



**HAL**  
open science

## Audit interne et externe : espace culturel Évasion

Céline Carpentier

► **To cite this version:**

Céline Carpentier. Audit interne et externe : espace culturel Évasion. Sciences de l'information et de la communication. 2009. dumas-01553137

**HAL Id: dumas-01553137**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01553137>**

Submitted on 3 Jul 2017

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



**Céline CARPENTIER**

**MASTER 1, MENTION ICD**  
**(Option : Sciences de l'Information et du Document)**

**MÉMOIRE DE STAGE**  
**Mission effectuée du 14 avril 2009 au 30 mai 2009**  
**et du 16 juin au 31 juillet 2009**

à

**L'ESPACE CULTUREL ÉVASION**  
**Noyelles-sous-Lens**

**AUDIT INTERNE ET EXTERNE**

**Sous la direction de :**

**M. Jean-Stéphane CARNEL (responsable universitaire)**  
**Mlle. Séverine VASSE (tutrice professionnelle)**  
**M. Alain ROGER (Député-Maire de Noyelles-sous-Lens)**

**Membres du jury :**

**M. Jean-Stéphane CARNEL (responsable universitaire)**  
**M. Joachim SCHOPFEL (second assesseur)**  
**Mlle Séverine Vasse (tutrice professionnelle)**

**Soutenu le 30 juin 2009 à l'UFR IDIST**  
**Université Charles de Gaulle, Lille3 (Campus Pont de Bois)**  
**BP 60 149, 59 653 Villeneuve d'Ascq Cedex**

**Année Universitaire 2008/2009**

## **Remerciements :**

*De nombreuses personnes ont contribué à m'aider dans la réalisation de mon stage.*

*Pour la lecture critique de mon mémoire et les conseils que j'ai pu recevoir tout au long de mon stage, durant l'élaboration de mon mémoire et la préparation de ma soutenance, je remercie M. Jean-Stéphane Camel, enseignant-chercheurs à l'université Charles de Gaulle, Lille3.*

*Pour sa disponibilité, son écoute, ses conseils, sa confiance, ma reconnaissance s'adresse à Mlle Séverine Vasse, Responsable de l'Espace Culturel Évasion, du pôle associations, culture, fêtes et jumelages, sur la commune de Noyelles-sous-Lens.*

*Que l'ensemble des collaborateurs de l'Espace Culturel Évasion soient remerciés pour leur accueil, leur implication et la confiance que j'ai reçu tout au long de mon stage. Que les conclusions de cette étude soient un outil utile et efficace pour imaginer l'avenir avec succès.*

*Je remercie particulièrement la municipalité de Noyelles-sous-Lens, Monsieur le Maire Alain Roger, pour m'avoir accueillie en stage dans certains de ses services et dans certaines structures de la ville, notamment à l'Espace Culturelle Évasion .*

*Que toutes les personnes, ayant contribué à m'aider dans ma mission, en soient remerciées . Je pense notamment aux élus municipaux et au personnel communal : Mme Sabine Banach, adjointe à la culture et aux fêtes, Mme Sandra Blanchard, adjointe à l'éducation, la jeunesse et aux activités péri et extra scolaires, Mme Annie Delannoy, adjointe cadre de vie et environnement, M. Philippe Cerf, adjoint à la vie associative, M. Jean-Michel Skotarczak, adjoint au logement et à l'urbanisme, M. Gosciansky , Directeur Général des services, M. Frédéric Blanchard, responsable de la communication, Mme Nadine Debas, Responsable du service accueil des citoyens et de l'aménagement urbain, Mme Christelle Collart, Directrice du centre social, Mme Isabelle Merlier , Directrice de la crèche et du halte-garderie, M. Michel Nowak, Directeur de l'école de musique. Je pense également aux directrices, directeurs et animateurs des centres d'accueil de loisirs et du CAJ. Je pense enfin aux chefs d'établissements scolaires : Mme Carpentier, Directrice du groupe scolaire Jean-Moulin, Mlle Delobelle, Directrice de l'école maternelle Cerf Hanotel, Mme Stasik, Directrice de l'école maternelle Basly, les professeurs de écoles, M. Zidzou, Directeur du collège Pierre Brossolette, les enseignants et leurs élèves.*

*Que les noyellois et les noyelloises ayant participé à notre enquête en soient remerciés.*

*«Il nous faut des bibliothèques libres. Libres d'accès, libre d'esprit [...]. Le temps est venu après un demi siècle d'effort qui triomphe aujourd'hui en Angleterre, en Amérique, de concevoir la lecture comme un service public, analogue à la voirie, aux hôpitaux, à la lumière, celle du gaz, à l'hygiène, celle du corps.»*

Eugène Morel, *Bibliothèques*, essai sur le développement des bibliothèques publiques et de la librairie dans les deux mondes, Mercure de France, 1909.

# Table des matières

Introduction: .....	2
Première partie : Contexte, Fonctions, Méthode	
I. La Structure d'accueil.....	3
1.1. L'Espace Culturel : l'Espace Culturel Evasion et son environnement immédiat.....	3
1.2. Présentation des collaborateurs.....	5
1.3. Les missions réalisées.....	6
II. La réalisation de ma mission.....	7
2.1 Définition et principes de l'audit.....	7
2.2 Méthodologie mise en oeuvre et caractéristiques.....	9
2.3. Le calendrier.....	12
Seconde partie : Rapport d'audit et diagnostic	
I. Optimiser la méthode en fonction des objectifs visés.....	20
1.1. Les inquiétudes et les besoins.....	20
1.2. L'intérêt des entretiens qualitatifs.....	21
1.3. L'intérêt des questionnaires quali-quantit.....	23
II. Analyse de l'existant.....	25
2.1 A' la médiathèque.....	25
2.2 Au centre culturel.....	27
2.3. Au cyber point.....	28
III. Recueil des données.....	29
3.1. Les documents internes et externes.....	29
3.2. Les entretiens.....	31
3.3. Les retours de questionnaires.....	39
V. Diagnostic.....	40
4.1 Points faibles et points forts de la structure.....	40
4.2 Interprétation des données.....	41
4.3. Recommandations et scénarii.....	48
Troisième partie : Le travail de recherche	
I. L'approche sociologique.....	53
1.1 Les enquêtes de public, une tradition des bibliothèques parisiennes.....	53
1.2 Profils et usages des bibliothèques municipales.....	54
1.3. L'enquête sur les jeunes et leurs loisirs en France.....	55
Conclusion générale.....	56
Bibliographie.....	58
Annexes.....	60

## Introduction :

A la fin de l'année 2005 et au début de l'année 2006, Mademoiselle Séverine Vasse, responsable de l'espace culturel Évasion et du pôle culture de Noyelles-sous-Lens, réalise le bilan annuel d'activités de la Médiathèque François Mitterrand. Elle constate que la baisse de fréquentation de la médiathèque amorcée depuis 2001 atteint une stade très préoccupant au cours de l'année 2004. En effet en 2001, L'Espace Culturel Évasion touchait environ 16% de la population. Or, en 2004 la structure culturelle ne concerne plus environ que 5% de la population. Très préoccupée et inquiète de ce phénomène, mademoiselle Vasse alerte les élus pour leur faire prendre conscience du problème rencontré. Confronté à la gestion de nombreux problèmes sur la commune, la culture ne faisait pas partie de la priorité première de la politique municipale.

Au milieu de l'année 2007, la Médiathèque accueille en stage mademoiselle Camille Leroy, étudiante en DEUST des bibliothèques puis en Licence valorisation des ressources et du patrimoine à l'IDIST. Confier à Camille la réalisation d'une enquête de satisfaction apparaît comme une nécessité et une évidence pour la structure d'accueil. Cependant, la première adjointe à la culture de l'époque figure sur les listes électorales et il totalement interdit de faire une action exemplaire pendant la campagne . Or, les élections se sont déroulées en juin alors l'enquête a été reportée au mois de septembre. Pourtant, les péripéties continuent et en mars 2008 des élections municipales sont prévues et la campagne électorale débute en septembre. Après les élections une nouvelle équipe d'élus municipaux est constituée et il faut à nouveau présenter le problème aux nouveaux arrivants puis les convaincre d'adhérer au projet.

Enfin de réaliser cette enquête de satisfaction, les élus font à nouveau appel à Camille Leroy en lui proposant des vacances. En octobre 2008, la population est avertie via le noyelles-info de la réalisation de l'enquête de satisfaction. L'enquête est lancée. Camille travaille en ce sens six heures par semaine le samedi. Toutefois, en novembre Camille ne peut pas poursuivre la mission et l'enquête se trouve suspendue. La médiathèque commence les démarches pour trouver un nouveau stagiaire. En mars 2009, Séverine Vasse après un premier entretien choisie de m'accueillir en stage afin de réaliser l'enquête.

Toutefois, au vu de l'ensemble des problèmes auxquels est confrontée la structure, mademoiselle Vasse s'aperçoit que la réalisation d'une enquête de satisfaction n'est pas la

méthode appropriée pour résoudre la situation. En effet, très peu de noyellois viennent à la médiathèque. Séverine Vasse me confie alors la réalisation d'un audit des besoins culturels de la population. Mon stage se déroule du 14 avril au 31 juillet avec une interruption du 1 au 16 juin. Les résultats présentés ici sont partiels et non définitifs. Nous en reparlerons plus loin.

Afin de réaliser ma mission, l'objet de mes recherches tourne autour de différentes interrogations: Dans quel contexte a eu le lieu le projet d'installation de l'espace culturel évasion et en particulier celui de la médiathèque François Mitterrand. Les noyellois et les noyelloises ont-ils des besoins en matière de culture et s'ils en ont quels sont leurs attentes?

Au fil de mes recherches, il m'a semblé évident de m'interroger sur l'utilité de ma mission et sur l'usage qui en sera faite. Réalise t-on une enquête pour prendre des décisions ou bien pour légitimer des décisions déjà prises?

L'originalité de mon approche vise à mettre en relation plusieurs niveau de problème puis que la situation l'exige. En effet, il s'agit probablement d'une accumulation d'éléments ayant engendré le problème identifié par les professionnels de la structure. La première partie de ce mémoire porte sur le contexte et la méthodologie. La seconde partie est composé du rapport d'audit et du diagnostic accompagné des recommandations. La troisième partie traite du travail de recherche en bibliothèque.

## **I. La structure d'accueil**

### **1.1 L'Espace Culturel Évasion et son environnement immédiat.**

L'Espace Culturel Évasion est situé dans le Pas-de-Calais à Noyelles-sous-Lens. D'après les chiffres de l'enquête annuelle de recensement 2007 de l'Insee, la population est estimée à 6991 habitants. Entre 2004 et 2007, la commune a perdu environ 5% de sa population. Située dans l'ancien bassin minier, les traces du passé sont encore visibles à travers la ville mais aussi auprès des habitants.

D'un point de vue de l'urbanisation, Noyelles-sous-Lens comporte quelques spécificités. En effet, un peu plus de 50% des habitations sont des logements institutionnels, constitués des anciennes maisons des mines. D'après les chiffres de l'enquête annuelle de recensement 2007 de l'Insee, 32,7% des noyellois sont propriétaires de leur logement et 49,9% en sont locataires. Les logements institutionnels sont pour la majeure partie concentrés dans le même secteur géographique communément désigné sous l'appellation : «Quartier Jean Moulin», en raison de l'école maternelle et primaire ainsi nommée.

Le découpage géographique et la répartition des habitats donnent aux noyellois le sentiment d'une ville coupée en deux. Il est question du bas noyelles pour le centre ville et du haut noyelles pour le «quartier Jean Moulin».

En 2006, Christelle Collart, responsable du centre social et Brigitte Dubois ont réalisé un diagnostic social partagé de la ville. Le diagnostic fait état de données alarmantes : environ 50% de la population active appartient à la classe ouvrière, 30% de la population active se trouve en CDD, 10% des familles vivent avec le RMI et environ 200 familles grâce au contrat d'insertion. La population dispose d'un faible niveau de formation : 59% de la population possède comme niveau maximal le brevet des collèges ou le CAP. La population noyelloise dispose d'une faible mobilité puisque seul environ 60% des familles possèdent un véhicule. Dans l'ensemble la population a une santé fragile puisque environ 50% de la population est concernée par des soucis de santé et seul 20 % d'entre elle a plus de 60 ans. Le contexte social et économique est

particulièrement fragile et préoccupant. Permet-il à lui seul d'expliquer la faible fréquentation décroissante de l'Espace Culturel Évasion ?

L'Espace Culturel Évasion a été construit sur l'ensemble de l'année 1995 et a été inauguré le 20 janvier 1996 par l'ancien Maire, Monsieur Ferdinand Cuvelier. Il comporte une bibliothèque, une audiOTHèque, un centre culturel avec une salle de spectacle.

Situé en dehors du centre ville mais aussi en dehors du «quartier Jean Moulin», l'Espace Culturel Évasion est placé sur un lieu de passage en raison des nombreux établissements scolaires qui l'entoure mais aussi par sa proximité avec la crèche, la halte garderie et le complexe sportif Léo Lagrange avec lequel le parking est commun.

Dois-t-on tenir pour responsable de la baisse de fréquentation le lieu d'implantation de cette structure?

Il n'est pas évident de répondre à cette question. Dans l'état actuel de ma mission, les données à ma disposition ne permettent pas de cerner la force de ce facteur. Il est toutefois certains que cela joue un rôle. Aussi, il demeure impossible de mesurer dans quelle proportion.

## **1.2 Présentation des collaborateurs**

L'Esapce culurel Évasion est composé d'une équipe de douze collaborateurs, dont : huit agents du patrimoine, une responsable administrative, un responsable technique et deux agents d'entretiens.

Mlle Séverine Vasse, assistante qualifiée de conservation est la directrice de la médiathèque. Mme Sylvie Lamand est agent qualifié du patrimoine 1ère classe, elle est adjointe à la direction de la médiathèque. Mme Brigitte Lamand est agent qualifié du patrimoine 1ère classe, elle est adjointe à la direction de la médiathèque et fut directrice de l'ancienne bibliothèque, ancêtre de l'actuelle médiathèque. Mme Violette Delannoy, Mme Nathalie Malepszak, Mlle Béatrice Borowczak, Mme Delphine Wieczorkiewicz, Mme Saliha Embouazza sont agents qualifiés du patrimoine 2ème classe.

Mme Martincic Bernadette est responsable administrative au centre culturelle, elle a en charge la programmation, les réservations, la logistique des spectacles. M. Pagie Jean-Pierre est responsable technique au centre culturel, il est chargé de l'équipement de la salle de spectacle.

de l'ancienne bibliothèque, ancêtre de l'actuelle médiathèque. Mme Violette Delannoy, Mme Nathalie Malepszak, Mlle Béatrice Borowczak, Mme Delphine Wieczorkiewicz, Mme Saliha Embouazza sont agents qualifiés du patrimoine 2ème classe.

Mme Martincic Bernadette est responsable administrative au centre culturelle, elle a en charge la programmation, les réservations, la logistique des spectacles. M. Pagie Jean-Pierre est responsable technique au centre culturel, il est chargé de l'équipement de la salle de spectacle.

Mme Sandrine Guégant et Mme Marie-Odile Huck (actuellement en arrêt maladie) ont en charge l'entretien des locaux de l'Espace Culturel Évasion.

### **1.3 Les missions réalisées**

Chaque collaborateur assure des missions multiples, variées et fait preuve de polyvalence. En effet, outre les tâches basiques obligatoires pour le bon fonctionnement d'une bibliothèque (traitement de la chaîne documentaire, équipement des documents, prêts...), les agents du patrimoine sont amenés quotidiennement à organiser des animations diverses auprès des publics. Depuis 1997, la médiathèque François Mitterrand a mis en place de nombreuses actions pour attirer le public dans sa structure. Notamment avec des actions à destination des enfants durant le temps scolaire via les animations autour du livre, de la musique et le prêt mais aussi pour les tous petits avec «bébé bouquine» et à la PMI avec l'éveil au livre, à la halte garderie avec l'éveil aux livres. L'objectif est de faire revenir les enfants dans la structure de manière autonome. Des ateliers sont mis en place à cet effet : «Raconte-moi une histoire», il s'agit de lecture, de jeux autour du livre et des ateliers de création, l'atelier éveil musical. Des actions sont menées à la ludothèque auprès des enfants âgés de 4 à 9 ans, au CLSH maternel avec des animations autour du livre, des expositions,

Les bibliothécaires font leur possible pour mobiliser les parents principalement avec des initiatives comme «les parents lecteurs»,

La Médiathèque cherche également à toucher les adolescents notamment avec les ateliers d'accueil du midi à destination des collégiens fréquentant la cantine du collège voisin. Cette action a été suspendue en mars 2006. En impliquant, des élèves de 6<sup>e</sup> et 5<sup>e</sup> SEGPA dans un projet de formation de lecture à voix haute, la médiathèque espère

susciter chez eux le goût de la lecture. Le comité de lecture adolescents doit permettre de découvrir la lecture tout comme le club de lecture ados.

L'Espace Culturel Évasion met en œuvre tous les moyens possibles pour se faire connaître auprès du public, notamment avec les lectures en plein air pendant l'été. Cette action a été interrompu en août 2008.

Pour toucher les adultes, le Comité de lecture adultes a pour objectif de présenter des nouveautés et des coups de cœur de la littérature adulte. Pour s'assurer de laisser personne à l'écart, les bibliothécaires se déplace auprès des personnes âgées, malade ou dans l'incapacité de se déplacer. Elles assurent le portage de livre à domicile. Elles rencontrent les personnes âgées à l'EPHAD pour des lectures à voix haute et le comité de lecture adultes.

L'ensemble des activités misent en place par la Médiathèque semblent refléter le souci de n'oublier personne. Pourtant si les bibliothécaires vont toujours davantage vers la population, la population ne vient pas à la bibliothèque. Comment cette non-fréquentation croissante doit-elle être interprétée?

De même que la non-communication est une forme de communication. La non-fréquentation est porteuse de sens, d'un message qu'il est urgent de décrypter.

## **II. La réalisation de ma mission**

### **2.1. Définition et principe de l'audit**

L'audit se définit comme un processus systématique, indépendant et documenté afin de recueillir des informations objectives de façon à déterminer dans quelle mesure les éléments du système cible satisfont aux exigences des référentiels du domaine concerné. Auditer une structure, un service ou un groupe, c'est écouter les différents acteurs pour comprendre et faire comprendre le système en place ou à mettre en place.

Il existe différents types d'audits. Le plus connu étant l'audit comptable et financier.

La fonction d'auditeur a pour ancêtre en France le commissariat aux comptes, institué par la loi du 24 juillet 1867. Le commissaire des comptes avaient en charge la vérification des

comptes. Par la suite, on parle de révision des comptes avant de préférer le terme d'audit qui a une connotation plus laudative. En effet, le terme d'audit s'élargit sur plusieurs horizons en raison de l'image de rigueur qu'il véhicule, des risques qu'il parvient à identifier, des plans qu'il doit accompagner, des économies qu'il permet de réaliser, de l'instabilité de l'environnement, de la complexité des paramètres de gestion et de contrôle qu'il doit maîtriser. Cette implantation massive de l'audit a fait dire à Power en 1997 que nous étions entrés «dans la société de l'audit». Cependant, l'extension du concept et l'élargissement de son champ d'application dans divers domaines ont parfois noirci l'image du terme «d'audit». L'audit peut être appréhendé selon des critères statutaires, géographiques ou selon des objectifs poursuivis.

L'audit des systèmes d'information aussi appelé audit informatique est très en vogue afin de maîtriser les opérations d'une entreprise.

La norme ISO 9000, relative à la qualité dit que :

- Les audits internes appelés parfois «audit de première partie» sont réalisés par, ou au nom de, l'organisme lui-même pour des raisons internes et peuvent constituer la base d'une autodéclaration de conformité.
- Les audits externes comprennent ce que l'on appelle généralement les «audits de seconde ou de tierce partie».
- Les audits de seconde partie sont réalisés par des parties, telles que des clients, ayant un intérêt dans l'organisme, ou par d'autres personnes en leur nom.
- Les audits de tierce partie sont réalisés par des organismes externes indépendants. De tels organismes, généralement accrédités, fournissent l'enregistrement ou la certification de conformité à des exigences comme celles de l'ISO 9001 ou 14001.

L'audit poursuit différents objectifs et notamment un audit qualité doit permettre de s'approcher des objectifs qui suivent :

- Déterminer la conformité des éléments du système de gestion de la qualité aux exigences spécifiées.
- Déterminer l'aptitude du système de gestion de la qualité mise en œuvre à atteindre les objectifs spécifiés.
- Donner à l'audité la possibilité d'améliorer son système et son efficacité.

Enfin, un audit peut permettre de réaliser une mesure d'écart. C'est une occasion de considérer les relations inter-services sous un autre angle et de façon objective. Il peut

permettre une implication de l'ensemble des services d'une entreprise dans la vie de gestion de la qualité. En ce sens, l'audit est une formation continue à la démarche qualité et son système de management et constitue une source permanente de progrès. Initialement de conformité, l'audit tend à se doubler de préoccupations d'efficacité.

En revanche, un audit ne doit pas se transformer en une opportunité pour régler des comptes ou un super contrôle, une surveillance déguisée, une occasion de refaire des contrôles ni en une expertise technique ou un diagnostic au cœur du métier.

Pour beaucoup d'auteurs, la fonction d'audit ne peut se comprendre que par référence à l'ensemble du système de contrôle organisationnel de la firme<sup>1</sup>.

