateur Christophe Evans, de Jean-Claude Utard (responsable du service des publics et du réseau, adjoint au chef du Bureau des bibliothèques et de la lecture de la Ville de Paris), Dominique Lahary (directeur-adjoint de la BDP du Val d'Oise, vice-président de l'ABF et président de l'IABD), Bernard Démay (conseiller Livre et lecture de la DRAC Île-de-France), Georges Perrin et Christine Girard (Inspection générale des bibliothèques). Je tiens à saluer et à remercier ce comité, dont la collaboration consciencieuse, soutenue et cordiale, a été essentielle à l'élaboration précise des objectifs de l'étude comme à son bon déroulement.

Ensemble, nous avons formulé la problématique générale : l'articulation des profils des fréquentants et des usages en fonction des horaires d'ouverture des bibliothèques-médiathèques territoriales ; élaboré la méthode : à la fois quantitative et monographique, de façon à contextualiser chaque établissement enquêté et à ne pas négliger d'autres facteurs que la variable horaire ; et enfin composé le corpus des cinq bibliothèques enquêtées : nous souhaitons que l'examen de cette problématique puisse, en quelque manière, profiter de la diversité des bibliothèques franciliennes — diversités des horaires bien sûr, des équipements, des territoires, des politiques de lecture publique, etc.

Notre choix s'est ainsi porté sur les médiathèques d'Antony, de Drancy, des Mureaux, du Val d'Europe et de Limours. La méthodologie est détaillée dans le corps de l'étude ; précisons d'ores et déjà qu'elle a fait une large part à la coopération des élus des communes concernées, des responsables de ces bibliothèques et de leurs équipes, et que, là aussi, le bon déroulement de l'étude leur est pour beaucoup redevable : nous ne pouvons trop les en remercier.

La question des horaires d'ouverture, et tout particulièrement de l'ouverture le dimanche, est — cela n'aura échappé à personne — d'actualité. Il va sans dire que notre projet n'a en aucun cas obéi à une démarche polémique ; il est d'ailleurs loin de ne porter que sur le dimanche.

La problématique des horaires est d'actualité parce qu'elle fait l'objet de nombreuses réflexions politiques et professionnelles sur les thèmes de la lecture publique et des temps de vie. Les quatorze « Propositions de Frédéric Mitterrand pour le développement de la lecture » (mars 2010), dont la troisième concerne l'extension des horaires d'ouverture « pour les 50 bibliothèques municipales les plus importantes », les ont prolongées ou relancées¹ en relayant l'idée d'une nécessaire modernisation : « Alors que le public de la culture est de plus en plus

¹ Voir notamment « La Lettre d'Echanges » n° 66, mi-avril 2011, de la FNCC.

sensible à l'adaptation des équipements aux rythmes de vie et aux nouveaux usages, l'évolution de l'amplitude horaire est un sujet majeur². » Le rapport de M. Georges Perrin³, avait pu lui aussi, en 2008, attirer l'attention sur la question, notamment en comparant les volumes horaires moyens français et européens, et proposer des solutions.

Mais qu'en est-il en Île-de-France ? Un tour d'horizon des 956 établissements⁴ permet de mettre au jour les principales caractéristiques horaires suivantes :

• **Lundi** : 146 bibliothèques sont ouvertes ce jour-là, une grande majorité uniquement l'après-midi, 5 toute la journée dont 2 en continu sur la journée. L'ouverture le lundi reste une pratique peu répandue, proportionnellement davantage dans les bibliothèques associatives (23 % des bibliothèques associatives, soit 31 bibliothèques) que dans les bibliothèques municipales (14 %), et qui ne semble pas négligée par les communes de moins de 10 000 habitants (103 sur 135 communes concernées par le lundi).

• **Jeudi** : 367 sont ouvertes le jeudi, soit à peu près un tiers des bibliothèques franciliennes ; ce qui représente 40 % des bibliothèques municipales et 27 % des associatives. Ici aussi, c'est le jeudi après-midi qui est le plus fréquemment est ouvert (26 sont ouvertes le jeudi matin, 17 le matin et l'après-midi dont 7 en continu). Les 274 communes concernées comptent pour les deux tiers moins de 50 000 habitants, mais plus de la moitié des communes de plus de 50 000 habitants est aussi concernée.

• **Samedi** : 852 équipements (89 %)⁵, soit 92 % des bibliothèques municipales et 70 % des bibliothèques associatives, pour 670 communes (la totalité des plus de 50 000 et de la tranche 10 000-50 000). Il s'agit donc quasiment d'une norme : 88 % des communes ont au moins une bibliothèque ouverte le samedi. C'est ce jour-là qu'il y a le plus de bibliothèques ouvertes en continu (200, uniquement des bibliothèques municipales, sur 491 ouvertes toute la journée) ; 261 sont ouvertes uniquement le matin.

• **Dimanche** : 29 bibliothèques, dont 4 associatives et 1 ouverte que le dimanche (à Beton-Bazoches, en Seine-et-Marne, 747 habitants)⁶. Ces bibliothèques sont situées pour 45 % dans les Hauts-de-Seine ; 25 communes sont concernées et la taille des villes ne semble pas être significative. Ces bibliothèques sont ouvertes à parts égales le matin et l'après-midi, deux le sont en continu (aucune n'est ouverte le matin puis l'après-midi avec une pause méridienne comme cela peut être le cas les autres jours) — toutes deux à Issy-les-Moulineaux.

• **7 jours/7** : la bibliothèque de Drancy et celle, ouverte ce 20 mai 2011, de Levallois-Perret (médiathèque Gustave-Eiffel) sont les deux seuls cas existants.

² « Présentation des propositions », 30 mars 2010 ; www.culture.gouv.fr/mcc/Actualites/A-la-une/Un-plan-pour-developper-la-lecture

³ « Améliorer l'accueil dans les bibliothèques. Propositions pour une extension des horaires d'ouverture », rapport remis à Mme la ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et à Mme la ministre de la Culture et de la Communication, avril 2008.

⁴ Hors Bibliothèques pour tous ; ne sont ici prises en compte que les bibliothèques-médiathèques municipales et intercommunales : 821 ; et associatives : 135. Ces 956 équipements sont répartis sur 750 communes (sur un total de 1 281) : 506 de moins de 10 000 habitants, 207 de 10 000 à 50 000 et 37 de plus de 50 000. — Les éléments ici résumés sont le résultat du travail effectué par Évelyne Danré pour le MOTif et publié intégralement sur notre site www.lemotif.fr, rubriques « Études ». Voir la géolocalisation proposée sur le site du MOTif en page d'accueil, ainsi que la carte de la lecture publique en Île-de-France : www.lemotif.fr/fr/ressources-professionnelles/droit-gestion-fiscalite/animer-une-bibliotheque/bdd/article/1199.

⁵ Huit d'entre elles ne sont pas ouvertes tous les samedis de l'année (un samedi sur deux, le premier samedi du mois, etc.)

⁶ Dont trois ne sont pas ouvertes tous les dimanches mais selon un calendrier spécifique ou durant une période définie dans l'année.

Par ailleurs, tous établissements confondus, le volume horaire moyen hebdomadaire francilien est de 16,6 heures⁷. Selon le Service du livre du ministère, la moyenne nationale 2007 est de 19 heures 57. Mais doit-on constater que la moyenne francilienne est inférieure à la moyenne nationale ? Sans s'attarder sur des problèmes de méthode de décompte, la forte représentation des communes de moins de 10 000 habitants (67 %) peut expliquer sa « faiblesse ». On peut remarquer par ailleurs que les 29 bibliothèques ouvertes le dimanche comptent un volume moyen hebdomadaire, si l'on soustrait le dimanche bien sûr, de 23 heures.

Tout aussi intéressant serait, ainsi que le préconise Dominique Lahary, de se pencher sur des horaires spécifiques comme les variations saisonnières, la régularité des horaires d'un jour sur l'autre et l'ouverture en soirée (la sélection de notre corpus a tenu compte de ces deux derniers éléments). Sur ce point, on constate qu'en Île-de-France 123 établissements sont ouverts après 19 h, dont 10 après 20 h ; 4 ferment au plus tard à 22 h. Enfin, concernant le nombre de jours d'ouverture et de fermeture, les bibliothèques se répartissent en trois tiers : 33 % sont ouvertes moins de quatre jours par semaine, 36 % quatre jours et 31 % plus de quatre jours.

Vous pourrez le lire dans le rapport d'étude qui suit, notre préoccupation ne concerne pas tant des objectifs de modernisation ou d'adaptation à la demande que de service public — à vrai dire, les changements d'horaires en bibliothèque ont lieu fréquemment, preuve d'un effort continu d'aménagement. Ouvrir plus, ouvrir différemment, sert-il à s'adapter à un ou même à des publics (singulier ou pluriel, on les imagine souvent uniformes) ou à tenter l'ouverture optimale de l'éventail ? C'est là qu'intervient le paramètre des usages, plus ou moins habituels, plus ou moins marqués, tel qu'il peut être corrélé aux horaires, aux types d'usagers fréquentants et au rapport qu'ils entretiennent avec leur(s) bibliothèque(s). Les dernières pages sont ainsi consacrées à des pistes et enseignements de politiques publiques issus d'un groupe de travail réuni par le cabinet Plein Sens.

Nos derniers mots seront donc encore des remerciements, cette fois en direction des participants de ce *focus group* : Sophie Danis (directrice de la médiathèque de Versailles), Aline Girard (directrice du département de la Coopération de la BNF), Claude Poissenot (sociologue, enseignant à Nancy-II), Gilles Gudin de Vallerin (directeur du réseau des médiathèques de Montpellier-Agglomération), Alain Rouxel (co-président de la Commission Livre et Lecture publique de la FNCC), Thierry Ermakoff (responsable du département des services aux bibliothèques à l'ENSSIB), Guillaume Vuilletet (conseiller régional d'Île-de-France, vice-président du MOTif, adjoint au maire de Méry-sur-Oise).

Cécile Moscovitz

Responsable des études du MOTif

⁷ Médiane : 17 heures ; maximum : 44 heures d'ouverture.

Le MOTif, observatoire du livre et de l'écrit en Ile-de-France a souhaité réaliser une étude portant sur l'évaluation de l'impact des horaires d'ouverture sur la fréquentation et les usages des publics en bibliothèque publique.

Cette enquête a porté sur cinq établissements en Ile-de-France :

- La médiathèque Anne Fontaine à Antony,***
- La médiathèque Georges Brassens à Drancy,***
- La médiathèque (MVE) du Val d'Europe***
- La bibliothèque Raymond Queneau à Limours***
- La médiathèque des Mureaux***

Les objectifs principaux assignés à l'étude étaient les suivants :

- Préciser les caractéristiques des différents publics usagers des bibliothèques et identifier les modes de fréquentation et d'usages associés en fonction des horaires.***
- Comprendre dans quelle mesure les horaires proposés par les structures répondent aux attentes et aux besoins des usagers et quelle est la perception qu'ils en ont.***
- Chercher à savoir si les changements d'horaires ont un impact sur la fréquentation et les usages.***

Remerciements

Plein Sens tient à remercier les élus des collectivités et les responsables des établissements pour leur accueil, leur implication active et leur disponibilité tout au long des investigations.

Nous adressons un remerciement particulier aux personnels qui ont montré un vif intérêt pour l'enquête. Leur participation active et leur mobilisation notamment au moment de la passation des questionnaires ont été des éléments précieux pour la bonne marche et la réussite de cette étude.

Les caractéristiques techniques de l'étude

L'étude s'est déroulée sur le terrain au cours du premier trimestre 2011.

Les 5 bibliothèques ont été retenues par le comité scientifique de manière à présenter une bonne diversité du point de vue des environnements et des horaires d'ouverture.

La démarche proposée par Plein Sens a été discutée et validée au cours de plusieurs réunions avec le comité scientifique.

Elle s'articulait principalement autour de 2 modes d'investigation : des entretiens auprès des responsables et des usagers, une enquête par questionnaire auprès des usagers. Les observations réalisées incidemment sur place constituent en outre une source d'enseignements importante. Les données factuelles communiquées par les responsables des bibliothèques ont par ailleurs permis de contextualiser les observations recueillies.

- Les entretiens auprès des responsables et des élus

Sur chaque site retenu, ont été rencontrés les responsables des établissements et les élus en charge de la culture. Plusieurs entretiens ont également été menés avec des DAC.

- Les entretiens auprès des usagers

Les entretiens auprès des usagers ont obéi à des règles de sélection précises de manière à assurer une bonne représentation de toutes les tranches temporelles (horaires et jours) ainsi qu'une diversité des types de personnes interrogées.

Sur l'ensemble des bibliothèques concernées ce sont ainsi 94 personnes qui ont été rencontrées pour des entretiens ouverts d'une durée comprise en moyenne entre 20 et 30 mn.

La répartition des âges est la suivante :

AGE	
entre 16 et 19	14
entre 20 et 29	13
entre 30 et 44	28
entre 45 et 59	23
plus de 59	16

Les champs de questionnements retenus en accord avec le comité scientifique étaient les suivants :

Les fréquences et modes d'usage

En incluant le comparatif avec les autres bibliothèques, lieux culturels et de loisirs, et le temps libre et les activités en général.

L'aisance d'utilisation

Horaires, espace, confort, service...

Motivations et limitations

Degré et nature de l'intérêt/ souplesse du temps disponible, facilité d'accès/ perception des changements.

Réactions connues de l'entourage

Conjoint, enfants, collègues.

Canaux et qualité de l'information

Souhaits éventuels

Horaires et organisation...

A la suite de cette phase qualitative d'enquête par entretiens, un travail d'analyse de contenu a permis d'établir le questionnaire qui fut utilisé pour la phase quantitative.

• L'enquête quantitative par questionnaire

Le questionnaire a été construit sur la base des informations recueillies lors de la phase précédente. Il comprend 60 variables et il demandait en moyenne une dizaine de minutes pour être rempli.

La diffusion des questionnaires auprès des usagers a été assurée par le personnel des bibliothèques lui-même. A chaque fois, une ou deux personnes étaient affectées spécifiquement à cette tâche. Plein Sens a assuré la formation des personnels et a exercé une fonction d'appui et de contrôle au cours de la passation.

Le plan d'enquête a été établi de manière rigoureuse.

Chaque diffusion de questionnaires se déroulait au cours de sessions de deux heures. Au cours d'une session, toutes les personnes sortant de la bibliothèque étaient systématiquement sollicitées pour répondre au questionnaire. Pour les ensembles de personnes venues à plusieurs, un seul questionnaire était distribué. Les enfants de moins de quinze ans venus non accompagnés d'adultes étaient légalement exclus du champ de l'enquête.

Les groupes organisés et les séances de formation étaient également exclus.

Les personnes interrogées n'ont répondu qu'une seule fois.

Les sessions ont été déterminées de manière à représenter les plages horaires les plus prototypiques.

Il s'agit de :

- un après-midi en semaine, de 15 à 17h
- un mercredi après-midi, de 15 à 17h
- une ouverture plus tardive (variable suivant les sites)

- un samedi matin, de 11 à 13h
- un samedi après-midi, de 15 à 17h
- un dimanche après-midi, de 15 à 17h

Toutes les bibliothèques ont effectué la diffusion des questionnaires au même moment. Certaines sessions ne pouvaient cependant pas être représentées dans toutes les bibliothèques, certaines n'ayant pas d'ouverture tardive, restant fermées le samedi matin ou le dimanche.

Ce sont en tout 1144 questionnaires qui ont été remplis.

La distribution par session et site est la suivante :

	nombre de répondants					
	Antony	Drancy	Limours	Les Mureaux	Val d'Europe	
semaine 15h-17h	89	38	4	14	37	182
mercredi 15h-17h	51	37	33	33	37	191
soirée	67	57	23		46	193
samedi 11h-13h	85	25		27		137
samedi 15h-17h	73	63	37	44	45	262
dimanche 15h-17h	118	43		18		179
	483	263	97	136	165	1144

Les résultats ont fait l'objet d'un traitement statistique approfondi, incluant notamment des comparaisons par sites, par sessions et par catégories d'utilisateurs.

• Le focus group

Les résultats de ce rapport ont été soumis à un petit groupe réunissant quelques experts pour en tirer des conclusions opérationnelles et quelques idées nouvelles. Ces principes d'actions et points de vigilance sont présentés dans la dernière partie du rapport.

I

Monographie des différents sites

Les monographies qui suivent sont le résultat des entretiens menés avec les responsables d'établissement et les élus de chacune des collectivités retenues, ainsi que de l'analyse des rapports d'activités et autres documents communiqués par les bibliothèques.

A la fin de chaque portrait monographique un graphique représente la composition du lectorat (inscrits ayant emprunté au moins une fois dans l'année) par tranche d'âge et la part que cela représente au sein de la population de référence, les habitants de la ville ou du groupement de communes selon les cas. Ces représentations excluent par définition les publics habitant en dehors de la commune ou du groupement de communes, les usagers non inscrits et les collectivités (écoles, PMI, etc.). Des précautions de lecture précisent les graphiques dès lors que cela s'avère nécessaire.

Les populations de référence sont issues des données INSEE 2007.

Pour chacune des bibliothèques, un second graphique représente la composition des répondants selon les critères définis dans l'enquête par questionnaire. Bien entendu, les deux graphiques ne sont pas comparables. Ils reflètent chacun une réalité différente : le premier représente la proportion d'inscrits actifs au regard de la population et le second, la nature des répondants au questionnaire, inscrits ou non, à des jours et des horaires définis dans le cadre expérimental.

Les jours et horaires d'ouverture des 5 bibliothèques :

	Antony 38 h/semaine							Drancy 41 h/semaine							Limours 21 h/semaine							Les Mureaux 32 h/semaine							Val d'Europe 39 h/semaine						
	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
09:00 - 09:30																																			
09:30 - 10:00																																			
10:00 - 10:30																																			
10:30 - 11:00																																			
11:00 - 11:30																																			
11:30 - 12:00																																			
12:00 - 12:30																																			
12:30 - 13:00																																			
13:00 - 13:30																																			
13:30 - 14:00																																			
14:00 - 14:30																																			
14:30 - 15:00																																			
15:00 - 15:30																																			
15:30 - 16:00																																			
16:00 - 16:30																																			
16:30 - 17:00																																			
17:00 - 17:30																																			
17:30 - 18:00																																			
18:00 - 18:30																																			
18:30 - 19:00																																			
19:00 - 19:30																																			
19:30 - 20:00																																			
20:00 - 20:30																																			
20:30 - 21:00																																			
21:00 - 21:30		7	9	5	5	8	4		5	5	9	5	5	8	4		3	7	3	3	4			4	8	4	4	8	4		7	9	8	7	6

* uniquement le deuxième niveau (salle d'étude)

Les Mureaux

Nombre d'habitants	33 000 habitants
Nombre d'heures d'ouverture hebdomadaire :	32
Surface	1824 m ²
Nombre d'agents (en etp)	30
Modalités d'adhésion	Gratuit pour : les moins de 18 ans, les lycéens des Mureaux, les demandeurs d'emploi, bénéficiaires du RSA 10€ pour les plus de 18 ans habitants la commune. 20€ pour les plus de 18 ans habitant dans une autre commune.

> Situation globale

La ville des Mureaux est située dans le département des Yvelines. Elle est partagée principalement entre une partie ancienne, correspondant au bourg d'origine, qui part de la gare et s'étend à peu près jusqu'à la Seine, et une partie plus récente constituée de cités HLM rassemblées vers la périphérie. On trouve aussi des quartiers pavillonnaires et des ensembles résidentiels plus près de la vieille ville.

On trouve la ville voisine de Meulan en traversant la Seine. Sa bibliothèque est de taille sensiblement plus modeste, ce qui peut inciter certains usagers à venir plutôt aux Mureaux qui se trouve dans une grande proximité. La même chose est vraie pour les habitants des petites communes rurales ou semi-rurales avoisinantes. (Selon le rapport d'activité 2009, près d'un quart des inscrits sont extérieurs à la ville ou au réseau communal auquel appartient la médiathèque.)

L'industrie automobile installée dans la région (les usines Renault de Flins) a amené une forte population ouvrière, en grande partie d'origine immigrée, habitant les grandes cités. D'après les données de l'INSEE⁸, la ville compte 18% d'ouvriers, 20% d'employés et seulement 4 % de cadres. Par ailleurs, Aérospatiale fait travailler une population d'ingénieurs et de personnels qualifiés. La proximité de Paris (35mn en train et RER) explique également la présence de nombreux transiliens parmi les habitants.

La médiathèque est située dans une zone intermédiaire entre la vieille ville et la ville nouvelle. À proximité de la gare, elle occupe une place largement visible le long d'une grande voie de circulation.

⁸ Données INSEE 2007

> Le lieu

Le bâtiment dans lequel est incluse la médiathèque a fait l'objet de travaux qui se sont achevés il y a moins de deux ans. L'ouverture a été aménagée de façon à être immédiatement visible et accessible de la rue.

L'espace destiné à accueillir le public est situé entièrement en rez-de-chaussée. On y accède en traversant un vaste espace d'accueil qui inclut un service de restauration (café crêperie) et l'entrée d'une salle de spectacle ou de réunion. Les bureaux de l'équipe sont aménagés au premier étage du bâtiment.

La médiathèque proprement dite est divisée en plusieurs espaces facilement identifiables, les uns relativement clos mais avec des cloisons vitrées (l'espace informatique, la zone CD/DVD, la zone d'étude, l'espace patrimoine, la salle destinée aux groupes), les autres en espace ouvert (la zone presse, les zones enfants et jeunes, les documents et la fiction).

On trouve plusieurs dispositifs spécialisés, des meubles adaptés pour la petite enfance, des écrans larges pour des jeux de réflexion, des téléviseurs qui diffusent des programmes vidéo.

La médiathèque dispose également de deux salles, dont une consacrée à des archives municipales, lesquelles sont fréquemment utilisées lors d'animations collectives.

> La politique de la médiathèque

Les orientations prises pour la médiathèque s'inscrivent dans le cadre d'une forte volonté politique de la part de la municipalité. La directrice, nommée à la réouverture de la médiathèque, à la suite des travaux réalisés, partage les vues des élus et des responsables en charge de la culture.

La médiathèque doit être un lieu le plus ouvert possible à la population, notamment aux jeunes les moins favorisés par leurs conditions d'habitation et le degré d'insertion sociale ou professionnelle de leurs parents. Aux Mureaux, la part de population jeune est importante. D'après l'INSEE⁹, un tiers de la population a moins de 20 ans. Près d'un tiers des 15 - 24 ans est en situation de demande d'emploi.

Cela suppose d'une part une attitude d'accueil et une tolérance à des comportements qui pourraient être moins bien acceptés dans des établissements plus fermés. On distingue pour cela au sein des personnels une fonction spécifique de "médiateur", destinée à régler les problèmes, distincte de la fonction habituelle de conseiller des autres personnels.

La médiathèque des Mureaux est un lieu où l'on peut parler ou s'installer dans un coin pour jouer aux cartes.

La population ainsi visée est celle des jeunes qui profitent beaucoup de l'espace pour se réunir. La médiathèque participe à pallier le nombre insuffisant d'endroits pour se réunir et se distraire.

Un deuxième axe d'action pour ouvrir la médiathèque à ces publics est le développement d'activités hors les murs, avec une présence dans les quartiers, sous forme d'accès donné au livre quelques heures durant en plein air, une coopération avec les instances éducatives et associatives.

⁹ Données 2007

La notion de "parcours" correspond à un objectif fixé par la municipalité qui est de permettre aux jeunes de se familiariser avec les divers composants de l'offre culturelle locale, où la médiathèque joue un rôle déterminant.

L'ouverture, la "désacralisation" d'un lieu de culture, l'image d'un équipement de qualité permettent, d'après les responsables, d'atteindre un public de jeunes et souvent d'origine immigrée.

> La politique horaire

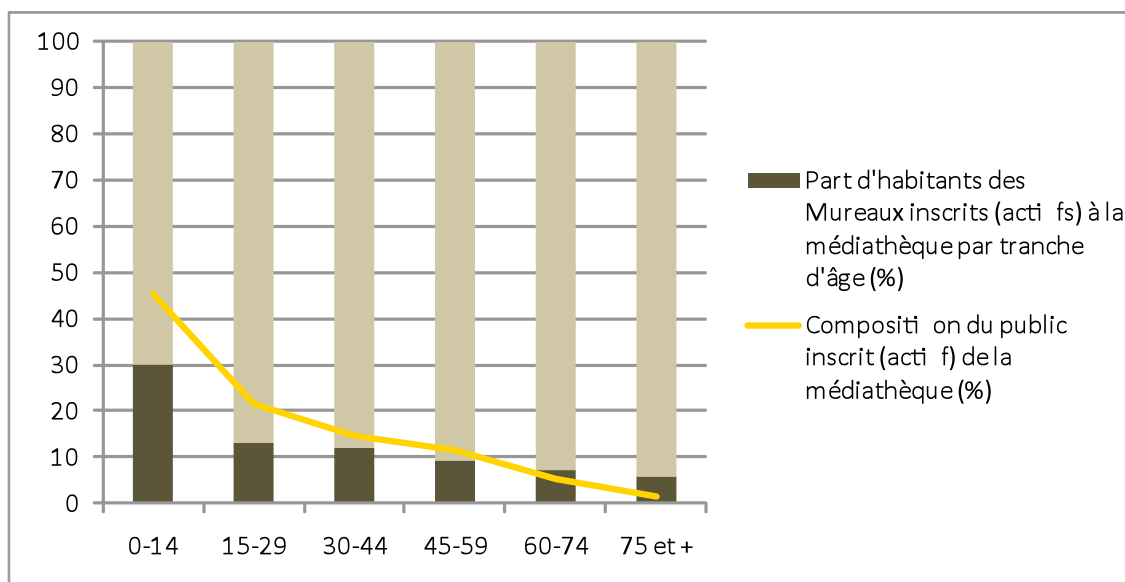
La médiathèque des Mureaux est ouverte 6 jours sur 7 à raison de 32 heures par semaine. Du mardi au dimanche elle ouvre de 14h à 18h et propose deux journées complètes d'ouverture par semaine, le mercredi et le samedi. Initialement il était envisagé de ne pas augmenter le nombre d'heures d'ouverture antérieur (28 heures) mais de les redéployer. Les horaires ont été lissés de manière à être identiques tous les jours (sauf le lundi), 14-18h, plus les matinées du mercredi et du samedi. L'objectif fixé était notamment de faciliter leur communication auprès des habitants.

Dans la perspective d'une plus grande ouverture au public, la municipalité et la direction ont décidé de modifier les horaires de manière à rendre la médiathèque accessible le dimanche. D'après l'élue en charge de la culture, la médiathèque se devait d'être ouverte ce jour-là, à l'image des lieux de culte, des centres commerciaux, des piscines ou des stades. De 28 heures, la médiathèque est donc passée à 32 heures d'ouverture hebdomadaire. Une négociation eut lieu avec les personnels de façon à rendre la mesure la moins contraignante possible. D'après l'équipe, l'ouverture le dimanche est une réussite. La bibliothèque semble gagner en polyvalence ; certains usagers font leurs devoirs, d'autres jouent au cartes, au scrabble ou encore à la console.

> Les publics

Une des particularités de la médiathèque des Mureaux tient à l'afflux d'un public très jeune. 41 % des inscrits à la médiathèque ont moins de 14 ans (rapport d'activité 2009).

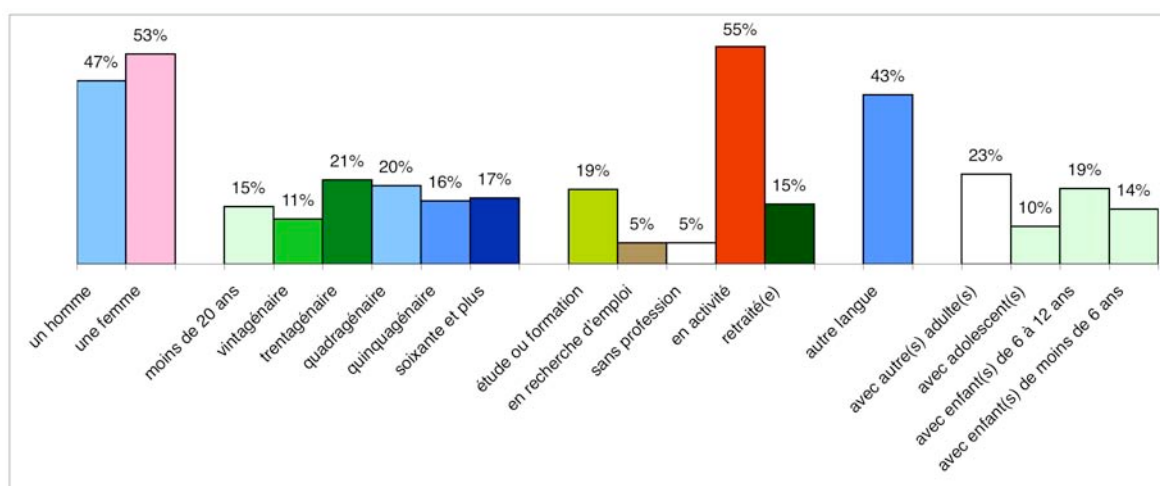
Le graphique ci-après représente la composition du public de la médiathèque par tranche d'âge quinquennale (courbe jaune) et la proportion d'habitants des Mureaux inscrits à la médiathèque (histogramme vert).



La courbe jaune confirme la présence importante d'un jeune public parmi les inscrits actifs. On observe comme dans les autres établissements une rupture dans la représentation des habitants à partir de quinze ans. Cette représentation de la population au sein de la médiathèque décroît progressivement avec l'âge.

L'enquête par questionnaire auprès des usagers était limitée par l'impossibilité de prendre en compte les moins de 15 ans non accompagnés d'adultes. L'observation des lieux permet de voir que certains jours, ces derniers constituent une majorité des personnes présentes dans les salles.

Voici la composition de l'échantillon mesurée par les réponses à l'enquête par questionnaire



Les femmes sont légèrement plus représentées que les hommes.

Les âges paraissent tous également représentés, mais les 15-19 ans constituent à eux seuls 15% des répondants (à titre comparatif, les 20-29 ans ne sont que 11%, alors qu'ils constituent une classe d'âge deux fois plus étendue) ; la comptabilisation des 10-14 ans, si elle avait été faite, aurait sans nul doute montré que la classe d'âge des 10-19 ans était la plus importante.

Les actifs sont prédominants, les étudiants et élèves de plus de 15 ans sont un peu plus nombreux que les retraités (19% contre 15%).

Les usagers qui ont entendu parler une autre langue dans leur famille pendant leur enfance représentent une part importante des répondants, 43%.

Beaucoup d'usagers sont venus accompagnés, notamment par leurs enfants. Cela se vérifie lorsqu'on passe dans les salles, notamment le mercredi ou le week-end, où les familles sont nombreuses. De fait, avec une moyenne de 2,17 personnes par visite, la médiathèque des Mureaux est, parmi les autres bibliothèques retenues pour l'étude, celle où les répondants viennent le plus souvent à plusieurs (notamment accompagnés d'enfants).

Antony

Nombre d'habitants	62 000 habitants	
Nombre d'heures d'ouverture hebdomadaire :	38	
Surface	2500 m²	
Nombre d'agents (en etp)	35,8	
Modalités d'adhésion		
Antoniens ou scolarisés à Antony		
	Catégories	Livres et imprimés Tous documents
Adultes résidant à Antony plein tarif	10 €	30 €
Plus de 65 ans, familles nombreuses	5 €	10 €
Demandeurs d'emploi, minimas sociaux, personnes handicapées, enfants : 0-14 ans	Gratuit	Gratuit
Jeunes : 15-18 ans, étudiants	Gratuit	5 €
Non Antoniens		
Enfants : 0-14 ans,	Gratuit	Gratuit
jeunes : 15-18 ans, étudiants	Gratuit	5 €
Etudiants ne résidant pas sur Antony	10 €	30 €
Autres personnes ne résidant pas sur Antony	20 €	50 €

> Situation globale

Située dans le département des Hauts-de-Seine, à proximité du parc de Sceaux, Antony est une ville plutôt résidentielle et pavillonnaire. Facilement accessible, elle se trouve à 20 minutes du cœur de Paris en RER. La population d'Antony est majoritairement composée de cadres, de cadres supérieurs (31,3%) et de retraités (29,4%)¹⁰. La ville compte peu d'ouvriers (5,4%). Le taux de chômage y est plus faible que la moyenne nationale.

Bien que située au centre de la ville, la médiathèque se trouve dans un quartier calme, à l'écart des rues commerçantes. Elle longe le parc Raymond Sibille.

Antony présente une particularité par rapport aux autres villes de l'étude : elle abrite une grande résidence universitaire dans le secteur de la médiathèque, ce qui explique en partie le nombre important d'étudiants fréquentant la médiathèque.

> Le lieu

La médiathèque Anne Fontaine est située dans un bâtiment d'une vingtaine d'années construit à cet effet. Les différents espaces intérieurs ne semblent cependant pas avoir été spécifiquement pensés pour les usages de la médiathèque, comme on peut le voir dans certaines structures nouvelles. Les espaces y sont assez fonctionnels, des fauteuils sont installés

¹⁰ Données INSEE 2009

dans les recoins calmes des rayonnages pour la consultation sur place. Très fréquentée, la bibliothèque manque d'espace, notamment dans les salles de travail convoitées par les étudiants.

Les différentes sections sont réparties sur 3 étages accessibles, pour les usagers, par un escalier. Le rez-de-chaussée et une partie du premier étage sont dédiés à la section adulte. Les périodiques sont concentrés à l'entrée de la médiathèque dans une espace confortable, aménagé pour la consultation sur place.

L'espace jeunesse se trouve au premier étage, ce qui, aux dires des usagers et des bibliothécaires, présente un inconfort pour les personnes munies de poussettes et d'enfants en bas âge. Une pièce spécifique, destinée aux activités proposées aux enfants, est accessible de l'espace jeunesse, de même que deux espaces de travail cloisonnés, très prisés des étudiants. La zone de CD/DVD est quant à elle disponible au dernier étage.

Il y a sept postes informatiques disponibles en libre-service mais la médiathèque propose un service de connexion en Wifi. On observe que de nombreux étudiants profitent de ce service, beaucoup d'entre eux viennent avec leur propre ordinateur.

La médiathèque Anne Fontaine est désormais à la tête d'un réseau puisqu'une nouvelle structure a été inaugurée fin 2010, dans un quartier au sud de la ville réaménagé dans le cadre du programme de rénovation urbaine géré par l'ANRU. Un Bibliobus vient compléter l'offre de proximité en desservant différents quartiers de la ville.

> La politique de la médiathèque

La politique de la médiathèque d'Antony est dynamique en matière d'action culturelle. De nombreuses animations sont organisées régulièrement (cafés littéraires, animations pour les enfants, séances de dédicaces, concerts...).

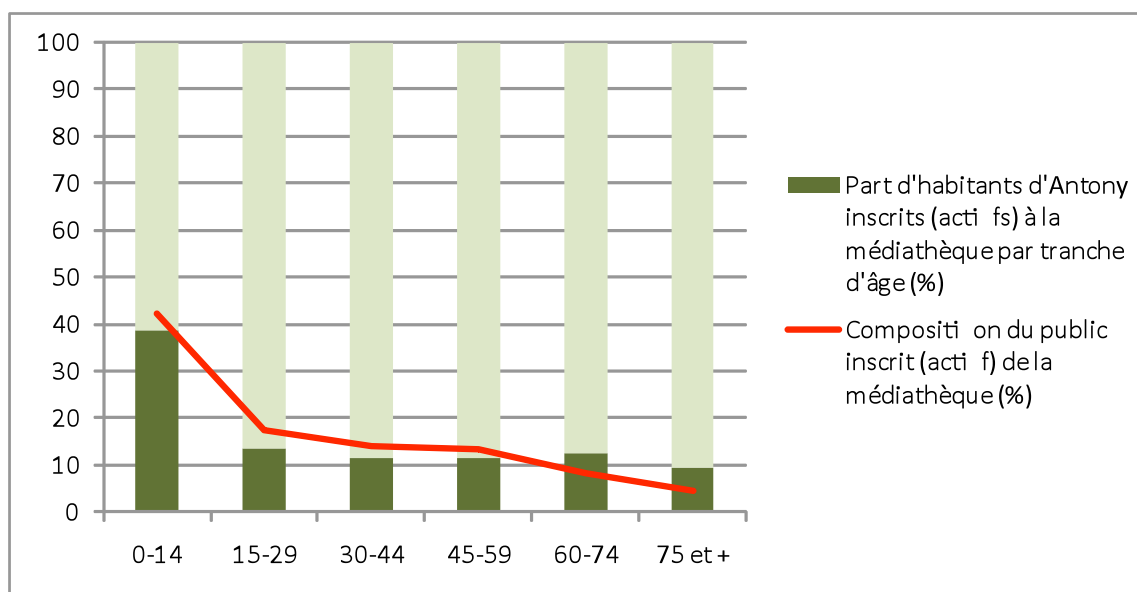
L'inscription est payante, elle s'élève à 10 euros par an pour l'emprunt de livres et 30 euros par an pour l'emprunt de livres, CD et DVD. Ces services sont néanmoins gratuits pour les moins de 18 ans et les titulaires de minimas sociaux.

Les horaires actuellement proposés ont été mis en place en 2009 ; ils répondent à une volonté politique d'ouvrir le week-end et plus tardivement en semaine. Ainsi, depuis deux ans, la médiathèque d'Antony propose une ouverture nocturne le mardi jusqu'à 21 h, elle ouvre le samedi sans interruption de 10 heures à 18 heures et le dimanche de 14 heures à 18 heures. Ces horaires élargis restent un sujet assez sensible pour les personnels, même s'ils en reconnaissent volontiers l'intérêt et disent constater une fréquentation bien supérieure le week-end que la semaine.

La politique de l'établissement accorde une attention particulière aux étudiants qui disposent d'ailleurs d'espaces de travail dédiés et "sanctuarisés" au sein de la bibliothèque.

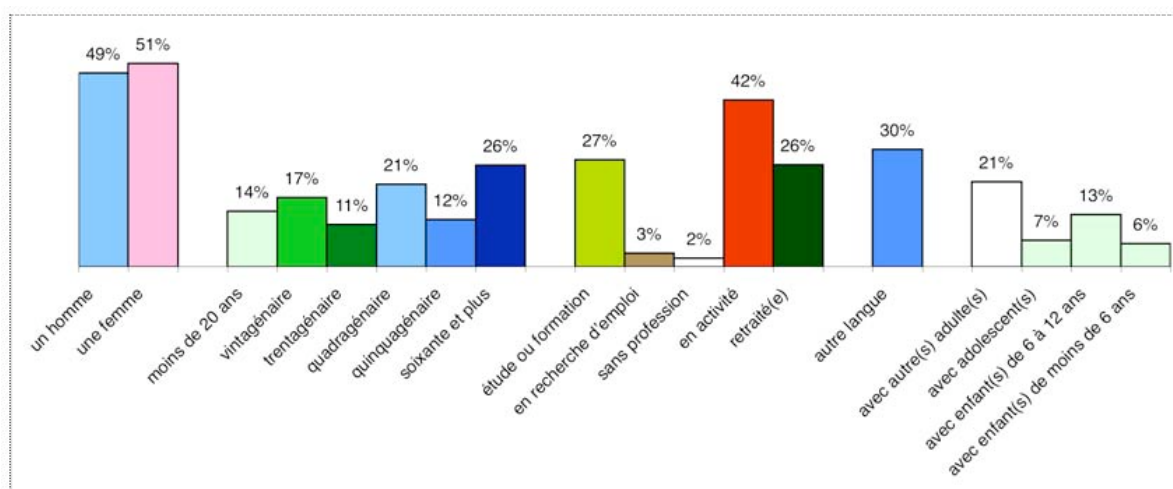
> Les publics

Le graphique ci-dessous représente la composition du public de la médiathèque Anne Fontaine par tranche d'âge quinquennale (courbe rouge) et la proportion d'habitants d'Antony inscrits à la médiathèque (histogramme vert) :



La courbe rouge montre comme ailleurs que la proportion de jeune publics (moins de 14 ans) au sein de la médiathèque est élevée. Comme dans les autres établissements, la représentation de la population parmi le public inscrit chute après 15 ans puis décroît progressivement avec l'âge. Comme ailleurs, la part d'inscrits entre 15 et 29 ans (18%) ne reflète pas la réalité de la fréquentation de cette tranche d'âge. Beaucoup ne sont pas inscrits.

Voici la composition de l'échantillon mesurée par les réponses à l'enquête par questionnaire



La proportion de femmes est quasiment identique à celle des hommes.

Tous les âges sont représentés, on note cependant une prédominance des soixante ans et plus avec 26%, des quadragénaires avec 21 % et des jeunes de 20 ans et plus qui sont 17 % des répondants. Les actifs sont prédominants puisqu'ils sont 42 %. Cette donnée est intéressante car elle va à l'encontre des perceptions des professionnels qui disent avoir du mal à toucher cette tranche de la population. Les étudiants et les élèves de plus de 15 ans sont aussi nombreux que les retraités, ils sont respectivement 27% et 26%. Il est intéressant de constater que ces 3 catégories constituent 95 % de l'échantillon, les personnes sans profession et en recherche d'emploi ne constituent en revanche qu'une très faible part des répondants (5%).

Les publics ayant entendu parler une autre langue dans leurs familles pendant leur enfance représentent 30% des répondants.

Les personnes accompagnées représentent 47 % des personnes ayant répondu à l'enquête. C'est presque 1 personne sur deux qui vient accompagnée. Par ailleurs, elles sont 26% à déclarer venir accompagnées d'un enfant ou d'un adolescent et 21% accompagnée d'un adulte.

Drancy

Nombre d'habitants	62 000 habitants
Nombre d'heures d'ouverture hebdomadaire :	41
Surface	4000 m ²
Nombre d'agents (en etp)	33,5
Modalités d'adhésion	Gratuit pour tous sur l'ensemble du réseau

> Situation globale

Située dans le département de Seine-Saint-Denis, Drancy est une ville de la périphérie parisienne, appartenant à la communauté d'agglomération de l'Aéroport du Bourget qui regroupe les villes de Drancy, le Bourget et Dugny.

Drancy est une ville de plus de 60 000 habitants, ce qui en fait la seconde ville la plus peuplée du département de Seine-Saint-Denis. La population drancéenne est composée d'une majorité d'employés et d'ouvriers (54%) et d'un nombre de demandeurs d'emploi assez élevé (11,7%)¹¹. Sensiblement plus pauvre que la ville voisine du Bourget qui bénéficie des retombées du pôle d'activité de l'aéroport du Bourget, Drancy compte une part importante de logements sociaux, presque 30%.

> Le lieu

La médiathèque Georges Brassens est située sur l'avenue principale qui mène de la station RER du Bourget au centre ville de Drancy. Construite sur l'ancien site d'une clinique abandonnée, cet espace culturel s'inscrit dans la volonté de réhabiliter l'ensemble de l'avenue, aujourd'hui assez délabrée. Ouverte en avril 2007, la médiathèque de Drancy est l'équipement de tête d'un réseau des 7 médiathèques de l'agglomération.

L'architecture et l'aspect très moderne de la structure entièrement vitrée contrastent avec les environs de l'avenue, d'ailleurs certains ne manquent pas de le souligner, comme en témoigne cet usager : *« J'aime beaucoup cette médiathèque, je trouve qu'on s'y sent bien, elle est très belle, elle ne fait pas du tout banlieue ! »*

La médiathèque est conçue autour de 3 espaces distincts : un espace jeunesse au rez-de-chaussée, un espace documentaires adultes au 1^{er} et un espace fiction au 2^{ème} étage. Elle dispose aussi d'un auditorium. Elle a la particularité de disposer d'un parking gratuit de 100 places au sous-sol. 30 postes informatiques sont mis à la disposition du public.

Les rayonnages sont disposés sur des grands plateaux au milieu desquels se trouvent des tables et des fauteuils pour la consultation sur place. Les plafonds hauts et l'absence de

¹¹ Données INSEE 2009

cloisonnement, les grandes parois vitrées, donnent l'impression d'un vaste espace, très lumineux, aéré et ouvert sur l'extérieur.

> La politique de la médiathèque

La médiathèque est centrale dans l'offre culturelle de la ville de Drancy. Par sa taille, son architecture et ses services, elle symbolise le renouveau d'un territoire en transformation.

Entièrement gratuits, les services offerts par la médiathèque vont bien au-delà des services d'emprunt. Les ateliers informatiques régulièrement proposés s'inscrivent dans ce positionnement un peu particulier de la médiathèque qui vise à soutenir la population drancéenne dans ses démarches administratives. Ainsi, il n'est pas rare que les ateliers informatiques destinés à se familiariser avec l'outil informatique se transforment en une aide personnalisée à l'élaboration d'un CV, à une recherche d'emploi ou à la rédaction d'un simple courrier administratif.

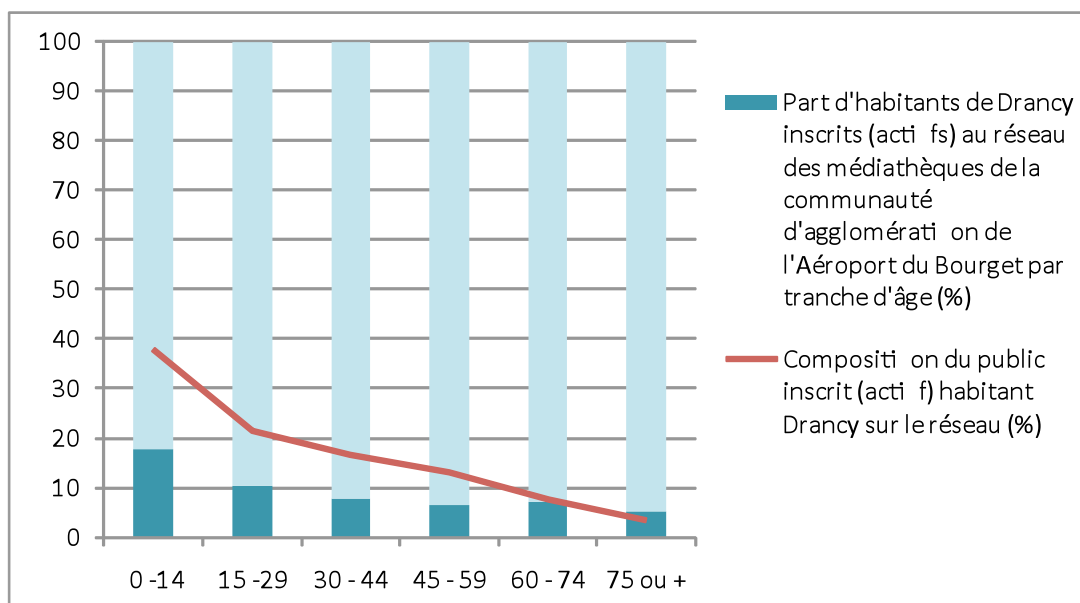
Dans la même logique, on a pu constater une grande tolérance accordée aux enfants et jeunes adolescents qui se retrouvent en nombre le week-end dans la médiathèque pour jouer, discuter et se rencontrer.

> La politique horaire

Dès l'origine, la médiathèque Georges Brassens se caractérise par la volonté politique d'ouvrir très largement au public. Elle est accessible 7 jours sur 7, à raison de 41 heures par semaines. C'est d'ailleurs la première médiathèque en France à ouvrir aussi largement, affirme sa responsable. Portés par l'ancien directeur de la structure, ces aménagements se sont faits en concertation avec les professionnels qui ont participé à l'élaboration de scénarios d'organisation. Aujourd'hui chaque agent du réseau travaille 4 dimanches par an et des contractuels viennent en renfort des équipes le samedi et dimanche.

> Les publics

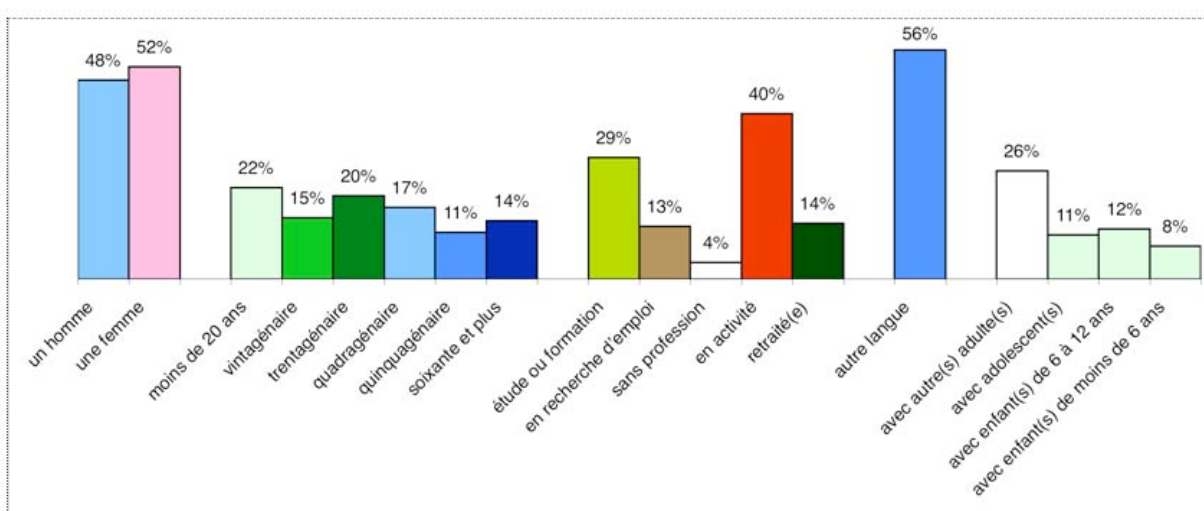
Le graphique ci-dessous représente la composition du public habitant Drancy inscrit (et actif) au réseau des médiathèques de la communauté d'agglomération de l'aéroport du Bourget par tranche d'âge quinquennale (courbe rouge) et la proportion d'habitants de Drancy inscrits au réseau (histogramme bleu) :



Il est utile d'insister sur le fait que les données représentées ici ne prennent en compte que les publics du réseau des médiathèques habitants Drancy. D'après la responsable du suivi des statistiques du réseau, la très grande majorité d'entre eux privilégie avant tout la médiathèque Georges Brassens.

On observe là encore la prédominance du jeune public (moins de 14 ans) dans la composition du lectorat (38%). La part de population "touchée" dans cette tranche d'âge est en revanche inférieure à ce que l'on peut observer au sein du panel de bibliothèques choisi dans cette étude. La représentation de la population parmi le public inscrit chute comme ailleurs après 15 ans puis décroît progressivement avec l'âge.

Voici la composition de l'échantillon mesurée par les réponses à l'enquête par questionnaire



La proportion de femmes est quasiment identique à celle des hommes.

Tous les âges sont représentés de manière assez homogène. Il est intéressant de noter que les moins de 20 ans sont proportionnellement plus nombreux et ce phénomène est d'autant plus fort qu'un nombre important de jeunes de moins de 15 ans, exclus de l'enquête, a pu être observé au sein de l'établissement au cours de l'étude.

Les actifs et les étudiants constituent la majorité du public présent au cours de l'étude, à elles deux ces populations constituent 69% de l'échantillon des répondants.

Ils sont plus d'un répondant sur deux à déclarer avoir entendu parler une autre langue que le français au cours de leur enfance, ce qui paraît refléter la diversité culturelle de la population drancéenne.

31 % des répondants disent venir accompagnés d'un enfant ou d'un adolescent et 26 % d'un adulte.

Limours

Nombre d'habitants	6500 habitants
Nombre d'heures d'ouverture hebdomadaire :	21
Surface	628 m ²
Nombre d'agents (en etp)	5
Modalités d'adhésion	gratuit pour les limouriens et payant pour les habitants des autres communes ; Usagers communes extérieures : jeunes jusqu'à 18 ans 27 €, adultes 56 €, Famille 81,50 € Usagers hors département 91 : Jeunes jusqu'à 18 ans 31 €, adultes 92 €, famille 173 €

> Situation globale

La commune de Limours est située dans un environnement semi-rural, à côté de la vallée de Chevreuse, au sud de Paris dans le département de l'Essonne. Principalement constituée de maisons individuelles, la ville abrite une population de cadres moyens et cadres supérieurs, plutôt jeune. D'après l'INSEE, la ville compte 15,5% de cadres et professions intellectuelles supérieures et 18,9 % de professions intermédiaires¹². Elle compte environ 6500 habitants.

C'est la ville la plus importante de la communauté de communes (14 communes et près de 25 000 habitants). A Limours, la bibliothèque a longtemps été le seul équipement culturel de la commune et ses environs. Les autres bibliothèques des environs sont des équipements associatifs qui disposent d'une offre restreinte. Aujourd'hui encore, malgré la construction récente d'une médiathèque communale à Briis-sous-Forge, 20 % des publics de la bibliothèque proviennent des communes environnantes. La communauté de communes refuse pour le moment de prendre en charge le fonctionnement de la bibliothèque.

A quelques kilomètres de là, les pôles d'enseignement et de recherche du plateau de Saclay et d'Orsay constituent un important bassin d'emploi qui participe de l'attractivité et du renouvellement de la population.

Sans voiture, il n'est pas très aisé de circuler dans les environs. Un service de bus assure les liaisons avec les gares RER d'Orsay et de Saint-Rémy-Lès-Chevreuse, mais les horaires en journée sont contraignants. Le week-end, il n'y a qu'un bus toutes les heures. De l'avis de l'élue en charge de la culture, les transports constituent une vraie difficulté. Les actifs, selon celle-ci, passent beaucoup de temps dans les transports et la plupart rentrent tard.

La bibliothèque est située dans un quartier résidentiel, non loin du centre-ville et des principaux établissements scolaires. Elle domine un rond point, devant lequel se trouve un arrêt de bus.

¹² Données INSEE 2007

> Le lieu

La bibliothèque Raymond Queneau est installée dans un bâtiment ancien modernisé dans les années 90. Le public y accède par une verrière qui sert de sas et d'espace d'exposition. La bibliothèque est répartie sur deux niveaux. Outre la banque d'accueil et de prêt/retour, le rez-de-chaussée concentre les ouvrages documentaires et de fictions adultes, un petit fonds de CD ainsi qu'un coin réservé à la consultation de périodiques avec une table basse et des fauteuils. A ce niveau, on trouve également un petit espace de travail avec des tables, un photocopieur et un ordinateur principalement dédié à la consultation du fonds et la navigation sur Internet.

Au premier étage, le secteur jeunesse occupe la totalité de l'espace. Les collections sont réparties sur un ensemble de mobilier adapté. La bibliothèque abrite également à cet étage un important fonds arts prêté par la Bibliothèque Départementale de Prêts (BDP) de l'Essonne. A proximité se trouve une petite salle qui sert à l'heure du conte et à l'accueil des groupes scolaires.

L'équipe est constituée de cinq personnes. Il faut y ajouter les bénévoles de l'association des amis de la bibliothèque qui met en œuvre deux expositions thématiques par an et assure une fois par mois des animations auprès des plus jeunes.

> La politique de la médiathèque

Soutenue et accompagnée par la municipalité, l'équipe focalise une part importante de ses efforts sur l'action culturelle, en particulier auprès du jeune public. La responsable de la bibliothèque et l'élue en charge de la culture font part d'une volonté commune d'inscrire très tôt le livre et la culture dans les habitudes des familles et des tout-petits.

La bibliothèque travaille avec plus d'une trentaine de classes par an. Elle accueille chaque mois les services de la petite enfance et les assistantes maternelles pour des séances "bébés lecteurs". D'après la responsable, près de la moitié des usagers sont d'ailleurs des enfants. Malgré un budget de fonctionnement restreint, des expositions et des conférences sont très régulièrement mises en œuvre en collaboration avec les membres de l'association.

Nul doute que le succès de la bibliothèque est aussi lié à l'accueil personnalisé accordé aux publics. Chacun des membres de l'équipe connaît "ses usagers". Ici, il n'est pas rare d'embrasser la bibliothécaire croisée deux jours plus tôt sur la place du marché.

Malgré tout, la responsable explique que la bibliothèque perd des lecteurs : diminution du nombre d'usagers et baisse régulière du nombre d'emprunts. Si le phénomène est peut-être associé aux modifications des pratiques observées au niveau national, il est très certainement lié aussi à la baisse de fréquentation des habitants des communes environnantes freinés par l'augmentation récente des tarifs d'abonnement.