## **2.2. Méthodologie mise en œuvre et caractéristiques**

Comme nous venons de le voir, l'audit est un concept hybride utilisé dans des domaines variés. Victime de son succès, le terme véhicule à la fois une image de rigueur scientifique mais également de grand n'importe quoi.

La norme internationale ISO 8402<sup>2</sup>, définit l'audit qualité comme un «examen méthodique et indépendant en vue de déterminer si les activités et résultats relatifs à la qualité satisfont aux dispositions préétablies et si ces dispositions sont mises en œuvre de façon effectives et sont aptes à atteindre les objectifs»<sup>3</sup>.

Cela signifie, qu'il faut identifier d'éventuels dysfonctionnements. Il s'agit de l'audit des résultats. Il faut aussi vérifier la mise en œuvre des procédures. Il s'agit de l'audit des méthodes au des procédés.

La méthodologie de l'audit met en œuvre une démarche originale dont nous retiendrons sept caractéristiques essentielles<sup>4</sup> :

- Démarche inductive, absence de tout à priori, partir des faits, vérifier, comparer, identifier des écarts, diagnostiquer des causes, faire des recommandations.
- Démarche objective, des faits authentifiés et approuvés. Des problèmes hiérarchisés.

---

1 H. Bouquin, «*Contrôle*» et «*Audit*» in *Encyclopédie de gestion*, Tome 1, Economica, 1989

2 Norme française NF X 50-120 *Qualité*. Vocabulaire § 4.9

3 AFNOR, *Gérer et assurer la qualité*, 1996.

4 P. Candau, *Audit des associations*, Éditions d'Organisation, 1990

- Démarche méthodique, utilisation de techniques (d'analyse et de présentation des résultats) ayant fait leurs preuves.
- Démarche indépendante, l'auditeur ne doit avoir ni responsabilité directe, ni autorité hiérarchique sur les activités auditées.
- Démarche ponctuelle, la mission est localisée dans le temps et généralement brève: recommandations rapide. Cela implique une hiérarchie des causes et des risques pour aller à l'essentiel.
- Démarche pédagogique, l'auditeur contribue à faire évoluer le milieu audité.
- Démarche coopérative, attitude de coopération réciproque qui facilitera la mise en œuvre des recommandations ultérieures.

Toutefois, la méthodologie de l'audit n'est pas la même que celle du consultant. En effet, le consultant intervient sur un problème identifié. Il est retenu pour son aptitude à proposer des solutions qui traduisent son domaine d'expertise. Au contraire, l'audit porte sur les phases initiales de la démarche, l'identification des dysfonctionnements et de leurs causes, tandis que les préconisations correctives sont réduites au maximum. La première compétence de l'auditeur est méthodologique.

La réalisation de l'audit respect certaines étapes : recueil d'informations, puis la constitution de référentiels à partir d'indicateurs et de normes, l'identification des problèmes, l'estimation des conséquences (coûts, risques), la hiérarchisation des problèmes, à partir des indicateurs, des normes et des référentiels diagnostic des causes, à partir des référentiels détermination des actions possibles, recommandations, la mise en œuvre n'est pas réalisée par l'auditeur, et enfin le suivi et l'évaluation de l'efficacité de l'audit. Cette chronologie montre que l'auditeur est dans une démarche ascendante (du dysfonctionnement vers les causes) alors que le consultant développe une démarche descendante (diagnostic généraux vers solutions proposées).

L'audit stratégique est celui des performances rapportées aux choix stratégiques (référentiel interne) et à l'environnement (référentiel externe). Il permet d'apporter des réponses à six catégories de questions<sup>5</sup> :

- Performance : les résultats obtenus sont-ils conformes aux objectifs ou aux caractéristiques de la branche?
- Contrôle : a-t-on les moyens de suivre la réalisation de la stratégie?

---

5 M. Raoul, *Audit stratégique*, EME, 1989

- Démarche et choix : a-t-on fait les bons choix? Pertinence de la démarche stratégique poursuivie?
- Processus : les opérations clés sont-elles maîtrisées?
- Facteurs : les moyens mis en œuvre sont-ils adaptés?

Afin de réaliser un audit performant, il faut accéder à différentes sources d'informations. Ces sources informationnelles peuvent être diverses :

- Documents internes et externes
- Observations informelles : elles sont importantes et dépendent de l'expérience de l'auditeur. Elles peuvent révéler des incohérences entre le discours formel d'une direction et la réalité, le vécu de l'entreprise.
- Entretiens : il faut bien distinguer les faits prouvés et les opinions émises par les personnes interrogées.

Pour réaliser ma mission j'ai utilisée la démarche QQQQCP, elle vise à une approche exhaustive du problème à travers six interrogations sur lesquelles le groupe aura à travailler :

- Quoi? C'est-à-dire de quoi s'agit-il? De quel problème? De quelles actions?
- Qui? C'est-à-dire qui est concerné par le problème, quel est son rôle, quelles sont ses caractéristiques?
- Où? C'est-à-dire en quel lieu, à quelle distance? Etc.
- Quand? C'est-à-dire à quel moment, suivant quel planning, avec quelles fréquences?
- Comment? C'est-à-dire avec quels moyens, quels matériels, quelles procédures?
- Pourquoi? C'est-à-dire pour quelles raisons?

Ces six questions, permettent d'effectuer un véritable balayage du problème susceptible, à l'image du brainstorming et provoque une créativité du groupe.

Durant, la poursuite de ma mission pendant le mois de juillet, je souhaiterai utiliser le diagramme d'Ishikawa (diagramme des causes-effets). En effet, les procédures d'entretien vont me conduire à identifier un ensemble de causes associées à des défaillances dont il devrait être possible de préciser les origines. Toutefois, il s'agit d'une

présentation dont les limites seront vite atteintes dès lors que les causes probables du dysfonctionnement s'avéreront nombreuses. Par ailleurs, il faut se souvenir que l'auditeur a pour mission de convaincre en rendant son analyse aussi explicite que possible : une présentation graphique permettra généralement de mieux atteindre ce résultat. L'arbre des causes répond à cet objectif.

Pour réaliser ma mission l'espace culturel évasion a mis à ma disposition les outils suivant : un bureau situé dans la réserve adulte avec un ordinateur, l'accès à internet, un téléphone fixe, des fournitures de bureau, une imprimante et un photocopieur, certains ouvrages, certains documents internes.

### **2.3. Le calendrier**

Dans un premier temps, l'audit a débuté le mardi 14 avril 2009 à 9h00 et devait se terminer le samedi 30 mai à 12h00. Chaque samedi matin un bilan sur l'avancement de la mission était organisé. Il est apparu assez rapidement que l'étude nécessite d'être approfondie afin de répondre aux mieux aux exigences des attentes de la structure.

Dans un deuxième temps, pendant la première quinzaine de mai, la municipalité a autorisé le prolongement de l'étude jusqu'au 31 juillet. Le 15 mai, un contrat à durée déterminé a été signé entre la Mairie de Noyelles-sous-Lens et moi-même. De plus, la dernière semaine de stage, celui-ci a été prolongé jusqu'au 30 juin avec une interruption du 1 au 16 juin, en raisons d'examens universitaires. Cette évolution d'échéances a eu des répercussions sur mon travail et a nécessité certaines modifications. Nous en reparlerons plus loin.

Voici le planning des tâches réalisées depuis le début de mon stage.

#### ● **Semaine 1 (14/04 au 18/04)**

##### ➤ Mardi :

- Prise de contact. Visite des locaux. Présentation rapide avec le personnel.
- Analyse des statistiques de fréquentation à partir des rapports annuels de la BDP et des rapports annuels des bibliothèques municipales.
- Réflexion sur la méthodologie à mettre en œuvre pour la réalisation de l'audit.
- Présentation de la méthodologie pour validation.
- Réflexion à une problématique, à un angle d'étude pour le questionnaire à destination des collaborateurs.

##### ➤ Mercredi :

- Construction et élaboration de la problématique.

- Construction de la grille d'entretien.
- Présentation de la grille pour validation.
- Réflexion sur l'annonce de l'audit à l'ensemble des collaborateurs.
- Étude de la situation géographique et de l'agenda culturel du Centre culturel Évasion.
- Réflexion sur le support de communication et les lieux les plus appropriés.

➤ Jeudi :

- Analyse de l'existant.
- Réflexion à une problématique, à un angle d'étude pour le questionnaire à destination de la population.
- Construction et élaboration de la problématique.

➤ Vendredi :

- Choix de la problématique.
- Réflexion et choix du support de communication et des lieux les plus appropriés.
- Début des entretiens avec les collaborateurs
- Réflexion sur un sujet de mémoire. Recherche de documentation pour la rédaction du mémoire.

➤ Samedi (matin) :

- Présentation de l'audit par Séverine Vasse à l'ensemble des collaborateurs au cours d'une réunion.
- Entretiens avec les collaborateurs.

● **Semaine 2 (21/04 au 26/04)**

➤ Mardi :

- Entretiens avec les collaborateurs
- Prise de rendez-vous avec les directeurs des CLHS noyellois
- Observation du comité de lecture ados
- Rencontre et entretien avec l'élu à la culture et à la jeunesse
- Début de l'élaboration du questionnaire à destination de la population

➤ Mercredi :

- Entretiens avec les collaborateurs
- Rencontre et entretien collectif avec les responsables du CAJ noyellois
- Élaboration du questionnaire et présentation du questionnaire à Séverine Vasse

➤ jeudi :

- Entretiens avec les collaborateurs
- Mise en forme du questionnaire
- Rencontre et entretien avec le directeur du CLHS primaire noyellois et prise de rendez-vous pour rencontrer les parents
- Prise de rendez-vous avec le centre social

➤ vendredi :

- Entretiens avec les collaborateurs
- Mise en forme du questionnaire à destination de la population
- Validation du questionnaire
- Rendez-vous et entretien avec la directrice au CLSH maternel noyellois

➤ samedi (matin) :

- Fin des entretiens avec les collaborateurs
- Fin de la mise en forme du questionnaire et validation
- Impression de questionnaires

➤ dimanche (matin) :

- Au cours de la cérémonie des jeunes électeurs noyellois, distribution et incitation à remplir les questionnaires sur place.
- Rencontre de Monsieur le Maire Alain Roger et des jeunes du Conseil Municipale noyellois

● **Semaine 3 (28/04 au 02/05)**

➤ Mardi :

- Synthèse de chaque questionnaire des collaborateurs
- Impression de questionnaires à destination de la population
- Rencontre avec les animateurs et la directrice du CLSH maternel, remplissage de questionnaires et dépôt de questionnaires à l'intention des parents

➤ Mercredi :

- Étude de l'enquête réalisée par l'observatoire de l'Enfance en France, sur les jeunes et leurs loisirs
- Fin de la synthèse des questionnaires
- Préparation de l'entretien avec la responsable du centre social
- Entretien avec la responsable du centre social et consultation de documents

➤ Jeudi :

- Impression de questionnaires à la Mairie
- Visite des locaux de la Mairie, présentation aux élus et au personnel
- Rencontre et entretien avec le directeur général des services
- Visite au centre social pour expliquer la démarche méthodologique relative au questionnaire
- Dépôt de questionnaire au magasin Lidl après autorisation de la responsable du magasin
- Rencontre avec le second directeur du CLHS primaire remise de questionnaires pour la direction et les animateurs
- Distribution de questionnaires aux parents à la sortie des CLSH primaire et maternel

➤ Vendredi :

Férié

➤ Samedi (matin) :

- Récapitulatif des tâches accomplies et des personnes rencontrées
- Bilan
- Prévision de la suite de la mission
- Tableau de synthèse des synthèses

● **Semaine 4 (05/05 au 09/05)**

➤ Mardi :

- A l'intention des collaborateurs, rédaction du guide de bon usage du questionnaire.
- Distribution du guide
- Prise de rendez-vous avec le directeur de l'école de musique

- Impression de questionnaires
- Agrafage...
- Rencontre avec le responsable de la communication
- Envoi de mail

➤ Mercredi :

- Impression de questionnaires
- Préparation des questionnaires
- Préparation du mémoire et finition d'un dossier universitaire

➤ Jeudi :

- Rencontre avec le directeur de l'école de musique
- Entretiens
- Distribution de questionnaires
- Prise de rendez-vous dans les écoles et au Collège
- Préparation des questionnaires pour les écoles

➤ Vendredi :

Férié

➤ Samedi : (récupération des heures semaines 2 et 3)

● **Semaine 5 (12/05 au 16/05)**

➤ Mardi :

- Entretien avec Mlle Delobelle à l'école maternelle Cerf Hanotel
- Entretien avec M. Douchet à l'école Jean Rostand
- Entretien avec Sabrina , élu à la culture, à la médiathèque

➤ Mercredi :

- Entretien avec M. Zidzou au Collège Pierre Brossolette
- Entretien avec Professeurs de français des SEGPA
- Distribution et collecte de questionnaires à la permanence CAF du centre social
- Distribution et collecte de questionnaires au Centre Évasion (ateliers du cercle laïque)
- Distribution et collecte de questionnaires au centre social (atelier cuisine, cyberpoint)

➤ Jeudi :

- Rencontre avec Mme Carpentier à l'école Jean Moulin
- Rencontre avec les élèves et les enseignants
- Distribution de questionnaires
- Entretien à la crèche, halte-garderie avec Mme Isabelle Merlier
- Entretien avec Mme Stasik à l'école Basly
- Rencontre d'enseignantes
- Distribution de questionnaires

➤ Vendredi :

- Rencontre avec les usagers du centre social, distribution et recueil de questionnaires

- Présentation de l'enquête au cours du Comité de quartier, au centre social
- Distribution et recueil de questionnaires

➤ Samedi : (matin)

- Bilan du stage avec Mlle Séverine Vasse
- Réflexions sur le mémoire
- Lecture de quelques questionnaires

● **Semaine 6 (19/05 au 13/05)**

➤ Mardi :

- Lecture des questionnaires
- Prise en main d'open office calc.
- Rencontre avec le responsable de l'atelier langue française, au centre social
- Distribution de questionnaires
- Nouveau dépôt de questionnaires à la boulangerie du Lidl

➤ Mercredi :

- Manipulation d'open calc. (élaboration de graphiques)
- Réflexions sur le mémoire (sujet, problématique, plan...)
- Élaboration du plan
- Envoie de mail au tuteur universitaire

➤ Jeudi :

Férié

➤ Vendredi :

- Récupération de questionnaires au centre social, à la mairie et à la crèche
- Début de la rédaction de mon mémoire universitaire
- Entretien avec Mlle Séverine Vasse
- Visite de mon tuteur universitaire, M. Jean-Stéphane Carnel

➤ Samedi : (matin)

- Mise à jour du planning des tâches réalisées
- Annonce des tâches à venir
- Recueil des données pour l'élaboration de mon mémoire universitaire

● **Semaine 7 (26/05 au 30/05)**

➤ Mardi :

- Entretien avec Laurent, responsable du service sports et associations (en face de la Mairie)
- Manipulation d'open calc. (graphiques)

- Mercredi :
  - Recueil des données
  - Élaboration de mon mémoire
- Jeudi :
  - Recueil des données
  - Élaboration de mon mémoire
- Vendredi :
  - Recueil des données
  - Manipulation d'open calc.
  - Élaboration de mon mémoire
- Samedi (matin) :
  - Préparation de questionnaires à mettre à disposition du public
  - Communication sur les tâches à réaliser pendant mon absence
  - Recueil des dernières informations

Voici le planning des rendez-vous assurés depuis le début de mon stage :

- Mardi 14 avril :
  - ✓ 9H00; RDV avec Séverine Vasse, visite de la structure et entretien  
Rencontre avec les collaborateurs
- Vendredi 17 avril :
  - ✓ 14h : entretien avec Bernadette
  - ✓ 15h : entretien avec Jean-pierre
- Mardi 21 avril :
  - ✓ 9h00 : Entretien avec Sandrine
  - ✓ 10h30 : RDV avec l'élue à la culture madame Sabine Banach
  - ✓ 14h 00 : Entretien avec Brigitte
- Mercredi 22 avril :
  - ✓ 9h00 : Entretien avec Sylvie
  - ✓ 10h30 : Entretien avec Nathalie
  - ✓ 14h30 : Entretien collectif avec les responsables du CAJ
- Jeudi 23 avril :
  - ✓ 9h30 : Entretien avec Saliha

- ✓ 10h30 : Entretien avec Violette
- ✓ 14h30 : Entretien avec le directeur du CLHS primaire
- **Vendredi 24 avril :**
- ✓ 10h30 : Entretien avec Delphine
- ✓ 14h30 : Entretien avec la directrice du CLSH maternel
- **Samedi 25 avril :**
- ✓ 11h00 : Entretien avec Béatrice
- **Dimanche 26 avril :**
- ✓ 10h30 : Rencontre avec Alain Roger, Maire de Noyelles-sous-Lens  
Distribution de questionnaires pendant la cérémonie des jeunes électeurs
- **Mardi 28 avril :**
- ✓ 17h45 : Entretien avec les animateurs et la directrice du CLSH maternel
- **Mercredi 29 avril :**
- ✓ 14h30 : Entretien avec Christelle Collart
- **Jeudi 30 avril :**
- ✓ 9h 00 : visite des locaux de la Mairie et présentation aux élus et au personnel
- ✓ 10h30 : Entretien avec M. Gosciansky , Directeur Général des services
- ✓ 14h00 : Rendez-vous au centre social
- ✓ 16h30 : dépôt de questionnaires au magasin lidl et à la boulangerie
- ✓ 17h00 : Distribution de questionnaires aux animateurs du CLSH primaire et aux parents des enfants
- **Mardi 5 mai :**
- ✓ 14h30: Entretien avec M. Frédéric Blanchard, responsable de la communication
- **Jeudi 7 mai :**
- ✓ 10h30 : Entretien avec le directeur de l'école de musique
- **Mardi 12 mai :**
- ✓ 9h00 : RDV avec Mlle Delobelle à l'école maternelle Hanotel
- ✓ 14h00 : RDV avec M. Douchet à l'école Jean Rostand
- ✓ 17h30 : RDV avec l' élu à la culture à la médiathèque
- **Mercredi 13 mai :**

- ✓ 9H00 : RDV avec M. Zidzou au Collège Pierre Brossolette
- ✓ 13h30 : Permanence questions CAF au centre social
- ✓ 13H30-16H30 : Ateliers du cercles laïc à l'espace culturel Evasion  
Atelier cuisine au centre social

● **Jeudi 14 mai :**

- x 8h45-11h15 : Atelier au centre social
- ✓ 9h00 : RDV avec Mme Carpentier à l'école Jean Moulin
- ✓ 14h00: RDV à la crèche-halte garderie
- ✓ 15h30 : RDV avec Mme Stasik à l'école Basly
- x A' partir de 13h30 : Atelier passerelle au centre social.  
Atelier langue française

● **Vendredi 15 mai :**

- x 8h45-11h00 : Atelier au centre sociale
- x 10H30 -11H00 : Petit déjeuner de l'emploi
- x 14h00 : Comité de quartier ( centre social)

● **Mardi 19 mai:**

- x A' partir de 13h30 : Atelier langue française
- x 13h45-15h30 : Atelier estime de soi

● **Vendredi 22 mai :**

- x 15h00 : Visite de M. Carnel, responsable universitaire

● **Mardi 26 mai :**

- x 9H30 : RDV avec Laurent, responsable du service sports et associations (en face de la Mairie)
- x A' partir de 13h30 : Atelier langue française
- x A' partir de 17h30 : Fête des voisins au parc des parachutistes

● **Jeudi 28 mai :**

- x 8h45-11h15 : Atelier au centre social
- x A' partir de 13h30 : Atelier langue française

## **I. Optimiser la méthode en fonction des objectifs visés**

### **1.1. Les inquiétudes et les besoins exprimés**

L'audit a été commandé par mademoiselle Séverine Vasse, responsable de l'espace évasion François Mitterrand à Noyelles-sous-Lens. Ce projet trouve son origine dans la baisse de fréquentation récurrente et accrue de la médiathèque.

L'audit est réalisée par Céline Carpentier du 14 avril au 30 juin 2009, dans le cadre du stage de fin de première année de master 1 ICD. La mission sera poursuivie du 1 au 31 juillet 2009, dans le cadre d'une vacation.

L'objectif de cette étude est de trouver des éléments qui permettent de comprendre le phénomène soudain et chronique de la baisse de fréquentation. Il s'agit d'en identifier les origines, les causes et de proposer des solutions à l'issue de l'analyse des résultats collectés.

Afin de réaliser cet objectif Séverine Vasse a sollicité l'expertise de Céline Carpentier pour la réalisation d'un audit des besoins culturels de la population de Noyelles-sous-Lens.

Il est apparu indispensable à mademoiselle Vasse de réaliser cette étude pour plusieurs raisons. D'une part, pour préserver la cohésion et la motivation au sein de l'équipe des collaborateurs de la structure. En effet, l'absence de fréquentation est mal vécue par l'équipe en raison des efforts et de la quantité du travail fourni. L'absence de réponse face à la situation provoque un sentiment de culpabilité au sein du groupe, peu parfois freiner le travail et pourrait en altérer la qualité. D'autre part, la structure emploie à elle seule huit agents qualifiés du patrimoine. Par rapport à la dimension de la commune cela représente une dépense importante en terme de fonctionnement. En effet, au moment de rendre les comptes du bilan annuel d'activité mademoiselle Vasse ne dispose pas d'arguments très solide pour comprendre, expliquer le phénomène ni pour mettre en place des solutions afin de l'atténuer. Étant donnée le budget assez important que la municipalité injecte chaque année dans la médiathèque, Séverine ressent un sentiment de culpabilité et au moment de rendre les comptes, elle souhaiterait pouvoir démontrer que la

dépense n'est pas vaine et compte sur les résultats de l'étude afin d'avoir une matière solide pour défendre sa structure.