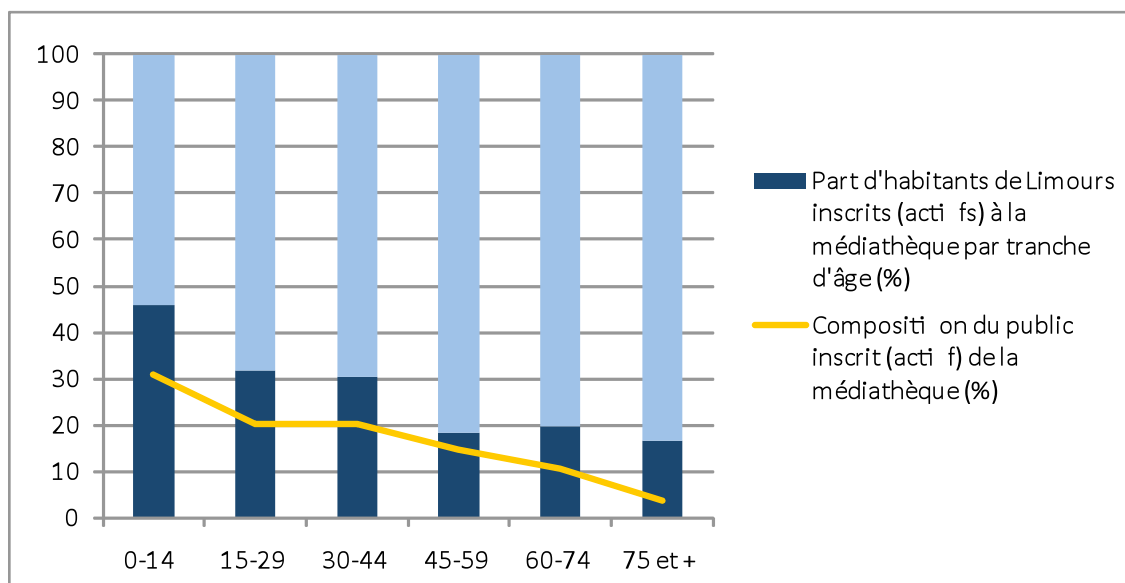
> Les horaires

La bibliothèque est ouverte au public cinq jours sur sept à raison de 21 heures par semaine. Les horaires viennent d'être récemment modifiés afin de les rendre plus cohérents, plus lisibles pour les publics, mais aussi pour faciliter l'organisation du travail. La bibliothèque était initialement ouverte le lundi en fin d'après-midi pour permettre aux commerçants d'y avoir accès. Or ils ne venaient pas. Il a donc été décidé après concertation avec la municipalité de fermer la bibliothèque ce jour-là et de l'ouvrir dorénavant le vendredi après-midi. S'il est difficile d'évaluer

les effets du changement sur la fréquentation, les bibliothécaires n'ont pour le moment pas l'impression d'une forte augmentation.

> Les publics

Le graphique ci-dessous représente la composition du public de la bibliothèque par tranche d'âge quinquennale (courbe jaune) et la proportion de Limouriens inscrits actifs à la médiathèque (histogramme bleu) :

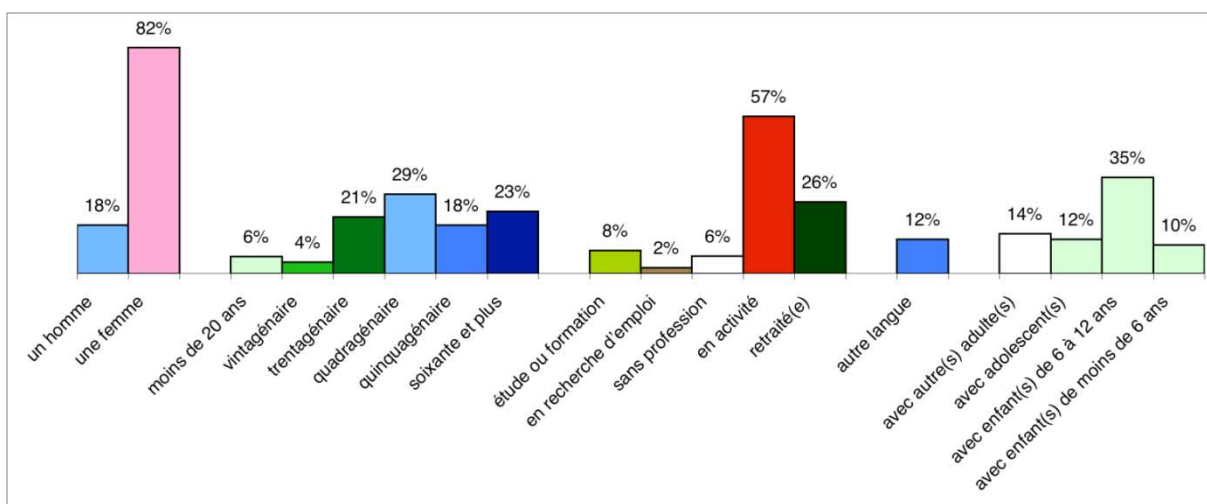


La composition des publics à Limours se distingue des autres établissements par une plus forte représentation de la population à toutes les tranches d'âges de la vie. D'après les données fournies par la bibliothèque, 30 % par exemple des habitants de la commune entre 15 et 30 ans ont emprunté au moins une fois dans l'année à la bibliothèque.

La très grande proximité de l'établissement pour la majorité des habitants, l'absence de concurrence réelle et le travail de fidélisation mené par l'équipe de la bibliothèque auprès des familles contribue sans doute à ces résultats. La rupture traditionnellement observée dans la composition du lectorat à partir de 15 ans est moins significative que dans les autres bibliothèques de l'échantillon.

Comme on peut le constater aux heures d'affluence le mercredi ou le samedi après-midi, l'essentiel du public est constitué de jeunes enfants. L'enquête ne s'adressant pas aux moins de quinze ans ne reflète pas cette réalité parmi les répondants. Mais on le voit au travers des réponses.

Voici la composition de l'échantillon mesurée par les réponses à l'enquête par questionnaire :



Un public essentiellement féminin. Les hommes sont très peu représentés.

En dehors des 15 – 30 ans, tous les âges sont représentés. La moitié a entre trente et cinquante ans. Les actifs sont largement prédominants, suivi des retraités. C'est un public familial. Beaucoup viennent accompagnés et principalement d'enfants de moins de 12 ans.

On ne compte que 12 % de répondants à avoir entendu parler une autre langue dans leur famille que le français pendant leur enfance.

Val d'Europe

Nombre d'habitants	28 000 habitants
Nombre d'heures d'ouverture hebdomadaire :	39
Surface	3650 m ²
Nombre d'agents (en etp)	35
	adulte habitant ou travaillant sur le Val d'Europe - 10 euros
	adulte extérieur au Val d'Europe - 20 euros
Modalités d'adhésion	Jeune du Val d'Europe (moins de 18 ans) - 5 euros
	Jeune extérieur au Val d'Europe - 10 euros
	Etudiant (moins de 26 ans) - 5 euros
	Enfant du Val d'Europe - Gratuit

> Situation globale

Le syndicat d'agglomération nouvelle (SAN) de Val d'Europe est situé à une quarantaine de kilomètres à l'Est de Paris dans le département de la Seine et Marne. Il réunit cinq communes, Bailly-Romainvilliers, Chessy, Coupvray, Magny le Hongre et Serris. Val d'Europe est la cinquième zone de Marne la Vallée, dernière ville nouvelle réalisée en Île-de-France.

Elle compte aujourd'hui 28 000 habitants, dont une majorité de jeunes couples de cadres avec enfants. C'est un territoire particulièrement jeune qui compte près d'un tiers de moins de 20 ans et seulement 7,5% de retraités¹³. La proportion de cadres (16,9%) et de professions intermédiaires (23,6%) y est relativement importante.

Quelques années plutôt, il n'y avait ici que des terres agricoles. A la place de l'actuelle médiathèque, on comptait plusieurs hectares de champs de betteraves. C'est aujourd'hui un territoire en pleine mutation qui prévoit d'atteindre à terme près de 60 000 habitants.

La zone est bien desservie en transports. Outre la gare de TGV construite pour desservir le parc de loisirs Disneyland, le RER permet de rejoindre la capitale en 40 minutes lorsque tout fonctionne bien. Un réseau de bus permet de circuler au sein de l'agglomération. Malgré cela, la voiture reste indispensable.

La lecture publique est la compétence principale du SAN en matière culturelle.

La médiathèque (MVE) est implantée en centre urbain sur la commune de Serris à deux pas de la station RER et de l'entrée d'un gigantesque centre commercial qui attire des populations en nombre. En face se trouve une antenne de l'université de Marne la Vallée et à quelques centaines de mètres, un lycée récemment ouvert. Un emplacement stratégique qui bénéficie en outre de la proximité du parking du centre commercial pour les usagers véhiculés.

¹³ Données INSEE 2007

> Le lieu

Ouvert en 2007, c'est un grand bâtiment résolument contemporain dessiné par l'architecte Paul Chemetov. Avec sa façade d'albâtre translucide, il tranche avec l'architecture néo-haussmannienne environnante. A l'intérieur 3650 m², le volume est impressionnant. L'équipement pensé pour la population à terme paraît aujourd'hui surdimensionné.

L'offre se répartie sur plusieurs niveaux. Au rez-de-chaussée, une fois passé le hall d'accueil, se trouve l'espace jeunesse et l'espace d'exposition en partie vitré. Une zone réservée à la presse avec de nombreux fauteuils occupe une partie de l'espace du premier niveau. Le reste est consacré aux supports multimédia avec des ordinateurs à disposition, le fonds de CD et DVD. L'étage donne également accès à un auditorium qui sert aux animations et conférences. Au deuxième niveau, on trouve les collections adultes et une très belle salle d'étude (72 places) qui ressemble à ce que l'on peut trouver en bibliothèque universitaire. Le dernier étage enfin est réservé aux bureaux des personnels.

La médiathèque fait partie intégrante d'un réseau de cinq équipements répartis sur le territoire du SAN et tous construits ces dix dernières années. Le réseau compte 35 agents auxquels il faut ajouter une dizaine de contractuels étudiants qui complètent l'équipe pour le service public (50 heures par mois max).

> La politique de la médiathèque

L'offre de service est entièrement conçue dans le cadre du réseau. Tous les agents font du service public (50 % de leur activité) sur les cinq établissements. Un fonctionnement qui nécessite une organisation complexe aujourd'hui assuré par un service spécifique, mais à laquelle les personnels sont attachés.

Le modèle conçu dès l'origine tend à favoriser la proximité, mais aussi l'usage du réseau dans son ensemble. Les différents sites sont complémentaires entre eux ; chacun dispose d'un fonds généraliste complété par un fonds thématique spécialisé. Les usagers disposent d'une carte commune qui leur offre la possibilité d'emprunter et de rendre les documents où ils le souhaitent. Au sein du réseau, la MVE est la seule à ne pas disposer de fonds thématique particulier.

L'accueil des publics dans leur diversité constitue un pan important de la politique de l'établissement.

Dès son ouverture, elle a mis en œuvre des dispositifs scénographiques innovants de mise en valeur des collections qui invitent les usagers à découvrir différentes thématiques et à approfondir leurs connaissances. Un laboratoire de langues met à disposition cinq postes informatiques permettant de se former à près d'une dizaine de langues.

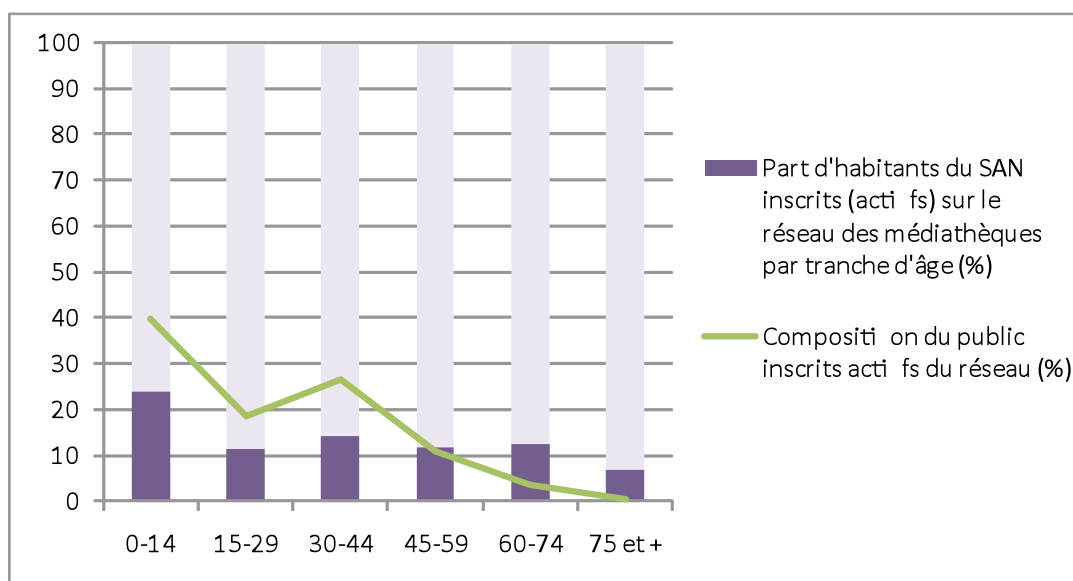
La médiathèque intègre enfin un ensemble de systèmes d'aide aux personnes en situation de handicap : des bornes sonores et des blocs multisensoriels indiquent aux personnes mal et non voyantes les espaces et services offerts. Un fil d'Ariane podotactile facilite la circulation au sein des collections. En plus des livres sonores et des livres en gros caractères, un espace est réservé pour les déficients visuels.

> Les horaires

La médiathèque est ouverte 39 heures par semaine. Les autres établissements du réseau sont quant à eux ouverts cinq jours sur sept à raison de 21 heures hebdomadaires sur les bibliothèques de proximité soit 122 heures cumulées. Première étape de son développement, il est d'ores et déjà envisagé des changements en fonction de l'évolution de la fréquentation. Pour faire évoluer les horaires, l'équipe travaille par hypothèses en essayant de réfléchir à la disponibilité des publics susceptibles de venir. Les hypothèses sont régulièrement évaluées au regard de la fréquentation réelle. L'équipe s'interroge par exemple sur la pertinence de l'ouverture en nocturne le jeudi soir compte tenu Si la bibliothèque n'est pas encore ouverte le dimanche, les personnels ont toutefois été recrutés dans cette perspective.

> Les publics

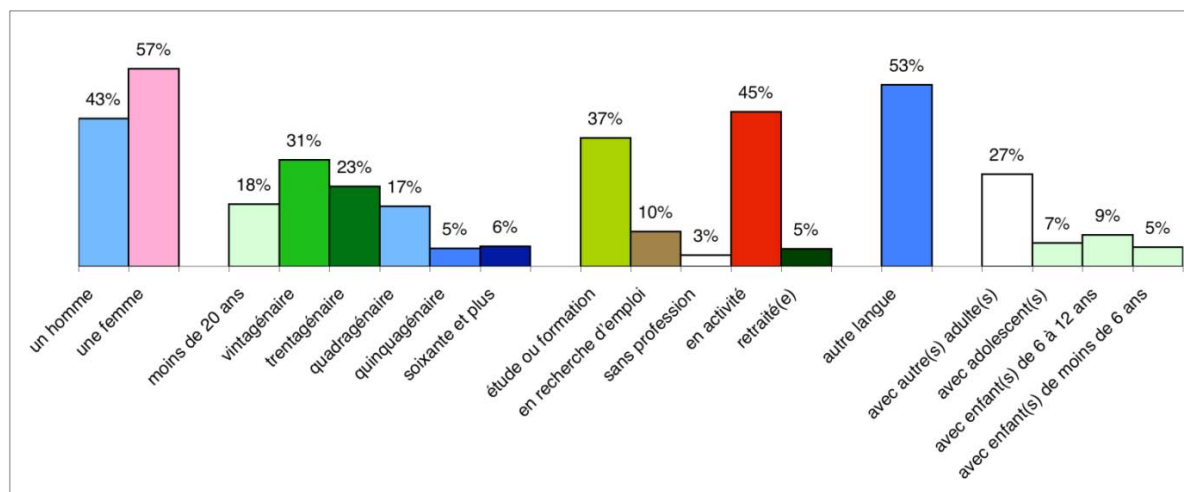
Le graphique ci-dessous représente la composition du public du réseau des médiathèques du Val d'Europe par tranche d'âge quinquennale (courbe verte) et la proportion d'habitants du SAN inscrits sur le réseau (histogramme violet) :



Comme dans les autres établissements étudiés, la proportion de jeunes publics est importante (40%). Elle ne représente toutefois qu'un quart des habitants du SAN inscrit sur la même tranche d'âge. Si l'on observe comme ailleurs une rupture dans la composition du public à partir de 15 ans, l'allure de la courbe entre 30 et 44 ans se distingue de manière significative. Cette tranche d'âge représente plus de 25 % des adhérents inscrits au réseau.

D'après le rapport d'activité 2009, plus de 25 % des adhérents actifs résident à l'extérieur du SAN. Un constat lié notamment à la présence d'employés du centre commercial qui n'habitent pas le territoire et d'étudiants de l'université Marne-la-Vallée située à quelques stations de RER en amont de Val d'Europe.

Voici la composition de l'échantillon mesurée par les réponses à l'enquête par questionnaire :



Les femmes sont un peu plus représentées que les hommes.

Conformément au territoire, la grande majorité des usagers est jeune. Les 50-60 ans sont très faiblement représentés.

Près de la moitié des usagers sont actifs. La part d'étudiants est très importante. C'est là aussi conforme à ce que l'on peut observer dans les salles, les jours de grande affluence. La proximité du lycée et de l'antenne de l'université y contribuent pour beaucoup. Parmi les bibliothèques retenues pour l'étude, c'est celle où la proportion d'étudiants est la plus grande.

Les usagers qui ont entendu parler une autre langue dans leur famille pendant leur enfance représentent plus de la moitié des répondants, 53 %.

Une part importante des usagers interrogés est venue accompagnée. Toutefois, contrairement aux autres établissements choisis, c'est principalement par un public adulte. Peu sont accompagnés d'enfants. Cette répartition coïncide avec ce que l'on peut observer. D'après la responsable, les familles, en dehors des grandes animations qui ont lieu à l'auditorium, profitent davantage des bibliothèques de proximité.

II

Diversité des usages Diversité des comportements

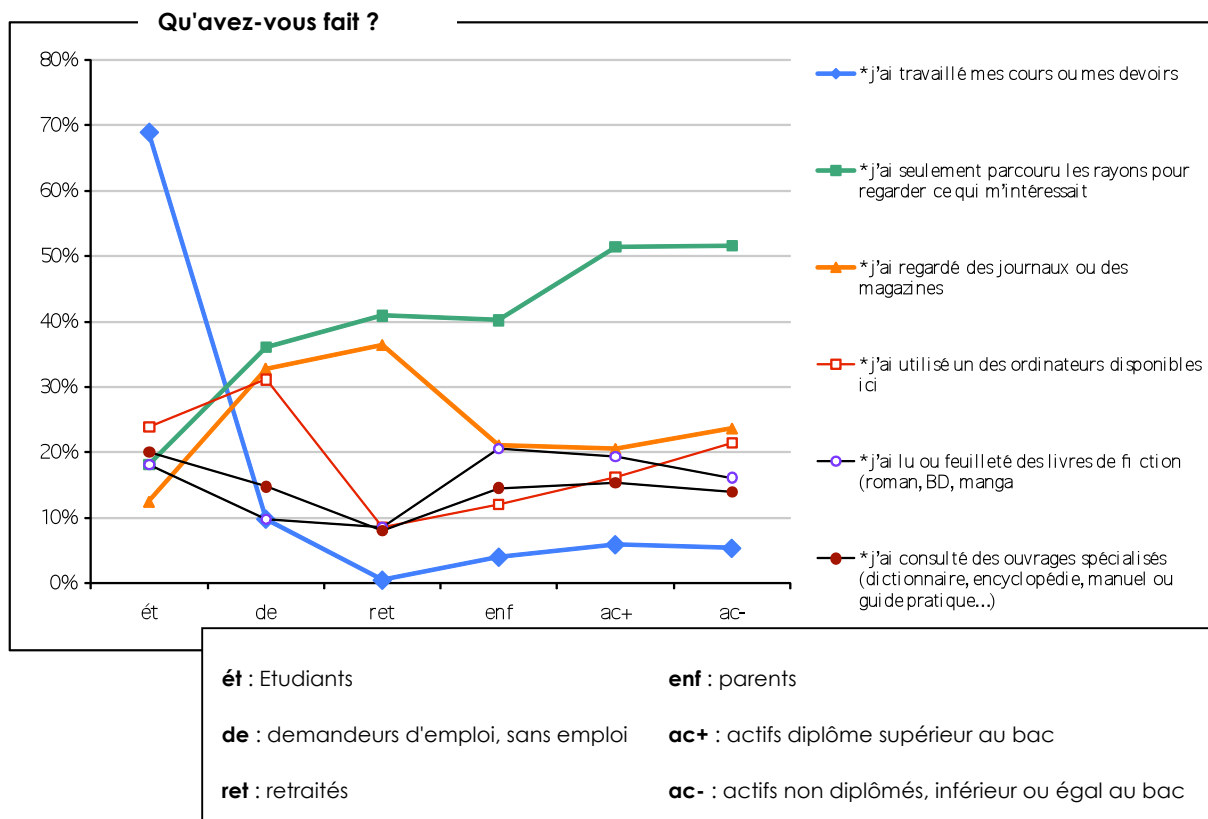
Les entretiens ont montré que les pratiques des usagers sont en grande partie déterminées par des facteurs individuels.

En prenant appui sur les identifiants recueillis à la fin du questionnaire d'enquête, nous avons constitué six profils comportementaux distincts :

- **adultes accompagnés d'enfants de moins de 13 ans. Par convention, nous les appellerons "parents".**
- **étudiants (en cours d'étude et âgés de 15 à 30 ans). La dénomination comprend donc également les collégiens et lycéens de plus de 15 ans,**
- **actifs pas ou peu diplômés (non diplômés, inférieur ou égal au bac), "actifs-"**
- **actifs disposant d'un diplôme supérieur au bac, "actifs+"**
- **retraités**
- **demandeurs d'emploi/sans emploi. Au regard de l'importance proportionnelle des demandeurs d'emploi dans cette catégorie, nous les désignerons sous l'abréviation "de.e". Il conviendra d'être prudent dans l'appréciation des résultats compte tenu du nombre peu élevé de répondants (60 au total),**

Afin d'approfondir les logiques d'actions et le résultat de nos observations, l'ensemble des variables du questionnaire a fait l'objet d'un croisement avec chacun de ces segments.

Des comportements distincts selon les profils



Le graphique ci-dessus confirme la diversité des activités observées. La variété des réponses rend compte de l'étendue ou de la polyvalence plus ou moins grande des pratiques selon les profils.

- Une pratique exclusive pour les étudiants

C'est un phénomène aisément observable aux heures de grande affluence, les espaces de travail notamment dans les médiathèques d'Antony ou de Val d'Europe débordent de lycéens et d'étudiants. "Travailler ses cours ou ses devoirs", en bleu sur le graphique, est une réalité exprimée par beaucoup d'entre eux (69 %).

« Je viens presque trois fois par semaine pour travailler mes cours. Je ne suis pas inscrite, mais ici je peux travailler plus longtemps, je suis beaucoup plus concentrée que chez moi. A la maison, il y a trop de distractions (tv, biscuits dans le placard de la cuisine, musique, etc. » F. 19 – étudiante. Val d'Europe

L'allure de la courbe confirme le caractère spécifique de l'usage. La majorité des étudiants utilisent avant tout les lieux comme espace de travail. Il est rare qu'ils profitent des ressources documentaires. 46 % d'entre eux ne sont d'ailleurs pas inscrits.

« Je n'ai pas beaucoup le temps de lire. J'emprunte rarement des livres pour le plaisir, ou alors, pendant les vacances. Les DVD, j'ai peur de les abîmer, ou de les rendre en retard. Et je n'ai pas trop le temps de les regarder ». F. 16. Lycéenne. Les Mureaux

Les étudiants se démarquent enfin nettement dans l'utilisation de la bibliothèque comme lieu de rencontre. On vient à plusieurs à la bibliothèque. 23 % déclarent avoir rencontré des amis ou être venus avec eux.

« On vient à plusieurs après les cours, vers 16 h. Mais même si c'était ouvert tous les jours jusqu'à 21h, on ne resterait pas tous les jours... » H.1 - Les Mureaux

Ces premiers résultats confirment la singularité du public étudiant dont la pratique est pour partie éloignée du reste de l'offre de service.

- **Plus diversifiées pour les autres**

Les autres activités sont partagées par un public plus varié. La lecture de la presse (en orange sur le graphique) est pratiquée par tous, mais davantage par les retraités (36 %) et les demandeurs d'emploi (33 %). A Antony par exemple, l'espace des périodiques situé juste à droite de l'entrée est en permanence animé par les allées et venues des publics. Les retraités y sont nombreux.

Peu d'usagers en revanche vont à la bibliothèque pour lire ou feuilleter des livres de fiction sur place (16 % en moyenne). C'est particulièrement vrai pour les retraités (9%) et les demandeurs d'emploi (10%).

- **Mais tout de même très centrées sur l'emprunt**

En dehors des étudiants, la majorité des publics vient profiter de l'offre documentaire, parcourir les rayons de la bibliothèque et regarder ce qui l'intéresse (courbe verte). Cela reflète bien entendu l'importance des pratiques d'emprunts de documents.

61 % des publics interrogés en moyenne déclarent avoir emprunté quelque chose. Des réalités quelque peu différentes selon les cas : aux deux extrêmes, on trouve d'un côté la moitié des actifs et de l'autre seulement 18 % des étudiants.

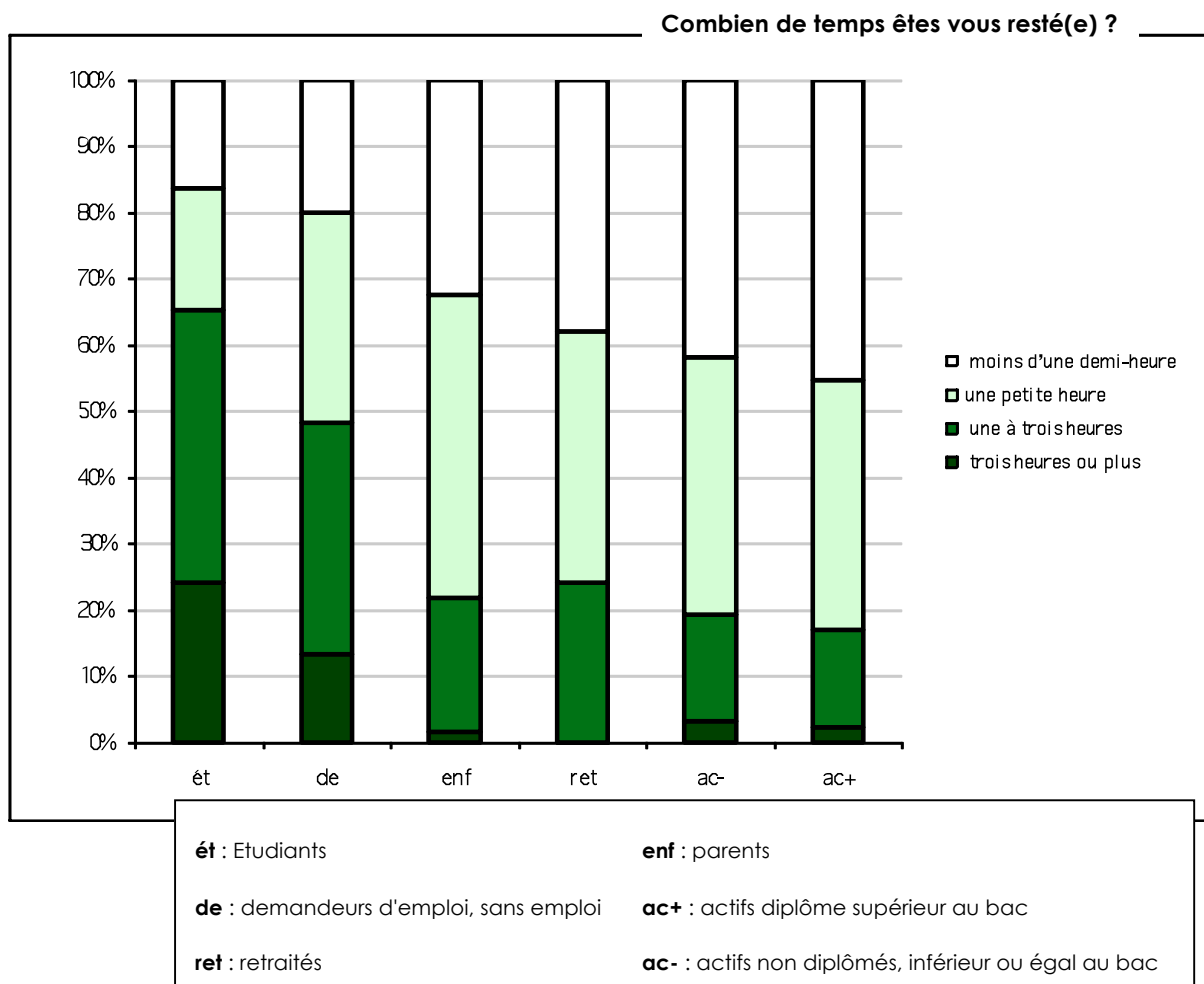
« Ici, on arrive toujours à trouver quelque chose. On fouille dans les bacs... On vient sans idées précises. On emprunte essentiellement pour le petit... Moi je prendrais peut-être quelques BD » H 52 actif et parent – Limours

- **L'utilisation des ordinateurs : plutôt le fait des plus jeunes**

L'utilisation des ordinateurs disponibles (en rouge sur le graphique) constitue une pratique modérée chez les publics interrogés. Elle concerne tout de même près d'un quart des étudiants, et un tiers des demandeurs d'emploi. Mais l'usage des ordinateurs mis à disposition est en réalité une pratique privilégiée des jeunes adolescents (exclus des publics interrogés). C'est particulièrement flagrant à la médiathèque des Mureaux, où le mercredi, l'espace informatique et multimédia est le lieu privilégié des plus jeunes qui jouent en réseau, tchatent ou consultent des vidéos sur Youtube ou Dailymotion. Il faut cependant rappeler ici que les activités

organisées comme l'initiation à Internet pour les retraités étaient exclues du champ de l'enquête.

- La durée des visites corrélée à l'usage



- Entre long séjour pour les étudiants et visite plus brève pour les autres

La majorité des publics reste moins d'une heure à la bibliothèque (en blanc et vert clair sur le graphique).

Parmi les séjournants (d'une à trois heures en vert foncé), on compte, sans grande surprise, deux tiers d'étudiants mais également près la moitié des demandeurs d'emploi.

Les actifs + quant à eux (à droite sur le graphique), se distinguent de manière significative par la brièveté de leur visite (45% sont restés moins d'une demi-heure).

« Je viens avec ma femme le samedi matin. On ne reste pas longtemps, juste le temps de parcourir la presse, relever quelques recettes de cuisine pour ma femme et faire le plein de livres »
H.52. Actif. Antony

« On vient le samedi en début d'après-midi et en règle générale, on reste une vingtaine de minutes, le temps que les enfants choisissent leurs livres ». F.39 Limours

- Une forte proportion d'emprunteurs mais pas seulement

Avez-vous emprunté quelque chose aujourd'hui ?

	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
1. oui	84%	26%	75%	74%	69%	42%
2. non	16%	74%	25%	26%	31%	58%

Avez-vous rapporté quelque chose aujourd'hui ?

	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
1. non	30%	71%	28%	32%	36%	62%
2. oui, et la date limite était proche (ou dépassée)	39%	14%	36%	29%	20%	15%
3. oui, mais j'avais encore le temps	31%	15%	36%	38%	44%	23%

- Les parents et les actifs en tête des publics emprunteurs

Il suffit d'observer la nature des publics dans la file d'attente des banques de prêts pour constater la prégnance des parents et de leurs enfants.

« Je suis avec les 3 enfants, deux filles de 6 et 8 ans, un garçon de 10 ans. On vient une fois toutes les 3 semaines, pour rendre les livres. C'est eux qui insistent. Ils viennent, ils choisissent des livres. Là, ils ont un exposé sur les dinosaures. Ils veulent toujours emprunter plein de livres. Les DVD aussi. Je limite à 4. Moi, il m'arrive de prendre quelque chose. » H. 44. Parent. Dimanche - Les Mureaux.

« Je suis venu parce que c'était la date limite, j'ai rendu et repris. Je trouve ici des choses que je ne trouve pas dans la bibliothèque à Paris à côté de mon travail. Je viens toutes les 3 semaines, sinon, je suis toutes les semaines dans une bibliothèque ». H.46. Samedi - Antony

- Les étudiants et les demandeurs d'emploi empruntent moins

A l'inverse, près des ¾ des étudiants n'ont ni emprunté ni rapporté de documents.

On observe dans une moindre mesure le même phénomène chez les demandeurs d'emploi avec près des 2/3 d'entre eux qui n'ont ni emprunté, ni rapporté.

- **Fréquence de visite et cycle d'emprunt**

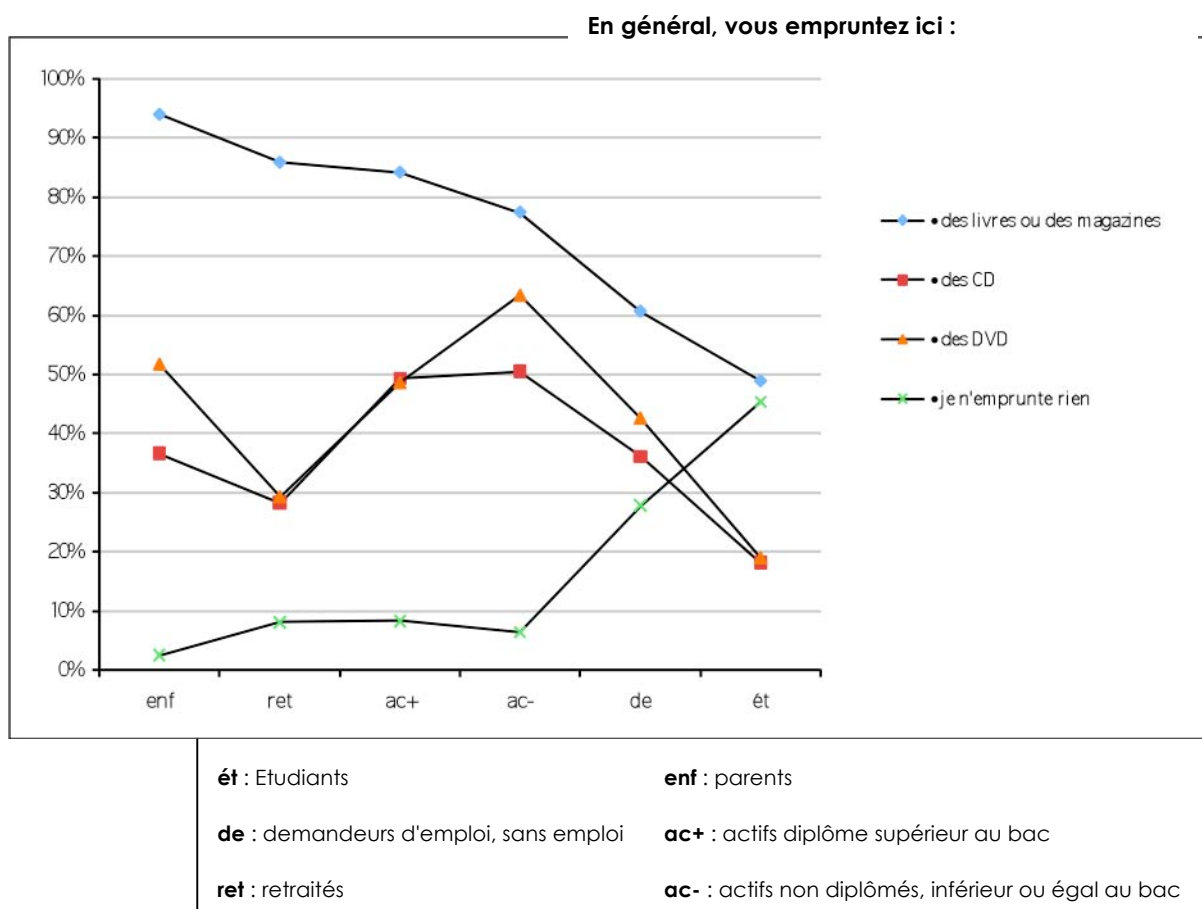
Lors des entretiens, plusieurs usagers ont expliqué venir toutes les trois semaines en moyenne pour rendre les documents empruntés et en emprunter de nouveau.

« En règle générale, je viens toutes les trois semaines. J'emprunte surtout des CD. J'adore le jazz... Trois semaines, c'est bien. J'ai le temps d'en profiter. » H. 42. Sans emploi. Les Mureaux

« Je viens environ une fois par mois. Je suis toujours un peu en retard pour rendre les livres... Mais en réalité, les bibliothécaires sont assez tolérants. Avec la carte de mon copain et la mienne, je peux emprunter pas mal de livres et de CD. » F. 28. Actif - Antony

L'analyse des réponses au questionnaire ne montre pas en réalité de lien très significatif entre le cycle d'emprunt et la fréquence des visites. On note toutefois que plus d'un tiers des actifs + et des retraités déclarent avoir rapporté quelque chose sans pour autant que la durée du prêt ait été atteinte. Il est par ailleurs possible que les usagers n'aient qu'une connaissance approximative de l'échéance des prêts.

La nature des documents empruntés varie sensiblement d'un profil à l'autre



Le graphique montre que l'on emprunte plus ou moins selon les profils et que la diversité des supports empruntés varie d'un cas à l'autre.

- Les livres et les magazines, supports privilégiés des emprunteurs

Les parents (94%), dont on a pu constater lors des entretiens qu'ils empruntent largement pour leurs enfants, sont les plus gros emprunteurs. Les retraités (86%) sont également de gros emprunteurs de livres.

- Les étudiants empruntent moins

Le graphique met en évidence la dichotomie préalablement observée entre étudiants/demandeurs d'emploi et le reste des publics. La proportion de non-emprunteurs (tous supports confondus) chez les étudiants (45 %) et les demandeurs d'emploi (28%) est bien plus grande.

En outre, la part d'emprunteurs pour chacun des supports est nettement inférieure aux autres, y compris pour les supports numériques (CD et DVD 18%).

On l'a vu plus haut, les étudiants sont près de la moitié à ne pas être inscrits.

- Des supports variés pour les actifs

Outre leur intérêt pour les livres, les actifs sont également emprunteurs de supports numériques, les CD (50 %) et les DVD (55 %).

Venir à la bibliothèque : entre visite improvisée et rituel

- Aller à la bibliothèque n'implique pas une organisation particulière

Pour la moitié des usagers interrogés, la décision d'aller à la bibliothèque s'est prise le jour même : le matin au moment d'organiser la journée ou un peu au dernier moment.

Quand avez-vous décidé de venir ici aujourd'hui ?

	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
1. un peu au dernier moment	16%	21%	15%	26%	22%	25%
2. ce matin, en organisant ma journée	32%	25%	24%	34%	28%	26%
3. il y a quelques jours	17%	13%	17%	14%	15%	10%
4. c'est une habitude	35%	41%	44%	27%	35%	39%

Comme on le voit sur le tableau, le caractère improvisé des visites est moins marqué pour les parents (16%) et les "actifs -" (15%).

Les résultats confirment les propos des usagers rencontrés. Pour beaucoup, la bibliothèque est pleinement intégrée dans les rythmes de vie. C'est une habitude pour 35 % en moyenne.

« Je viens presque tous les jours après les cours. Je vais sur Internet pour regarder des vidéos et écouter de la musique. Je regarde aussi des magazines de musique et d'informatique. Ici c'est bien pour se reposer, et réviser. » H. 19 – étudiant. Val d'Europe

« Je viens toutes les deux ou trois semaines environ pour rendre les CD que j'ai empruntés. En général, je viens le dimanche, c'est pratique, surtout qu'il n'y a pas grand-chose à faire d'autre ici ce jour là. » H.42. sans emploi. Les Mureaux

Les "actifs +" se distinguent sur ce point des actifs peu ou pas diplômés (27 contre 44 %), comme si ils avaient un comportement moins réglé.

- Une initiative exclusive pour la majorité des usagers

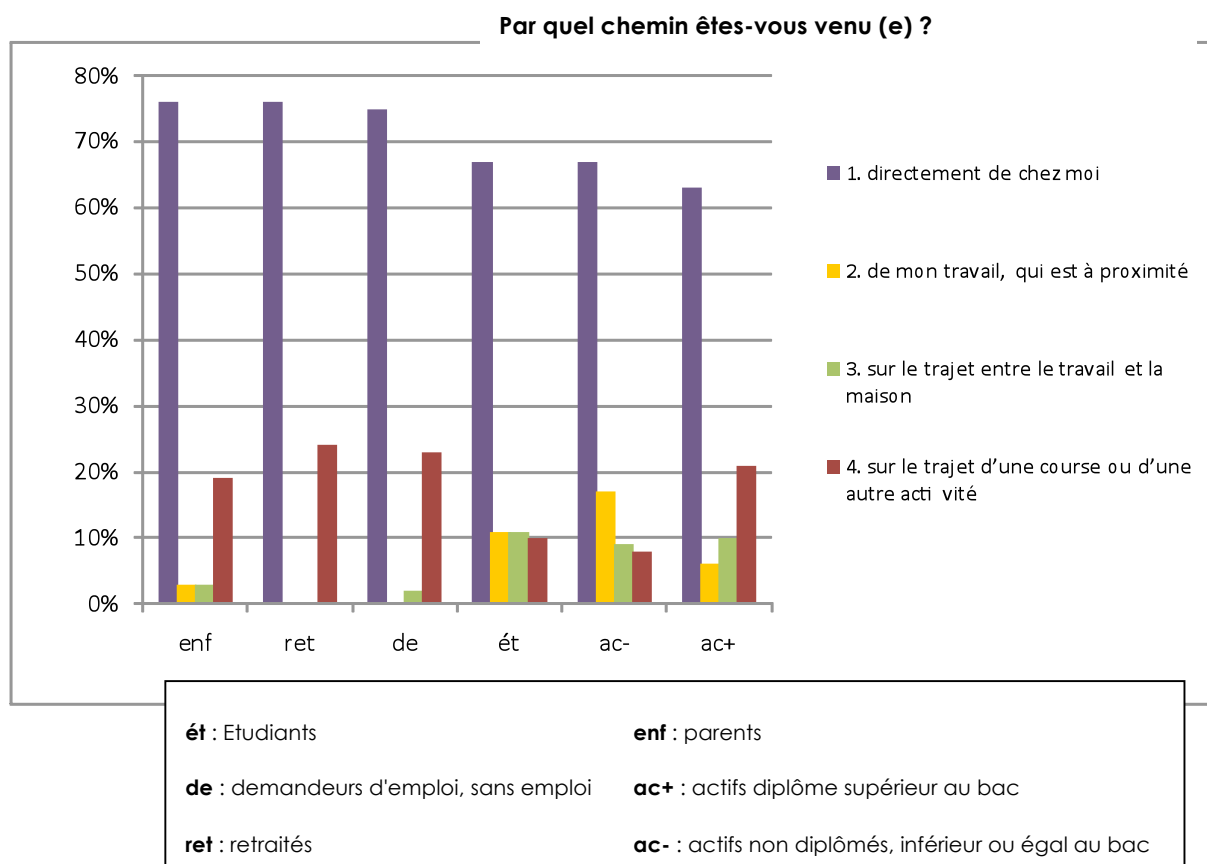
On ne va pas par hasard à la bibliothèque. Pour l'essentiel des usagers rencontrés, cela constitue un objet de sortie, un but en soi. Les résultats de l'enquête le confirment : 91 % en moyenne déclarent être venu exprès.

Vous êtes venu (e)

	Total
exprès pour la bibliothèque ou la médiathèque	91%
plutôt parce que je passais près d'ici	9%

- Pas toujours le chemin le plus court

La plupart des usagers viennent directement de chez eux.



Parmi les publics qui vont à la bibliothèque directement de chez eux, c'est davantage le cas pour les publics "disponibles" ou dont la visite est coutumière : des parents (76%), des retraités (76%) et des demandeurs d'emploi (75%).

- Profiter de la bibliothèque à proximité du travail : la spécificité de Val d'Europe

Déclarer "venir à la bibliothèque de mon travail qui est à proximité" en jaune sur le graphique est une réalité plus mise en avant par les actifs - (17 %) que par les actifs + (6%). Ce résultat dissimule en réalité un phénomène principalement observé et décrit par les personnels de Val d'Europe. Des employés en horaires décalés de la "Vallée shopping" ou de Disneyland Paris à proximité viennent se réfugier à la bibliothèque en attendant de reprendre leur activité.

Un public de proximité

- Jamais très loin

La très grande majorité des publics rencontrés le disent : Il faut peu de temps pour aller à la bibliothèque. Quels que soient le trajet et le mode de transport utilisé, la bibliothèque n'est jamais très éloignée.

« La bibliothèque est à deux pas ». F. 67 - Antony

« J'habite à côté. Je mets 10 minutes pour venir en voiture avec les enfants ». F.42; actif et parent - Limours

Combien de temps cela vous a-t-il pris pour venir ?

	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
moins de 10 minutes	64%	42%	53%	58%	52%	54%
de 10 à 20 minutes	30%	40%	38%	33%	41%	30%
plus de 20 minutes	6%	19%	10%	9%	7%	16%

90 % des usagers interrogés déclarent mettre moins de 20 minutes.

Près des deux tiers des parents, dont on sait que la plupart viennent directement de chez eux, habitent dans un périmètre qui s'étend à moins de 10 minutes de la bibliothèque.

Le tableau montre toutefois qu'une part des étudiants vient de plus loin. 19 % déclarent en effet mettre plus de 20 minutes.

- Ce n'est pas compliqué d'aller à la bibliothèque

Les bibliothèques sont accessibles. Peu d'usagers évoquent des contraintes pour y aller. Sur une liste de contraintes proposées, celles concernant les horaires est peu retenue.

Seuls les étudiants semblent se distinguer des autres profils sur la question des horaires.

Est-ce que c'est parfois compliqué pour vous de venir ici ? Si oui est-ce parce que...

	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
Les horaires d'ouverture ne m'arrangent pas	7%	17%	8%	11%	2%	13%

Sur ce point, Les répondants à la médiathèque de Val d'Europe sont proportionnellement plus insatisfaits. On verra plus loin ce que sont les souhaits des étudiants et des demandeurs d'emploi à Val d'Europe.

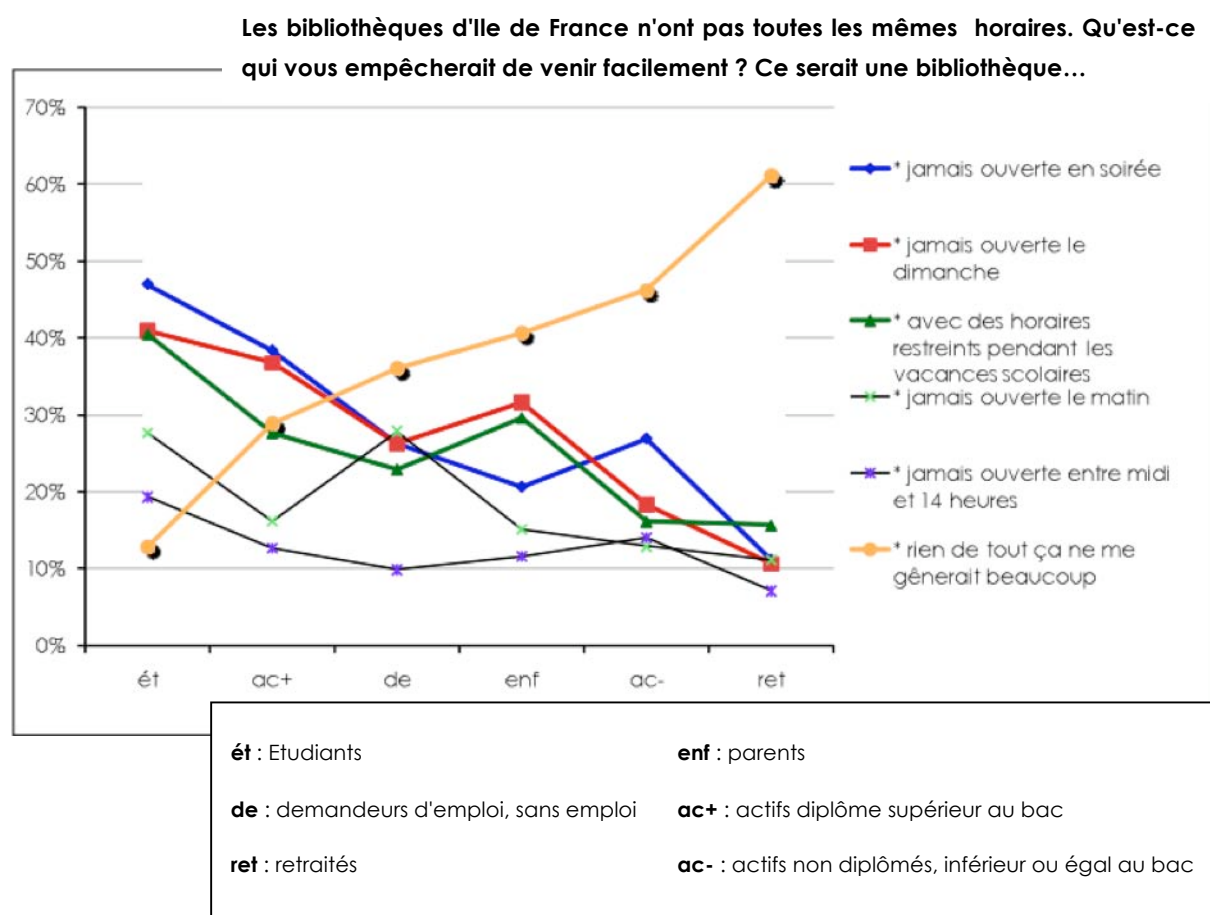


	A	D	L	M	V
les horaires d'ouverture ne m'arrangent pas	9%	8%	6%	7%	17%

A	Antony
D	Drancy
L	Limours
M	Les Mureaux
V	Val d'Europe

On ne peut pas aller à la bibliothèque quand elle n'est pas ouverte...

L'enquête demandait aux usagers de déterminer les plages horaires susceptibles de constituer des freins à leur visite. Sans surprise, les réponses varient d'un profil à l'autre en fonction des comportements et des habitudes de chacun.



- Beaucoup s'adaptent aux horaires

En jaune figurent les réponses des usagers qui considèrent qu'aucune des fermetures proposées ne les gênerait beaucoup. La courbe montre bien le clivage observé entre d'un côté les étudiants (13%), très demandeurs, et les retraités très "flexibles" de l'autre (61%).

- Peu d'attente pour le matin

Nous n'avons jamais ou presque observé de forte activité en matinée. La courbe noire confirme que l'ouverture en matinée ne constitue pas une attente importante de la part des usagers à l'exception peut-être des étudiants (28%) et des demandeurs d'emploi (28%).

- **La soirée : un atout pour les étudiants**

Une bibliothèque fermée en soirée (en bleu sur le graphique) constituerait avant tout une contrainte pour les étudiants (47 %) mais aussi pour les actifs + (38 %).

« Je suis une formation professionnelle en ce moment. Ça me demande beaucoup d'investissements. Mais c'est compliqué de travailler à la maison voire impossible. En moyenne, je viens une à deux fois par semaine. Le problème ici c'est les horaires, ils ne sont pas adaptés. La fermeture n'est pas assez tardive. » H43. Actif+. Val d'Europe

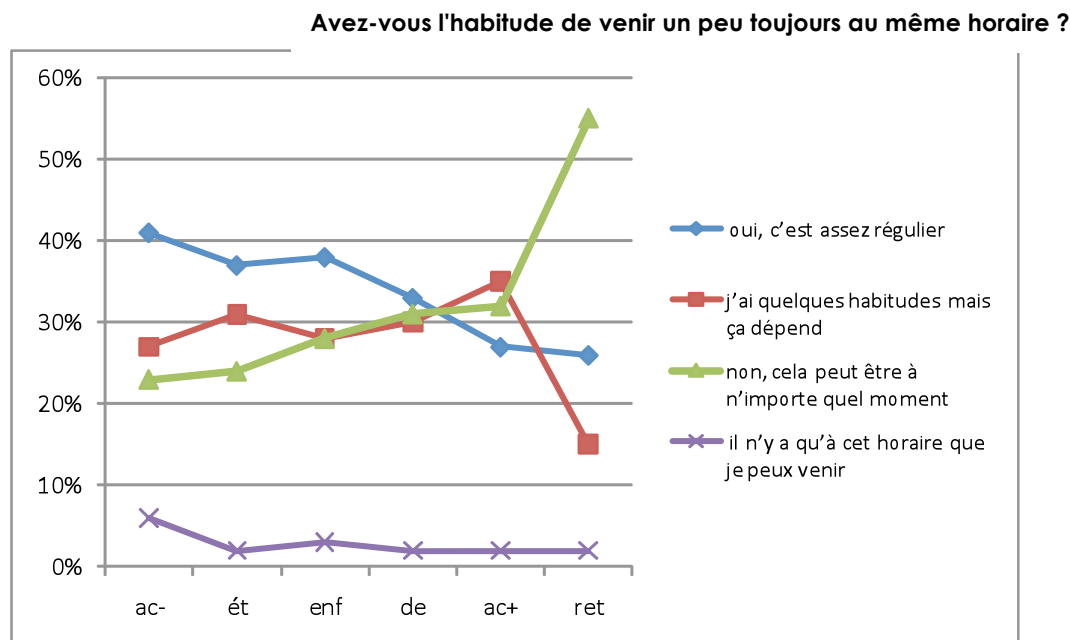
- **L'ouverture le dimanche : avantage pour ceux qui travaillent**

La courbe rouge sur le graphique montre qu'une bibliothèque fermée le dimanche pourrait être un handicap ou du moins un confort moindre pour les étudiants (41 %), les actifs + (37%) et les parents (32 %). A noter : les actifs – sont relativement peu demandeurs.

« C'est certain que le dimanche on a plus de temps pour venir à la médiathèque... A la réflexion, c'est le jour où on a le moins d'obligations, hormis les matchs de foot du plus jeune. » H.53. Actif. Dimanche - Antony

Moins de 5% des usagers sont strictement limités à certains horaires

Rares sont les usagers rencontrés à ne disposer que d'un créneau unique pour aller à la bibliothèque. A la question "avez-vous l'habitude de venir un peu toujours au même horaire" (graphique ci-dessous), la réponse "il n'y a qu'à cet horaire que je peux venir" ne concerne que 3% des usagers en moyenne.



Comme on l'a déjà constaté, venir à la bibliothèque est un acte coutumier pour beaucoup d'usagers. Cela fait partie des activités très accessibles que l'on peut aisément pratiquer. Pour les deux tiers des répondants, c'est assez régulier ou lié à une habitude.

« Avec les enfants, nous allons à la bibliothèque tous les mercredis. On vient avec une copine qui a aussi des enfants. On reste un moment... J'emprunte des livres pour les enfants, et pour moi des livres sur l'éducation des enfants. » F.33 – Les Mureaux

Seuls les retraités, plus disponibles, semblent être davantage spontanés sur ce point. 55% déclarent que cela peut être à n'importe quel moment.

« Il était 15h, la bibliothèque est ouverte, j'avais rien de spécial à faire. Je viens prendre et rendre des livres, consulter les nouveautés, les nouveaux auteurs. D'ailleurs aujourd'hui il n'y en a pas beaucoup. »

« Je suis une bonne cliente. Je suis en retraite. Je m'arrange. » F. 65. Retraitée – Limours

• Venir à un moment plutôt qu'un autre

Lors de nos entretiens, nous avons rencontré quelques usagers qui faisaient part de "stratégies" individuelles susceptibles de les inciter à venir à un moment plutôt qu'à un autre.

« Je viens plutôt en fin d'après-midi. Pour les nouveautés, il faut y aller en semaine pour être sûr de les trouver, et essayer d'aller tôt. Le week-end, les gens rapportent beaucoup, les flux sont importants. Pour les choses très demandées, c'est le moment où il faut venir. Des fois ça reste une heure seulement. Si je veux me concentrer sur les livres, ce sera en semaine. Le week-end, il y a trop de monde, ça se bouscule. » H. 31. Actifs – Antony

« Je viens tous les mercredi à l'ouverture. Des fois je regarde un peu la presse, mais la plupart du temps je vais sur Internet. L'après-midi, c'est impossible. Trop de monde, tous les postes sont pris par les plus jeunes. » H. 58. Retraité – Les Mureaux

En dehors de la problématique des grandes heures d'affluence "j'évite quand je sais qu'il y a trop de monde" où les étudiants et les demandeurs d'emploi se distinguent, les résultats ne révèlent pas de stratégies significatives.

Vous arrangez-vous pour venir à certains moments plutôt que d'autres ?

	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
j'évite quand je sais qu'il y aura trop de monde	26%	37%	33%	21%	29%	38%

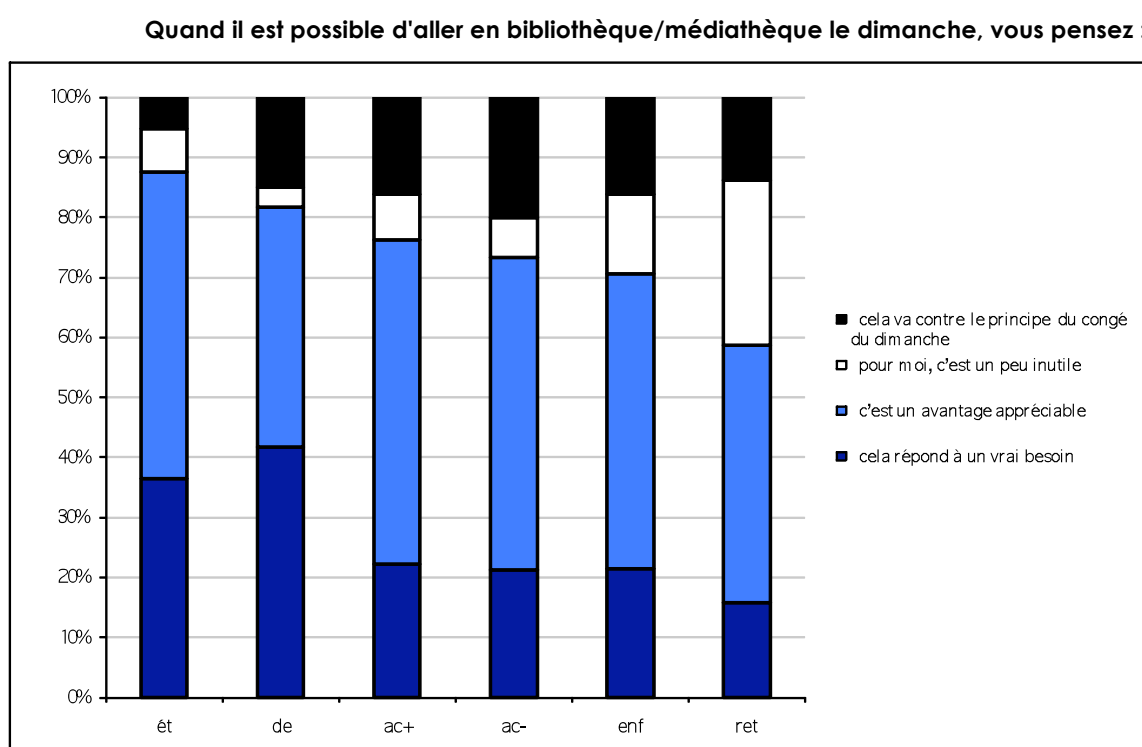
L'ouverture des bibliothèques le dimanche : entre confort et nécessité

Parmi les publics rencontrés en entretien, nombreux ont fait part de leur intérêt pour l'ouverture des bibliothèques le dimanche.