## **1.2. L'intérêt des entretiens qualitatifs**

L'espace de l'entretien qualitatif a deux dimensions. D'une part, il permet l'ouverture à la nouveauté. En effet, les thèmes à aborder sont préparés à l'avance mais ils ne sont pas limitatifs. Au cours d'un entretien qualitatif parce que nous interrogeons des personnes différentes, et parce que nous leur laissons la possibilité de s'exprimer, nous découvrons des informations et des idées nouvelles auxquelles nous n'avons pas pensé. D'autre part, l'entretien qualitatif permet de prendre en compte la dimension psychologique. En effet, l'ouverture de l'entretien permet de relancer et de creuser ce que nous pouvons appeler «l'empathie». L'interviewer se met à la place de l'interviewé, épouse son point de vue, mais tout en gardant le sien en perspective (les objectifs marketing, par exemple). La pensée inconsciente fonctionne par associations, elle suit son propre cheminement, fait d'irrationnel, de rêves. Si nous voulons comprendre les motivations d'une personne, il faut pouvoir la suivre dans son parcours. Il faut la relancer dans sa propre pensée. C'est pour cela que dans un entretien qualitatif on écoute beaucoup. L'intérêt de l'entretien qualitatif est de permettre l'écoulement de la parole et son recueil. Cette méthode permet d'établir un échange et une relation de confiance avec les acteurs cibles afin de recueillir des informations non communiquées sur des documents écrits tel que la perception de l'environnement de travail. Cette méthode bien que coûteuse en terme de temps permet par ailleurs de gagner un temps précieux dans la collecte de certaines données.

Alors que le terme d'audit vient du latin *audire* ce qui signifie écouter, il m'a semblé pertinent de commencer mon étude en menant des entretiens qualitatifs. Cette technique avait pour objectif d'étudier deux acteurs différents : les collaborateurs de l'espace culturel évocation et les personnes ayant en charge la population. Les entretiens ont débuté avec les collaborateurs de l'espace culturel évocation et se sont déroulés du vendredi 17 avril au samedi 26 avril. Ils m'ont été utiles pour faire connaissance avec l'ensemble du personnel, pour rassurer chacun et présenter les objectifs de mon intervention, pour me permettre de découvrir la structure et me familiariser avec son fonctionnement. Il m'est apparu incontournable d'interroger l'ensemble des collaborateurs afin de les impliquer, les

associer au projet . En effet, recueillir leur perception de la situation, leur analyse, leur vécu, leur état d'esprit, leur diagnostic et leurs attentes, m'a permis de réaliser un premier état des lieux et de rendre chaque collaborateur acteur et non simple spectateur de l'étude.

Les entretiens avec les élus, les responsables de collectivités locales et les chefs d'établissements scolaires ou les enseignants se sont déroulés du mardi 21 avril au mardi 26 mai. Ils ont été l'occasion de diffuser l'information au sujet de la réalisation de l'audit par l'espace culturel évasion François Mitterrand, d'en réaliser la présentation et de créer une légitimité mais aussi de fédérer les différents acteurs autour du projet . Les entretiens ont été l'occasion d'associer chacun à mon projet en faisant d'eux des relais d'informations auprès de la population. Ils ont également été l'occasion de me familiariser avec le fonctionnement de l'ensemble des structures de la commune, ils m'ont permis de gagner du temps en me communiquant des informations précieuses sur la population, sur la vie et l'histoire de la commune, sur les relations que chacune de ces structures partagent, ont partagé ou ne partage pas avec l'espace culturel évasion. Ainsi, il a été possible de recueillir l'appréciation de chacun, les besoins, les projets et les motivations. Il a été possible de recueillir des informations sur le comportement des usagers au sein de ces structures et sur les succès ou les problèmes que chaque rencontrent. Cela m'a permis d'établir des comparaisons avec la situation de l'espace culturel évasion.

Les visites à la Mairie m'ont permise de mieux comprendre l'organigramme municipale et de m'informer sur la répartition des responsabilités de chaque élus et employés municipaux.

Les entretiens avec les élus avaient pour objectifs de faire connaissance avec la seconde partie de mes collaborateurs puisque nous sommes ensemble au service de la commune de Noyelles-sous-Lens. Ils m'ont permis d'obtenir différentes informations mais aussi m'ont amené à identifier les informations qui risquaient d'être difficiles à collecter. Les entretiens avaient les objectifs suivants : comprendre la politique culturelle de la ville, comprendre la politique sociale et éducative de la ville, comprendre la politique d'urbanisation et d'aménagement du territoire de la ville, comprendre dans quel contexte est naît le projet de la réalisation de l'espace culturel, analyser comment les élus perçoivent la structure et quels rôles ils en attendent, les investissements réalisés et ceux qui pourraient être envisageables ... Bien évidemment, toutes mes interrogations n'ont pas

été élucidées et nous y reviendrons plus loin.

Les entretiens avec les responsables de collectivités locales m'ont permis de faire connaissance avec les différentes structures et leur fonctionnement. Ils m'ont permis de faire connaître notre étude, de les y associer en créant auprès d'eux une légitimité et ainsi de faire d'eux les premiers relais de mon enquête auprès de la population. Outre cet aspect, ils m'ont permis d'obtenir des informations précieuses concernant leurs activités avec ma structure d'accueil, de mesurer leur satisfaction, de relever leur besoin et projets.

Les entretiens avec les chefs d'établissements scolaires et les enseignants m'ont permis de présenter l'enquête et de faire d'eux des relais d'informations auprès des élèves et de leurs parents. En effet, la majeure partie des questionnaires ont été distribués dans les écoles. Ils m'ont permis de recueillir des renseignements sur leurs activités avec ma structure d'accueil, de collecter leurs remarques, suggestions et attentes pour l'avenir.

### **1.3. L'intérêt des questionnaires quali-quant**

Actuellement, le qualitatif est souvent opposé au quantitatif. Le quali-quant est une nouvelle méthode complémentaire du qualitatif et du quantitatif. Traditionnellement, le qualitatif permet l'interrogation en profondeur d'un petit échantillon de personnes et le quantitatif permet l'interrogation superficielle d'un important échantillon. L'approche quali-quant vise à obtenir simultanément profondeur de l'investigation et largeur de l'échantillon dans une logique de qualitatif à grande échelle ou de quantitatif en profondeur. Le quali-quant permet de recueillir simultanément des données chiffrées et des réactions rédigées et argumentées par les enquêtés, auprès de populations finement ciblées. L'approche quali et quanti est facilitée par le développement de l'informatique (traitement des réactions en masse) et du web (recueil des réactions en auto-administré).

La méthode quali-quant combine l'expertise qualitative au niveau du questionnaire, la rigueur du quantitatif dans le choix de l'échantillon et le traitement des données, par des statistiques simples et croisées. Un questionnaire quali-quant comporte une alternance de questions ouvertes et de questions fermées. Les avantages de mêler quali et quanti sont les suivants : les résultats quantitatifs sont explicités de façon riche et fine par les verbatims recueillis, le ressenti qualitatif peut être hiérarchisé grâce au quantitatif.

960 questionnaires ont été mis à la disposition du public entre le dimanche 26 avril et le samedi 30 mai. Ils étaient disponibles à la médiathèque, à l'espace culturel, à la Mairie, dans les établissements scolaires, à la crèche, dans les centres d'accueil de loisirs et dans certains commerces. Les questionnaires ont été recueillis dans des urnes à l'espace culturel évasion, à la mairie, dans les écoles ou directement sur le terrain. Les questionnaires analysés dans cette étude ont été retournés avant le 21 mai. L'enquête a toutefois été prolongée jusqu'au 20 juin.

94 questionnaires ont été pris en compte pour cette étude. Le panel a été découpé en tranches d'âge (0/4ans, 5/10ans, 11/14 ans, 15/18 ans, 19/25 ans, 26/45ans, 46/59 ans, 60 ans et plus), sexe et communes (Noyelles-sous-Lens ou bien les autres communes).

Les points étudiés sont les suivants :

- âge, sexe, commune de résidence
- activité professionnelle ou niveau scolaire ou domaine d'étude
- connaissance de l'existence de la structures
- signalétique, accessibilité
- fréquentation, emprunts et réservations
- signification du lieu
- satisfaction
- les ateliers
- le type d'abonnement
- le type d'emprunt
- les centres d'intérêt
- la consultation sur place
- la durée d'emprunt, le délai de prêt
- les retards et leurs motifs
- la pratique de recherche documentaires
- la communication
- les attentes
- le sens de l'appellation de la structures

## **II. Analyse de l'existant**

La médiathèque est l'espace culturel représentent une surface totale de 1160 m<sup>2</sup>.

### **2.1. A' la médiathèque**

La médiathèque est composée de l'audiothèque et de la bibliothèque. Le public est accueilli 21 heures par semaine : le mardi, le jeudi et le vendredi de 15h00 à 18h30, le mercredi de 10h00 à 12h00 et de 15h00 à 18h30, le samedi de 10h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00. Le public scolaire est accueilli du mardi au vendredi 7 heures par semaine et de nombreuses activités lui est proposé. Huit agents qualifiés du patrimoine sont employés à la médiathèque. La bibliothèque est composée d'une section enfants est d'une section ados/adulte, elle est répartie sur deux niveaux. Au rez-de-chaussée se trouve la section enfant, le système de classement est organisé comme suit :

- Les albums d'histoires : ils sont rangés par ordre alphabétique d'auteur.
- Les contes ils sont rangés selon la norme de la cotation de Dewey.
- Les albums documentaires : ils sont rangés par thème. A' savoir : animaux, histoire animalières, aliments, sciences, nature, pays, inventions-découvertes, vie quotidienne, constructions, cinq sens, arts-musées, arrivée de bébé, images-abécédaires, musique.
- Les premières lectures : elles sont rangées selon le norme de cotation de la Dewey.
- Les BD : elles sont rangées par collection.
- Les revues : elles sont rangées par titre.
- Les documentaires : ils sont rangés par thème. A' savoir : informatique-journalisme-psychologie-philosophie, religion-mythologies, société-population, esclavage-vie familiale-politique-droits de l'homme, économie-métiers-administration-vie militaire, aide sociale-problèmes de société, commerce-transport-fêtes-coutumes, langage-langues, sciences-mathématiques-astronomie, saison-mesure du temps, terre-volcan-relief, météo-pierres précieuses-eau, biologie-milieu naturel, animaux-

comportement animal, invertébrés, plantes-fleurs-arbres, poissons-batraciens-reptiles, oiseaux, mammifères, invention-médecine, médecine-santé, technique-transports, ferme-fruits-légumes-forêt-jardinage, cuisine-beauté-couture, art-ville-architecture-sculpture-dessin, peinture-gravure-philatélie, photo-musique, artisanat, cirque-ciné-danse-théâtre, jeux, sports, littérature, histoire générale du monde-récits, géographie européenne, géographie d'Asie, géographie d'Amérique et du monde préhistorique, géographie d'Afrique, généalogie, drapeaux, archéologie, monde ancien, histoire européenne, histoire de France, autres pays.

- Les vidéo/DVD : classés par nom d'auteur
- Les CD-ROM
- Les textes illustrés : suivent la Dewey
- Les romans : suivent la Dewey
- Les nouveautés

On y trouve également une boîte à idées.

Au première étage se trouve la section ados/adultes, le classement est organisé comme suit :

- Les documentaires : ils sont classés par thème et balayent un vaste champ de connaissances.
- Les mangas : ils sont classés par ordre alphabétique d'auteur.
- Les romans, les romans policiers, les romans fantastique et de science fiction : ils suivent la cotation de Dewey.
- Les biographies, les livres en gros caractères, la poésie, le théâtre, les livres d'humour : suivent la cotation de Dewey.
- Les livres régionaux sont constitués des genres et des thèmes suivants : romans, poésie, nouvelles, bibliographie, plans des communes du Nord-Pas-De-Calais...
- Les vidéo/DVD et les livres-cassettes/CD sont classés par nom d'auteur.
- Les CD-Rom
- Les revues sont classées par titre et vise à attirer un public d'ados (Vocabulaire) et d'adultes.
- Le Point Emploi Formation (PEF) est constitué de nombreux documents allant des

annales d'examens jusqu'aux documents relatifs à l'emploi en passant par les annuaires de formations et les organismes partenaires.

- Les nouveautés sont placées en tête de rayonnage.

En outre, les usagers ont à leur disposition les outils de communication suivant :

- Affiches
- Catalogue papier et électronique
- Guide du lecteur papier
- Classeur d'informations
- Revue de Presse
- Résumé et analyse des livres présentés par les comités de lecture
- Une sorte de panneau à destination des ados (jean, portable, casquette...) avec une valise où sont déposés les livres sélectionnés par le comité de lecture adulte.
- Un site internet où il est possible de consulter l'agenda, le plan d'accès et les horaires, les modalités d'inscriptions, le règlement intérieur et le fonctionnement du prêt;
- Il est possible de réserver en ligne des documents déjà empruntés par d'autres usagers. L'abonné est averti de leur mise à disposition par courrier.
- Expositions thématiques en fonction de sujet d'actualité...

L'audiothèque est située au sous-sol, on y accède en traversant le parking du complexe sportif Léo Lagrange, l'entrée principale est commune avec l'espace culturel. Le public est accueilli 21 heures par semaine : le mardi, le jeudi et le vendredi de 15h00 à 18h30, le mercredi de 10h00 à 12h00 et de 15h00 à 18h30, le samedi de 10h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00. Le public scolaire est accueilli du mardi au vendredi 7 heures par semaine et de nombreuses activités lui est proposé.

Il est possible d'y trouver les documents suivants :

- Livres musicaux
- DVD musicaux
- CD audio
- Casette audio

Un cahier de suggestions d'achats est mis à la disposition des usagers.

## **2.2. Au centre culturel**

L'espace culturel est situé à l'arrière de la bibliothèque François Mitterrand, on y accède en traversant le parking du complexe sportif Léon Lagrange. Cet espace comporte un bureau de réservation, un hall de taille moyenne avec une petite buvette, des sanitaires et une salle de spectacle. Deux personnes travaillent permanence pour cette structure : Bernadette et Jean-Pierre.

Il est possible de réserver des places de spectacle le jeudi de 9h à 12h et de 14h à 18h00.

Les spectacles sont choisis par un comité composé d'élus et de membres du pôle culture et fête mais également de Bernadette, responsable administrative du centre culturel.

En raison du congé maternité de la responsable administrative du centre culturel, je n'ai pas pu avoir accès à certains documents et notamment aux statistiques de réservation pour la période antérieure à 2006. Il ne m'est pas possible d'effectuer un travail d'analyse significatif concernant cette structure. En raison d'un changement de logiciel informatique qui servait à la gestion des données statistiques. De plus, la municipalité n'a pas conservé les archives dans ses locaux. Il reste à vérifier si les documents ont été versés dans les archives départementales ou bien s'ils ont été détruits.

## **2.3. Au cyber point**

La médiathèque ne dispose pas encore d'accès internet pour les usagers. Toutefois un cyber point situé au sous-sol en face de l'audiothèque a fait son apparition en 2001. Cependant, durant l'année 2004 le cyber point a été transféré dans une autre structure de la commune, nous en reparlerons plus loin.

Il ne m'a pas été possible d'obtenir des informations détaillées sur le cyber point durant son fonctionnement à l'Espace Culturel Évasion François Mitterrand. En effet, la personne qui en avait la charge ne travaille plus pour la commune. De plus, avec le changement de logiciel les statistiques d'activités de l'époque ont été perdues.

Cela constitue une grande lacune pour mon travail d'auditeur, nous en reparlerons plus loin.

### **III. Recueil des données**

Les informations sont issues de l'analyse des bilans annuels des statistiques d'activités de 2004 à 2008.

#### **3.1. Les documents internes et externes**

En mai 2006, le nouveau logiciel de gestion de la bibliothèque, Agate, est installé. Il remplace le logiciel Opsys. Par conséquent certaines données de l'année 2005 ont été perdues.

- **Bilan de l'état des collections entre le 31/12/2006 et le 31/12/2007**

Entre 2006 et 2007, 1062 documents supplémentaires ont été comptabilisés par la Médiathèque. En ce qui concerne les documents imprimés 1412 documents ont été dénombrés dont 554 en adulte et 858 en jeunesse. Ce qui représente un résultat stable entre 2006 et 2007 de 51% des imprimés pour les adultes et de 49% pour les enfants . Les résultats concernant les CD sont erronés, en raison du changement de logiciel. Les DVD vidéos et musicaux représentent 160 supports supplémentaires. Les cédéroms une perte de 5 supports et nous pouvons observer une chute de 11 abonnement souscrits gratuits ou payants.

- **Le nombre de documents achetés entre 2006 et 2007**

En 2007, trois milles euros de dépenses en moins ont été réalisées pour l'acquisition des documents. Ce qui se traduit par l'achat de dix-neuf documents en moins. L'économie a été réalisée avec l'achat de 263 CD en 2007 alors que 475 CD avaient été achetés en 2006. Les achats ont été largement supérieur à l'année 2006 en ce qui concerne les documents imprimés adultes et les documents imprimés jeunesse . Les acquisitions ont légèrement augmenté en ce qui concerne les DVD vidéos et ont

légèrement baissé pour les cédéroms.

- **Le prêt entre 2004 et 2007**

Le terme d'emprunteur désigne un individu qui a effectué au moins un emprunt sur l'ensemble de l'année. Il ne s'agit pas du dénombrement de l'ensemble des usagers qui fréquentent la médiathèque. En effet, aucun outil n'est disponible pour comptabiliser les usagers qui fréquentent la Médiathèque pour d'autres motivations que le prêt (consultation sur place, devoirs...).

En 2004, la médiathèque a enregistré 1069 emprunteurs. En 2005, la médiathèque voit le nombre de ses emprunts chuter à 755 emprunteurs. En 2007, elle ne comptabilise plus que 354 emprunteurs.

Parmi les emprunteurs :

- en 2005, 224 d'entre eux avaient entre 0 et 4 ans contre 137 en 2007.
- en 2005, 148 d'entre eux avaient entre 15 et 24 ans contre 70 en 2007.
- en 2005, 270 d'entre eux avaient entre 25 et 59 ans contre 101 en 2007.
- en 2005, 113 d'entre eux avaient 60 ans et plus contre 46 en 2007.
- en 2005, 114 lecteurs étaient extérieur à la commune contre 44 en 2007.

Lorsque nous observons les chiffres du prêt aux usagers entre 2005 et 2007, nous constatons l'ensemble des support de documents sont touchés de façon assez frappante par l'absence d'emprunts. Nous observons une chute des emprunts de 51,92%

Parmi les documents prêtés :

- Entre 2005 et 2007, les documents imprimés adultes connaissent une chute de 59,24%
- Entre 2005 et 2007, les documents imprimés jeunesse connaissent une chute de 28,78%
- Entre 2005 et 2007, les revues connaissent une chute de 61,65%
- Entre 2005 et 2007, les CD connaissent une chute de 63,27%
- Entre 2005 et 2007, les Cédéroms connaissent une chute de 70,87%

En 2005, la médiathèque ne proposait pas au public de DVD-vidéos. En 2006, 32 emprunts ont été effectués et 338 en 2007. Seul ce type de support ne semble pas connaître le désintérêt des usagers.

En 2007, concernant le prêt aux collectivités : écoles, centre de loisirs, MAPAD, halte-garderie..., 2967 documents ont été prêtés.

En 2008, 231 lecteurs ont effectué des emprunts, parmi lesquels :

- 107, lecteurs entre 0 et 14 ans ont effectué au moins un emprunt dans l'année.
- 124, lecteurs de 15 ans et plus ont effectués au moins un emprunt dans l'année.

Parmi l'ensemble des lecteurs, 35 viennent de communes voisines.

En outre, 354 enfants ont été reçus pendant le temps scolaire.

### **3.2. Les entretiens**

Les entretiens menés avec les collaborateurs entre le 21 et le 26 avril se sont déroulés à la médiathèque pour la majorité et à l'espace culturel pour le reste. Ils ont duré entre 30 minutes et 1h30 par collaborateur. Les témoignages ont été collectés par écrit au moyen d'une prise de notes afin de préserver l'anonymat et de créer davantage de confiance avec chaque interviewer de façon à ce que mon intervention ne soit pas vécue comme un instrument de super contrôle. Les entretiens étaient individuel et on souvent eu lieu dans la salle de pause autour d'un café à chaque fois que la salle était libre. Le lieu pour la réalisation de l'entretien restait libre et certains entretiens ont eu lieu dans la bibliothèque, d'autres dans les réserves.

L'ensemble des entretiens ont permis de faire ressortir quelques informations. Tout d'abord, concernant le niveau de qualification des collaborateurs : il est compris entre le BEP secrétariat et le niveau maîtrise de lettres pour l'ensemble des huit agents qualifiés du patrimoine. Trois d'entre elles sont agent du patrimoine première classe. Les autres sont agent du patrimoine deuxième classe. Le centre culturel emploie deux personnes avec le niveau lycée et inférieur.