« On vient le week-end, souvent le dimanche, 14h-18h c'est bien. En semaine, on ne peut pas venir. » H.38. Parent - Drancy

« C'est difficile de se libérer le samedi, le matin, il y a les courses, tout ça... » H.45. parent – Les Mureaux

Le graphique ci-dessous montre que la majorité des répondants y est favorable. En bleu foncé, cela répond à un vrai besoin et en bleu ciel, c'est un avantage appréciable.



Un clivage assez net s'opère toutefois dans le degré d'appréciation exprimé : d'un côté les étudiants (37%) et demandeurs d'emplois (42%) estiment que cela correspond à un véritable besoin et les autres davantage un avantage appréciable.

« Je viens tous les dimanches faire mes devoirs. Et le mercredi, ou le samedi, parce qu'il y a des gens qui aident. » F.16 – Les Mureaux

« On vient le week-end avec les enfants, en début d'après-midi. On vient plus souvent le dimanche que le samedi. Le dimanche, ici (dans la ville) c'est triste pour les enfants. Surtout l'hiver. » F.38. Drancy

Seuls les retraités (28 %) considèrent que pour eux, c'est "un peu inutile".

Certains d'ailleurs ne semblent pas savoir que la bibliothèque est ouverte ce jour-là :

« Je viens même le week-end. Ça me fait plaisir de voir le bruit des jeunes, cette ambiance. Je viens le samedi après-midi, des fois. Le dimanche c'est fermé, et le lundi aussi. Ah bon, le dimanche c'est ouvert ? Je ne savais pas. » H.81.retraité – Les Mureaux

Quant aux opposants à l'ouverture le dimanche, on trouve 20 % d'actifs peu ou pas diplômés et seulement 5 % d'étudiants.

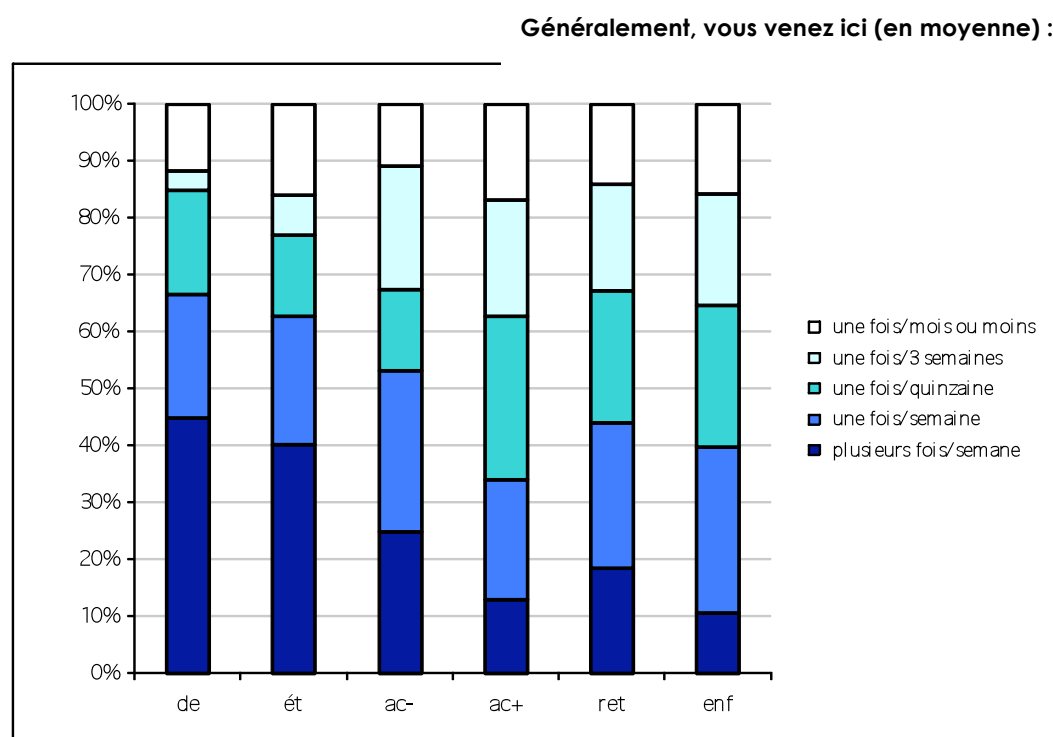
« Je ne viens jamais le dimanche. Je déplore que ce soit ouvert le dimanche. Le samedi, c'est bien pour les gens qui travaillent. » F.46. Actif – Antony

Au cours des entretiens, on a pu constater que l'opposition à l'ouverture du dimanche repose sur des convictions profondes plus générales et relève parfois d'un mécanisme de défense de ce qui constitue un "acquis social".

Fréquences de visites

- L'assiduité croît selon le degré de disposition

Les entretiens nous ont conduits à aller plusieurs fois dans chacune des bibliothèques à des jours et des horaires différents. Nous y avons passé du temps et il n'est pas rare que nous ayons croisé à de nombreuses reprises les mêmes usagers.



Les résultats de l'enquête confirment que l'essentiel des publics vient fréquemment à la bibliothèque (68% des visiteurs en moyenne viennent au moins une fois toutes les deux semaines).

Parmi les très assidus (plus d'une fois par semaine en bleu foncé sur le graphique), les demandeurs d'emploi (44%) et les étudiants (39%) sont bien plus représentés. A l'opposé, on trouve davantage d'actifs diplômés (20%), de retraités (18%) et de parents (19%) parmi les usagers qui déclarent venir toutes les trois semaines.

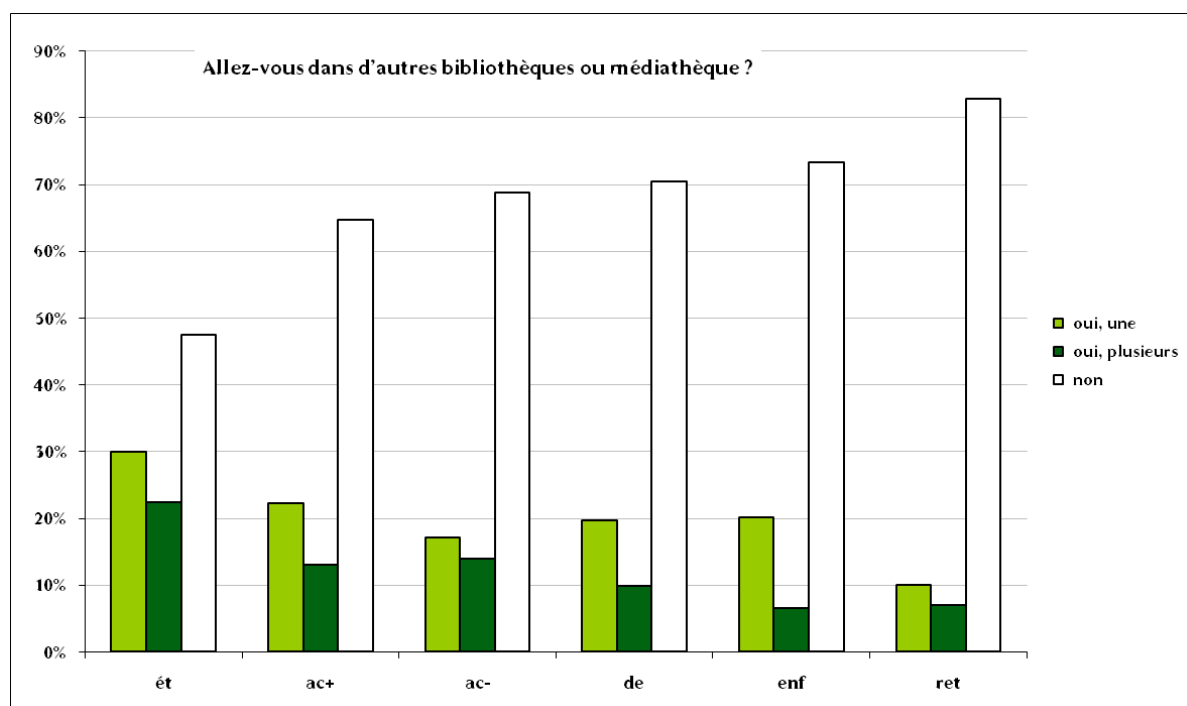
On notera que parmi les actifs, la fréquence de visite est plus grande chez les moins diplômés. Plus de la moitié d'entre eux déclare venir au moins une fois par semaine contre un tiers des actifs +.

Un public d'habitué

Rares sont les personnes rencontrées qui déclarent fréquenter un autre établissement. 65 % en moyenne des publics interrogés dans l'enquête déclarent ne pas aller dans d'autres bibliothèques ou médiathèques.

• Les étudiants plus nombreux à fréquenter d'autres bibliothèques

Parmi les multifréquentants, c'est sans surprise chez les étudiants que la proportion est la plus



grande (52 % déclarent en fréquenter une ou plusieurs autres). Les retraités à l'inverse, sont plus "fidèles". Presque tous (87%) déclarent fréquenter la bibliothèque depuis plus d'un an contre 73 % en moyenne.

A l'exception de la prédominance des lycéens et des étudiants, les distinctions s'opèrent d'abord par établissement. Les "multifréquentants" sont plus nombreux dans les bibliothèques intégrées à un réseau. Comme on le voit sur le tableau suivant, c'est très net à Val d'Europe et à Drancy.

Allez-vous dans d'autres bibliothèques ?

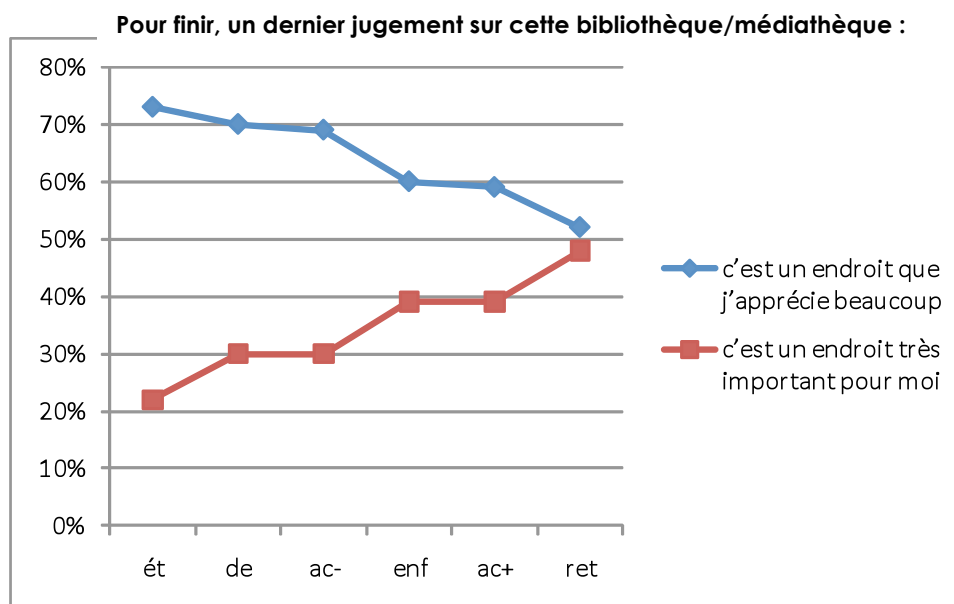
→

	A	D	L	M	V
oui, une	20%	24%	19%	14%	29%
oui, plusieurs	13%	17%	4%	5%	21%
non	67%	59%	77%	81%	50%

A	Antony
D	Drancy
L	Limours
M	Les Mureaux
V	Val d'Europe

Un attachement particulier à la bibliothèque

Nous avons souhaité vérifier si l'attachement envers la bibliothèque, dont de nombreux usagers ont fait part lors des entretiens, était partagé. La dernière question demandait aux publics interrogés de porter un dernier jugement sur la bibliothèque et de qualifier ainsi leur rapport à l'établissement.



Tous les publics portent une appréciation positive sur l'établissement qu'ils fréquentent. Comme le montre le graphique ci-dessus, le degré d'attachement diffère sensiblement d'un profil à l'autre. Il révèle le rapport des individus à la bibliothèque et l'usage qu'ils en font. Les retraités, qui sont des usagers fréquents, y voient davantage un endroit très important eux.

Profils des types d'usagers - récapitulatif

Il apparaît ici utile de rassembler en une synthèse les traits caractéristiques des différents profils.

- **Les étudiants (ét)**

*« Je viens deux fois par semaine en moyenne, surtout le jeudi soir où la bibliothèque ferme un peu plus tard. Avec mes frères et sœurs, je ne peux pas travailler le soir à la maison » F. 18 ans.
Étudiante – Val d'Europe*

Parmi les usagers des bibliothèques, les étudiants et scolaires (les jeunes de moins de 30 ans en cours d'étude) sont sans doute ceux dont le comportement se distingue particulièrement. A Val d'Europe et à Antony où la proportion d'étudiants est forte, c'est le public le plus visible, mais paradoxalement aussi celui qui échappe le plus au travail des bibliothécaires.

Ces adolescents ou jeunes adultes privilégient davantage l'environnement de travail mis à disposition que le reste de l'offre de service. Beaucoup ne sont pas inscrits. La plupart n'empruntent pas, ou rarement.

La bibliothèque constitue un espace de travail privilégié où l'on peut venir régulièrement, facilement de chez soi, y rester longtemps et accompagné d'amis. C'est un lieu qui offre les conditions idéales pour étudier. Certains sont d'ailleurs prêts à mettre plus de vingt minutes pour venir, mais le fait que l'on puisse rester longtemps compense l'effort. C'est une habitude pour beaucoup d'entre eux.

En matière d'horaires d'ouverture, leurs attentes s'étendent sur des jours et des tranches horaires qui s'inscrivent dans la continuité des temps d'étude : le soir, le dimanche et pendant les vacances scolaires. Cette attente d'horaires décalés donne davantage l'impression d'un écart avec le fonctionnement actuel des bibliothèques que pour le reste des publics.

- **Les demandeurs d'emploi et les sans emploi (de.e)**

On trouve chez les demandeurs d'emploi/sans emploi des traits communs avec le public étudiant. Beaucoup vont à la bibliothèque pour y passer du temps. Près de la moitié y consacre entre une et trois heures. Quelques-uns viennent d'ailleurs de loin. La bibliothèque semble pleinement intégrée dans le programme des activités.

Deux tiers d'entre eux sont des hommes.

C'est un public assidu qui vient plusieurs fois par semaine pour profiter de l'offre de service et notamment de la presse et des ordinateurs dont ils sont proportionnellement parmi les plus gros utilisateurs. Au même titre que pour les étudiants, la bibliothèque dispose d'un environnement et de matériels adéquats pour accompagner la recherche d'emploi.

Celle-ci offre également un ensemble de supports susceptibles de contribuer au développement personnel comme on le sait par ailleurs.

Enfin, la bibliothèque est également un lieu de vie partagé dans lequel on peut venir profiter d'une forme d'émulation collective sans pour autant perdre son anonymat.

Les demandeurs d'emploi/sans emploi forment un public relativement flexible par rapport aux horaires d'ouverture. Beaucoup expriment néanmoins une attente forte quant à l'ouverture le dimanche, considérant qu'il répond à un véritable besoin.

- **Les parents (enf)**

« Le mercredi, c'est steak haché frites, sieste et bibliothèque » F. 35 ans. Parent – Limours

Ce sont principalement les femmes qui accompagnent les enfants à la bibliothèque. La plupart travaillent. Pour beaucoup, la bibliothèque est un lieu privilégié de loisirs et de consommation culturelle où il est facile de venir avec des enfants. Ces derniers sont d'ailleurs souvent attendus contrairement à d'autres établissements culturels où leur présence peut gêner parfois.

C'est un public de proximité. Aller à la bibliothèque avec un enfant implique l'absence de contraintes d'organisation et de transport. La durée de visite est relativement brève, la plupart du temps moins d'une heure.

La majorité fréquente la bibliothèque depuis longtemps. Cela fait partie des rituels du mercredi et du samedi après-midi où l'on vient profiter des animations organisées et renouveler les provisions de livres. Les parents empruntent beaucoup, surtout des livres et avant tout pour les enfants. Beaucoup viennent sans savoir à l'avance ce qu'ils souhaitent, juste de quoi alimenter les lectures des enfants ou faire quelques recherches sur un thème demandé par l'école.

Au-delà des loisirs, la bibliothèque est aux yeux des parents le lieu essentiel de l'éducation des enfants.

En matière d'horaires d'ouvertures, les attentes se focalisent sur les moments où les membres de la famille sont disponibles : le mercredi, le samedi et le dimanche.

L'ouverture le dimanche, beaucoup la voient comme un avantage appréciable. C'est d'ailleurs davantage un jour de fréquentation familial que les autres jours.

- **Les retraités (ret)**

« Je suis une bonne cliente. Je suis en retraite. Je m'arrange. » F. 65. Retraitée – Limours

Les retraités usagers sont en majorité féminins. Beaucoup vont à la bibliothèque passer une petite heure pour y feuilleter des journaux et revues. Une bonne part d'entre eux emprunte également des livres. Très peu en revanche profitent de l'offre multimédia (sauf parfois dans le cadre de formations organisées spécifiquement).

Les retraités viennent régulièrement à la bibliothèque, environ toutes les deux semaines pour la majorité d'entre eux. C'est souvent par habitude, mais aussi de manière aléatoire, le jour même sur le trajet d'une course ou au moment d'organiser la journée.

Pour eux, c'est simple d'aller à la bibliothèque. Ils n'habitent pas loin. Aucun d'entre eux ne voit d'ailleurs de contraintes réelles.

Pour ce qui concerne les horaires d'ouverture, ils font avant tout preuve d'une grande flexibilité. Lorsque l'envie les prend d'aller à la bibliothèque, ils consultent les horaires affichés sur le réfrigérateur de la cuisine ou posés sur la table de l'entrée. S'il s'agit d'une visite improvisée et que l'établissement est fermé, ce n'est pas grave, ils reviendront plus tard.

Beaucoup mettent en avant l'attachement particulier qu'ils éprouvent pour la bibliothèque.

- **Les actifs + (ac+)**

Les "actifs +" sont les actifs ayant une formation supérieure, au-delà du baccalauréat.

Il s'agit d'un public peu présent mais très actif. La plupart fréquentent la bibliothèque depuis longtemps, essentiellement pour emprunter des livres, mais aussi des CD et des DVD. C'est un public très consommateur qui vient environ toutes les deux, trois semaines. Les habitudes sont moins marquées que chez les autres publics.

La visite se décide souvent en fonction des opportunités, un peu au dernier moment, sur le trajet d'une course ou le jour même au moment de l'organisation de la journée. Les contraintes de temps ou le manque d'envie de séjourner longtemps dans les salles induisent des durées de visites relativement courtes. Près de la moitié restent moins d'une demi-heure, le temps de choisir les documents à emprunter et éventuellement de feuilleter quelques magazines.

C'est facile d'aller à la bibliothèque. Quelques-uns en soirée, mais le week-end principalement et le samedi en particulier. Les actifs + sont en revanche moins nombreux en semaine.

Quant à l'ouverture le dimanche, si ce n'est pas une nécessité, la plupart y est favorable.

- **Les actifs – (ac-)**

Les actifs – se distinguent des actifs + sur plusieurs points. Davantage masculin, c'est un public d'emprunteurs, mais pas exclusivement. Ils sont plus nombreux à profiter de la diversité des services offerts : la lecture de la presse et l'utilisation des ordinateurs disponibles.

Les visites sont malgré tout relativement courtes, une petite heure tout au plus, le temps nécessaire pour choisir les livres, CD et DVD.

Ils viennent fréquemment à la bibliothèque, qui semble très intégrée aux rythmes de vie. C'est un public assidu qui vient au moins une fois par semaine pour la moitié d'entre eux, souvent par habitude.

Contrairement aux "actifs +", dont les horaires de travail sont réguliers et traditionnels, ils ont souvent des horaires irréguliers ou décalés qui leur permettent également de venir en semaine. Contrairement aux actifs + et aux autres publics, quelques-uns vont à la bibliothèque de leur travail. Certains comme à Val d'Europe viennent sans doute profiter des lieux entre deux horaires de travail.

Si la majorité d'entre eux est plutôt favorable à l'ouverture le dimanche, c'est aussi chez eux que l'on trouve la plus grande proportion de récalcitrants. Une hostilité qui s'explique sans doute par une conception du dimanche davantage réservée à la sphère familiale et la crainte de voir peu à peu remis en cause le principe du repos dominical.



Analyse par sessions d'enquête

Dans cette partie, nous traiterons les résultats en opérant une lecture des données par sessions de passation des questionnaires.

Le protocole d'enquête a été construit sur la base de 6 sessions de 2 heures identiques pour l'ensemble des sites étudiés.

Les différentes sessions ciblées correspondent à des moments clés de la semaine. Elles reposent sur l'hypothèse selon laquelle les usages et les comportements du public pourraient différer selon le jour et le moment de la journée choisis pour venir à la médiathèque.

Ainsi, on trouvera les caractéristiques suivantes (voir tableau) :

- une session correspondant à un jour de la semaine. Cette session a été calée le mardi.
- une session correspondant à l'après-midi du mercredi.
- une session correspondant aux horaires d'ouverture plus tardifs en soirée. Cet horaire a été calé sur les deux dernières heures d'ouverture des quatre médiathèques concernées, il est donc sensiblement variable selon les sites.
- une session le samedi matin.
- une session le samedi après midi.
- une session correspondant au dimanche ouvert uniquement l'après-midi dans les 3 bibliothèques concernées.

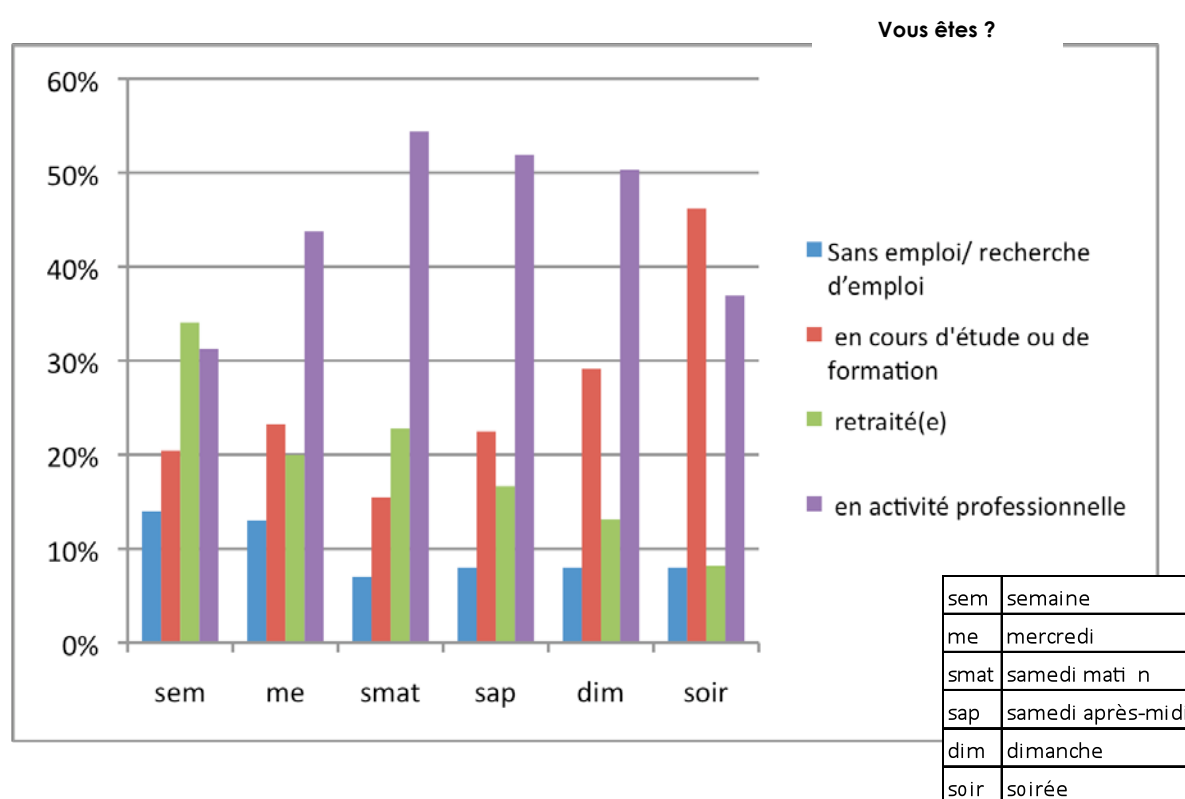
Compte tenu des différences en matière d'horaires d'ouverture, certaines sessions n'ont pas pu être réalisées dans les médiathèques fermées au moment de la plage horaire définie, notamment le dimanche ou en soirée.

	Antony 38 h/semaine							Drancy 41 h/semaine							Limours 21 h/semaine							Les Mureaux 32 h/semaine							Val d'Europe 39 h/semaine						
	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
09:00 - 09:30																																			
09:30 - 10:00																																			
10:00 - 10:30																																			
10:30 - 11:00																																			
11:00 - 11:30																																			
11:30 - 12:00																																			
12:00 - 12:30																																			
12:30 - 13:00																																			
13:00 - 13:30																																			
13:30 - 14:00																																			
14:00 - 14:30																																			
14:30 - 15:00																																			
15:00 - 15:30																																			
15:30 - 16:00																																			
16:00 - 16:30																																			
16:30 - 17:00																																			
17:00 - 17:30																																			
17:30 - 18:00																																			
18:00 - 18:30																																			
18:30 - 19:00																																			
19:00 - 19:30																																			
19:30 - 20:00																																			
20:00 - 20:30																																			
20:30 - 21:00																																			
21:00 - 21:30																																			
	7	9	5	5	8	4		5	5	9	5	5	8	4		3	7	3	3	4			4	8	4	4	8	4		7	9	8	7	6	

Des logiques d'usages différentes selon les jours et les tranches horaires

La comparaison des résultats par session révèle des différences marquées dans la nature des publics selon l'horaire et le jour auquel on se réfère. Ainsi la proportion de retraités, d'étudiants et d'actifs est sensiblement différente selon qu'on interroge les usagers en semaine, le week-end ou en soirée. Ces différences peuvent s'expliquer assez facilement par le fait que les rythmes de vie de ces trois catégories de publics, sont associées à des natures et des niveaux de contraintes différents.

Le graphique ci-après illustre ces différences de publics en fonction des créneaux d'enquête. A titre d'exemple, en semaine 14 % des publics sont demandeurs d'emploi, 20 % en cours d'étude ou de formation, 34% retraités et 31 % en activité professionnelle.



- Moins de monde et des habitudes moins marquées en semaine

Le total des réponses enregistrées sur la session de la semaine s'élève à 182. Si l'on tient compte de la fermeture des établissements le week-end et du fait que deux d'entre eux n'ont pas participé à l'enquête samedi matin et dimanche, on peut considérer que la session de la semaine est la moins fournie en nombre de réponses.

Ce résultat associé aux observations menées sur les sites de l'enquête vient conforter le regard des professionnels qui constatent qu'en semaine, la fréquentation dans les établissements est moindre.

« On est ouvert sept jours sur sept, on observe des choses. On voit bien qu'il y a moins de monde en semaine. Il y a surtout des personnes âgées » Bibliothécaire.

Cependant et concernant les retraités, les résultats livrent un tout autre regard. En semaine la proportion de retraités est quasiment similaire à celle des actifs, avec respectivement 34 % et 31 % des répondants sur cette session, ce qui ne permet pas de dire qu'ils sont majoritaires en semaine ou plus nombreux que les actifs. C'est probablement le fait qu'il y ait moins de monde en semaine qui rend les retraités plus visibles, le week-end ils sont davantage noyés parmi les usagers.