Les entretiens ont porté sur les thèmes suivants :

- leur perception de l'environnement de travail
- leur perception de l'organisation du travail
- leur perception de l'impact des tâches réalisées

- l'identification des problèmes
- leurs propositions de solutions

Concernant la perception de l'environnement de travail, les idées fortes qui ressortent sont :

- un espace spacieux, agréable, convivial, clair, accueillant, propre, rangé, calme
- fonds important et réactualisé
- des problèmes dans l'agencement de l'espace, manque de place pour s'isoler ✕
- un risque de manque de place pour l'avenir
- un matériel suffisant et adapté, un bon équipement
- la réserve du bas est trop petite, les collaboratrice sont les unes sur les autres
- l'absence de bureau est un réel problème (3 tables pour 5 personnes)
- l'espace de travail est situé sur un lieu où il y a beaucoup de passage
- pas assez d'intimité, de calme pour travailler
- la réserve adulte permet de s'isoler
- l'audiothèque est un lieu de travail isolé avec peu de clarté, des lampes grillées
- l'informatique est un outil indispensable

Concernant la perception de l'organisation du travail, les idées fortes qui ressortent sont :

- les tâches sont spécifiques à chacun, variées et à responsabilités
- tout est bien structuré
- travail valorisant, épanouissant
- une bonne ambiance, esprit d'entre aide
- autonomie
- certaines personnes ressentent de la frustration soit à cause du regard extérieur porté sur leur fonction, soit à cause de leur position hiérarchique, ou encore à cause de l'absence de fréquentation qui serait le signe de la non reconnaissance de leur travail.
- un objectif annuel est fixé il peut être individuel ou collectif
- une évolution est possible

Concernant la perception de l'impact des tâches réalisées, les idées forces qui ressortent sont :

- malgré de belles actions, il y a une impression de lieu invisible
- les collaboratrice sensibilisent et essaie de susciter l'intérêt pour la lecture
- le personnel est actif et au service des usager
- la médiathèque propose beaucoup de services pour une petite commune
- beaucoup d'actions sont réaliser à l'intérieur et à l'extérieur de la structure
- la population extérieure à la commune est envieuse

Concernant l'identification des problèmes, les idées récurrentes sont :

- un problème de communication externe pour promouvoir les activités et les spectacles
- mauvaise circulation de l'information
- un manque de fluidité dans la circulation, l'accès à l'audiothèque se fait par l'extérieur
- l'audiothèque est isolée, au sous-sol l'accès est difficile
- la guerre de quartier (centre ville versus quartier Jean Moulin), la structure est excentrée
- cyber point déplacé en 2004 au centre social
- problème d'appellation
- absence d'accès à Internet
- absence de festivité pour les 10 ans de la structures
- population pas intéressée, influence du milieu social, difficulté
- la lecture n'est pas une priorité
- beaucoup de choses pour les enfants pas suffisamment pour l'adulte
- délai de prêt trop court
- lieu méconnu
- cliché, rumeurs
- l'accueil
- l'écoute

- les emprunts devenus payants
- coin des tout petits dangereux (marches)
- mauvaise signalétique
- les bibliothécaires réalisent tellement d'activités qu'elles n'ont plus de temps pour le travail de base, le conseil, les résumés de documents... «Faire venir les gens aux livres, impression que c'est faire venir les gens aux jeux»
- les relations entre collègues sont parfois mitigées

Concernant les propositions de solutions, les propositions récurrentes sont :

- la dématérialisation des supports
- la réalisation d'un audit qui permet d'apporter un regard externe
- développer la communication
- miser sur la convivialité
- mettre en place plus de services
- créer l'évènement, susciter une curiosité chez les usagers
- rassembler tous les documents dans un même espace, réaménager l'espace
- plus d'actions à destination de la populations
- agrandir l'espace de travail
- travailler avec plus de concentration, davantage en équipe
- un chargé de communication comme responsable de la bibliothèques
- construire une extension de bâtiment pour y ajouter l'audiothèque
- revoir les horaires d'ouverture, ouvrir plus tôt le mercredi
- installer l'internet guidé
- moins se disperser
- stabiliser les animations
- attirer le public extérieur

Les entretiens menés avec les élus ont permis de collecter les données suivantes :  
Le Maire actuel, Alain Roger, est l'ancien adjoint à la culture. La programmation du centre culturel est variée, elle fonctionne bien pour le jeune public et ils essaient de faire venir

une fois par an une célébrité. La saison culturelle a lieu d'octobre à juin, elle est répartie en spectacles à destination du jeune public, théâtre, humour, soirée irlandaise, les sons du Nord, la saison se termine par un bal. La programmation est réalisée par une commission paritaire d'élus à la culture et des techniciens : Bernadette Martincic, Séverine et des élus rassemblent des propositions qui sont validées ou invalidées. Il y a un membre de l'opposition et quatre membres de la majorité. Le choix se fait par un vote à main levée. Cette année, pour la première fois la commission est divisée en deux : une pour la médiathèque qui a lieu la première semaine de juin et une pour le centre culturel qui a lieu la seconde semaine de juin. Les choix pour la bibliothèque se font à partir de propositions du Conseil Général et Régional. Mais aussi par rapport à l'actualité des projets dans les écoles. Mi-juin, les directeurs des écoles sont reçus, cela fonctionne bien jusqu'au CE2 mais après moins bien. La communication est bonne pour tous les supports mais il faudrait un partenariat avec la presse. Il faut travailler à ce que l'argent ne soit pas un frein et surveiller la politique tarifaire. Le prix des abonnements actuels a été fixé et voté en 2004. Il y a eu un projet d'augmentation en 2006 au moment de l'achat des DVD. Au centre culturel, il y a un tarif unique à partir d'une grille. Les élus font préciser le coût sur l'affiche en fonction du coût du spectacle.

La structure est un outil très important pour les écoles et a pour mission de susciter l'envie de lire. Il faut tenir compte de sa situation dans le bassin minier. D'autres communes envient la structure (Loison, Loos-en-Gohelle...). La structure est agréable, récente, bien aménagée, le fonds est récent, des comités de lecture participent à la sélection des livres. Une commission transversale étudie les projets des écoles. Il y a une forte fréquentation des scolaires parce que c'est plus facile de toucher ce type de public puisqu'il est dans un temps d'encadrement. Les familles sont plus complexes à toucher. Le problème provient de l'arrivée d'Internet et de nouveaux loisirs et il n'y a pas d'habitants lecteurs à Noyelles-sous-Lens. Il faudrait travailler en partenariat avec le service jeunesse et en fonction du projet pédagogique des écoles, réaliser des commissions transversales. Les structures concurrentes sont la maison de la culture et de la communication à Sallaumine, le centre sociale mais les activités sont différentes pourtant il y a une petite bibliothèque annexe à destination des familles. La médiathèque de Lens pourraient être une structure concurrente. La structure est implantée de façon favorable puisqu'elle est dans le centre à proximité des écoles, du complexe sportif, de la halte garderie mais elle est un peu

éloignée du quartier Jean Moulin et du centre social. La médiathèque est agréable dans sa configuration et bien indiquée. Les autres structures de la ville ne connaissent pas de problème de fréquentation, sauf pour les activités sportives. Il n'y a pas eu d'étude de besoin avant de lancer le projet de médiathèque. Le bâtiment a été construit entre décembre 1994 et décembre 1995 sur un terrain réservé à l'équipement public (une réserve foncière au cœur de la ville). Il s'agissait de déplacer la bibliothèque d'environ un kilomètre vers le haut Noyelles et à proximité du Collège. Avant, il y avait un pré-fabrique pour la bibliothèque en face de la Mairie. Au cours des années 1990, l'idée était de permettre un accès au livre à la population pour lutter contre un système patriarcal. La population a besoin d'antenne sociale et culturelle comme par exemple l'accompagnement des parents à la vie et à la scolarité de leurs enfants qui a été mis en place pendant l'année 1997/1998.

Concernant la communication, depuis 2009 il existe un site web et un lien vers la réservation, le pdf du guide de lecteur et l'agenda des manifestations de la ville est mis à jour en temps réel qui est la page la plus consultée. Le noyelles info est un bis mensuel qui existe depuis 1 an et demi. A partir du mois de septembre un journal sera mis à disposition dans les commerces tous les quinze jours. Pour l'Espace Culturel Evasion, un rappel annuel est réalisé et il y a régulièrement de la communication sur les événements exceptionnels. Les avis des comités de lecture ne peuvent pas être publiés parce qu'ils ne sont pas assez synthétiques et trop subjectifs. Des tracts sont distribués dans les écoles par les animateurs de cantine et des informations sont placées sur les tracts des menus de cantine. Il n'y a pas de campagne d'affichage parce que les supports d'affichages sont insuffisants. Cela constitue un problème puisque la moitié des habitations sont des maisons des mines et il n'y a ni possibilité d'affichage ni commerce. La meilleure publicité c'est quand un habitant place une affiche chez lui.

Les entretiens avec les responsables de collectivités locales mettent en relief certaines idées. Avec les jeunes c'est très difficile de mettre en place des activités et des projets culturels, la motivation est dure à tenir sur le long terme. La plupart du temps c'est déjà fait avec l'école. Même si les activités culturelles sont gratuites cela ne fonctionne pas. Les intervenants n'ont pas la pédagogie nécessaire pour s'adresser aux adolescents. La bibliothèque est un lieu réservé pour les adeptes des études et c'est embêtant de

devoir ramener les livres. La bibliothèque nécessite une recherche alors que Internet permet l'immédiateté. [Quel est l'intérêt d'une médiathèque alors que l'on trouve les documents gratuitement sur la toile.] L'appellation comité de lecteur n'est pas une bonne idée, cela véhicule l'idée d'une activité fermée et élitiste. Le cadre est trop formel et donne le sentiment de quelque chose d'associé à l'école, c'est une activité associée au temps scolaire. Les activités ne sont pas adaptées pour les ados. Il faut tenir compte des effets de mode. Les jeunes fonctionnent sur le principe de l'effet boule de neige. Il est nécessaire de s'intéresser à l'univers des ados notamment en achetant des livres issus de la culture des jeux vidéo. Il faudrait mettre en place un grand nombre d'ateliers. Auparavant, le théâtre était au centre culturel. L'école donne une mauvaise image de la culture en étudiant toujours la littérature classique. La pratique de la lecture a évolué rapidement. Il faudrait mettre en place des sorties notamment dans les musées parisiens. La structure a un gros problème de communication. Il n'y a pas d'activité prévue avec la médiathèque, pendant les petites vacances pas de spectacle prévu au centre culturel et le centre culturel est fermé en juillet août donc il faut faire appel à des intervenants extérieurs. Il faudrait réaliser des ateliers de théâtre thématique avec les enfants. Il faudrait un fond de documents sur l'animation pour les animateurs comme par exemple *le journal de l'animation* (mensuel), des fichiers de jeux et d'activités. Il faudrait pouvoir utiliser la salle de spectacle comme un cinéma puis y organiser des débats et pouvoir l'utiliser pour la fête de fin de centre en juillet et en août. Souvent il faut partager les locaux car il y a beaucoup de demandes. Il manque un peu d'activités pour les primaires celles-ci sont trop centrées sur les maternels. Il faudrait des spectacles de cirque et de musique du monde. Les maternels participent à des activités avec la médiathèque et ses ateliers sont considérés comme très bien : l'éveil musical, les rendez-vous de lecture, les rencontres d'auteurs, les jeux, les spectacles. Les activités sont bien adaptées à la tranche d'âge, bon accueil, beaucoup de créneaux horaires pour les spectacles et les séances en bibliothèque. Le délai de prêt de livres est suffisant. L'audiothèque, les vidéos et les DVD ne sont pas utilisés. Un partenariat pourrait être développé avec l'école de musique en réalisant des contes animés sur *l'histoire d'un petit orchestre*, en effet, cela a été un succès à Fenain et plus de 70 inscriptions supplémentaires ont été enregistrées. L'école de musique de Noyelles affiche complet.

A' la crèche, il existe une volonté de développer un partenariat avec l'Espace

Culturel Évasion pour des spectacles en travaillant en réseau en fonction du projet de spectacle. Pendant les ateliers du centre Évasion, l'espace et l'accueil sont chaleureux, les enfants attentifs et éveillés. Il faut davantage inciter les parents à participer à l'atelier «bébé bouquine». La communication est réalisée par des chefs de service en réunion ou directement à la bibliothèque. Il serait bien d'être informé par mail et davantage de plaquettes. Il n'y a pas d'informations par courrier, elles sont communiquées via le casier à la Mairie. La responsable de la crèche a pris ses fonctions récemment (en mars), elle espère être bientôt informée des activités de la médiathèque.

Les écoles maternelles développent depuis le début un partenariat avec l'Espace Culturel Évasion. Les 5/6 ans vont à la médiathèque une fois par mois et sont divisés en deux groupes : l'un va écouter une histoire pendant que l'autre pratique des jeux musicaux à l'audiothèque puis les groupes sont inversés. Les enfants empruntent un livre qu'ils changent tous les 15 jours mais il n'y a pas de vérification quant à lecture de ce livre. Les 4/5ans vont à la médiathèque une fois par mois mais n'empruntent pas de livre. Ils empruntent des livres à l'école en raison du délai trop court et des pénalités financières. Les 2/3ans et les 3/4 ans vont deux à trois fois en fin d'année à la médiathèque car avant les enfants sont trop jeunes pour rester concentrés. Ils sont divisés en trois groupes : l'un écoute une histoire, l'autre va à l'audiothèque et le dernier regarde les livres. Les ateliers sont considérés comme très bien.

Les écoles primaires se rendent aux expositions. Pour les CP et les CE1, il y a un système de portage de livres. Les enfants participent à l'heure du conte et il y a une initiation à l'utilisation de la bibliothèque. Les enfants empruntent les ouvrages pour trois semaines. La fiche de bilan à remplir après chaque expositions est un peu lourde. Avec le samedi chômé, il y a moins de temps pour la lecture, la culture, les activités artistiques. La médiathèque joue un rôle pendant le temps scolaire en offrant la possibilité de diversifier les lectures et en préparant à l'autonomie. Les enfants sont plus ou moins intéressés par les activités artistiques et culturelles. Finalement, elles touchent toujours le même public. Les enfants de CE1 et de CM2 créent une pièce de théâtre. Les ateliers réalisés sont satisfaisants.

Au collège, il y a un partenariat avec les professeurs de français surtout en troisième. Les sixièmes et cinquième SEGPA réalisent un projet autour de la lecture. Ils participent à l'opération lit avec moi à la maternelle et à l'EPHAD. Les élèves de cinquième peuvent

obtenir un diplôme de lecteur avec leur photo. Les élèves de sixième sont initiés aux techniques documentaires mais en quatrième et troisième ils ne viennent quasiment plus au CDI.

Concernant les associations, la ville rencontre un problème de fréquentation des structures et activités sportives. En effet il y a un gros coup de publicité en septembre et après tout est oublié.

Les entretiens avec la population font ressortir les idées suivantes : il y a un manque d'information lorsque nous ne sommes pas adhérent alors que certains adhérents reçoivent des lettres. Il existe un problème de signalétique. Il n'y a pas assez d'activités pour les seniors. Il faut supprimer les escaliers qui sont glissants. La population ne sait pas toujours où se situe l'audiothèque. Il faut mettre en place une amplitude horaire plus importante surtout le mercredi. Le système de classement n'est pas compris par les usagers.

### **3.3. Les retours de questionnaires**

La collecte des questionnaires constitue un problème réel dans le cadre de l'étude. En effet, une première série de questionnaires ont été mis à la disposition du public avec une date de retour limite pour le 20 mai. Puis la durée de l'enquête a été prolongée par la Mairie puisque la première échéance semblait fort juste. Une seconde série de questionnaires ont été mis à la disposition du public avec pour date limite le 20 juin. Ce changement a perturbé la population en semant la confusion et le doute. Cette étude, ne tiens compte uniquement que des questionnaires qui ont été ramenés avant le 21 mai. 960 questionnaires ont été mis à la disposition du public et 94 ont été récupérés soit un taux de retour d'environ 10% . Il faut déplorer l'impossibilité de réaliser cette enquête par mail. En effet, la médiathèque ne possède pas de listing de mail des usagers. Il est également regrettable de ne pas avoir pu mettre en ligne le questionnaire. Mais il n'est pas certain que cette méthode aurait été efficace puisque le site n'enregistre que 5% de taux de fréquentation.

Le panel est constitué de 28 hommes dont 3 sont extérieurs à la commune et de 66 femmes dont 11 sont extérieures à la commune. Chez les hommes, le panel le plus

nombreux sont les 11/14 ans alors que chez les femmes ce sont les 26/45 ans. Le type d'activité des hommes dans l'ordre décroissant est : en étude, à la retraite, sans emploi, actif. Celui des femmes est : actif, sans emploi, en étude, à la retraite.

Les idées clés qui ressortent des questionnaires sont :

- Des tarifs trop chers pour les spectacles
- Des affiches qui ne sont visibles que au centre culturel
- Une mauvaise indication
- De mauvaises explications sur la réservation en ligne
- Des services méconnus
- Il faudrait des films plus récents et plus diversifiés
- Ouverture trop tard et fermeture trop tôt le mercredi
- Les marches à l'entrée sont dangereuse, elles glissent
- La médiathèque est un relai de l'école, c'est utile pour les enfants
- Les spectacles sont de qualité
- Un problème d'accès à l'audiothèque

## **IV. Diagnostic**

### **4.1. Points forts et points faibles de la structure**

L'Espace Culturel Évasion est installé dans un bâtiment à l'architecture moderne, lumineuse. L'espace est spacieux et ordonné. La structure est située sur une zone de passage, à proximité du collège, des écoles, de la halte garderie et dispose d'un parking commun avec le complexe sportif Léo Lagrange. Cependant, peu d'espace sont réservés pour le travail des collaborateurs. Seule Séverine possède un bureau. D'une part le travail au contact des usagers favorise la sociabilité entre les collaborateurs et le public de la médiathèque. D'autre part, l'absence d'un lieu isolé, calme pour travailler est un frein à la qualité du travail et l'absence de bureaux peut être perçue comme une forme manque de considération. En effet, la possession d'un bureau est associée à un grade dans la hiérarchie de l'organigramme de la structure. Seule, la directrice en possède un et la dernière collaboratrice embauchée travaille sur un bureau commun avec deux autres

collègues

Concernant, l'agencement de l'espace pour les usagers, la section enfant est distincte de la section adulte mais l'audiothèque est trop séparée du reste de la structure. Les escaliers à l'entrée principale, dans la bibliothèque et à l'audiothèque posent des problèmes d'accessibilités.

Si nous observons la signalétique du bâtiment dans la ville, nous constatons un manque d'informations pour situer la structure dans la commune. Dans le quartier Jean Moulin, il n'y a aucune indication. L'établissement est uniquement signalé aux abords du centre ville. De plus, la signalétique sur la devanture de la structure est mauvaise. En effet, l'appellation «Espace Culturel Évasion» n'informe pas sur la présence de la médiathèque et donne l'impression qu'il s'agit d'une salle de spectacles. Par ailleurs, lorsque l'on se rend à l'entrée du centre culturel; il n'y a aucune information indiquant qu'il s'agit de l'entrée de la salle de spectacles.

A l'intérieur de la médiathèque, un important effort est réalisé pour communiquer un maximum d'informations. Le problème c'est que l'utilisateur est submergé d'informations. Il atteint un stade de saturation cognitive. Trop de messages tue la communication.

En ce qui concerne le plan de classement, les documents sont correctement rangés mais le système de classification est trop complexe pour les usagers surtout dans la section enfants. Les enfants disposent d'une patience limitée, il faut leur faciliter l'accès aux livres.

De nombreux outils de suggestions sont mis à disposition du public mais il faudrait y ajouter des crayons et aussi du papier notamment pour la boîte à idées.

Enfin, le point le plus négatif de la structure est l'absence d'un accès Internet pour le public mais un projet d'Internet guidé est en suspens depuis près de deux ans, par manque de temps pour l'installer.

## **4.2. Interprétation des données**

Afin de mettre en lumière les résultats, ils ont été transcrits en graphique grâce au logiciel excel (voir annexes).

Environ 960 questionnaires ont été mis à disposition de l'ensemble de la population et

près de 10% de ces questionnaires ont été retournés.

Les noyellois et non noyellois ont connaissance de l'existence de la bibliothèque. Les noyellois ont une bonne connaissance de l'existence du centre culturel mais chez les non noyellois cette connaissance est plus mitigée. Les noyellois ont une connaissance variable de l'existence de l'audiothèque. La population extérieure connaît très peu l'existence de l'audiothèque. Les noyelloises connaissent bien l'existence de la bibliothèque. Elles sont également bien au court de l'existence du centre culturel et connaissent aussi l'audiothèque. Les non noyelloises connaissent bien l'existence de la bibliothèque mais moins bien celle de l'audiothèque et du centre culturel.

Les 85% noyellois estiment que la signalétique de l'espace culturel dans la ville est bonne et pour les non noyellois 100%. Pour 67% des noyelloises, la signalétique est bonne mais pour les non noyelloises on tombe à 55%. Selon, 69% des noyellois l'accessibilité à l'espace culturel évasion est bonne et 100% des non noyellois jugent l'accessibilité comme satisfaisante. 82% des noyelloises estiment bonne l'accessibilité et 91% des non noyelloises aussi. La majorité des noyellois ne vont jamais ou rarement à la bibliothèque, les non noyellois ne vont jamais, rarement ou bien mensuellement à la bibliothèque. Majoritairement, les noyelloises vont plusieurs fois par mois, rarement, jamais ou mensuellement à la bibliothèque. Les non noyelloises ne se rendent jamais à la bibliothèque ou quotidiennement, plusieurs fois par mois, mensuellement.

Majoritairement, les noyellois ne vont jamais à l'audiothèque et les non noyellois jamais ou rarement, tout comme les noyelloises et les non noyelloises.

Les noyellois, les noyelloises, les non noyellois et les non noyelloises ne fréquentent jamais ou rarement le centre culturel.