> Des retraités plus nombreux en semaine

Mais considérés pour eux même, lorsqu'on compare le nombre de retraités sur les différentes sessions d'enquête, on constate que c'est en semaine qu'ils sont les plus nombreux. Le graphique ci-dessus montre que les retraités sont plus nombreux en semaine que le week-end ou en soirée. Ils représentent 34 % des personnes interrogées sur la session en semaine, alors qu'ils ne sont que 8% en soirée et 13 % le dimanche.

Le tableau chiffré des répondants au questionnaire par typologie de publics vient renforcer ce constat : les retraités sont plus nombreux en semaine que les autres jours de la semaine et du week-end. Ils sont 60 à avoir répondu au questionnaire sur cette session.

	sem	me	smat	sap	dim	soir
en cours d'étude ou de formation	36	43	21	58	51	85
sans prof/recherche d'emploi	25	24	10	23	13	16
en activité professionnelle	55	81	74	134	88	68
retraité(e)	60	37	31	43	23	15
Total	176	185	136	258	175	184

sem	semaine
me	mercredi
smat	samedi matin
sap	samedi après-midi
dim	dimanche
soir	soirée

Ce constat d'un nombre important de retraités en semaine donne à penser qu'il y aurait un comportement spécifique des retraités visant à privilégier la semaine pour venir à la médiathèque. C'est une tendance observée et mesurée qui peut s'expliquer à travers plusieurs facteurs :

- D'abord, on peut supposer qu'une grande partie des retraités bénéficient d'une disponibilité et d'une souplesse plus grande que les autres types de publics pour choisir le moment de venir à la bibliothèque, comme l'illustre le témoignage ci-dessous.

« Vous savez, je suis encore très actif ! Mais malgré tout mes contraintes sont limitées. J'ai cette chance de pouvoir choisir quand venir ici. Ce n'est pas le cas des gens qui travaillent ou même des familles, d'ailleurs » - H. 70. Retraité - Antony.

- Un certain nombre d'entre eux (29 %) privilégient la semaine pour éviter les jours de grande affluence comme le dimanche ou le mercredi plutôt dédié aux activités enfantines.

« Je préfère venir en semaine, d'abord parce qu'il y a moins de monde et puis je suis souvent occupée le week-end, je vais souvent chez mes enfants. C'est vrai aussi que ça m'occupe, ça m'oblige à sortir de chez moi » - F. 65. Retraitée - Antony.

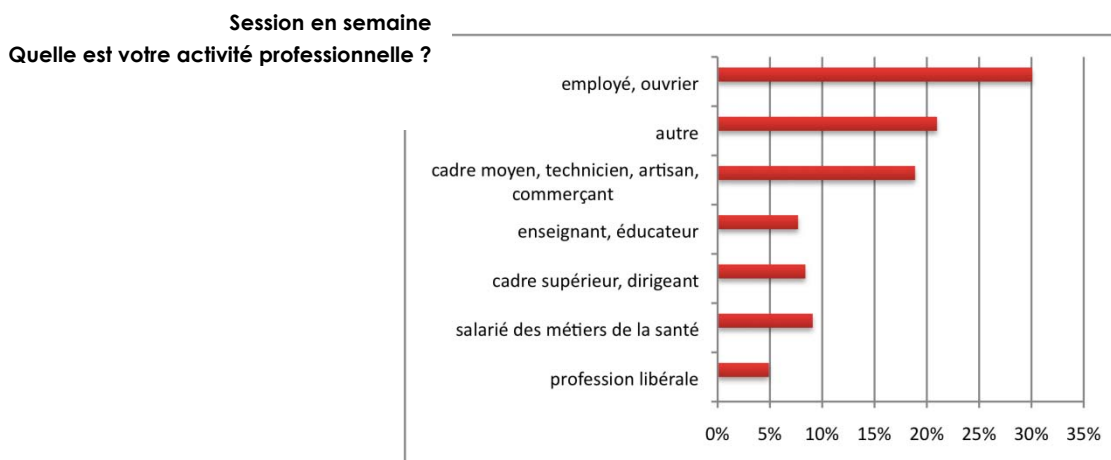
« Depuis le décès de mon mari, il y a deux ans, j'ai pris l'habitude de venir ici, un après-midi par semaine, généralement le mardi ou le jeudi. J'évite de venir le week-end, je trouve qu'il y a trop de monde » - F. 82. Retraitée - Antony

> Une part importante d'actifs en semaine

Si les résultats montrent que les retraités viennent plus massivement en semaine, il est frappant de voir que les actifs constituent une part tout aussi importante du public à ce moment là. Ils représentent 31 % des répondants. Ce résultat est intéressant, car il tend à contredire l'idée reçue selon laquelle les actifs sont un public difficile à capter, surtout en semaine. Cette idée est d'ailleurs assez largement partagée par les professionnels eux-mêmes.

« Notre principale difficulté on la connaît, c'est d'arriver à faire venir les actifs. Ce n'est pas nouveau et c'est d'ailleurs pour cela qu'aujourd'hui on voit de plus en plus de médiathèques qui proposent des ouvertures en horaires décalés » - Bibliothécaire.

A la question quelle est votre activité professionnelle, 30% des répondants en semaine, déclarent faire partie de la catégorie des employés et ouvriers comme l'illustre le tableau ci-dessous.



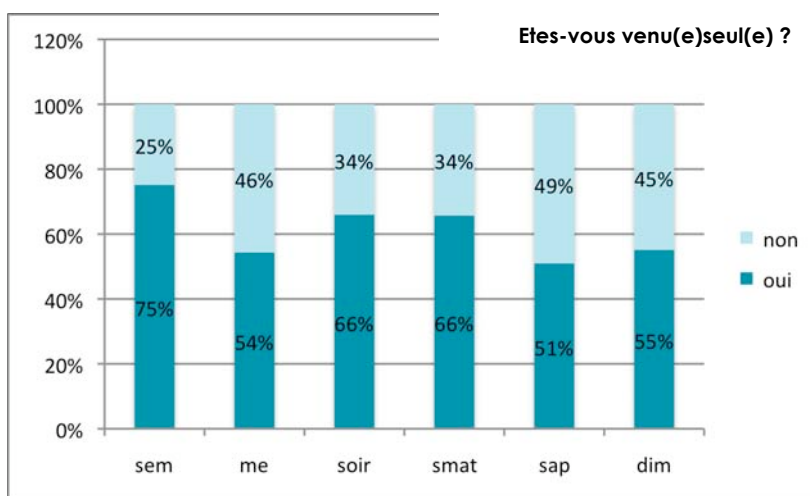
C'est d'ailleurs lors de cette session qu'ils sont les plus nombreux. Ce constat peut en partie s'expliquer par le fait que souvent les salariés les moins qualifiés bénéficient d'emplois du temps contraints et fragmentés, entre temps partiels et horaires décalés, par exemple. A titre d'exemple ces discours d'employés de chez Disney rencontrés à Val d'Europe en journée.

« Je fais des décors chez Disney, je travaille en horaires décalés, alors souvent je viens ici au moment de mes pauses. Je ne peux pas rentrer chez moi, j'habite trop loin. Alors je viens lire des magazines, j'écoute de la musique. Je trouve que c'est une manière intelligente et peu coûteuse de passer le temps » H. 55. Actif - Val d'Europe

« Je suis technicien de maintenance chez Disney, je viens directement en RER c'est direct et facile. Je me cale sur les horaires de mon emploi du temps. Je consulte internet, j'emprunte des Bd aussi, j'aime bien ça ». H. 50. Actif - Val d'Europe

« J'ai un emploi du temps qui varie, je travaille parfois le week-end, parfois pas. Je viens en fonction de mes jours disponibles, plutôt en semaine » H. 46. Actif – Les Mureaux

> Une activité plutôt solitaire en semaine



A la question êtes-vous venu seul ou accompagné, 75 % des répondants déclarent venir seuls en semaine, ils sont 66 % le samedi matin et en soirée, la proportion de répondants indiquant venir seuls tombant en dessous des 55 % les autres jours (le mercredi, le samedi après-midi, et le dimanche).

La forte proportion de personnes seules en semaine peut s'expliquer en partie par le type de public présent sur la session. Le nombre important de retraités et d'actifs profitant d'horaires décalés, d'emplois du temps atypiques, voire de jours de récupération pour se rendre à la médiathèque apporte un élément de réponse à la question de la « seulitude » en semaine.

« Je viens toujours seule, j'habite à côté, je viens à pied, c'est un but de sortie en quelque sorte. » F. 82. Retraitée – Antony

« Je viens seul, parce que généralement c'est pendant mes pauses, quand j'ai 2 ou 3 heures je viens ici pour me détendre et bouquiner. » H. 55. Actif - Val d'Europe

« Je suis en récupération cet après midi, alors j'en profite pour venir ici et emprunter, cela me détend. » F. 46. Active - Antony

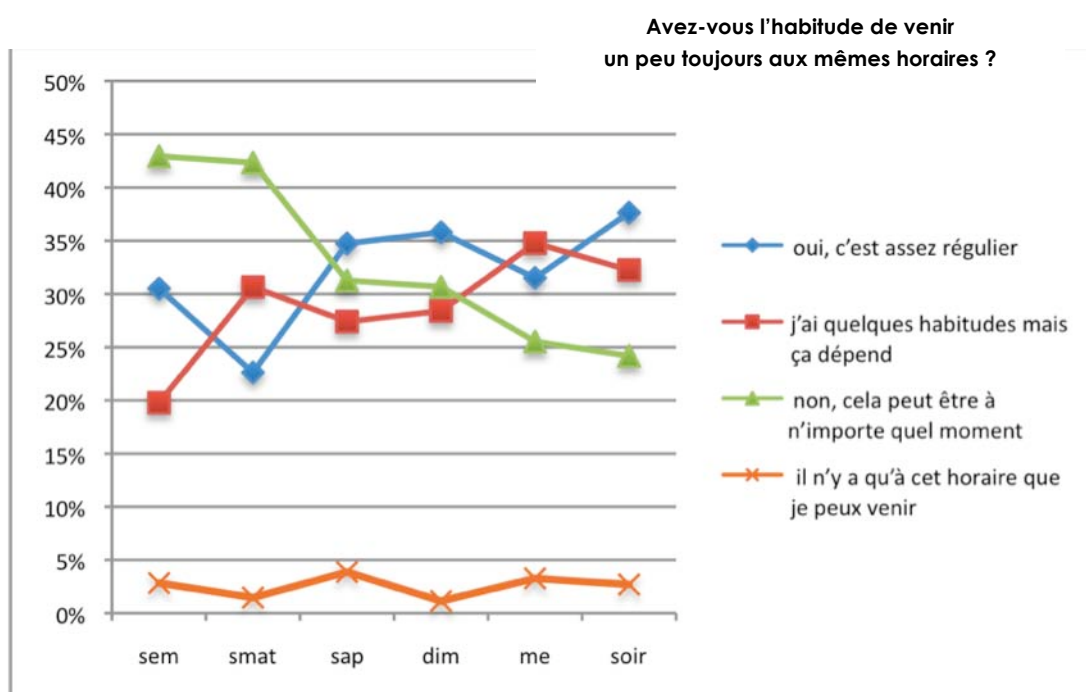
> Des habitudes moins marquées que les autres jours

La graphique ci-après détaille les habitudes des usagers en fonction des horaires des différentes sessions. Il permet de constater que par rapport aux différents créneaux horaires, venir en semaine est faiblement décrit comme faisant partie d'une habitude. 20 % des personnes interrogées sur la session affirment venir par habitude et 43 % déclarent venir un peu à n'importe quel moment, ce qui distingue nettement cette session des autres.

Venir à la médiathèque en semaine est un acte moins ritualisé que les autres jours.

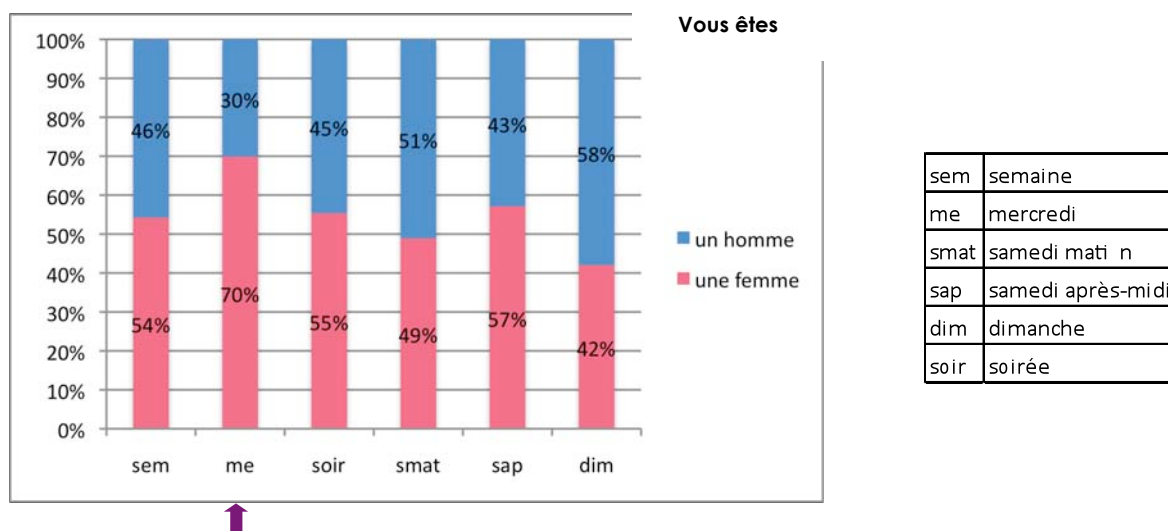
Par ailleurs, il est très intéressant de constater que les personnes ne pouvant venir qu'à certains horaires précis sont très minoritaires, elles ne dépassent pas les 5 % de répondants et ce, quelle que soit la session d'enquête.

Ce résultat reste toutefois à nuancer car par définition, les personnes ne pouvant jamais venir à la médiathèque s'il y en a, n'ont pas pu faire partie du champ de l'enquête.



Mercredi : la journée des enfants... et des femmes

La population présente le mercredi est très majoritairement féminine, 70 % des répondants ce jour-là étant des femmes. Quel que soit le site, nous avons pu constater que le mercredi est une journée qui se distingue des autres en raison de la forte proportion d'enfants accompagnés, par leur mère, leur grand mère, leur baby-sitter.



« J'accompagne mes petites-filles, on vient tous les mercredis, elles rendent leurs livres, en choisissent d'autres, puis à 10h30 elles assistent aux activités proposées par la médiathèque, aujourd'hui c'est un conte. Moi j'en profite pour feuilleter des magazines ». F. 60. Retraitée - Antony

« Je suis leur nounou. Je garde les 4 frères et sœur d'une même famille. Ils habitent à côté de la médiathèque et ils ont l'habitude de venir ici. Les deux grands sont au conte, en les attendant on feuillette des livres avec les plus petits ». F. 48. Active - Antony

La singularité du mercredi se traduit dans les structures par une politique d'offre culturelle dédiée. Toutes les médiathèques proposent des activités jeunesse ce jour-là. Du spectacle enfantin à la lecture de contes, en passant par les ateliers d'éveil à la lecture, à la peinture ou au théâtre... chaque structure met en œuvre une stratégie qui lui est propre pour intéresser le jeune public.

Les accompagnants du mercredi le savent et intègrent cette offre dans le rituel de la sortie à la médiathèque du mercredi. En effet comme le montre le graphique c'est le mercredi que les habitudes sont les plus marquées avec 35% des répondants qui affirment que venir ce jour-là fait partie d'une habitude, ils sont par ailleurs 32 % à déclarer venir de manière régulière.

Lors des entretiens nous avons pu déceler un comportement type lié au fait d'accompagner des enfants à la médiathèque le mercredi.

Les enfants rapportent les livres empruntés la semaine précédente, en choisissent des nouveaux et lorsque c'est possible participent à la manifestation proposée. Cette sortie constitue d'ailleurs pour partie d'entre eux l'activité centrale du mercredi.

D'ailleurs la question « avez-vous emprunté aujourd'hui ? » montre que 71 % des répondants ont emprunté le mercredi, c'est avec la journée du dimanche le plus fort taux d'emprunt.



Avez-vous emprunté quelque chose aujourd'hui?	sem	me	soir	smat	sap	dim
oui	53%	71%	40%	61%	67%	71%
non	47%	29%	60%	39%	33%	29%

« On a l'habitude de venir ici le mercredi, mon fils adore et moi aussi d'ailleurs. Il rapporte ses livres, il en choisit d'autres, c'est un peu Noël chaque mercredi » F. 36. Parent – Antony

« C'est La sortie du mercredi. On vient ici quasiment tous les mercredis, c'est un vrai rituel. Ma fille participe aux activités proposées et puis elle choisit les livres qu'elle emporte pour la semaine ». F. 42. Parent – Antony

Un public jeune, fidèle et studieux en soirée

Les sessions en soirée correspondent aux deux dernières heures d'ouverture des établissements. Les heures de fermeture étant variables, la session de soirée est à situer entre 19 heures et 21 heures à Antony, 17h et 19 h à Drancy et Limours et entre 18 heures et 20 heures à Val d'Europe.

> Un public d'habitues à la recherche d'un cadre et d'une ambiance studieuse

Les sessions en soirées sont très spécifiques par la nature du public présent et des comportements et usages qui en découlent. On trouve dans ces tranches horaires principalement des jeunes étudiants, habitués des lieux qui viennent profiter de l'ambiance, du cadre et des espaces de la médiathèque pour travailler.

Ils sont nombreux à dire que le cadre calme et studieux est propice au travail et le fait d'être entouré de gens concentrés est plutôt encourageant pour travailler soi-même. Il y aurait comme un effet d'entraînement, un effet de stimulation collective qui inciterait les étudiants à se motiver entre eux.

« Moi je trouve ça motivant. Chez moi j'ai tendance à être distraite, ici le fait que tout le monde travaille, je trouve ça très encourageant » F.19. Etudiante – Antony

Pour preuve, 46 % des personnes interrogées en soirée déclarent être en cours d'étude ou de formation. C'est beaucoup plus que sur toutes les autres sessions, puisqu'ils sont 29 % le dimanche,

22% le samedi après midi, 23 % le mercredi après-midi et 20% en semaine. Il est intéressant de pointer qu'ils ne représentent que 15 % des répondants le samedi matin.

Plutôt jeunes, 52 % des répondants ont moins de 30 ans, ils déclarent avoir travaillé des cours ou des devoirs à 41 %. C'est aussi sur ces créneaux horaires qu'on observe la plus forte proportion de non inscrits ; elle s'élève à 30% ou encore de personnes ayant recours à l'usage d'un ordinateur avec 29% des répondants.

« Je ne suis pas inscrite, je viens réviser mes cours avec une amie. Elle, elle est inscrite par contre, mais moi je n'en vois pas l'utilité. Je viens principalement ici pour travailler ». F. 20. Etudiante – Drancy

« Je viens souvent, je travaille, je regarde des trucs sur l'ordinateur, ça dépend » H.18. Etudiant - Val d'Europe

C'est aussi un public de séjournants assidus, 53 % des individus en soirée disent rester entre une heure et trois heures sur site, 41% déclarent venir plus d'une fois par semaine. 41% ils déclarent avoir passé un moment agréable.

Enfin la proximité de l'établissement est moins réelle que pour les autres sessions, puisque les usagers de cette tranche sont 22% à mettre plus de 20 minutes pour se rendre sur le site.

Cette spécificité des soirées, s'observe dans toutes les médiathèques de l'enquête, elle est relayée par les étudiants eux-mêmes au cours des entretiens.

« Je viens ici pour travailler quasiment tous les jours après mes cours. Il y a une ambiance de travail, ça aide. Chez moi je sais que je suis tenté par la play-station, la télé. Je viens avec un copain on s'aide, on se motive quoi ». H.19. Etudiant – Val d'Europe

« Je suis au lycée, avec mes copines on vient réviser les cours, faire nos devoirs, ça dépend, c'est aussi pour se retrouver après les cours, passer un moment ensemble ». F. 17. Étudiante – Drancy

> Des actifs présents mais peu de retraités

La part importante d'étudiants en soirée, ne doit pas occulter le fait que 37% des répondants sur cette session sont des actifs. Les actifs viennent aussi en soirée et certains confirment que les horaires décalés offrent un confort supplémentaire pour pouvoir profiter des services de la médiathèque.

« Je passe parfois en rentrant du bureau. La médiathèque est sur mon chemin, je prends un film pour la soirée, je lis un article que je n'ai pas eu le temps de lire en journée. C'est un petit sas de décompression » H. 56. Actif – Antony

38 % des répondants en soirée habitent une autre ville que celle où ils ont été interrogés et 22% passent à la médiathèque sur le trajet entre le travail et la maison. Pour certains usagers du soir, venir à la médiathèque marque une étape sur le trajet du retour chez soi.

A Val d'Europe, l'emplacement de la médiathèque entre le centre commercial et la station de train semble favoriser ce type de comportement. Plusieurs personnes ont expliqué venir à la médiathèque en attendant le train, le bus.

« Je viens feuilleter des magazines, emprunter un DVD pour la soirée en attendant mon train ». H. 38. Actif – Val d'Europe

« Je viens faire mes courses à côté, quand j'ai terminé je viens attendre mon bus ici. Je lis surtout des magazines scientifiques » H. 34. Actif – Val d'Europe

Les retraités sont peu nombreux dans cette tranche, ils ne représentent que 8% des répondants.

Entre deux courses le samedi matin

Les résultats du samedi matin témoignent d'une affluence conséquente. On compte 215 visiteurs sachant que seuls trois établissements sur cinq étaient ouverts.

La lecture des données laisse apparaître que la population du samedi matin est composée d'une part importante de cadres moyens et cadres supérieurs, 45 %.

La majorité des personnes présentes le samedi matin ne séjourne pas dans la médiathèque, 70% disent rester moins d'une heure et 23% déclarent venir sur le trajet d'une course ou d'une autre activité. Par ailleurs ils sont 26% à avoir profité des services de presse.

« Ma femme fait le marché, et moi je viens lire le journal en l'attendant. C'est pratique parce qu'il y a un parking juste en dessous. » H. 44. Actif – Drancy

Affluence record et usages variés le samedi après midi

La caractéristique principale du samedi après midi repose sur le fait qu'il y a beaucoup de monde. Le tableau de recensement du nombre de visiteurs par sites et par sessions ci-dessous totalise 487 visiteurs le samedi après-midi. Comparativement, sur des sessions similaires et comparables, à savoir celles qui ont eu lieu sur les cinq sites, en semaine et le mercredi on obtient les résultats suivants : 267 visiteurs en semaine et 362 le mercredi.

nombre de visiteurs	Antony	Drancy	Limours	Les Mureaux	Val d'Europe	TOTAL
semaine 15h-17h	118	63	5	36	45	267
mercredi 15h-17h	73	67	76	73	73	362
soirée	101	92	34		65	292
samedi 11h-13h	129	39		47		215
samedi 15h-17h	112	133	64	86	92	487
dimanche 15h-17h	200	81		43		324
	733	475	179	285	275	1947

Le samedi après-midi est la session pour laquelle on dénombre le plus d'enfants de moins de 12 ans accompagnés. Ils sont 105. Ce chiffre est pourtant inférieur à la réalité observée au moment de l'enquête puisqu'il ne tient pas compte des enfants et préadolescents venus seuls, exclus de l'enquête et qui viennent pourtant en nombre, notamment aux Mureaux et à Drancy.

Les observations menées sur sites, nous ont amenés à constater une vie très animée le samedi après-midi. A Drancy et aux Mureaux par exemple, il est frappant de voir la médiathèque se transformer en espace de jeux et de rencontres pour des grands enfants et des jeunes adolescents qui viennent profiter d'un espace aéré et d'un cadre agréable pour discuter, jouer à l'ordinateur, faire des devoirs, ou simplement passer un moment entre amis.

45% des répondants sur la session déclarent avoir seulement parcouru les rayons. Ce résultat vient renforcer l'idée selon laquelle le samedi après-midi est assez hétéroclite en termes d'usages et de publics.

« Je suis là avec mes deux fils. On vient ensemble mais chacun fait ses affaires de son côté. Moi je feuillette la presse, je regarde les BD j'aime bien ça et puis j'emprunte des CD, des DVD. Je viens passer un moment agréable de détente ». H. 48. Parent – Drancy

« J'aime bien l'ambiance, je viens flâner, traîner sans but précis. Mon mari lit des magazines, emprunte des livres ». F. 35. Active – Antony

C'est aussi le samedi après-midi que sont organisées nombre d'animations culturelles et de rencontres parfois très innovantes comme par exemple ce concert de musique électronique ou cette séance de démonstration de cuisine moléculaire auxquels nous avons pu assister à Antony.

Beaucoup d'emprunts et une proportion importante d'hommes le dimanche

58 % des répondants sont des hommes le dimanche. C'est ce jour-là qu'ils sont les plus nombreux.

Venir à la médiathèque le dimanche constitue un objet de sortie en soi. Les réponses montrent que très majoritairement à 88%, les gens viennent directement de chez eux.

La logique d'emprunt est fortement marquée, 71 % des répondants déclarent emprunter des livres jour-là.

« C'est ma principale sortie le dimanche, je viens ici, je reste 1 heure, 1 heure et demie. Je prends des livres que je n'achèterais pas. Si la médiathèque était fermée oui cela me gênerait parce que c'est le seul jour où je peux venir ». H. 58. Actif - Drancy

« Je viens avec mes 3 enfants, c'est reposant ici. C'est calme. J'aime m'asseoir et bouquiner ça me détend ». H. 42. Parent – Drancy

Ils sont également nombreux à plébisciter l'ouverture le dimanche et le week-end est un avantage très appréciable. Certains font remarquer que si la médiathèque n'était pas ouverte ils ne

pourraient pas venir. 60 % des répondants disent que l'ouverture le dimanche est un avantage appréciable et 35 % un vrai besoin.

« Heureusement que la médiathèque est ouverte parce qu'ici il n'y a pas grand chose à faire le dimanche ». F. 28. Active - Antony

« Concrètement c'est le seul moment auquel je peux venir. En semaine je travaille, je n'ai pas le temps de venir ». H. 49. Actif - Drancy

IV

Monographies par sites (suite) : les publics et leurs réactions

Les différences de comportement, d'usage et d'appréciation observées dans chacun des établissements choisis dans le cadre de cette étude s'expliquent largement par la nature des populations qui utilisent les bibliothèques. La composition de ces publics est déterminée par des éléments

- **de nature environnementale et sociologique,**
- **de nature matérielle : la surface et la configuration des lieux,**
- **liés à l'offre**
- **d'ordres politiques, les orientations retenues par la collectivité et les priorités données à tel ou tel public**

Dans cette dernière partie, nous nous attacherons à approfondir les différences observées entre les établissements et qui contribuent à leur singularité.

→ Rappel :

A	Antony
D	Drancy
L	Limours
M	Les Mureaux
V	Val d'Europe

La médiathèque Georges Brassens à Drancy

• Un public large pour une offre étendue

A Drancy, les résultats confirment la présence d'un public diversifié, relativement jeune et moins favorisé qu'ailleurs. Ce qui distingue principalement la médiathèque Georges Brassens des autres établissements étudiés, hormis Val d'Europe avec laquelle elle partage des traits communs, c'est la forte proportion d'employés et d'ouvriers (31%), de demandeurs d'emploi (13%) et le taux important d'utilisateurs sans diplômes.

Vous êtes :		A	D	L	M	V
	en recherche d'emploi	3%	13%	2%	5%	10%

Avez-vous obtenu un diplôme ?		A	D	L	M	V
	1. non	5%	20%	1%	12%	4%
	2. inférieur au baccalauréat	13%	24%	13%	23%	12%

A Drancy, la diversité de la population est importante, elle se traduit bien dans les résultats par une proportion de publics ayant entendu parler une langue étrangère pendant leur enfance nettement plus élevée qu'ailleurs (52 %).

Le public étudiant est également présent. Pourtant, contrairement à Antony et Val d'Europe, il n'existe pas de salle d'étude dédiée. Qu'importe, la configuration des lieux semble aussi leur convenir.

« Je viens faire mes devoirs ici, parce qu'à la maison je n'y arrive pas. Ici c'est calme et il y a de l'espace » Femme, 19 ans – Etudiante – Drancy

« C'est une chance d'avoir une médiathèque comme celle là à côté de chez moi. De toute façon ici c'est pas compliqué, tu as le choix entre les halls d'immeubles ou la médiathèque » Homme, 17 ans Lycéen - Drancy

Si la présence de cette diversité s'explique aisément par ce que l'on connaît des caractéristiques sociodémographique de la ville, elle est sans doute également le résultat d'une politique qui tend à s'adresser à un large public et à constituer une offre la plus étendue possible, notamment en matière d'horaires d'ouverture.

Comme à Val d'Europe, le public qui fréquente la médiathèque de Drancy vient plus fréquemment qu'ailleurs.

Généralement, vous venez ici (en moyenne) :		A	D	L	M	V
	plus d'une fois par semaine	22%	29%	6%	17%	34%
	une fois par semaine	23%	23%	22%	29%	23%

- **Beaucoup d'emprunteurs, mais pas exclusivement**

Beaucoup viennent emprunter (60%), des livres, mais aussi des CD (41%) et des DVD (57 %). Les résultats montrent un attrait particulier pour les supports multimédia que l'on ne retrouve dans ces proportions qu'à la médiathèque des Mureaux.

Mais ce qui frappe à Drancy, c'est la proportion d'utilisateurs venus profiter des ordinateurs (31%). C'est à nouveau une singularité que la médiathèque Brassens partage avec Val d'Europe (tableau suivant). Cela est aisément observable sur place, ces dispositifs techniques mis à disposition et intelligemment répartis dans la médiathèque, de manière à assurer aux utilisateurs suffisamment d'intimité, pour répondre aux attentes d'une population moins favorisée. A Drancy, les usagers restent d'ailleurs relativement longtemps (36% plus d'une heure).

Qu'avez-vous fait ?



	A	D	L	M	V
* j'ai utilisé un des ordinateurs disponibles ici	11%	31%	12%	9%	28%

- **L'ouverture de la médiathèque le dimanche : l'expression d'un besoin**

Le dimanche, la médiathèque fait partie des lieux privilégiés de rassemblement des familles. C'est vraisemblablement l'un des seuls espaces de rencontre et d'échange ouvert ce jour-là. Il est probable que les choix opérés en matière d'architecture, la façade transparente, l'absence de cloisonnement entre les différents espaces et la mise à disposition de "petits salons" pour y venir à plusieurs contribuent sans nul doute à "démystifier" le lieu et renforcer son attractivité.

L'ouverture le dimanche est ici davantage perçue comme une réelle nécessité ; plus qu'ailleurs comme le montre ce tableau.

Quand il est possible d'aller en bibliothèque/médiathèque le dimanche, vous pensez :



	A	D	L	M	V
cela répond à un vrai besoin	30%	32%	4%	17%	22%
c'est un avantage appréciable	51%	55%	18%	55%	50%

■ Drancy, comme plusieurs des autres bibliothèques, se révèle ainsi comme une bibliothèque ouverte, cherchant à s'adapter efficacement aux besoins de ses utilisateurs.

La médiathèque des Mureaux

- Un public diversifié et une forte représentation des adolescents

On trouve dans le public des Mureaux, un nombre relativement élevé de publics d'origine immigrée et plus faiblement diplômée qu'ailleurs. La composition des publics se distingue toutefois par une proportion d'actifs élevée (55%) dont une part de cadres moyens et de techniciens sans doute issus des industries automobiles et spatiales à proximité.

A l'exception de Limours, les étudiants sont moins représentés que dans les autres sites. La surface réduite de la salle d'étude beaucoup exploitée par des collégiens explique peut-être en partie ce phénomène.

Vous êtes :

↓

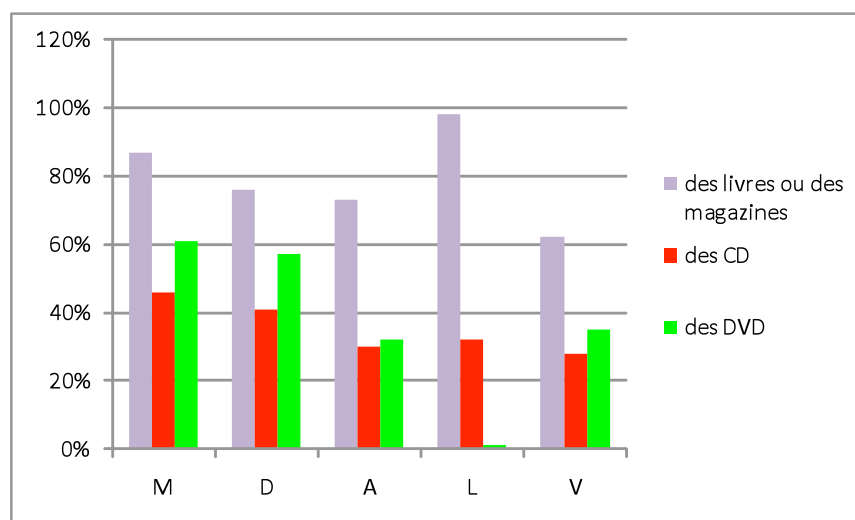
	A	D	L	M	V
en cours d'étude ou de formation	27%	29%	8%	19%	37%

L'établissement, rappelons-le, développe une politique qui met fortement l'accent sur le public adolescent. Ces publics très présents à la médiathèque n'apparaissent pas dans les résultats. (L'enquête étant limitée au plus de 15 ans)

- CD et DVD, plus qu'ailleurs

On compte comme à Limours une proportion d'emprunteurs plus élevée qu'ailleurs. Un résultat qui s'explique en partie par la représentation moindre d'étudiants décrite plus haut. Ici, tous les publics ou presque sont inscrits (94 %). Beaucoup empruntent des livres, mais aussi des CD et des DVD. Avec Drancy, c'est la médiathèque où l'emprunt de supports numériques est le plus élevé.

En général, vous empruntez :



Comme à Limours mais dans une moindre mesure, le public qui compose la médiathèque est en grande partie un public de proximité. Beaucoup viennent des quartiers populaires environnants.

Un certain nombre d'utilisateurs profitent aussi du lieu pour y venir entre amis (13%), accompagner un enfant (19%) ou lire la presse et des magazines (28%). Comme on a pu le voir par ailleurs, les résultats ne traduisent pas l'usage réel de l'espace informatique principalement exploité par les plus jeunes ou par des groupes d'adultes venus recevoir une formation aux outils bureautiques et multimédia.

- **Le dimanche, un avantage appréciable**

En matière d'horaires d'ouverture, les attentes des utilisateurs aux Mureaux ne se distinguent pas beaucoup des autres. Ce qui est davantage mis en avant, c'est le souhait de pouvoir disposer de la bibliothèque pendant les vacances scolaires sans que les horaires soient restreints (28 %) et le dimanche pour un certain nombre d'entre eux (23 %).

A la différence des autres, il est toutefois frappant de constater que si la plupart des utilisateurs voient un intérêt certain dans l'ouverture le dimanche, il est davantage signifié comme un avantage appréciable que comme l'expression d'un besoin.

■ *Aux Mureaux, l'affluence d'un très jeune public paraît signifier la réussite d'une politique délibérée. La médiathèque a séduit un public pas forcément prédisposé à l'usage des bibliothèques.*

La médiathèque (MVE) du Val d'Europe

- Des étudiants et des actifs

Ce qui interpelle dans la composition des publics de Val d'Europe, c'est d'abord la forte représentation d'étudiants, bien supérieure au reste des établissements étudiés. Une présence qui s'explique en partie par la proximité d'un lycée et de l'université de Marne la Vallée qui s'étend sur une bonne partie de la ville nouvelle. Avec le RER, il est facile de rejoindre la médiathèque, même si celle-ci se trouve à plusieurs stations.

Le public de la médiathèque est majoritairement constitué d'étudiants (37%) et d'actifs (45 %). Conformément au territoire, on ne compte presque pas de retraités. Quant aux publics accompagnés d'enfants, ils privilégient les bibliothèques de proximité du réseau comme nous l'avons signalé dans la première partie.

Parmi les autres éléments remarquables, on compte un nombre élevé d'employés et d'ouvriers dont beaucoup travaillent au centre commercial ou au parc de loisirs.

De cette composition découle un ensemble de comportements caractéristiques comme on va le voir plus loin.

- Peu d'emprunteurs

Plus encore qu'ailleurs, le nombre d'usagers non inscrits s'élève à un tiers. La majorité n'emprunte pas, mais profite en revanche davantage des lieux (15% sont restés plus de trois heures et 43% plus d'une heure). D'après les étudiants rencontrés, l'espace de travail est idéal pour étudier.

Comme à Drancy, un certain nombre d'usagers profitent des ordinateurs disponibles.

- Fort impact du centre commercial

L'impact du centre commercial à proximité n'est pas anodin. La forte représentation des employés peut en partie s'expliquer par cette proximité.

Par quel chemin êtes-vous venu (e) :



	A	D	L	M	V
de mon travail, qui est à proximité	5%	5%	0%	3%	15%
sur le trajet entre le travail et la maison	6%	6%	4%	2%	11%
sur le trajet d'une course ou d'une autre activité	17%	10%	33%	17%	24%

- Des horaires complémentaires avec les temps scolaires

Compte tenu de la typologie des usagers (beaucoup d'étudiants), les attentes en matière d'ouvertures se concentrent essentiellement sur des horaires qui s'inscrivent dans la continuité des temps scolaires ou décalés par rapport aux temps dédiés au travail : en soirée, le matin et pendant les vacances scolaires.

Quant au dimanche, on observe le même phénomène qu'aux Mureaux. La majorité y est favorable, mais le voit davantage comme un service appréciable que comme la réponse à un besoin.

Comme aux Mureaux, plus d'un quart n'y voit pas d'intérêt voire y est radicalement opposé. Comme on l'a vu par ailleurs, la forte représentation des actifs – dont les conditions de travail sont souvent difficiles, expliquent sans doute cette opposition. Etant moins qualifiés, ils peuvent se sentir menacés par une généralisation du travail le dimanche.

Quand il est possible d'aller en bibliothèque le dimanche, vous pensez :



	A	D	L	M	V
pour moi, c'est un peu inutile	11%	8%	29%	11%	12%
cela va contre le principe du congé du dimanche	9%	6%	49%	17%	17%

■ La médiathèque sert de lieu d'accueil pour les étudiants en quête d'un lieu d'étude et pour beaucoup d'actifs qui travaillent à proximité. C'est l'établissement où les usagers attendent le plus en matière d'amplitude horaire.

La médiathèque Anne Fontaine à Antony

- Un public équilibré

Ce qui frappe dans la composition des publics de la médiathèque Anne Fontaine d'Antony, outre la faible représentation des peu diplômés et l'absence de demandeurs d'emploi, c'est la forte représentation des étudiants (27%) et des retraités (26%). A eux seuls, ils constituent plus de la moitié des publics de la médiathèque. Dans les deux cas, il s'agit d'un public visible, qui occupe l'espace, le premier la salle d'étude et le second l'espace dédié aux périodiques.

Cette prédominance de deux profils d'usagers ne chasse pas pour autant les autres. Outre ce que l'on peut observer sur place, les réponses au questionnaire montrent des activités variées sans que l'on puisse identifier de comportements "atypiques" réellement saillants. Chacun, dans l'espace qui lui est attribué, semble y trouver son compte.

On observe en toute logique comme à Val d'Europe, une proportion plus importante qu'ailleurs de visiteurs individuels.

↓

	A	D	L	M	V
Etes-vous venu(e) seul (e) ?	oui 67%	55%	51%	51%	63%
	non 33%	45%	49%	49%	37%

- Mais qui emprunte toutefois un peu moins qu'ailleurs

Comme ailleurs, la majorité des répondants emprunte des livres. Toutefois comme à Val d'Europe où la proportion d'étudiants est encore plus élevée, on emprunte moins qu'ailleurs et ce quel que soient les supports. Les supports numériques (CD, DVD) ne semblent pas rencontrer autant de succès qu'aux Mureaux ou à Drancy. (Cf. graphique p.64)

- Des horaires d'ouvertures aux heures de disponibilité des usagers

Compte tenu de la composition des publics (des étudiants notamment, mais aussi des actifs), les usagers expriment davantage une attente en matière d'ouverture en soirée, le dimanche et durant les vacances scolaires.

- 9% seulement d'usagers opposés au dimanche

L'ouverture le dimanche constitue un avantage appréciable pour 51% et répond à un vrai besoin pour 30 % des répondants de la médiathèque Anne Fontaine. Indéniablement l'attente est forte concernant le dimanche. La présence de cadres et cadres supérieurs et le nombre important d'étudiants en quête d'espace de travail n'y sont sans doute pas pour rien dans ce résultat.

■ Paradoxalement, à Antony, c'est peut-être l'équilibre des publics et le caractère quelque peu prototypique des comportements qui rend la médiathèque singulière.

La bibliothèque Raymond Queneau à Limours

- Un public féminin et familial

Il est surprenant pour l'observateur sur place de constater combien les hommes se font rares. A la bibliothèque de Limours, en dehors des enfants qui constituent une part importante du lectorat, la majorité du public est féminin (82%). Beaucoup sont actifs, enseignants ou cadres moyens. Les autres sont à la retraite. Les étudiants et demandeurs d'emploi sont absents, ce qui est frappant par rapport aux autres sites.

La bibliothèque de Limours est très différente du reste de l'échantillon. C'est une bibliothèque avant tout familiale. On y vient principalement le mercredi et le samedi après-midi, souvent accompagné des enfants d'abord pour emprunter mais aussi pour profiter des lectures de contes et des expositions thématiques organisées.

- de fidèles

L'essentiel des usagers habitent à côté, à moins de 10 minutes dans 80 % des cas. Beaucoup viennent par habitude (40%), mais associent la bibliothèque à une autre activité (33%). La plupart la fréquente depuis longtemps (87% depuis plus d'un an).

« En général, on passe à la bibliothèque en milieu d'après-midi, entre les cours de judo du plus jeune et l'équitation de la plus grande. » F. 42. Parent – Limours

- et d'emprunteurs

Compte tenu du volume des lieux, de la configuration des espaces, la bibliothèque de Limours, n'est pas un établissement qui se destine à accueillir un public de séjournants. La majorité des usagers (59%) restent d'ailleurs moins d'une demi-heure, le temps de choisir les documents à emprunter.

De fait, l'offre de service de la bibliothèque se concentre sur la sélection, le conseil et la mise à disposition de livres adultes et jeunesse. L'équipe consacre également beaucoup de temps à l'organisation des animations. Comme on a pu le constater un mercredi à l'occasion de l'accueil d'un conteur professionnel, ces animations rencontrent un franc succès auprès des plus jeunes. A tel point qu'elles impliquent de réorganiser temporairement l'étage supérieur pour accueillir tout le monde.

La bibliothèque de Limours est donc pour beaucoup une bibliothèque d'emprunt. Tous les lecteurs ou presque (98%) sont inscrits et tous (98%) empruntent des livres. Ce sont d'après les bibliothécaires, de « gros consommateurs ».

« Je suis venu déposer des livres, je ne reste pas longtemps, mon mari m'attend dans la voiture pour aller faire des courses... Lui ? Il vient parfois, mais ça ne l'intéresse pas vraiment. Lui c'est plutôt le vélo. ». F. 70. Retraitée - Limours

- De fervents défenseurs du repos dominical

Parmi les cinq établissements, c'est à Limours que l'on trouve l'opposition la plus résolue à l'ouverture des bibliothèques le dimanche. Plus d'un quart considèrent que pour eux c'est un peu inutile et près de la moitié que cela va contre le principe du congé du dimanche.

Quand il est possible d'aller en bibliothèque/médiathèque le dimanche, vous pensez :

	A	D	L	M	V
pour moi, c'est un peu inutile	11%	8%	29%	11%	12%
cela va contre le principe du congé du dimanche	9%	6%	49%	17%	17%

■ De tous les sites observés, Limours se distingue nettement pour son caractère de bibliothèque familiale et de proximité. Lieu d'emprunt d'ouvrages, elle se prête mal à une station prolongée. Peu d'usagers attendent une ouverture le dimanche.

V

Les grands constats de l'étude

Les moyens mis en place pour évaluer l'impact des horaires d'ouverture sur la fréquentation et les usages des publics en bibliothèque publique ont reposé sur des investigations portant sur les usagers, leurs pratiques et les représentations qu'ils en ont ainsi que les objectifs et réalisations des responsables des 5 bibliothèques.

Par nature, les usagers ne pouvant pas venir à cause d'horaires malcommodes pour eux étaient exclus du cadre de cette étude : aucune des personnes rencontrées en bibliothèque ne pouvait déclarer : "je ne peux jamais venir" ! On peut cependant émettre l'hypothèse, au vu des résultats recueillis, que les horaires, s'ils sont rarement de nature à empêcher la venue de quiconque, peuvent favoriser ou réduire la fréquentation de telle ou telle catégorie d'usagers.

Les horaires, les publics, les bibliothèques, un triple déterminisme

Pour assurer la plus grande rigueur méthodologique, des choix ont été opérés pour centrer les investigations sur 5 bibliothèques bien différenciées, en sélectionnant 6 tranches horaires essentielles.

Très vite, dès les premiers entretiens de la phase qualitative, il apparaissait clairement qu'il fallait aussi distinguer entre des grandes catégories de public, dont les pratiques et les besoins se différenciaient notablement. Les résultats de l'enquête quantitative ont permis de mettre en évidence le caractère profondément clivant de la variable "catégorie d'utilisateur" et de valider l'existence de 6 groupes présentant des ensembles de traits bien distincts.

Un premier constat global mérite d'être souligné avec emphase : la nature des publics est l'élément déterminant. Un étudiant, un retraité, un demandeur d'emploi, un père avec son enfant, n'auront pas de comportements sensiblement très différents d'un site à l'autre, si ce n'est ce qui est lié à la facilité d'accès à tel ou tel équipement (ordinateurs, sièges adaptés aux enfants, zones de travail, etc...).

Les différences les plus sensibles qui vont exister entre les sites et entre les plages horaires sont essentiellement liées aux types de publics qu'on va y trouver.

Les caractéristiques d'un établissement (proximité de centres universitaires, politique d'actions en direction des jeunes adolescents, types d'équipements...) influent sur la composition du public qui vient le fréquenter. Ce sont ces répartitions différentes de publics qui déterminent les variations de comportement qu'on peut observer d'un site à l'autre.

Les plages horaires différentes (les soirées, les mercredis, les week-ends...) n'attirent pas également les mêmes types de personnes. Là aussi, les différences de comportement observées s'expliquent aisément par les différences de populations d'usagers selon les moments.

La clé des différences de représentativité et de comportement est toujours à trouver en analysant de quels types d'usagers la population des fréquentants est constituée.

Le résultat le plus important de l'étude est sans doute la mise en évidence de l'importance de ces 6 catégories d'usagers comme facteur clivant dans les différences entre comportements et représentation selon les horaires et selon les sites :

- les parents accompagnant leurs enfants
- les étudiants
- les demandeurs d'emploi
- les retraités
- les actifs fortement diplômés
- les actifs peu diplômés

Les profils à gros traits

La pratique de la statistique et de l'analyse de données chiffrées incite à la prudence et à la retenue dans l'interprétation. Toutefois, l'excès peut parfois servir pour une meilleure communication.

On peut, en tirant un peu sur les traits caractéristiques des uns et des autres résumer les résultats ainsi :

- les parents accompagnés d'enfants viennent les mercredis et en week-end et ils empruntent beaucoup
- les actifs fortement diplômés viennent rarement en semaine, ils empruntent beaucoup et restent peu sur place
- les actifs moins diplômés ont parfois une plus grande latitude pour venir en semaine et ils séjournent un peu plus que les plus diplômés
- les retraités viennent quand ils veulent, beaucoup pour se distraire, lire la presse ; ils sont peu nombreux en soirée
- les étudiants viennent étudier, sont relativement peu utilisateurs des collections ; ils viennent une ou plusieurs fois par semaine, ils séjournent longtemps et sont prêts à séjourner davantage encore, jusqu'à une heure avancée le soir, pendant les week-ends et les vacances scolaires, voire en matinée, pour certains.
- les demandeurs d'emploi ont un profil proche de celui des étudiants, ce sont les plus forts utilisateurs d'ordinateurs ; contrairement aux étudiants qui sont souvent plusieurs, ils viennent généralement seuls.

L'accès facile

89 % des répondants mettent moins de 20 mn pour venir à la bibliothèque, et 54% moins de 10 mn. Le trajet ne constitue un handicap que pour 5% d'entre eux. Les horaires d'ouverture sont considérés malcommodes pour 10 %, surtout les étudiants et les demandeurs d'emploi.

La décision de venir à la bibliothèque n'entraîne pas une organisation particulière. Dans la plupart des cas, elle correspond à une habitude, ou elle a été prise le jour même. On a pu constater au cours des entretiens de la phase qualitative que personne sur les 94 usagers rencontrés, à une ou deux exceptions près, n'était capable de citer intégralement les horaires d'ouverture de la bibliothèque. Mais chacun connaissait, qui l'heure d'ouverture, qui l'heure de fermeture, en fonction de ses propres habitudes. En cas de besoin, beaucoup pouvaient se référer à un marque-page ou même à un pense-bête affiché sur le réfrigérateur...

Il existe ainsi dans l'ensemble une grande souplesse d'usage pour les usagers qui se traduit par un fort pourcentage de réponse "non, ce n'est pas compliqué" (77%) à la question "est-ce que c'est parfois compliqué pour vous de venir ici ?", malgré une série de suggestions portant sur le trajet, les horaires, l'activité personnelle, les liens avec l'entourage ou la santé...

La fréquentation est plus forte en dehors des horaires traditionnels de travail

Le constat n'a pas lieu de surprendre : la fréquentation telle qu'on peut l'estimer au travers des réponses au questionnaire (c'est-à-dire à l'exclusion des jeunes de moins de quinze ans non accompagnés) est plus forte pendant les week-ends que pendant la semaine. Au total, sur les cinq sites enquêtés, le samedi de 15h à 17h a vu passer 487 personnes, alors que le jour de semaine aux mêmes heures n'a compté que 267 usagers (on comptabilise ici le nombre de personnes déclarées par les répondants, y compris les enfants).

Les "soirées" attirent également sensiblement plus de personnes sur 3 des 4 bibliothèques qui ont un jour d'ouverture plus tardive. L'exception est Antony, qui est la seule bibliothèque avec une véritable nocturne, une ouverture jusqu'à 21h. La tranche 19-21h accueille cependant presque autant d'usagers que la tranche 15-17h en semaine.

Sans surprise, on voit que les actifs deviennent majoritaires parmi les répondants (plus de la moitié) le week-end, aussi bien les samedis matin, après-midi ou le dimanche. A titre de comparaison, ils ne sont que 37 % en semaine. On note que les actifs les plus diplômés sont moins nombreux à pouvoir venir un jour normal de semaine que les actifs de moindre qualification, lesquels ont souvent des horaires moins normés.

Il est difficile de tirer des conclusions quant à la présence des actifs en "soirée" dans la mesure où les ouvertures plus tardives que nous avons pu étudier étaient seulement jusqu'à 19 h sur deux sites, à 20h à Val d'Europe et 21h à Antony. Sur ces plages horaires agglomérées, ils sont proportionnellement à peine plus nombreux qu'un après-midi de semaine. Il conviendrait de multiplier les observations sur davantage de sites avec de véritables "soirées" pour avancer un constat qui soit solide.

Les soirées ne sont pas forcément propices aux mères (ou pères) de famille. Il est rare d'y voir des enfants. On imagine que les tâches familiales au retour du travail, les devoirs, le dîner, la télévision, représentent une concurrence décisive dans ces fins de journée.

Le choix du moment, entre le confort et la nécessité

Pour 90% des répondants, les horaires d'ouverture existants ne sont pas un motif de complication pour les usagers. Ce sont surtout parmi les étudiants qu'on relève l'existence de quelques insatisfaits (17% des étudiants), avec un souhait pour des horaires plus élargis, le dimanche, ou en soirée, notamment.

Naturellement, les réponses de ceux qui ne peuvent pas venir, ou dont la fréquentation est limitée par des horaires qu'ils trouvent malcommodes, sont sous-estimées. C'est une des limites de l'étude. On peut cependant avoir le sentiment, tant au travers des entretiens de la phase qualitative que des résultats de l'enquête par questionnaire, que la proportion des usagers véritablement handicapés par des horaires qui seraient impraticables est faible.

Pour répondre de façon véritablement opérationnelle sur les attentes et les besoins des publics, il faut plutôt avancer des hypothèses en termes de confort que de nécessité (en se plaçant dans le contexte des horaires actuels des bibliothèques enquêtées).

Lorsqu'un horaire est commode pour une catégorie de personnes, il connaît une affluence plus grande. Par exemple, les étudiants sont plus de deux fois plus nombreux en soirée qu'en une après-midi de semaine, et l'inverse pour les retraités.

On peut cependant parler de besoin, ou de nécessité, lorsque les alternatives ne sont pas suffisantes. A cet égard, ce sont les étudiants qui paraissent avoir les plus gros besoins : contrairement à la majorité des autres usagers, ils ont un usage fréquent et prolongé de l'espace de travail que leur offrent les bibliothèques. On note par ailleurs que beaucoup d'entre eux visitent également d'autres établissements.

L'ouverture du dimanche, commode ou nécessaire...

Sans surprise, 95 % des usagers interrogés le dimanche sont favorables à l'ouverture le dimanche. Parmi ceux-ci, ceux pour lesquels "cela correspond à un vrai besoin" sont 35 %.

Les deux bibliothèques où les demandes d'ouverture le dimanche sont relativement les moins élevées sont les deux bibliothèques de notre échantillon qui ne sont pas ouvertes ce jour-là, Limours et Val d'Europe.

On note particulièrement à Limours une forte hostilité à l'ouverture le dimanche (seuls 22% des répondants y seraient favorables).

Pour expliquer ces différences, on notera que les réponses des usagers interrogés le dimanche, fortement en faveur de l'ouverture du dimanche, sont naturellement absentes des comptes sur ces deux sites. Par ailleurs, s'agissant d'une simple question de confort, on sent chez bon nombre d'usagers, au-delà même de ceux qui déclarent "cela va contre le principe du congé du

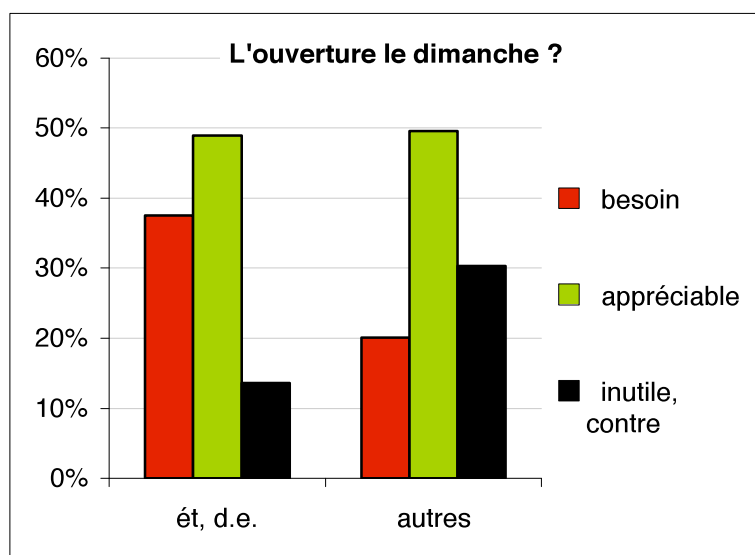
dimanche", un souci de ne pas exiger des horaires atypiques perturbants pour la vie des personnels. Cela joue plus fortement là où ces horaires ne sont pas mis en place.

L'ouverture le dimanche répond-elle à un besoin ? Permet-elle un usage plus confortable des bibliothèques en termes d'horaire ?

Ici aussi, on ne peut répondre à la question sans se pencher sur les différences entre catégories d'utilisateurs.

Les résultats de l'enquête opposent les étudiants et demandeurs d'emploi, d'une part, aux autres catégories d'utilisateurs. À une interrogation sur l'opinion des répondants concernant l'ouverture le dimanche, les réponses se répartissent comme figurant sur le graphique ci-dessous :

La moitié des répondants déclarent que "c'est un avantage appréciable" (barres vertes). Cela est vrai pour l'un comme pour l'autre groupe (à gauche et à droite). Mais les opinions plus tranchées diffèrent nettement. Pour les étudiants et les demandeurs d'emploi, c'est la réponse "cela répond à un vrai besoin" qui tend à dominer (barre rouge), alors que pour les autres types d'utilisateurs, ce sont



au contraire les réponses opposées à l'ouverture (barres noires) qui dépassent (réponses "pour moi, c'est un peu inutile" ; "cela va contre le principe du congé du dimanche").

L'intensité de la demande pour l'ouverture le dimanche varie ainsi fortement selon la nature des publics concernés. Il n'en demeure pas moins qu'elle constitue un élément de confort pour une large majorité d'utilisateurs.

VI

Les résultats du focus group

Aller plus loin

Sur la base des résultats ainsi formulés, un travail de préconisation a été réalisé avec le concours d'experts sélectionnés par le comité scientifique.

Ce "focus group" s'est réuni le 24 mai 2011. Il avait pour mission de contribuer à dégager à partir des résultats de l'étude un ensemble de principes d'actions et de points de vigilance à retenir pour faciliter des choix politiques en termes d'amélioration du service rendu aux usagers.