Les noyellois, les noyelloises effectuent majoritairement des emprunts à la médiathèque, les non noyellois également et ils ne se rendent jamais à un spectacle au centre culturel.

Les non noyelloises réalisent des emprunts à la bibliothèque, se rendent à des spectacles et n'empruntent jamais à l'audiothèque.

Les noyellois souscrivent autant d'abonnements livres que multimédias. Les non noyellois et les noyelloises ne souscrivent que l'abonnement multimédias. Les non noyelloises choisissent davantage l'abonnement livres.

Les noyellois empruntent majoritairement pour une durée de 1 à 3 semaines et jugent majoritairement le délai de prêt suffisant. Les non noyellois empruntent pour 2 semaines

ou un mois et plus et jugent le délai de prêt autant légèrement insuffisant.

Les noyelloises empruntent majoritairement pour une durée de 2 à 3 semaines et jugent le délai de prêt suffisant. Les non noyelloises empruntent de 3 semaines à un mois et plus. Le délai de prêt est jugé suffisant.

La majorité des noyellois et non noyellois ne rendent pas de document en retard et si cela leur arrive c'est par oubli ou parce que la consultation est inachevée.

Les noyelloises rendent parfois les documents en retard parce que la consultation est inachevée ou par oubli. Les non noyelloises ne rendent jamais de documents en retard sauf par oubli ou manque de temps.

Majoritairement les noyellois, les noyelloise et les non noyelloises n'utilisent pas le service de prolongement de prêt. Les non noyellois l'utilisent parfois.

Afin de trouver les documents dans la médiathèque, les noyellois se débrouillent seul, sollicitent les bibliothécaires, consultent le portail, demande de l'aide aux autres usagers.

Les non noyellois se débrouillent seul ou demandent de l'aide aux bibliothécaires.

Les noyelloises utilisent le catalogue, demande conseil aux bibliothécaires, consultent le portail, se débrouillent seules.

Les non noyellois pratiquent la réservation en lignes, se débrouillent seul, sollicitent les bibliothécaires.

Concernant les documents consultés par les usagers :

Les garçons qui ont entre 5/10 ans s'intéressent aux romans policiers, aux documentaires et au Point Emploi Formation (PEF).

Les garçons qui ont entre 11/14 ans s'intéressent aux albums, romans, policiers, BD, mangas, vidéo/DVD, humour, CD-Rom, CD-audio, livre-CD, documentaires, nouveautés, DVD-musique.

Les garçons âgés de 15/18 ans s'intéressent aux romans, policiers, BD, vidéo/DVD, CD-Rom et CD-audio.

Les hommes de 19/25 ans s'intéressent aux romans, vidéo/DVD et fantastique-science fiction.

Les hommes de 26/45 ans ne sont pas intéressés par les documents proposés.

Les hommes de 46/59 ans s'intéressent au théâtre, romans, mangas, gros caractères, vidéo/DVD, CD-Rom, CD-audio, revues, documentaires, DVD-musique.

Les hommes de 60 ans et plus s'intéressent aux albums, romans, livres régionaux, gros caractères, biographie, vidéo/DVD, CD-Rom, CD-audio, livre-CD, revues, documentaires, nouveautés, DVD-musique.

Les genres de documents retenus par les filles de 0/4 ans sont les albums et les CD-audio. Pour les 5/10 ans aucun documents.

Les filles de 11/14 ans s'intéressent aux albums, au théâtre, aux romans, aux policiers, aux BD, aux mangas, aux gros caractères, aux vidéo/DVD, à l'humour, aux CD-Rom, aux CD-audio, aux livres-CD, aux premières lectures, aux revues, aux documentaires, aux nouveauté, au fantastique-science fiction.

Les filles de 15/18 ans s'intéressent aux album, aux théâtre, aux romans, aux policiers, aux BD, aux mangas, aux CD-audio, au PEF, aux documentaires, au fantastique-science fiction.

Les femmes de 19/25 ans s'intéressent aux albums, au théâtre, aux romans, aux policiers, aux BD, à la poésie, aux mangas, aux gros caractères, aux vidéo/DVD, à l'humour, aux CD-Rom, aux CD-audio, au PEF, aux nouveautés, au fantastique-science fiction, aux DVD-musique.

Les femmes de 26/45 ans s'intéressent aux albums, aux romans, aux régionaux, aux policiers, aux BD, aux biographies, aux vidéo-DVD, aux CD-Rom, aux CD-audio, au PEF, aux livres-CD, aux premières lectures, aux revues, aux documentaires, aux nouveautés, au fantastique-science fiction, aux DVD-musique.

Les femmes de 46/59 ans s'intéressent aux albums, romans, biographies, CD-audio, premières lectures, revues, documentaires, nouveautés, fantastique-fiction.

Les femmes de 60 ans et plus s'intéressent aux romans, régionaux, policiers, gros caractères, biographies, CD-Rom, revues, documentaires, nouveautés, DVD-musique.

Selon les 5/10 ans masculins, l'espace évasion est synonyme de travail et de loisir.

Selon les 11/14 ans masculins, il est synonyme de loisir, découverte, détente, travail.

Selon les 15/18 ans masculins, il est synonyme de travail, échange, rencontre, loisir.

Selon les 19/25 ans masculins, il est synonyme de loisirs, de découverte, de service, de détente, de travail.

Selon les 26/45 ans masculins, il n'a aucune signification ou est synonyme de service.

Selon les 46/59 ans masculins, il est synonyme de détente, découverte, loisirs, d'échange, de rencontre.

Selon les 60 ans et plus masculins, il est synonyme de loisirs, détente, découverte, service, rencontre, échange, travail.

Selon les 0/4ans féminins, il est synonyme de découverte et de loisirs.

Selon les 5/10 ans féminins, il est synonyme d'échange, de travail, de découverte, de loisirs.

Selon les 11/14 ans féminins, il est synonyme de loisir, détente, découverte, travail, échange, rien.

Selon les 15/18 ans féminins, il est synonyme de travail, loisir, découverte, détente, échange.

Selon les 19/25 ans féminins, il est synonyme de loisirs, découverte, travail, détente, service, rien.

Selon les 26/45 ans féminins, il est synonyme de découverte, de loisirs, de détente, d'échange, de rencontre, de service, de travail, rien.

Selon les 46/59 ans féminins, il est synonyme de loisir, découverte, détente, de travail, d'échange, rien.

Selon les 60 ans et plus féminins, il est synonyme de loisir, rien, rencontre, service, découverte.

Dans l'ensemble la population ayant connaissance de l'établissement a une bonne opinion de la structure.

Les garçon de 5/10 ans n'utilisent pas les outils de suggestion, ils utilisent les catalogues en ligne pour se faire aider dans leur choix et ne sont pas satisfait de la circulation de l'information, ils utilisent la presse comme relai publicitaires. Pour eux l'espace culturel évasion et la bibliothèque François Mitterrand sont un même lieu.

Le plus souvent, les garçons qui ont entre 11/14 ans n'utilisent pas les outils de suggestions, ils utilisent le guide du lecteur, le portail, le catalogue en ligne, les affiches. Les avis sur la circulation de l'information sont mitigés, la circulation est plutôt mauvaise. Ils utilisent comme relai publicitaire les affiches, la presse, le web et le portail, l'école, le bouche à oreille, les tracts publicitaires. Pour la moitié des jeunes l'espace culturel évasion

et la bibliothèque ne sont pas un même lieu.

Les 15/18 ans masculins utilisent jamais ou occasionnellement les outils de suggestions. Les avis sur la circulation de l'information sont mitigés, elle est plutôt satisfaisante. Les relais publicitaires utilisés sont les affiches, le bouche à oreille, la presse, le web/portail, les écoles. Pour la plus part d'entre eux, l'espace culturel évasion et la bibliothèque sont deux lieux différents.

Les 19/25 ans masculins n'utilisent jamais ou rarement les outils de suggestions. Ils utilisent les affiches, le classeur d'informations, les réservations, le cahier de suggestion d'achats comme utile d'aide à la décision. Les avis sur la circulation de l'information sont partagés, elle est plutôt mauvaise. Ils utilisent les affiches, le courrier, les écoles, le bouche à oreille comme relais publicitaires. 50% d'entre eux considèrent que l'espace évasion et la bibliothèque sont deux lieux différents.

Les 26/45 ans masculins n'ont pas répondu à la question. Cette partie du panel est assez difficile à analyser car ils arrivent souvent qu'ils ne répondent pas aux questions posées.

Les 46/59 ans masculins font parfois usage des outils de suggestions. Ils utilisent les affiches et la réservation comme outil d'aide à la décision et sont satisfaits de la circulation de l'information. Ils utilisent les tracts publicitaires et le bouche à oreille. Le centre culturel évasion et la bibliothèque ne sont pas un même lieu.

Les 60 ans et plus masculins n'utilisent jamais ou très occasionnellement les outils de suggestions. Ils utilisent le guide du lecteur, le catalogue en ligne, le portail et les résumés des comités de lecteurs comme outils d'aide à la décision. Ils sont plus tôt satisfaits de la circulation de l'information. Ils utilisent les relais publicitaires suivants : les affiches, la presse, le courrier, les tracts publicitaires. Pour la majorité d'entre eux, l'espace culturel évasion et la bibliothèque sont une même structure.

Les filles de 0/4 ans n'utilisent pas les outils de suggestions. Elles sont satisfaites de la circulation des informations. L'espace culturel évasion et la bibliothèque ne désignent pas un même lieu.

Les 5/10 ans féminins n'utilisent pas les outils de suggestions. La circulation de l'information est bonne. Les relais publicitaires utilisés sont les affiches, le courrier, les écoles, les tracts publicitaires. L'espace culturel évasion et la bibliothèque sont deux lieux

différents.

Les 11/14 ans féminins n'ont pas répondu à la question.

Les 15/18 ans féminins utilisent plus ou moins les outils de suggestions. Ils utilisent le portail et les suggestions d'achats et ne sont pas satisfait de la circulation de l'information. Pour la majorité d'entre eux, l'espace culturel évasion et la bibliothèque ne sont pas un même lieu.

Les 19/25 ans féminins utilisent plus ou moins les outils de suggestions. Ils utilisent les affiches, le catalogue, le classeur d'informations, le portail, les réservations en ligne, les suggestions d'achats. La circulation de l'information est plus tôt bonne. Elles utilisent les tracts publicitaires, les affiches, le bouche à oreille, la presse, le web/portail. L'espace culturel et la bibliothèque ne sont pas un même lieu.

Les 26/45 ans féminins utilisent très peu les outils de suggestions. Elles utilisent la revue de presse, les affiches, le catalogue, le portail. Elles sont satisfaites de la circulation de l'information, les relais publicitaires utilisés sont : les tracts publicitaires, le bouche à oreille, les affiches, les écoles, le courrier, la presse, le web/portail. L'espace culturel évasion et la bibliothèque ne sont pas un même lieu.

Les 46/59 ans féminins utilisent très peu les outils de suggestions. Elles utilisent la presse. La circulation de l'information est mauvaise. Elles utilisent le bouche à oreille. Selon elles, l'espace culturel évasion et la bibliothèque ne sont pas un même lieu.

Les 60 ans et plus féminins utilisent très rarement les outils de suggestions. Ils utilisent les résumés des comités, le classeur d'informations, les affiches. Elles sont satisfaites de la circulation de l'information. Comme relais publicitaires, elles utilisent le courrier, la presse, les affiches, le portail, les tracts, les portes ouvertes, le noyelles info. Selon elles, l'espace culturel évasion et la bibliothèque sont deux lieux différents.

L'enquête de satisfaction ne révèle rien de très alarmant. En effet, 80% de la population est satisfaite de l'accueil, 72% des tarifs, 68% du prêt, 67% de l'accessibilité, 65% des horaires, 64% des documents, 63% des abonnements, 57% de la programmation, 55% de l'ergonomie, 51% des animations, 50% des services, 49% de la communication, 48% des ateliers, 47% des réservations, 37% du portail.

Nous allons à présent examiner les recommandations qu'il est possible de formuler à partir de toute la matière d'éléments collectés dans le cadre des entretiens et des questionnaires.

### **4.3. Recommandations et scénarii**

Tout d'abord, nous avons pu constater un souci dans la connaissance de l'existence de certaines structures. En effet, la bibliothèque et le centre culturel sont davantage connus par la population que l'audiothèque. Cependant, certaines personnes ne connaissent pas l'existence de ces structures. Par conséquent, il serait pertinent de promouvoir les structures auprès de la population.

Ensuite, l'appellation de la structure : « Espace Culturel Evasion » et « Bibliothèque François Mitterrand » n'est pas explicite pour la population. En effet deux appellations figurent sur le fronton à l'entrée principale de la structure. Cela sème la confusion dans l'esprit des habitants. La majorité du panel estime que l'Espace Culturel Evasion et la bibliothèque sont deux lieux différents.

De plus dans l'ensemble de la ville, la structure est indiquée sur les panneaux de signalisation sous l'appellation « Espace Culturel Evasion ». Or, pour qu'il y ait une relation entre un service public et un utilisateur, celui-ci doit être accueilli et orienté. La fonction d'accueil commence avec la signalisation dans la ville, dans les limites fixées par la loi du 29 décembre 1979 relative à la publicité, aux enseignes et pré-enseignes, avec l'identification du mobilier urbain...

L'idéal serait de mettre en place une véritable stratégie marketing en repensant le nom du service et en le faisant connaître à la population.

Concernant, les aspects relatifs à la communication et à la circulation des informations, il semble exister plusieurs problèmes :

- Soit le message n'est pas créé, il n'existe aucune communication

*et/ou* Soit le message n'est pas acheminé correctement.

Les avis de la population sur la performance du système de communication de la commune sont divergents. Or la communication est une intime partie de l'action publique. Les exigences de la communication publique contribuent à réhabiliter la communication par le caractère actif du récepteur. Selon Thayer, le récepteur est plus nécessaire

(indispensable) à la communication que l'émetteur.

Parce que la Médiathèque François Mitterrand est un service public, le service offert à l'utilisateur public ne peut se réduire à un produit décrit dans un catalogue ou exposé dans une vitrine. Le service doit être ajusté, l'application des règles adaptées à l'interlocuteur (le récepteur est «coconstructeur du texte» selon R. Ghiglione). Le service est, dans une certaine mesure, coproduit avec le demandeur. L'échange et la communication font partie intégrante du service finalement délivré. Il faut développer une communication de promotion destinée à faire connaître les services publics offerts.

Il faut s'efforcer de réaliser la promotion des services offerts au public. La promotion des services procède du «faire-savoir» ou du «faire-valoir». L'exercice est bien maîtrisé par les professionnels de la publicité ou des relations publiques. Les services publics comme tous services aspirent à la notoriété et à la bonne qualité de leur image. Le marché potentiel des utilisateurs intéressés est souvent très large, ce qui justifie l'appel aux techniques de l'information de masse avant un échange.

Il est nécessaire de commencer par la publicité des services offerts afin de faire venir, de faire connaître ou d'utiliser une offre publique. L'efficacité comme le bon sens commandent de se référer à un objectif particulier de promotion pour chaque groupe «ciblé» de citoyens bien identifiés.

Pour faire savoir, il faut informer sur l'existence même de l'information, sur les sources de renseignements administratifs, les services qui accueillent : publicité sur les publications officielles, sur les guides et rapports, sur l'accès aux documents publics ou aux bases de données, sur les sites internet et les numéros de téléphone, sur les heures d'ouvertures, sur le lieu des dépôts ou d'envoi et la date limite des retours de questionnaires... La publicité donne des compléments d'explications, justifie, porte des modifications à la connaissance des usagers.

A' la médiathèque François Mitterrand, il y a énormément de communication interne puisque les affiches à l'intention des usagers sont partout, les plaquettes, les tracts publicitaires.... Or ces messages sont étouffés par le bruit qu'engendre leur multiplication. La publicité sur les créations, les nouveau services, les amélioration prend une place prioritaire. En revanche, la mise en avant des prestations anciennes, régulièrement assurées, attire peu l'attention. En effet, la publicité est fortement faite en cas de dysfonctionnement d'un service public.

Voilà pourquoi nous pourrions choisir de développer une certaine forme de communication, dite événementielle, à base soit de publicité, soit de relations publiques. Elle s'appuie sur des moments singuliers de la vie d'une structure autant que sur la valeur des services offerts. Les collectivités locales et territoriales apprécient les inaugurations et les commémorations. Certains services multiplient les «opérations portes ouvertes» et le font savoir. Mais quand ça ne fonctionne pas, il faut susciter des événements si les instants remarquables ne suffisent pas à soutenir l'attention.

Les ressorts publicitaires sont encore plus nécessaires lorsque la finalité n'est plus seulement de faire savoir mais de faire venir ou de faire utiliser. Le marché des usagers est captif, la transparence et le souci d'optimiser l'usage du service public justifient le recours à la publicité. La rhétorique de Cicéron soutenait déjà, dans le Dialogue de l'orateur, qu'il fallait à la fois convaincre les esprits et s'insinuer dans les cœurs.

Afin de résoudre le problème de communication de l'Espace Culturel Evasion, il faudrait créer un poste de chargé de communication externe. La personne qui occuperait ce poste pourrait soit être recrutée à cet effet ou une personne déjà en place dans la structure mais qui occuperait de nouvelles fonctions.

En terme budgétaire, si nous nous basons sur un salaire de 1500 euros net soit 1815 euros brut cela représente une dépense annuelle de 21 780 euros.

Or, la structure dispose d'un budget de 32 000 euros afin de résoudre au mieux le problème de la baisse de fréquentation. Étant donné la quantité non négligeable de personnel dans la structure, procéder à la redéfinition des profils de postes semble être une solution bien moins onéreuse. De plus, dans l'ensemble le personnel dispose de qualifications assez élevées et plusieurs profils de personnes pourraient correspondre à ce profil de poste surtout si la possibilité de suivre des formations de mise à niveau dans ce domaine leur était offerte. Le chargé de communication pourrait mettre en place un plan de communication à partir des résultats de l'audit.

Il faut considérer l'investissement dans un plan de communication comme une recommandation importante et certainement incontournable. En effet, la situation actuelle de la structure n'est certainement pas occasionnée par un grave dysfonctionnement interne mais par une défaillance de sa notoriété. Il y a probablement un énorme travail sur l'image de marque à amorcer.

La structure organise beaucoup d'ateliers. Il faudrait réduire dans un premier temps

les activités et se concentrer sur la communication. Pendant cette période, il faudrait repenser le fonctionnement des ateliers et notamment tenir compte des besoins de l'ensemble de la population. En effet, actuellement les ateliers cibles constamment le même profil de public. Or, d'après les chiffres de recensement de l'INSEE la population est répartie en tranches d'âge harmonieuses.

Si nous nous ~~s'~~intéressons aux formations continues que les collaborateurs suivent durant leur carrière, nous remarquons que les agents suivent beaucoup de formations sur la mise en place de projet d'animations artistiques. Il faudrait diversifier davantage les domaines de formation et inciter les agents à se former à l'utilisation des nouvelles technologies de communication. En effet, certaines collaboratrices m'ont fait part de leurs difficultés rencontrées avec l'outil informatique et de la gêne occasionnée pour réaliser au milieu le travail quotidien.

Les résultats de cet audit seront fixés à la fin du mois de juillet puisque ma mission se poursuit jusqu'au 31 juillet. Actuellement, outre des suspicions de pistes, je ne dispose pas de preuves assez solides pour aller plus loin dans les recommandations.

Toutefois, indépendamment du domaine d'action de la structure certaines décisions qui ont été prises ces dernières années ont fort probablement joué un rôle dans l'affaiblissement de ce service public. L'ensemble des collaborateurs de l'Espace Evasion ont constamment essayé de trouver des solutions pour atténuer le phénomène de non fréquentation. Pour cela, ils ont développé de nombreux ateliers et animations, sont allés à la rencontre de la population y compris dans les quartiers réputés pour être trop éloignés de la médiathèque comme chacun semble régulièrement véhiculer l'idée. Certains de ces services ont très bien fonctionné et nous retiendrons l'exemple du cyber point et de l'atelier théâtre. Pourtant, ils ont tout deux été interrompus pour être transférés ensemble dans une autre structure de la commune. Certaines manœuvres contribuent à éloigner la population de la médiathèque en faisant en sorte que son existence ne soit pas indispensable. En effet, pourquoi fréquenter un service communément considéré comme éloigné alors qu'un service similaire est disponible dans un quartier concentrant une forte partie de la population noyelloises? Tout semble se passer, comme si ces deux structures qui ont toutes deux une mission importante à réaliser auprès de la population, avaient

développé une stratégie de concurrence non pas en terme financier mais en terme de concentration du public au sein de leur structure. Personne n'a d'intérêt à gagner dans un tel fonctionnement, il serait tout de même plus professionnel et efficace pour ces services publics de travailler ensembles en bonne coopération puisque leur performance ne pourrait qu'en être accrue. De plus, un tel mode de fonctionnement ne rend pas service à la population et prive la part de population la plus modeste et la plus fragile d'un accès à la médiathèque. L'ensemble des études nationales démontrent que les bibliothèques municipales sont surtout fréquentées par les classes moyennes et supérieures. Les structures ayant en charge le public noyellois dans le cadre d'activités d'insertions et d'activités culturelles devraient tenir compte du phénomène et rechercher des stratégies pour l'atténuer.