Les participants au groupe de travail se sont accordés sur le fait que les horaires d'ouverture ne suffisent pas à attirer de nouveaux publics, mais constituent une composante de l'offre de service des bibliothèques qu'il s'agit de faire évoluer dans sa globalité. Le groupe s'est enfin entendu sur le principe selon lequel l'aménagement des horaires résulte d'un compromis complexe entre les orientations politiques, l'environnement, la nature des publics et les moyens disponibles.

A travers ses réflexions, le focus group rappelle un ensemble de bonnes pratiques dont beaucoup sont connues des bibliothèques où nous sommes allés.

Des thématiques abordées, on peut retenir trois grands principes :

1. La problématique des horaires s'inscrit d'abord dans le cadre du projet politique porté par l'établissement et dans le contexte plus global de la politique mise en œuvre par la collectivité
2. Une réflexion sur la pertinence des horaires d'ouverture passe nécessairement par une meilleure compréhension des composantes territoriales, sociales et environnementales locales
3. S'interroger sur le modèle de bibliothèque le plus adapté, c'est accepter de se positionner dans une démarche évolutive de changement

- **L'adaptation de l'offre des bibliothèques à ses divers publics doit découler d'un projet "politique" établi**

Les choix opérés en matière d'horaires d'ouverture constituent un élément de l'offre de service des bibliothèques. Les orientations définies relèvent de la politique d'établissement qui détermine les axes stratégiques d'intervention et les cibles prioritaires en matière de publics pour les années à venir. L'aménagement des horaires d'ouverture aux publics s'inscrit par conséquent dans une réflexion globale sur le développement de l'offre.

Le projet de la bibliothèque dépend quant à lui du projet politique porté par la collectivité et de son aptitude à créer les conditions de sa mise en œuvre en favorisant notamment le fonctionnement transversal des institutions culturelles, sociales, éducatives, environnementales et économiques.

L'offre de service de la bibliothèque doit ainsi être considérée comme une composante d'un ensemble pensé à l'échelle du territoire.

- **La prise en compte du contexte local conditionne le choix du modèle de bibliothèque à définir**

L'organisation des horaires doit être abordée de manière raisonnée au regard de ce qui peut être utile aux habitants. Il n'existe pas de modèle idéal en la matière transposable à tous les établissements. Ainsi, au-delà d'un certain nombre d'invariants (le mercredi ou le samedi après-midi par exemple), l'aménagement des horaires doit s'appuyer sur une meilleure compréhension du contexte local dans ses composantes :

- sociales : quelle est la composition de la population en termes de tranches d'âges et de CSP ? Quelles caractéristiques sociologiques peut-on observer sur le territoire aujourd'hui ? Quelles conséquences sur l'offre actuelle et celle de demain ?
- environnementales : quelle est la géographie du territoire ? Qu'implique-t-elle en termes de contraintes pour les habitants ? Comment se déplacent-ils ? Quelle est l'implantation de l'établissement par rapport aux lieux de vie ? Y'a-t-il des établissements scolaires, des entreprises ou des centres commerciaux à proximité ? Quelles sont les possibilités offertes en matière d'accessibilité (transports publics, transports doux), etc.

- > **S'ajuster de la manière la plus souple aux rythmes de vie des différents publics**

- **L'exemple du matin - accepter une ouverture partielle aux plages horaires de faible fréquentation**

Le choix d'ouvrir le matin relève là aussi d'un choix politique, d'une analyse préalable du contexte local et de l'identification du public susceptible de venir ce jour là. L'ouverture à cette plage horaire peut ainsi parfois être rendue possible à moindre frais en limitant l'accès à des espaces de travail et des zones de presse, de manière à satisfaire à la fois des étudiants et des retraités, traditionnellement les plus nombreux dans ces horaires.

L'autre option peut consister à redéployer ces dispositions sur des plages horaires plus tardives si l'analyse de la composition de la population montre une forte représentation d'étudiants.

- **L'ouverture le dimanche : pour un service public de qualité**

Les résultats de l'étude confirment que le dimanche, on observe, comme le samedi, une forte fréquentation et un public varié. Un constat qui incite à recommander une ouverture des bibliothèques ce jour là dans les villes suffisamment importantes. Il peut être judicieux par ailleurs de penser l'ouverture en relation avec le déploiement des actions culturelles, de manière à satisfaire des populations moins représentées dans les établissements. Le principe consisterait à "profiter" de la forte fréquentation du dimanche et d'une disponibilité a priori plus grande des publics pour développer une offre événementielle, l'invitation de conteurs ou l'organisation de lectures à haute

voix par exemple. Il peut être également envisagé ce jour-là de développer l'action des bibliothèques hors les murs et la participation des bibliothèques à des événements organisés sur le territoire le week-end, des événements sportifs par exemple.

> Renforcer les collaborations entre les établissements et la complémentarité des horaires d'ouverture

Dans les territoires suffisamment importants et dans le cadre des réseaux communaux ou intercommunaux, s'il est tentant d'homogénéiser les horaires pour en faciliter la lecture et la compréhension, il est préférable de renforcer les logiques de complémentarité entre les établissements pour permettre d'assurer par exemple une ouverture tardive un à deux soirs par semaine dans l'équipement bénéficiant de la salle d'étude la plus adaptée.

Il s'agit d'être attentif aux rythmes de vie des populations et de proposer des ouvertures en fonction de ce qui semble le plus pertinent au regard du contexte, de la nature des usagers potentiels et de la représentation plus ou moins importante des profils tels que décrits dans l'étude. De fait, s'interroger sur l'adéquation des horaires d'ouverture avec le territoire et ses singularités invite à questionner la qualité de service que l'on souhaite offrir et de ce fait à repenser le modèle de la bibliothèque et son insertion dans la ville.

Les publics et leurs comportements sont en évolution constante ; il faut savoir s'y adapter

Parmi les principes fondamentaux qu'il s'agit enfin de rappeler figure la nécessité de se positionner dans une logique évolutive. « Rien n'est figé et un changement plus fréquent serait normal » déclarait un des participant du focus group.

La problématique des horaires considérée comme un élément constitutif de l'offre de service implique de se placer dans une logique d'évaluation régulière des dispositifs mis en œuvre pour garantir leur adéquation avec le territoire.

> L'expérimentation de nouveaux horaires nécessaire, mais complexe

Une expérimentation n'a toutefois de sens que si elle est suffisamment longue pour pouvoir évaluer sur un temps suffisamment long si les changements opérés en matière d'horaires génèrent des changements. Or plus la durée de l'expérimentation est longue, plus il est difficile et contraignant d'effectuer un retour en arrière, notamment d'un point de vue administratif et organisationnel. Pour autant des réajustements souhaitables sont toujours possibles.

> Une approche prospective : le développement de l'offre à distance va s'imposer petit à petit et modifier les habitudes

L'évolution des technologies et le développement de supports numérisés notamment permet aujourd'hui d'envisager d'étendre l'offre de service des bibliothèques au-delà des horaires d'ouverture physique de l'établissement. Outre la possibilité de réserver des documents en ligne,

les bibliothèques de lecture publique ont tout intérêt à "se positionner" par rapport à la constitution d'une offre de service à distance qui viendra contribuer à :

- inciter à la fréquentation par une mise en valeur de l'offre
- apporter une aide à distance
- faciliter l'utilisation de la bibliothèque (réservations, consultation de son compte,...)
- enrichir l'offre physique par la mise à disposition d'une offre en ligne de ressources documentaires numériques

Beaucoup le savent, travailler à faire évoluer l'offre de services offerts aux publics n'est pas sans conséquences sur l'organisation de la bibliothèque, l'activité et le temps de travail des personnels. La "qualité" passe par la nécessité de (re)concentrer les préoccupations des personnels sur l'accueil des publics, de repenser le temps de travail des équipes en envisageant par exemple de redéployer des temps consacrés à des travaux en interne qui auront été identifiés comme plus secondaires.

VII

Annexes

- Le questionnaire d'enquête
- Les tris par profils de publics

ENQUETE SUR LES BIBLIOTHEQUES ET MEDIATHEQUES D'ILE-DE-FRANCE

Visiteurs âgés de 15 ans et plus.

Merci d'accepter de répondre à ce questionnaire. Il est rapide et facile à remplir. Les résultats sont traités de manière strictement anonyme.

Comment s'est passée votre visite ici aujourd'hui ?

1. j'ai trouvé des choses qui m'intéressaient
2. j'ai passé un moment agréable
3. je me suis un peu ennuyé(e)
4. je n'ai rien trouvé qui m'intéressait

Inscrivez dans la case le chiffre correspondant à votre réponse.
Attention, vous ne pouvez choisir qu'une seule réponse.

☐

Qu'avez-vous fait ? Ici plusieurs réponses sont possibles : cochez à chaque fois

- j'ai travaillé mes cours ou mes devoirs ☐
- j'ai regardé des journaux ou des magazines ☐
- j'ai lu ou feuilleté des livres de fiction (roman, BD, manga...) ☐
- j'ai seulement parcouru les rayons pour regarder ce qui m'intéressait ☐
- j'ai consulté des ouvrages spécialisés (dictionnaire, encyclopédie, manuel ou guide pratique...) ☐
- j'ai utilisé un des ordinateurs disponibles ici ☐
- j'ai joué (seul(e) ou avec d'autres) ☐
- j'ai rencontré des amis ou je suis venu(e) avec eux ☐
- j'ai accompagné un ou des enfants ☐
- rien de tout ça ☐

Combien de temps environ êtes-vous resté(e) ?

1. moins d'une demi-heure
2. moins d'une heure
3. moins de trois heures
4. trois heures ou plus

Une seule réponse

☐

Avez-vous rapporté quelque chose que vous avez emprunté ?

1. non
2. oui, et la date limite était proche (ou dépassée)
3. oui, mais j'avais encore le temps

Une seule réponse

☐

Avez-vous emprunté quelque chose aujourd'hui ?

1. oui
2. non

☐

En général, vous empruntez ici : Plusieurs réponses possibles

- des livres ou des magazines ☐
- des CD ☐
- des DVD ☐
- je n'emprunte rien ☐



VENIR A LA BIBLIOTHEQUE/MEDIATHEQUE

A quel moment avez-vous décidé de venir ici aujourd'hui ?

1. un peu au dernier moment
2. ce matin, en organisant ma journée
3. il y a quelques jours
4. c'est une habitude

☐

Par quel chemin êtes-vous venu(e) ?

1. directement de chez moi
2. de mon travail, qui est à proximité
3. sur le trajet entre le travail et la maison
4. sur le trajet d'une course ou d'une autre activité

☐

Vous êtes venu(e)

1. exprès pour la bibliothèque ou la médiathèque
2. plutôt parce que je passais près d'ici

☐

Combien de temps cela vous a-t-il pris pour venir ?

1. moins de 10 minutes
2. de 10 à 20 minutes
3. plus de 20 minutes

☐

Est-ce que c'est parfois compliqué pour vous de venir ici ? Si oui, est-ce parce que... Plusieurs réponses possibles

- c'est un long trajet ☐
- les horaires d'ouverture ne m'arrangent pas ☐
- j'ai toujours autre chose à faire ☐
- ça n'intéresse pas mon conjoint ou mon entourage ☐
- d'autres raisons liées à ma vie personnelle (santé, obligations...) ☐
- non, ce n'est pas compliqué ☐



LES HORAIRES

Les bibliothèques d'Ile de France n'ont pas toutes les mêmes horaires.

Qu'est-ce qui vous empêcherait de venir facilement ? Ce serait une bibliothèque... Plusieurs réponses possibles

- jamais ouverte le matin ☐
- jamais ouverte en soirée ☐
- jamais ouverte entre midi et 14 heures ☐
- jamais ouverte le dimanche ☐
- avec des horaires restreints pendant les vacances scolaires ☐
- rien de tout ça ne me gênerait beaucoup ☐

Tournez svp.



Avez-vous l'habitude de venir un peu toujours au même horaire ?

1. oui, c'est assez régulier
2. j'ai quelques habitudes mais ça dépend
3. non, cela peut être à n'importe quel moment
4. il n'y a qu'à cet horaire que je peux venir
5. je ne suis jamais (ou presque jamais) venu(e) ici

Une seule réponse

☐

Vous arrangez-vous pour venir à certains moments plutôt que d'autres ? Plusieurs réponses possibles

- j'évite quand je sais qu'il y aura trop de monde ☐
- j'évite les heures de pointe sur mon trajet pour venir ☐
- je viens pour être avec mes amis ☐
- je choisis les moments où arrivent des nouveautés ☐
- je viens plutôt quand certains employés sont présents ☐
- je viens à l'occasion d'animations ou de conférences ☐
- non, rien de tout ça ☐

Quand il est possible d'aller en bibliothèque/médiathèque le dimanche, vous pensez :

1. cela répond à un vrai besoin
2. c'est un avantage appréciable
3. pour moi, c'est un peu inutile
4. cela va contre le principe du congé du dimanche

☐

VOS HABITUDES

Généralement, vous venez ici (en moyenne) :

1. plus d'une fois par semaine
2. une fois par semaine
3. une fois toutes les 2 semaines
4. une fois toutes les 3 semaines
5. une fois par mois
6. moins souvent
7. c'est la première fois que je viens

☐

Allez-vous dans d'autres bibliothèques ou médiathèques ?

1. oui, une
2. oui, plusieurs
3. non

☐

Vous venez ici depuis :

1. moins de trois mois
2. moins d'un an
3. plus d'un an

☐

Êtes-vous venu(e) seul(e) ?

1. oui
2. non

☐

(Si non) vous êtes venu(e) avec : A chaque fois indiquez le nombre de personnes

- un ou des adultes (de plus de 18 ans) pers.
- un ou des adolescents de 13 à 17 ans pers.
- un ou des enfants entre 6 et 12 ans pers.
- un ou des enfants de moins de 6 ans pers.



POUR VOUS SITUER

Êtes-vous inscrit(e) ?

1. Oui
2. Non

☐

Vous êtes :

1. un homme
2. une femme

☐

Quel est votre âge ?

..... ans

Vous habitez :

1. ici
2. une autre ville

☐

Vous êtes :

1. en cours d'étude ou de formation
2. en recherche d'emploi
3. sans profession
4. en activité professionnelle
5. retraité(e)

☐

Le cas échéant, quelle est (ou a été) votre activité professionnelle principale ?

1. employé, ouvrier
2. enseignant, éducateur
3. cadre supérieur, dirigeant
4. profession libérale
5. cadre moyen, technicien, artisan, commerçant
6. salarié des métiers de la santé
7. autre

☐

Avez-vous obtenu un diplôme ?

1. non
2. inférieur au baccalauréat
3. baccalauréat ou équivalent
4. supérieur au baccalauréat

☐

Pendant votre enfance, dans votre famille, vous avez entendu parler :

1. français uniquement
2. une autre langue uniquement
3. français et une autre langue

☐

Pour finir, un dernier jugement sur cette bibliothèque/médiathèque :

1. c'est un endroit très important pour moi
2. c'est un endroit que j'aime bien
3. c'est un endroit qui ne me plaît pas spécialement
4. c'est un endroit que je n'apprécie pas du tout

☐

Le questionnaire est terminé. Merci d'y avoir répondu. Remettez-le à la personne qui vous l'a donné ou dans la boîte prévue à cet effet.

Conçu et réalisé par Plein Sens. www.pleinsens.fr



> Tris des données par type de publics

Comment s'est passé votre visite ici aujourd'hui ?

	T	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
	1108	195	251	93	246	193	60
1. j'ai trouvé des choses qui m'intéressaient	66%	75%	49%	70%	74%	72%	63%
2. j'ai passé un moment agréable	30%	24%	46%	29%	23%	25%	33%
3. je me suis un peu ennuyé(e)	1%	1%	2%	0%	<1%	<1%	3%
4. je n'ai rien trouvé qui m'intéressait	2%	0%	3%	1%	3%	3%	0%

Qu'avez-vous fait ?

	T	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
	1144	199	264	93	253	198	61
* j'ai travaillé mes cours ou mes devoirs	21%	4%	69%	5%	6%	<1%	10%
* j'ai regardé des journaux ou des magazines	23%	21%	13%	24%	21%	36%	33%
* j'ai lu ou feuilleté des livres de fiction (roman, BD, manga)	16%	21%	18%	16%	19%	9%	10%
* j'ai seulement parcouru les rayons pour regarder ce qui m'intéressait	38%	40%	18%	52%	51%	41%	36%
* j'ai consulté des ouvrages spécialisés (dictionnaire, encyclopédie, manuel ou guide pratique...)	15%	15%	20%	14%	15%	8%	15%
* j'ai utilisé un des ordinateurs disponibles ici	18%	12%	24%	22%	16%	9%	31%
* j'ai joué (seul(e) ou avec d'autres)	1%	<1%	2%	0%	<1%	<1%	2%
* j'ai rencontré des amis ou je suis venu(e) avec eux	10%	7%	23%	2%	4%	7%	8%
* j'ai accompagné un ou des enfants	15%	71%	2%	5%	2%	3%	3%
* rien de tout ça	6%	3%	2%	6%	10%	10%	5%

Combien de temps environ êtes-vous resté(e) ?

	T	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
	1134	198	262	93	252	195	60
1. moins d'une demi-heure	33%	32%	16%	42%	45%	38%	20%
2. moins d'une heure	34%	46%	18%	39%	38%	38%	32%
3. moins de trois heures	26%	20%	41%	16%	15%	24%	35%
4. trois heures ou plus	8%	2%	24%	3%	2%	<1%	13%

Avez-vous rapporté quelque chose que vous avez emprunté ?

	T	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
	1127	198	260	92	253	192	60
1. non	44%	30%	71%	28%	32%	36%	62%
2. oui, et la date limite était proche (ou dépassée)	25%	39%	14%	36%	29%	20%	15%
3. oui, mais j'avais encore le temps	31%	31%	15%	36%	38%	44%	23%

Avez-vous emprunté quelque chose aujourd'hui ?

	T	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
	1126	198	261	93	251	192	60
1. oui	61%	84%	26%	75%	74%	69%	42%
2. non	39%	16%	74%	25%	26%	31%	58%

En général, vous empruntez ici :

	T	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
	1144	199	264	93	253	198	61
• des livres ou des magazines	76%	94%	49%	77%	84%	86%	61%
• des CD	35%	37%	18%	51%	49%	28%	36%
• des DVD	39%	52%	19%	63%	49%	29%	43%
• je n'emprunte rien	17%	3%	45%	6%	8%	8%	28%
A quel moment avez-vous décidé de venir ici aujourd'hui ?							
	T	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
	1138	198	263	93	252	197	61
1. un peu au dernier moment	22%	16%	21%	15%	26%	22%	25%
2. ce matin, en organisant ma journée	28%	32%	25%	24%	34%	28%	26%
3. il y a quelques jours	15%	17%	13%	17%	14%	15%	10%
4. c'est une habitude	35%	35%	41%	44%	27%	35%	39%
Par quel chemin êtes-vous venu(e) ?							
	T	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
	1138	198	263	93	253	197	61
1. directement de chez moi	70%	76%	67%	67%	63%	76%	75%
2. de mon travail, qui est à proximité	6%	3%	11%	17%	6%	0%	0%
3. sur le trajet entre le travail et la maison	6%	3%	11%	9%	10%	0%	2%
4. sur le trajet d'une course ou d'une autre activité	18%	19%	10%	8%	21%	24%	23%
Vous êtes venu(e)							
	T	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
	1133	198	262	93	252	194	61
1. exprès pour la bibliothèque ou la médiathèque	91%	93%	92%	90%	91%	90%	85%
2. plutôt parce que je passais près d'ici	9%	7%	8%	10%	9%	10%	15%
Combien de temps cela vous a-t-il pris pour venir ?							
	T	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
	1135	196	262	93	253	197	61
1. moins de 10 minutes	54%	64%	42%	53%	58%	52%	54%
2. de 10 à 20 minutes	35%	30%	40%	38%	33%	41%	30%
3. plus de 20 minutes	11%	6%	19%	10%	9%	7%	16%
Est-ce que c'est parfois compliqué pour vous de venir ici ?							
Si oui, est-ce parce que...							
	T	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
	1144	199	264	93	253	198	61
* c'est un long trajet	5%	4%	10%	2%	2%	3%	3%
* les horaires d'ouverture ne m'arrangent pas	10%	7%	17%	8%	11%	2%	13%
* j'ai toujours autre chose à faire	6%	7%	8%	2%	7%	2%	11%
* ça n'intéresse pas mon conjoint ou mon entourage	1%	2%	<1%	0%	<1%	<1%	3%
* d'autres raisons liées à votre vie personnelle (santé, obligations...)	4%	3%	5%	0%	7%	1%	7%
* non, ce n'est pas compliqué	77%	79%	67%	89%	77%	87%	67%
Les bibliothèques d'Ile de France n'ont pas toutes les mêmes horaires.							

Qu'est-ce qui vous empêcherait de venir facilement ? Ce serait une bibliothèque...

	T	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
	1144	199	264	93	253	198	61
* jamais ouverte le matin	19%	15%	28%	13%	16%	11%	28%
* jamais ouverte en soirée	29%	21%	47%	27%	38%	11%	26%
* jamais ouverte entre midi et 14 heures	13%	12%	19%	14%	13%	7%	10%
* jamais ouverte le dimanche	29%	32%	41%	18%	37%	11%	26%
* avec des horaires restreints pendant les vacances scolaires	27%	30%	41%	16%	28%	16%	23%
* rien de tout ça ne me gênerait beaucoup	35%	41%	13%	46%	29%	61%	36%

Avez-vous l'habitude de venir un peu toujours au même horaire

	T	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
	1119	198	262	93	253	198	61
1. oui, c'est assez régulier	33%	38%	37%	41%	27%	26%	33%
2. j'ai quelques habitudes mais ça dépend	29%	28%	31%	27%	35%	15%	30%
3. non, cela peut être à n'importe quel moment	32%	28%	24%	23%	32%	55%	31%
4. il n'y a qu'à cet horaire que je peux venir	3%	3%	2%	6%	2%	2%	2%
5. je ne suis jamais (ou presque jamais) venu(e) ici	4%	3%	5%	3%	3%	3%	5%

Vous arrangez-vous pour venir à certains moments plutôt que d'autres ?

	T	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
	1144	199	264	93	253	198	61
* j'évite quand je sais qu'il y aura trop de monde	28%	26%	37%	33%	21%	29%	38%
* j'évite les heures de pointe sur mon trajet pour venir	8%	5%	7%	5%	7%	11%	11%
* je viens pour être avec mes amis	4%	2%	11%	0%	2%	2%	3%
* je choisis les moments où arrivent des nouveautés	4%	3%	6%	4%	2%	4%	0%
* je viens plutôt quand certains conseillers sont présents	2%	2%	3%	1%	<1%	3%	3%
* je viens à l'occasion d'animations ou de conférences	9%	11%	5%	4%	8%	16%	5%
* non, rien de tout ça	56%	64%	49%	59%	68%	50%	49%

Quand il est possible d'aller en bibliothèque/médiathèque le dimanche, vous pensez :

	T	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
	1113	197	263	90	253	196	60
1. cela répond à un vrai besoin	25%	21%	37%	21%	22%	16%	42%
2. c'est un avantage appréciable	49%	49%	51%	52%	54%	43%	40%
3. pour moi, c'est un peu inutile	12%	13%	7%	7%	8%	28%	3%
4. cela va contre le principe du congé du dimanche	14%	16%	5%	20%	16%	14%	15%

Généralement, vous venez ici (en moyenne) :

	T	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
	1121	199	264	93	252	198	61
1. plus d'une fois par semaine	23%	11%	39%	25%	13%	18%	44%

2. une fois par semaine	24%	29%	22%	28%	20%	25%	21%
3. une fois toutes les 2 semaines	21%	25%	14%	14%	28%	23%	18%
4. une fois toutes les 3 semaines	16%	19%	7%	22%	20%	18%	3%
5. une fois par mois	10%	12%	6%	9%	12%	11%	7%
6. moins souvent	5%	4%	9%	2%	5%	3%	5%
7. c'est la première fois que je viens	2%	2%	3%	1%	3%	3%	2%

Allez-vous dans d'autres bibliothèques ou médiathèque ?

	T	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
	1120	199	263	93	252	198	61
1. oui, une	21%	20%	30%	17%	22%	10%	20%
2. oui, plusieurs	13%	7%	22%	14%	13%	7%	10%
3. non	65%	73%	48%	69%	65%	83%	70%

Vous venez ici depuis :

	T	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
	1113	199	261	93	251	194	61
1. moins de trois mois	13%	11%	17%	12%	12%	8%	20%
2. moins d'un an	14%	14%	19%	11%	13%	6%	26%
3. plus d'un an	73%	75%	64%	77%	75%	87%	54%

Etes-vous venu(e) seul(e) ?

	T	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
	1120	199	263	93	252	198	61
1. oui	60%	0%	56%	83%	81%	80%	74%
2. non	40%	100%	44%	17%	19%	20%	26%

(Si non) vous êtes venu(e) avec :

Etes-vous inscrit(e) ?

	T	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
	1121	199	264	93	253	198	61
1. oui	80%	89%	54%	91%	89%	91%	75%
2. non	20%	11%	46%	9%	11%	9%	25%

Vous êtes :

	T	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
	1121	199	264	93	253	198	61
1. un homme	45%	31%	43%	61%	54%	39%	62%
2. une femme	55%	69%	57%	39%	46%	61%	38%

Quel est votre âge ?

	T	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
	1105	199	264	90	248	194	60
Moins de 20	16%	<u>3%</u>	<u>60%</u>	<u>2%</u>	<u>0%</u>	<u>0%</u>	<u>3%</u>
De 20 à 29	17%	<u>7%</u>	<u>40%</u>	<u>8%</u>	<u>15%</u>	<u><1%</u>	<u>27%</u>
De 30 à 39	17%	<u>37%</u>	<u>0%</u>	<u>17%</u>	<u>27%</u>	<u>0%</u>	<u>25%</u>
De 40 à 49	20%	<u>44%</u>	<u>0%</u>	<u>31%</u>	<u>33%</u>	<u>0%</u>	<u>23%</u>
De 50 à 59	12%	<u>4%</u>	<u>0%</u>	<u>39%</u>	<u>21%</u>	<u>7%</u>	<u>18%</u>

60 et plus	19%	6%	0%	3%	4%	92%	3%
Vous habitez :							
	T	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
	1116	199	263	93	251	198	61
ici	71%	77%	60%	68%	71%	82%	72%
Une autre ville	29%	23%	40%	32%	29%	18%	28%
Vous êtes :							
	T	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
	1114	197	264	93	253	198	61
1. en cours d'étude ou de formation	26%	6%	100%	0%	0%	0%	0%
2. en recherche d'emploi	7%	6%	0%	0%	0%	0%	100%
3. sans profession	3%	4%	0%	0%	0%	0%	0%
4. en activité professionnelle	45%	78%	0%	100%	100%	0%	0%
5. retraité(e)	19%	6%	0%	0%	0%	100%	0%
Le cas échéant, quelle est (ou a été) votre activité professionnelle ?							
	T	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
	887	184	104	89	248	164	58
1. employé, ouvrier	22%	23%	11%	56%	15%	10%	36%
2. enseignant, éducateur	13%	17%	2%	3%	19%	18%	3%
3. cadre supérieur, dirigeant	13%	17%	0%	1%	20%	16%	12%
4. profession libérale	4%	4%	6%	1%	5%	3%	2%
5. cadre moyen, technicien, artisan, commerçant	21%	21%	<1%	16%	28%	27%	21%
6. salarié des métiers de la santé	5%	8%	<1%	4%	5%	7%	2%
7. autre	22%	10%	80%	18%	8%	19%	24%
Avez-vous obtenu un diplôme ?							
	T	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
	1102	197	253	92	253	194	60
1. non	9%	7%	14%	13%	0%	4%	15%
2. inférieur au baccalauréat	16%	10%	27%	34%	0%	25%	15%
3. baccalauréat ou équivalent	20%	13%	35%	53%	0%	23%	17%
4. supérieur au baccalauréat	55%	70%	24%	0%	100%	48%	53%
Pendant votre enfance, dans votre famille, vous avez entendu parler :							
	T	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
	1117	198	263	93	253	197	60
1. français uniquement	61%	65%	44%	67%	65%	78%	53%
2. une autre langue uniquement	6%	7%	5%	6%	7%	5%	12%
3. français et une autre langue	33%	29%	51%	27%	28%	18%	35%
Pour finir, un dernier jugement sur cette bibliothèque/médiathèque :							
	T	enf	ét	ac-	ac+	ret	de
	1120	199	264	93	253	197	61
1. c'est un endroit très important pour moi	35%	39%	22%	30%	39%	48%	30%

2. c'est un endroit que j'apprécie beaucoup	63%	60%	73%	69%	59%	52%	70%
3. c'est un endroit qui ne me plaît pas spécialement	2%	1%	4%	0%	2%	0%	0%
4. c'est un endroit que je n'apprécie pas du tout	0%	0%	<1%	1%	0%	0%	0%