## **I. L'approche sociologique**

### **1.1. Les enquêtes de public, une tradition des bibliothèques parisiennes**

La région Ile-de-France et Paris possèdent environ la moitié du potentiel documentaire français. La capitale compte un grand nombre de bibliothèques. Paradoxalement, leur quantité et leur variété, la diversité de leur mode d'accès perturbent leur image auprès du public. Il se pose la question du niveau de spécialisation et du service de proximité. Afin de répondre à une demande urgente et diversifiée, les institutions documentaires parisiennes doivent à la fois hiérarchiser l'offre qu'elles proposent et inciter à la création des services nouveaux qui sont réclamés par des publics exigeants et mal cernés. L'ensemble de ces constats, établis lors du colloque sur la lecture publique à Paris organisé à l'initiative de la direction des Affaires culturelles de la mairie de Paris en novembre 1994, qui ont conduit à la création de l'Observatoire permanent de la lecture publique à Paris (OPLPP), structure inter institutionnelle d'échange et de coopération. L'OPLPP réunit l'ensemble des instances concernées par la lecture et les bibliothèques à Paris. La coordination des travaux de l'OPLPP est assurée, depuis sa création, par la direction des affaires culturelles de la ville de Paris. Les enquêtes s'inscrivent dans une tradition d'étude et de recherches en matière de sociologie des publics. Cette tradition doit beaucoup à l'impulsion du ministère de la culture, depuis les années soixante, avec le service qui deviendra le département des Études et de la Prospective (notamment pour les grandes enquêtes sur les pratiques culturelles des Français depuis 1973 et avec le service Études et Recherche de la BPI mis en place dès l'ouverture du Centre Georges Pompidou en 1977. Deux enquêtes ont été réalisées par la Cité des sciences et de l'industrie La Villette en 1991 et 1995, elles portaient sur les usages et pratiques des publics étudiants, lycéens et collégiens de la médiathèque. Quatre enquêtes ont été effectuées en 1984, 1988, 1991 et 1993 à la bibliothèque Sainte-Geneviève, analysant les motifs de satisfaction et les insuffisances de l'établissement, les conditions de travail, la qualité et l'accessibilité des collections, ou encore l'accueil et la

communication. Les travaux ont été menés par le service étude et recherche de la BPI dans deux directions privilégiées : d'une part, l'analyse des dispositifs institutionnels d'offres culturelles, des dispositifs des acteurs chargés de la médiatiser et des usages et des représentations de ceux qui s'approprient cette offre. D'autre part, l'étude des pratiques de lecture appréhendées sous leurs différentes modalités et leurs différents contextes. Les études pilotées par le service de l'Accueil général et des Études à la direction du développement culturel de la BnF, entreprises avant l'ouverture du haut-de-jardin et, notamment, deux enquêtes sur l'évaluation quantitative des publics potentiels de la BnF, l'autre sur les pratiques du libre accès et son organisation à la BnF.

La ville de Paris procède à deux types d'enquêtes sur ses bibliothèques <sup>6</sup>:

- en externe : par l'intervention de cabinet ou d'instituts d'études notamment avec MV2 en 1989-1990, période où la ville entamait l'informatisation de son réseau, avec pour objectif la définition d'une stratégie d'amélioration des services et de développement de la clientèle des bibliothèques parisiennes.
- en interne : avec la mission évaluation et prospective rattachée au service scientifique des bibliothèques, qui a notamment rendu publique en 1995 une synthèse sur le public de la ville de Paris, précédée d'une autre, sur le même thème en 1992.

## **1.2. Profils et usages des bibliothèques municipales**

D'un point de vue sociologique, les femmes fréquentent plus que les hommes les bibliothèques municipales et s'y inscrivent plus. La différence par sexe se creuse encore davantage lorsqu'il s'agit du goût pour la lecture : les femmes apprécient davantage la lecture que les hommes. Les travaux de François de Singly et de Claude Poissenot montrent que les mères de famille sont souvent plus impliquées que les pères dans les activités qui environnent les pratiques de lectures de leurs enfants (qu'il s'agisse de l'incitation à lire, de la proposition ou de la sélection d'ouvrages, de l'accompagnement

---

<sup>6</sup> Ces études ont donné lieu à la publication d'un ouvrage dans la collection Études et recherche des Éditions de la BPI/Centre Georges Pompidou, *Sociabilités du livre et communautés de lecteurs*, M. Burgos, E. Buch, CH. Evans, Paris, 1996.

pour les achats de livres ou à la bibliothèque)<sup>7</sup>.

Quant aux catégories socioprofessionnelles, les plus représentées dans les bibliothèques municipales sont dans l'ordre : les étudiants, les cadres et professions intellectuelles supérieures, les professions intermédiaires. La sociologie des pratiques culturelles est susceptible de contrebalancer certaines analyses portées sur l'accentuation des déterminismes sociologiques.

La taille de la ville joue un rôle important. Elle constitue un indicateur significatif pour la fréquentation des bibliothèques municipales, de même que la taille du foyer. Plus ces deux dimensions augmentent, et plus forte est la fréquentation.

Concernant les habitudes de fréquentation des bibliothèques municipales. Les réguliers arrivent en tête suivie des occasionnels. La fréquentation de la bibliothèque correspond à une démarche solitaire.

### **1.3. L'enquête sur les jeunes et leurs loisirs en France**

L'enquête a été réalisée par l'Observatoire de l'Enfance en France en juin 2003, sous la direction scientifique de Gabriel Langouët. L'enquête a été adressée courant juin 2003 à des jeunes de trois collèges et de cinq lycées généraux et technologiques situés en région parisienne et en province. Environ 1930 questionnaires ont été distribués dans l'ensemble des huit établissements et 1276 ont été retournés.

La lecture est située en 10<sup>ème</sup> position lorsqu'on demande aux jeunes de dire ce qui est ou n'est pas un loisir. Pour 47,7% des jeunes de 13 ans et moins la lecture est un loisir. Pour 40,7% des 14-15 ans la lecture est un loisir. Pour 39,6% des jeunes entre 16 ans et plus la lecture est un loisir. Pour 48,9% des filles la lecture est un loisir contre 36% des garçons. La lecture arrive au dixième rang des loisirs préférés des jeunes juste après Internet. La lecture est l'activité préférée de 14,7% des filles contre 8,5% pour les garçons. 38,1% des jeunes pratiquent régulièrement la lecture, 46,3% la pratiquent rarement et 15,6% ne la pratiquent jamais.

Cette étude est intéressante parce qu'elle intervient en 2003, juste au moment où

---

<sup>7</sup> François de Singly relève que les mères accompagnent les enfants dans les achats de livres huit fois plus souvent que les pères en milieu populaire, quatre fois plus en milieu moyen, trois fois plus en milieu supérieur. (François de Singly, *Lire à 12 ans. Une enquête sur les lectures des adolescents*, Paris, observatoire France Loisirs de la lecture/Nathalie, 1989, p.21. Claude Poissenot, *Les Adolescents et la bibliothèque*, Paris, BPI-Centre Georges Pompidou, 1997, p.242-266).

Internet se développe le plus pour la consommation familiale : arrivée des accès illimités. Les loisirs des jeunes amorcent une mutation qui se poursuit actuellement.

### **Conclusion :**

Réaliser une enquête sur les besoins culturels d'une population afin de trouver une solution pour enrayer le phénomène de chute de la fréquentation de la structure sur la commune est un angle d'attaque assez inattendu et certainement utile mais cela ne peut constituer qu'une infime partie du travail. Réaliser une enquête de satisfaction pour limiter la situation de crise est tentante mais insuffisant. Chercher à enquêter auprès des usagers est séduisant mais délicat à mettre en œuvre et ne permet pas de prendre en considération l'ensemble de la population. Choisir de travailler avec ces angles d'approches sous-entend que les problèmes auraient été identifiés. Or, il faut savoir suspendre son jugement et prendre le temps d'identifier les vrais problèmes pour ensuite mettre en place les bonnes solutions.

La réalisation d'un audit interne et externe constitue certainement une chance et une richesse pour la structure. Mettre en place et réaliser un audit constitue pour moi l'occasion de tester et de mettre au service de la structure les compétences que j'ai pu acquérir au tout long de ma formation en première année de Master Information, Communication, Documentation. Notamment dans le cadre des cours d'analyse des usages dispensés par madame Chérifa Bouckacem et des cours de méthodologies de l'audit de monsieur Carnel. Ma mission de stage constitue donc une sorte de laboratoire où il est possible de réaliser des expériences afin de tenter d'obtenir les meilleurs résultats.

Le travail a été réalisé de façon autonome et m'a permis de découvrir sur le terrain toutes les difficultés que comportent la réalisation d'un audit interne et externe. D'une part dans la gestion du temps et de l'organisation puisqu'il a fallu prendre de nombreux rendez-vous, rencontrer des personnes afin de mener des entretiens. D'autre part, en terme d'intégration dans la structure. En effet, le contexte économique actuel plonge les salariés dans un état d'inquiétude important, personne ne resterait insensible à la perte de son emploi dans la situation de crise actuelle et de chômage croissant. Tous les médias parlent de la restriction de postes notamment dans la fonction publique et les agents du patrimoine qui y sont associés ne se sentent pas à l'abri. Peut-être a-t-on l'intention de réduire les postes puisque la population ne fréquente plus la structure?

Au commencement de mon étude, il a d'abord fallu créer un lien de confiance qui c'est d'ailleurs rapidement installé et qui a croît au fur et à mesure que m'ont travail avancé. En effet, finalement les collaborateurs semblent se trouver soulager de ma présence et on bien compris que je ne suis pas partie prenante ni agent de surveillance mais chargée de trouver et de proposer des solutions afin de les aider à améliorer les objectifs de performance de la structure. Quoiqu'il en soit, réalise t-on une enquête pour prendre des décisions ou bien pour légitimer des décisions déjà prises, voilà un point énigmatique dont l'avenir nous révélera peut-être la réponse? Que les résultats à venir puissent s'avérer efficace voilà ce qu'il reste à souhaiter pour l'avenir de l'Espace culturel Evasion de Noyelles-sous-Lens.

P. Candau, *Audit des associations*, Éditions d'Organisation, 1990

COLLART, CHRISTELLE; DUBOIS, Brigitte. *Diagnostic social partagé de la ville*. 2006

LANGOUËT, Gabriel (dir.). *Les jeunes et leurs loisirs en France*, Hachette, 2004.

Noyelles Actualité, *Lettre d'informations municipales de Noyelles-sous-Lens*, n°34 avril 2009.

Études et recherche des Éditions de la BPI/Centre Georges Pompidou, *Sociabilités du livre et communautés de lecteurs*, M. Burgos, E. Buch, CH. Evans, Paris, 1996.

Observatoire Permanent de la Lecture Publique à Paris. *Publics et usages des bibliothèques : un défi pour la coopération*, Bibliothèque publique d'informations, 1998.

POISSENOT, Claude, *Les Adolescents et la bibliothèque*, Paris, BPI-Centre Georges Pompidou, 1997, p.242-266).

POISSENOT, Claude., Ranjard S. *Usages des bibliothèques: approche sociologique et méthodologie d'enquête*. ENSSIB, Villeurbanne, 2005.

M. Raoul, *Audit stratégique*, EME, 1989

DE SINGLY, François. *Lire à 12 ans. Une enquête sur les lectures des adolescents*, Paris, Observatoire France Loisirs de la lecture/Nathan, 1989, p.21.

VANDENDORDE, Christian. *Du papyrus à l'hypertexte. Essai sur les mutations du texte et de la lecture*, La Découverte, 1999.

WEILL, Michel. *L'audit stratégique. Qualité et efficacité des organisations*, AFNOR, 2007.

# Annexes



# NOYELLES-SOUS-LENS

## LE BUREAU MUNICIPAL 2008

**Alain ROGER**

*Maire*

*Permanence :  
sur rendez-vous*



**Maurice BERNARD**

*1<sup>er</sup> Adjoint*

*Travaux, sécurité  
et marché  
hebdomadaire*

*Permanence :  
le mardi de 14h à 16h*



**Sandra BLANCHARD**

*2<sup>ème</sup> Adjoint*

*Éducation, jeunesse,  
activités péri  
extra scolaires*

*Permanence :  
Sur rendez-vous*



**Jean-Michel SKOTARCZAK**

*3<sup>ème</sup> Adjoint*

*Logement et urbanisme*

*Permanence :  
le jeudi de 10h à 12h  
sur rendez-vous*



**Valérie PICHARD-DELVALLEZ**

*4<sup>ème</sup> Adjoint*

*Solidarités,  
actions sociales,  
personnes âgées*

*Permanence :  
le mardi de 9h à 11h*



**Hervé JANISZEWSKI**

*5<sup>ème</sup> Adjoint*

*Jumelage*

*Permanence :  
le samedi de 10h à 12h*



**Annie DELANNOY**

*6<sup>ème</sup> Adjoint*

*Cadre de vie et  
environnement*

*Permanence :  
le vendredi de 15h à 17h*



**Sabine BANACH**

*7<sup>ème</sup> Adjoint*

*Culture et fêtes*

*Permanence :  
le vendredi de 9h à 11h*



**Philippe CERF**

*8<sup>ème</sup> Adjoint*

*Vie associative*

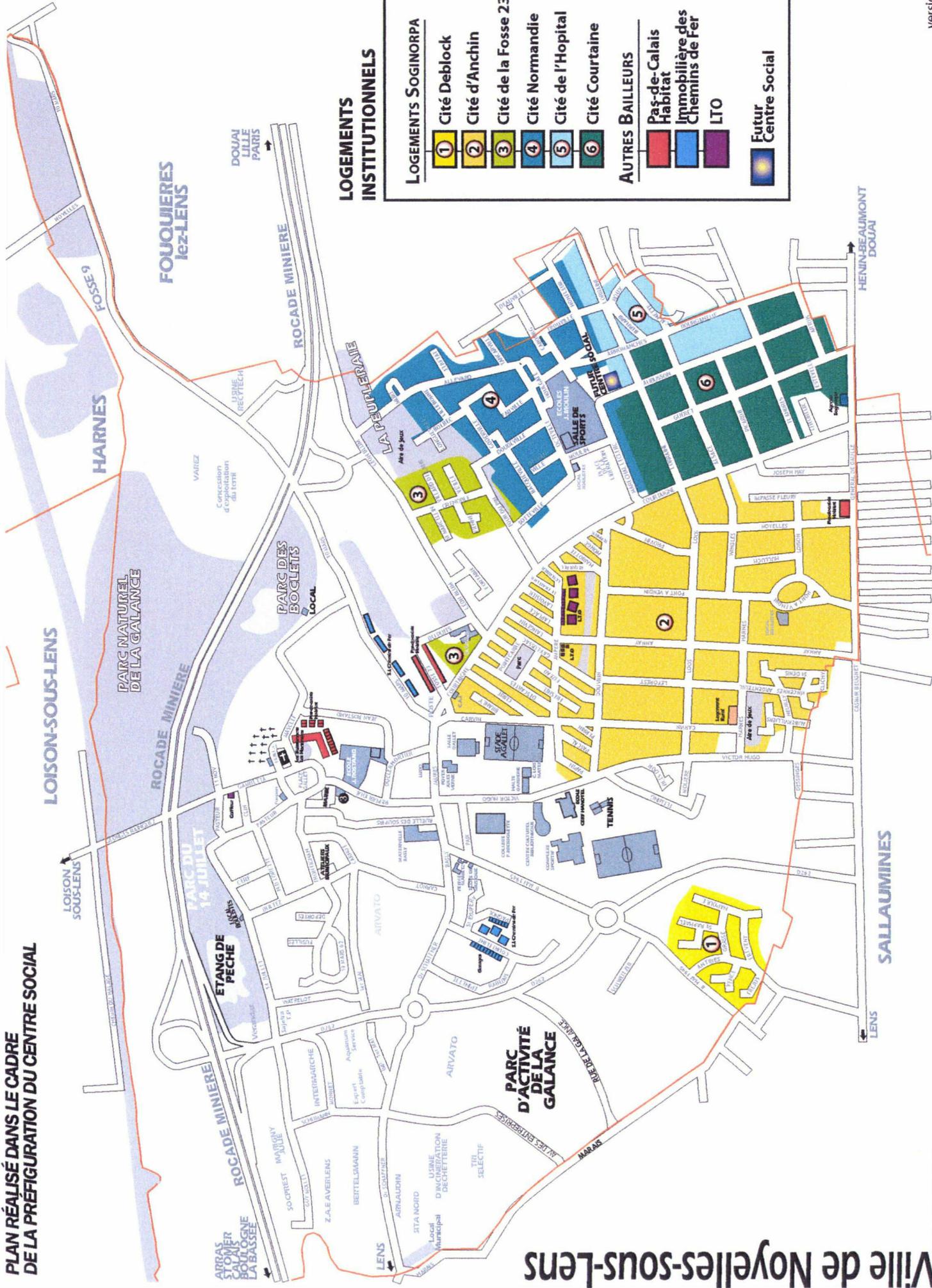
*Permanence :  
Sur rendez-vous*





**Première partie :  
Contexte, fonctions,  
méthodes**

**PLAN RÉALISÉ DANS LE CADRE  
DE LA PRÉFIGURATION DU CENTRE SOCIAL**



**LOGEMENTS  
INSTITUTIONNELS**

**LOGEMENTS SOGINORPA**

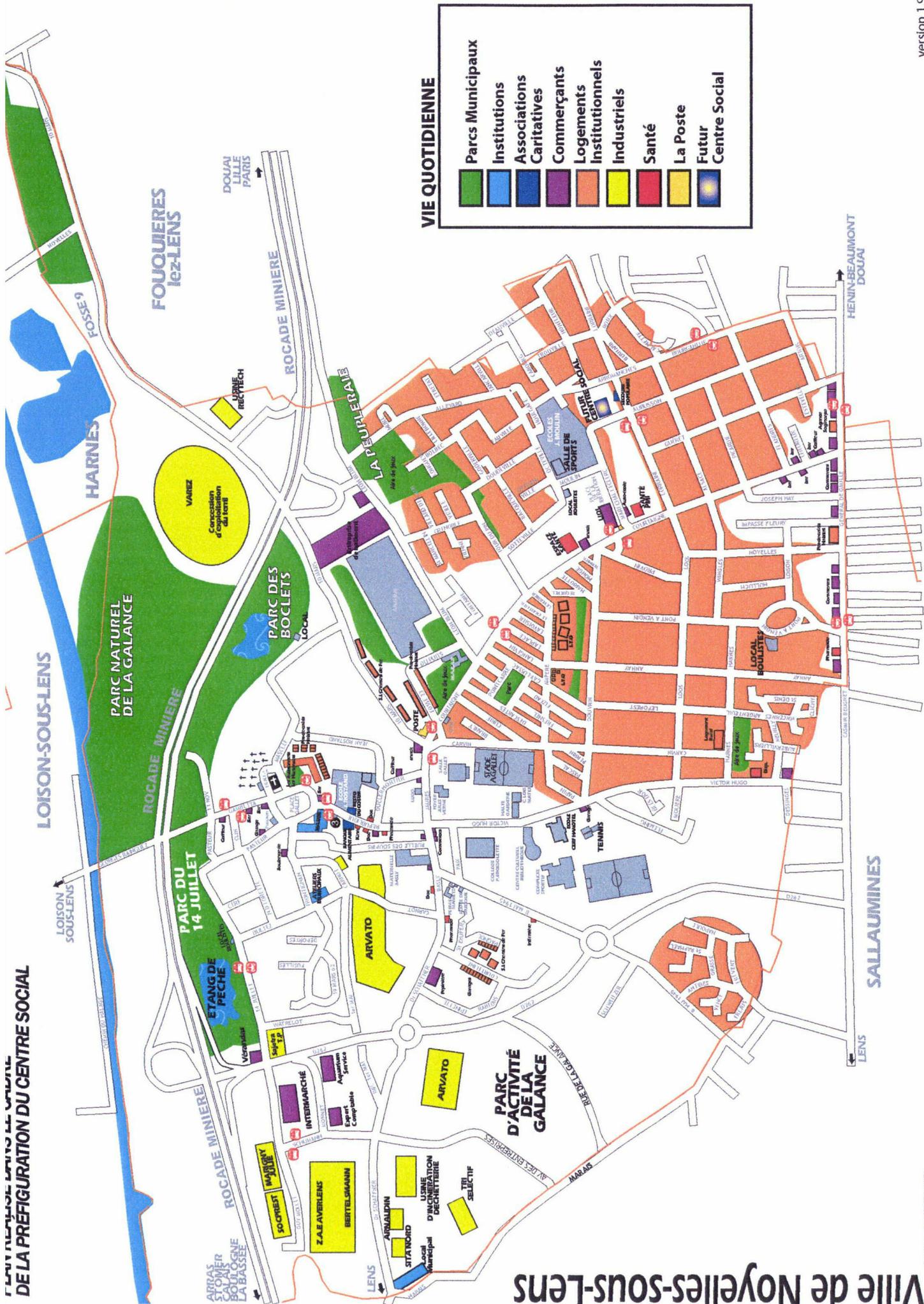
- ① Cité Deblock
- ② Cité d'Anchin
- ③ Cité de la Fosse 23
- ④ Cité Normandie
- ⑤ Cité de l'Hopital
- ⑥ Cité Courtaigne

**AUTRES BAILLEURS**

- Pas-de-Calais Habitat
- Immobilière des Chemins de Fer
- LTO

- ★ Futur Centre Social

**PLAN DE LA RECONFIGURATION DE LA PREFIGURATION DU CENTRE SOCIAL**



**Ville de Noyelles-sous-Lens**

**VIE QUOTIDIENNE**

- Parcs Municipaux
- Institutions
- Associations Caritatives
- Commerçants
- Logements Institutionnels
- Industriels
- Santé
- La Poste
- Futur Centre Social



**Seconde partie :  
Rapport d'audit et  
diagnostic**

## **Grille d'entretiens avec les collaborateurs du Centre Culturel Évasion.**

### **I. Profil.**

- 1) Âge, sexe
- 2) Fonction, ancienneté
- 3) Parcours professionnel
- 4) Niveau d'étude
- 5) Êtes-vous membre et/ou usager d'une bibliothèque?

### **II. Environnement de travail.**

- 6) De quel(s) espace(s) disposez-vous pour réaliser les différentes tâches inhérentes à votre fonction?
- 7) Cet espace est-il adapté aux besoins et aux contraintes de votre mission? Influence t-il positivement ou négativement sur votre travail?
- 8) Quels sont les outils mis à votre disposition pour réaliser vos différentes tâches?
- 9) Vous jugez ces outils performants et parfaitement adaptés à l'exigence de votre poste ou vous manquez de matériel pour accomplir au mieux votre mission?
- 10) Pensez-vous que votre environnement de travail influe sur le bon fonctionnement de la Médiathèque? Et dans quelles proportions?

### **III. L'organisation du travail.**

- 11) Quelles missions avez-vous en charge?
- 12) Diriez-vous que les tâches sont précises et attribuées catégoriquement à chaque collaborateur ou bien que chacun effectue des tâches variées de manières innovantes?
- 13) Votre travail est vécu comme une source de satisfaction, d'épanouissement personnel, il vous valorise ou alors il est parfois vécu comme une frustration? Et pourquoi?

#### **IV. Connaissances relatives à la Médiathèque.**

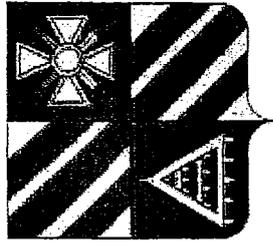
- 14) Pouvez-vous me présenter les différentes offres de services de la Médiathèque?
- 15) Pouvez-vous me présenter l'ensemble du fonds mis à disposition des usagers?
- 16) Selon vous, la Médiathèque réalise t-elle des missions spécifiques qui méritent d'être soulignées?
- 17) Quel est selon vous le principal problème de la Médiathèque? Comment se manifeste t-il? Comment l'interprétez-vous?
- 18) Quelle image avez-vous de la Médiathèque?

#### **V. L'ergonomie élément conducteur ou isolant de la communication?**

- 19) L'aménagement de l'espace constitue t-il un obstacle ou un avantage pour développer la sociabilité entre usagers et personnel?
- 20) L'ergonomie du lieu se prêt-il, selon vous, aux exigences actuelles et aux contraintes liées aux missions de la Médiathèque? Identifiez ces missions et vérifiez si le lieu permet de les réaliser?

#### **VI. Les solutions suggérées.**

- 21) Pensez-vous que la Médiathèque a déjà épuisé toutes les solutions pour enrayer le problème? Pourquoi?
- 22) Pensez-vous avoir cerné l'origine du problème?
- 23) Pensez-vous avoir des solutions à proposer? Lesquelles?



## VILLE DE NOYELLES-SOUS-LENS

### ENQUETE

La municipalité effectue une enquête auprès de la population afin de mieux vous satisfaire.  
Cette enquête est strictement anonyme. Nous souhaitons connaître votre avis et remercions tous ceux et toutes celles qui accepteront de nous répondre.

Merci de bien vouloir déposer ce questionnaire à l'accueil de la Bibliothèque François Mitterrand pour le 20 juin 2009 (dernier délai)

1.  Féminin  Masculin et Âge : .....
2.  Noyelles-sous-Lens  Autres : .....
3.  Maternel  Primaire  Collège  
 Lycée général  Lycée technologique  Lycée professionnel  
 Études supérieures

Si vous êtes au lycée précisez la section, si vous êtes en études supérieures précisez le domaine :

Activité professionnelle :

- Sans emploi  Retraité

4. A Noyelles-sous-Lens, vous connaissez l'existence de :

- la bibliothèque  l'audiothèque  du centre culturel

5. Dans votre ville, vous tenez à l'existence :

- de la bibliothèque , de l'audiothèque , du centre culturel   
Pour quelles raisons?

6. Le bâtiment est signalé de manière visible dans l'ensemble de la ville :

- Oui  Non

7. L'espace culturel évocation est bien situé dans la ville :

- Oui  Non  
pourquoi?

8. La bibliothèque, l'audiothèque, le centre culturel sont faciles d'accès :  Oui  Non

Si l'accès est difficile, pour quelles raisons ?

- Les documents  Oui  Non
- La programmation (spectacles, expositions...)  Oui  Non
- Les services  Oui  Non
- Les animations  Oui  Non
- Les ateliers  Oui  Non
- Les réservations  Oui  Non
- La communication  Oui  Non
- Portail/ réservations en ligne  Oui  Non
- L'aménagement  Oui  Non
- Les ateliers (ex : comité de lecture, bébé bouquine...)  Oui  Non

Si vous n'êtes pas satisfait, expliquez pourquoi ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Si vous participez à des ateliers, des animations... lesquels ?  
Êtes-vous satisfait? Pourquoi?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

14. Si vous avez souscrit un abonnement, lequel ?

- Livres
- Multimédias

15. Vous empruntez dans la section :

- enfants
- adultes

Vous empruntez :

- Albums
- Romans
- Romans policiers
- Poésie
- Livres en gros caractères
- Vidéo/DVD
- CD-ROM
- Point emploi formation
- Premières lectures
- Documentaires
- Fantastique-fiction
- Autres : .....
- Théâtre
- Livres régionaux
- BD
- Mangas
- Biographie
- Humour
- CD audio
- Livres-CD
- Revues
- Les nouveautés
- DVD musicaux

16. Quels sont vos centres d'intérêts ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

17. Vous consultez sur place :

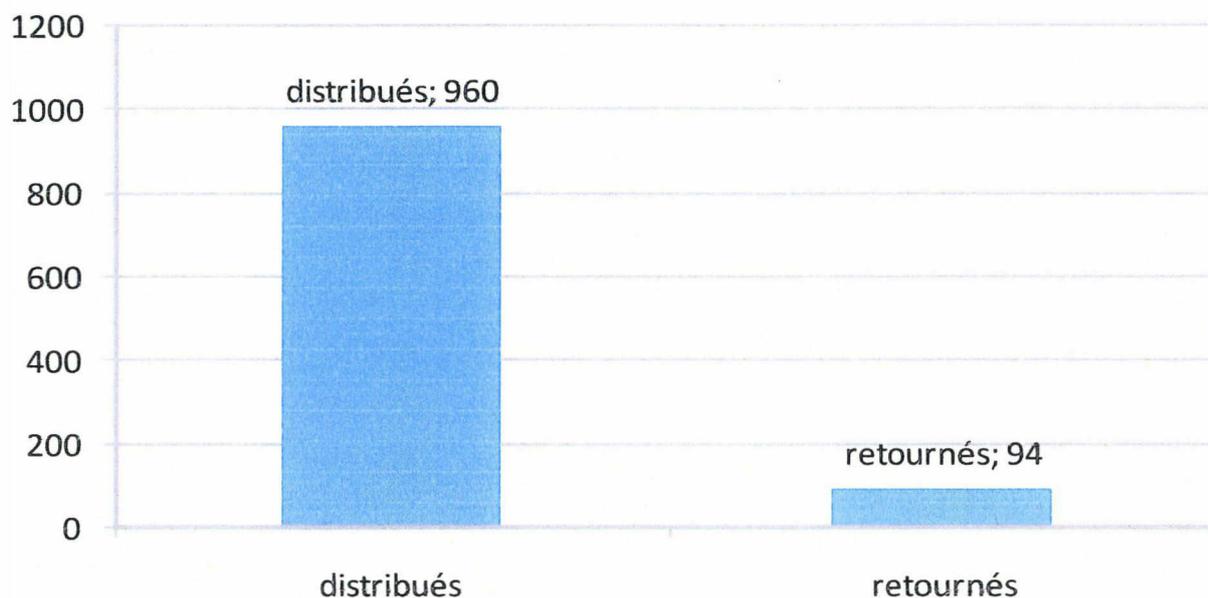
- Tous types de documents
- Uniquement les documents à consulter sur place
- Aucun document

18. Pour quelle durée empruntez-vous des documents :

- 1 journée
- 1 semaine
- 2 semaines

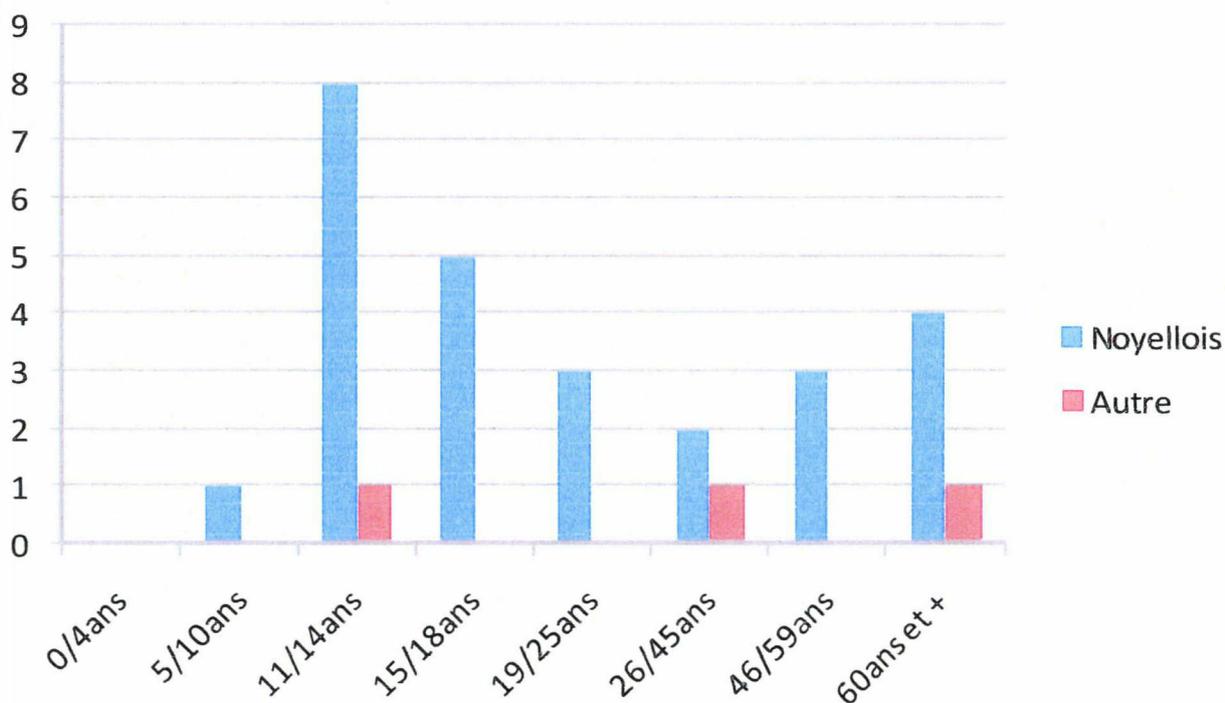


## Taux de retour des questionnaires



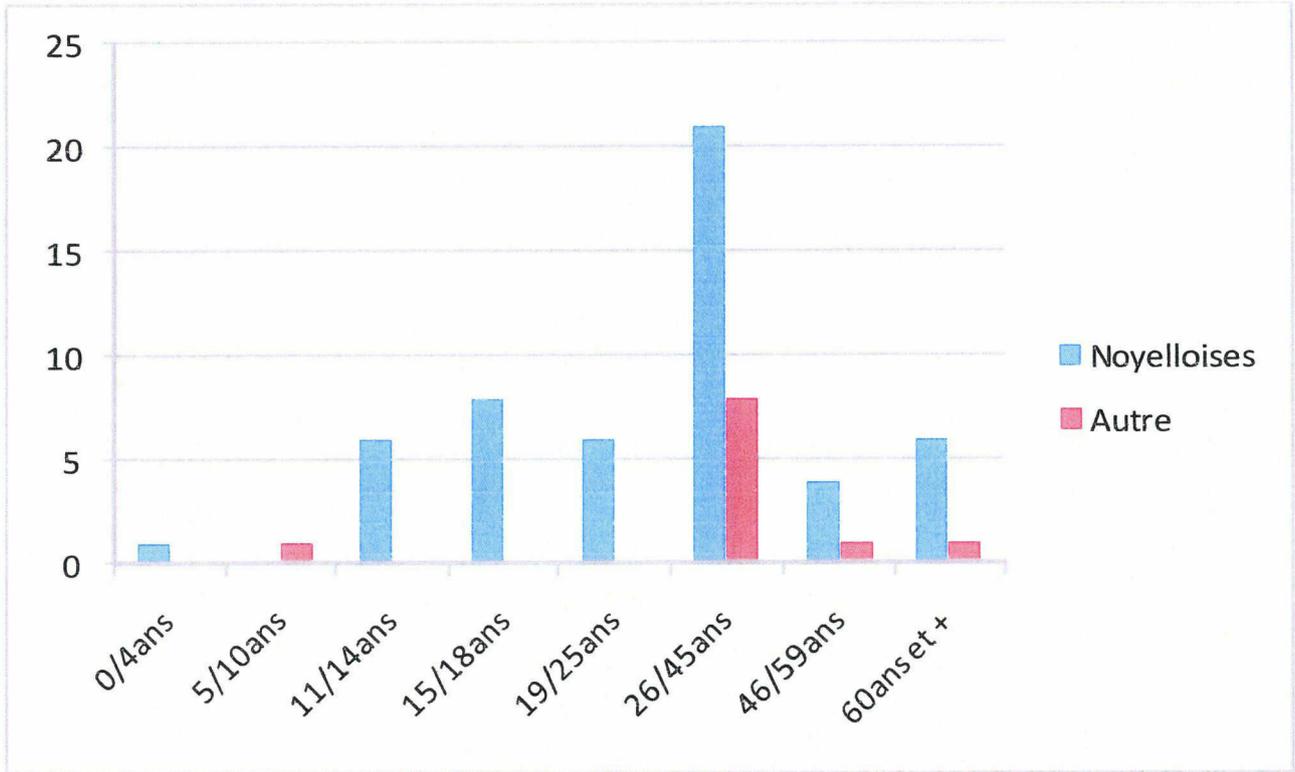
(figure 1)

## La répartition des hommes enquêtés par âge et par commune



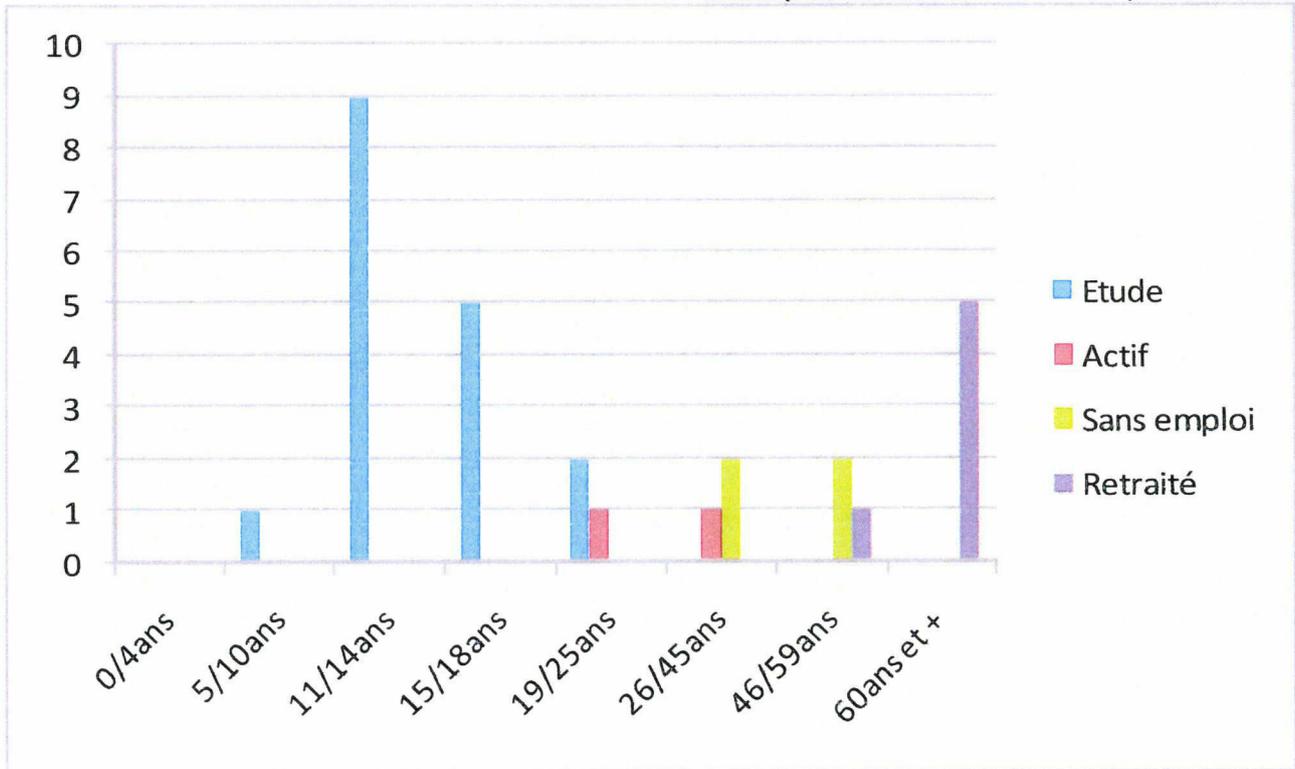
(figure 2)

## La répartition des femmes enquêtées par âge et commune



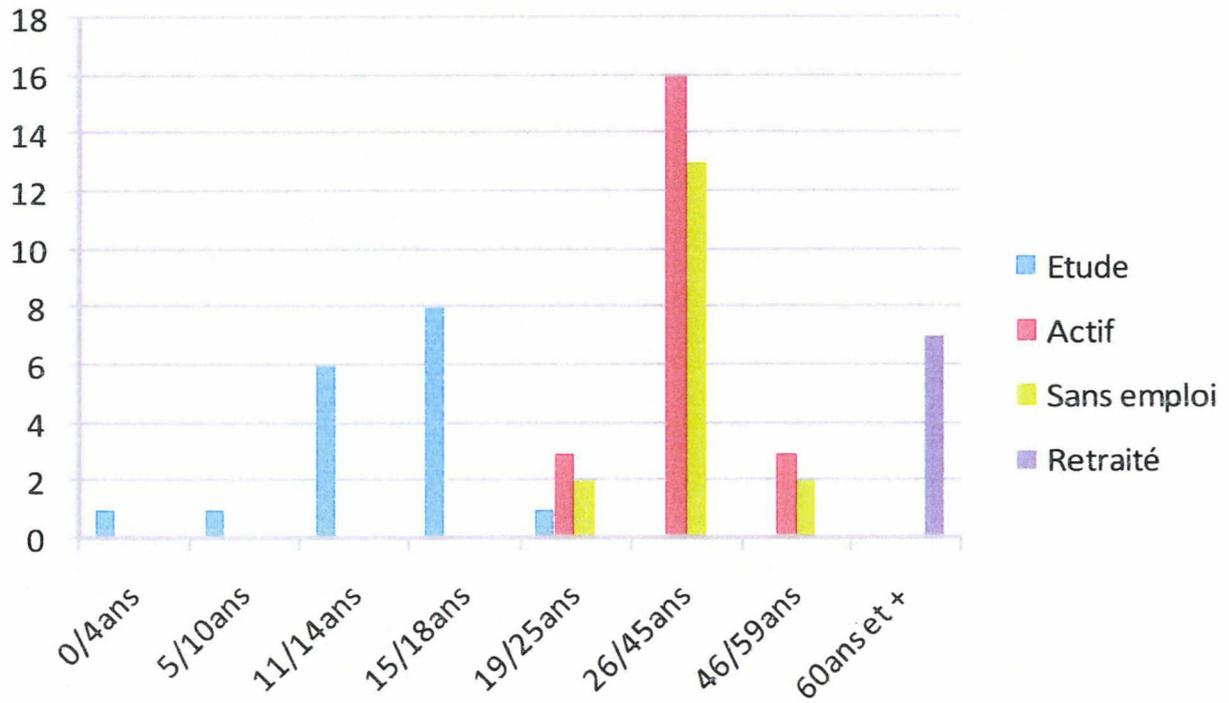
(figure 3)

La répartition des hommes par activité



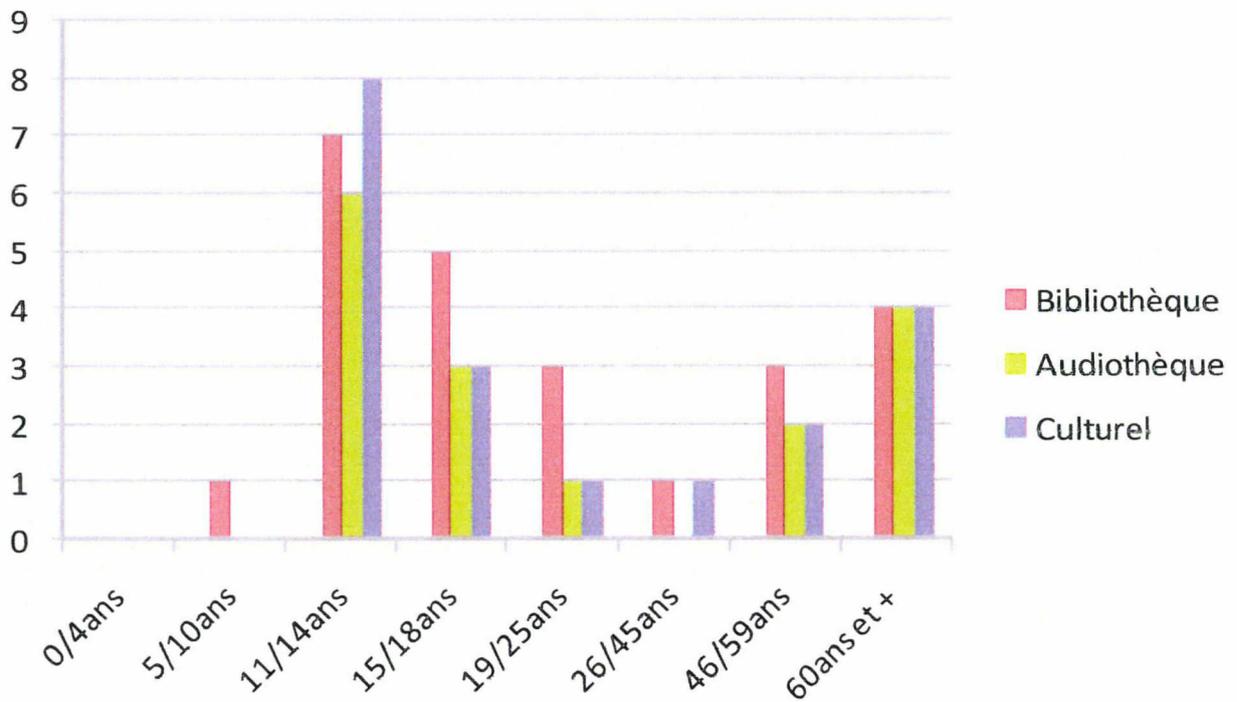
(figure 4)

La répartition des femmes par activité



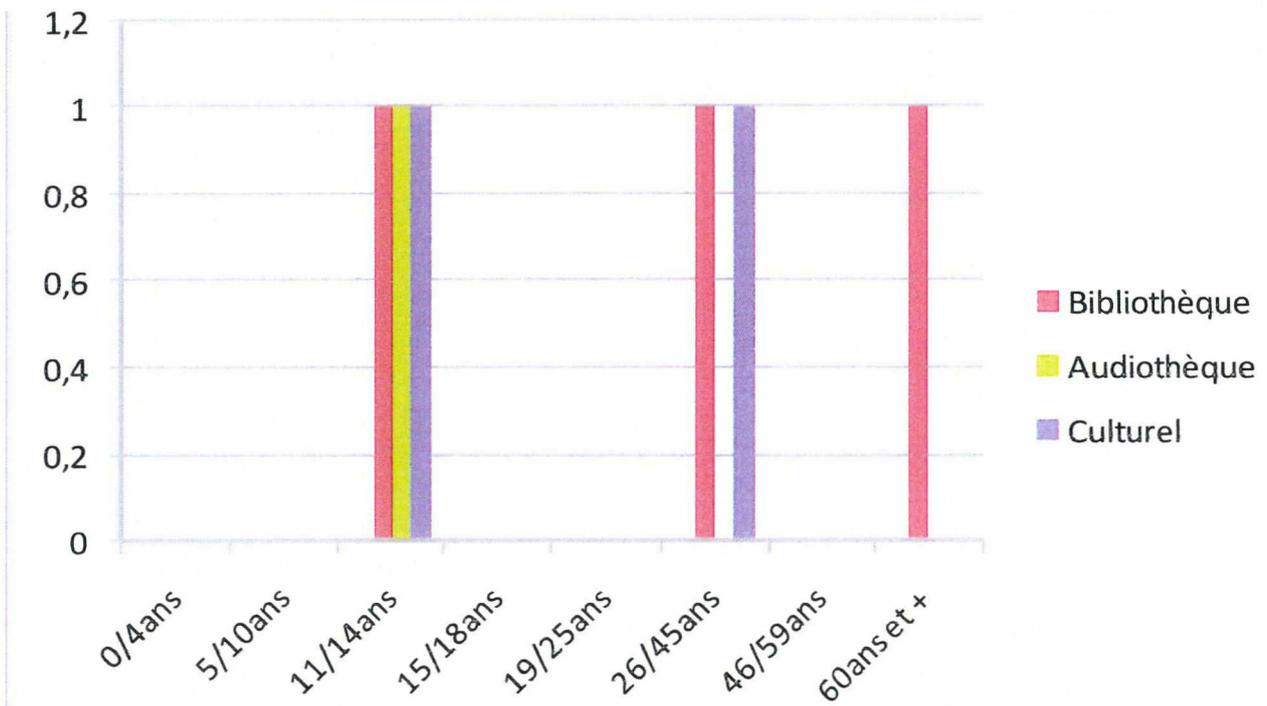
(figure 5)

Connaissance de l'espace culturel évasion par les noyellois



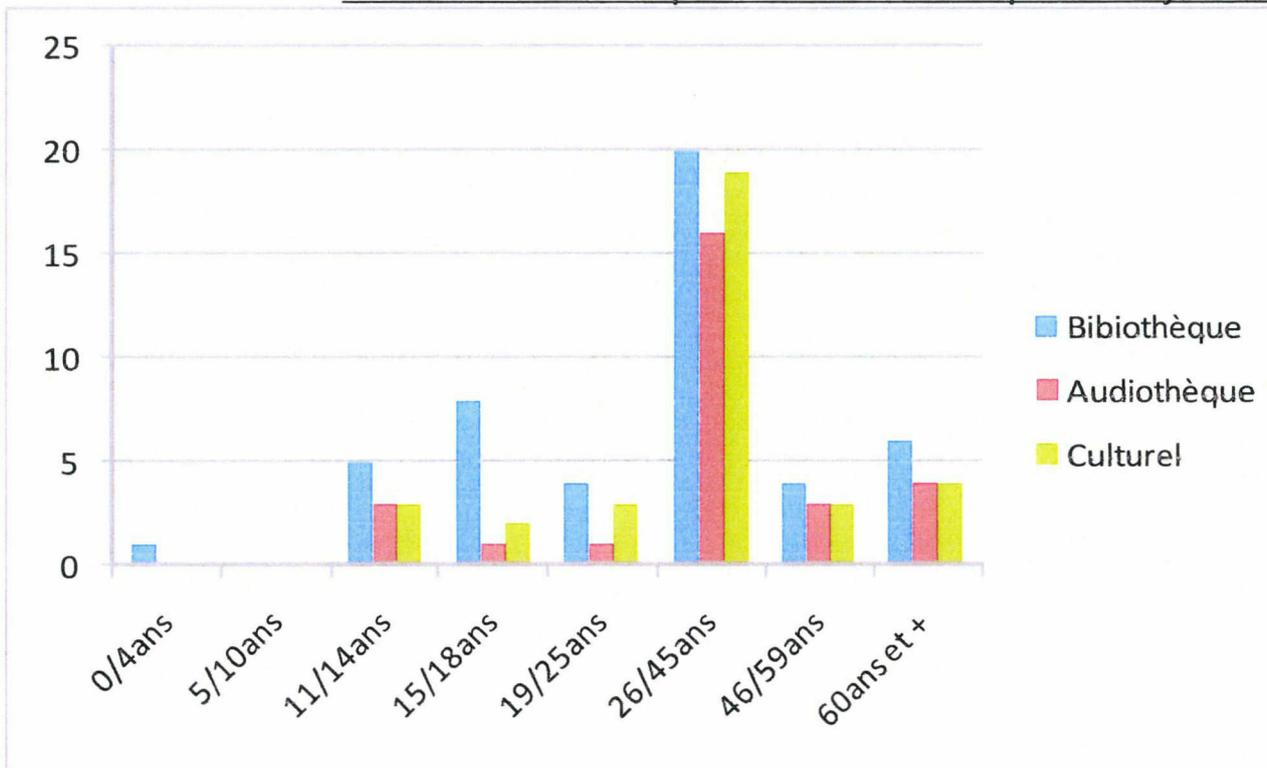
(figure 6)

Connaissance de l'espace culturel évasion par les non noyellois



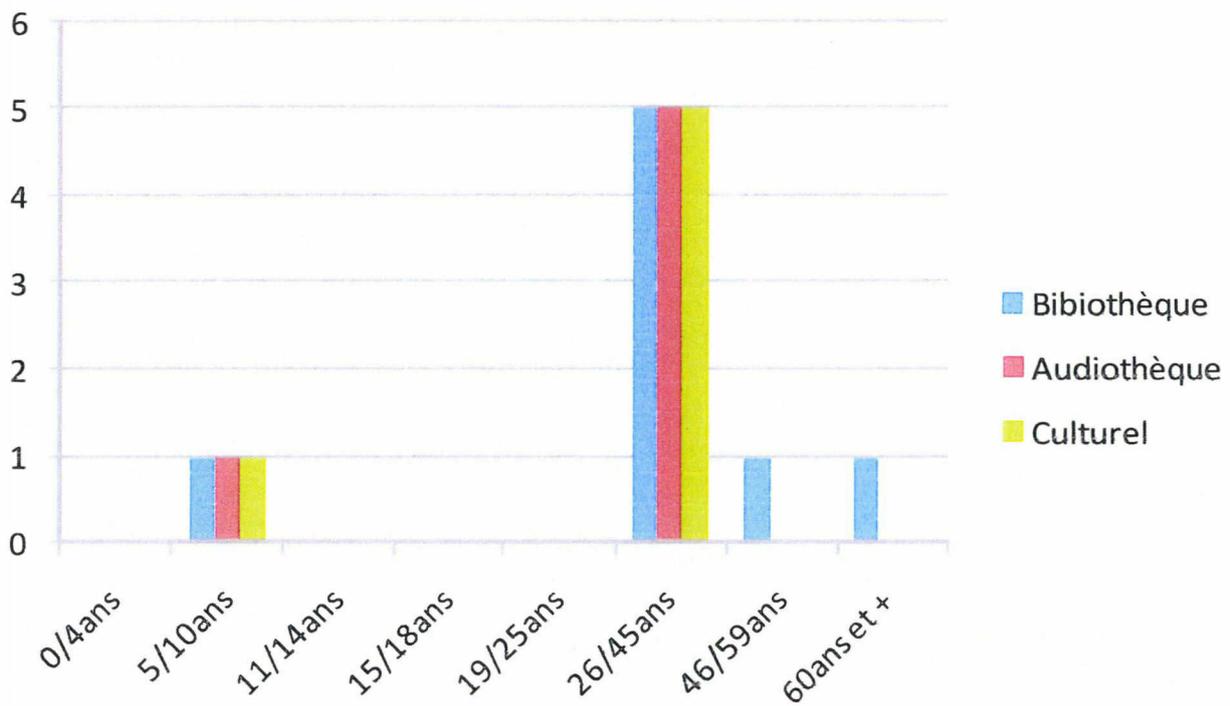
(figure 7)

Connaissance de l'espace culturel évasion par les noyelloises



(figure 8)

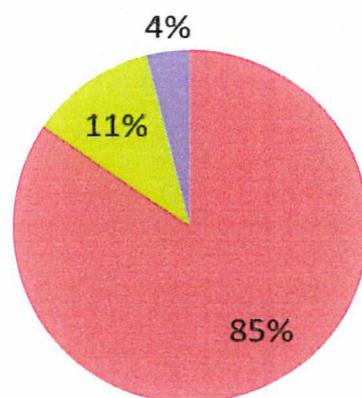
Connaissance de l'espace culturel évasion par les non noyelloises



(figure 9)

## Perception de la signalétique par les noyellois

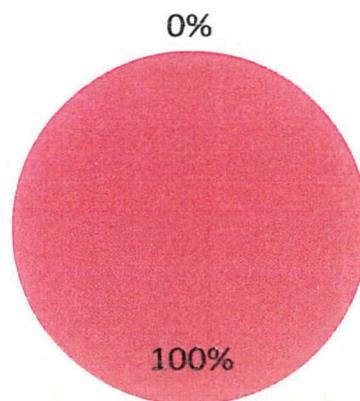
■ Bonne ■ Mauvaise ■ Sans avis



(figure 10)

## Perception de la signalétique par les non noyellois

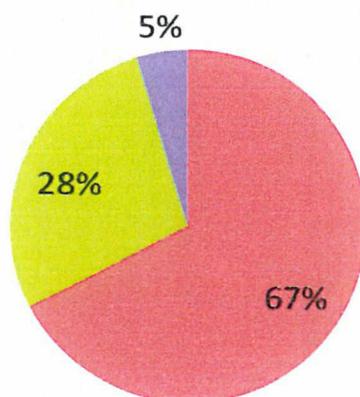
■ Bonne ■ Mauvaise ■ Sans avis



(figure 10)

## Perception de la signalétique par les noyelloises

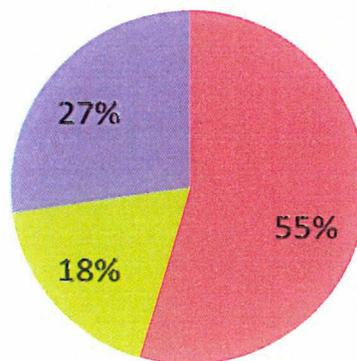
■ Bonne ■ Mauvaise ■ Sans avis



(figure 11)

## Perception de la signalétique par les non noyelloises

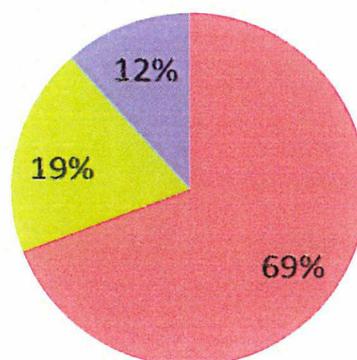
■ Bonne ■ Mauvaise ■ Sans avis



(figure 12)

## L'accessibilité de l'espace culturel évasion selon les noyellois

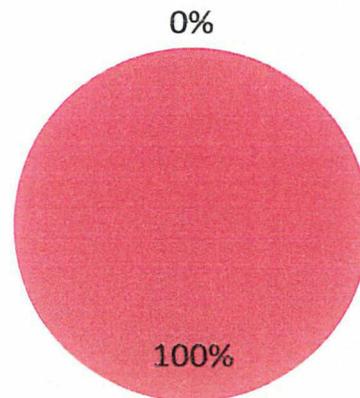
■ Bonne ■ Mauvaise ■ Sans avis



(figure 13)

## L'accessibilité de l'espace culturel évasion selon les non noyellois

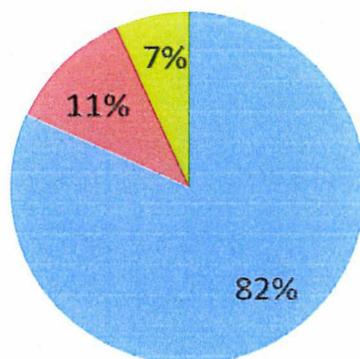
■ Bonne ■ Mauvaise ■ Sans avis



(figure 14)

## L'accessibilité de l'espace culturel évasion selon les noyelloises

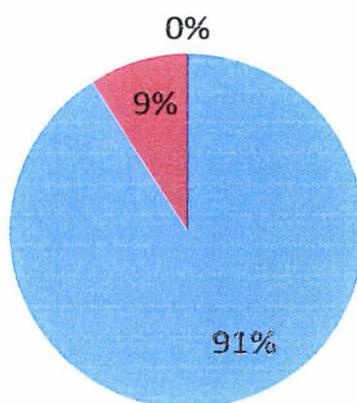
■ Bonne ■ Mauvaise ■ Sans avis



(figure 15)

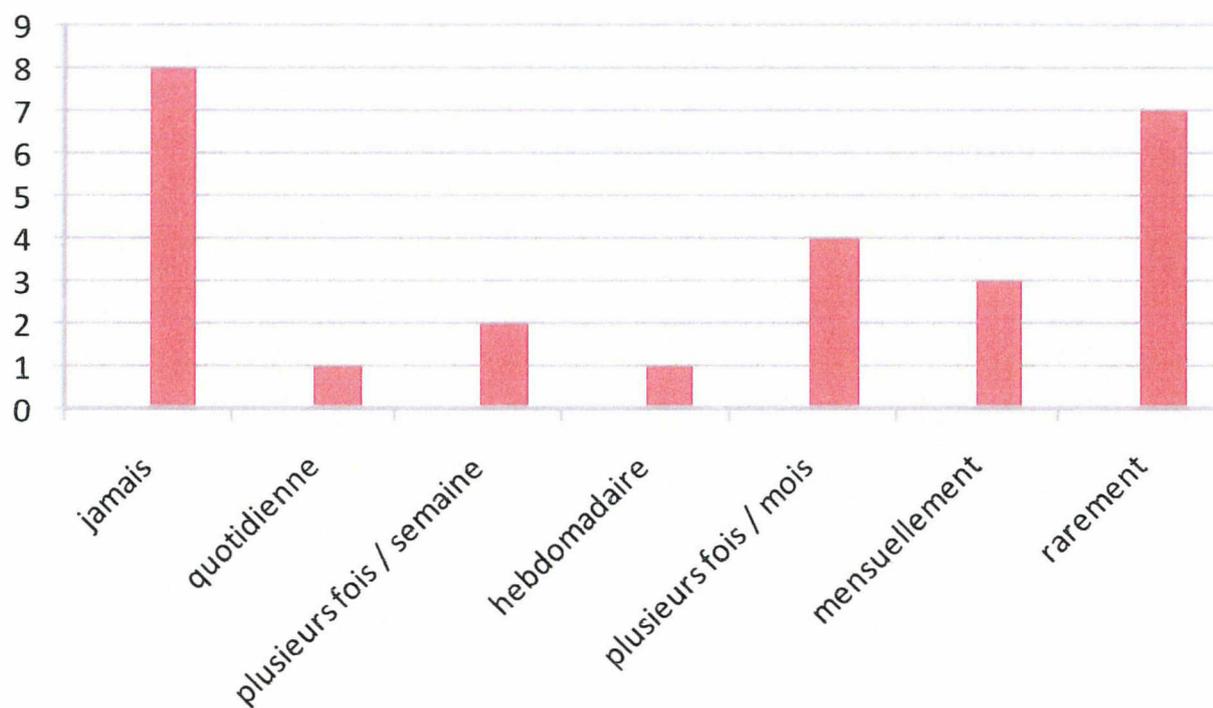
## L'accéssibilité de l'espace culturel évasion selon les non noyelloises

■ Bonne ■ Mauvaise ■ Sans avis



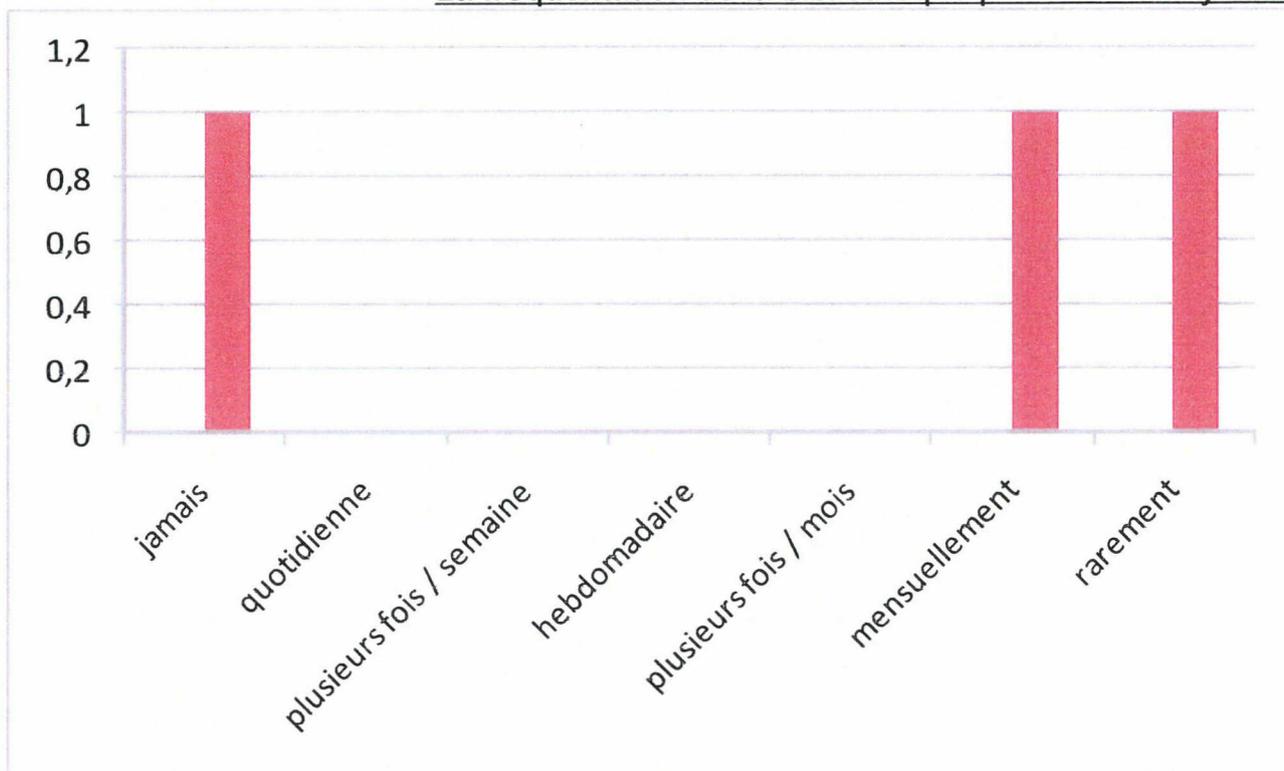
(figure 16)

## La fréquentation de la bibliothèque par les noyellois



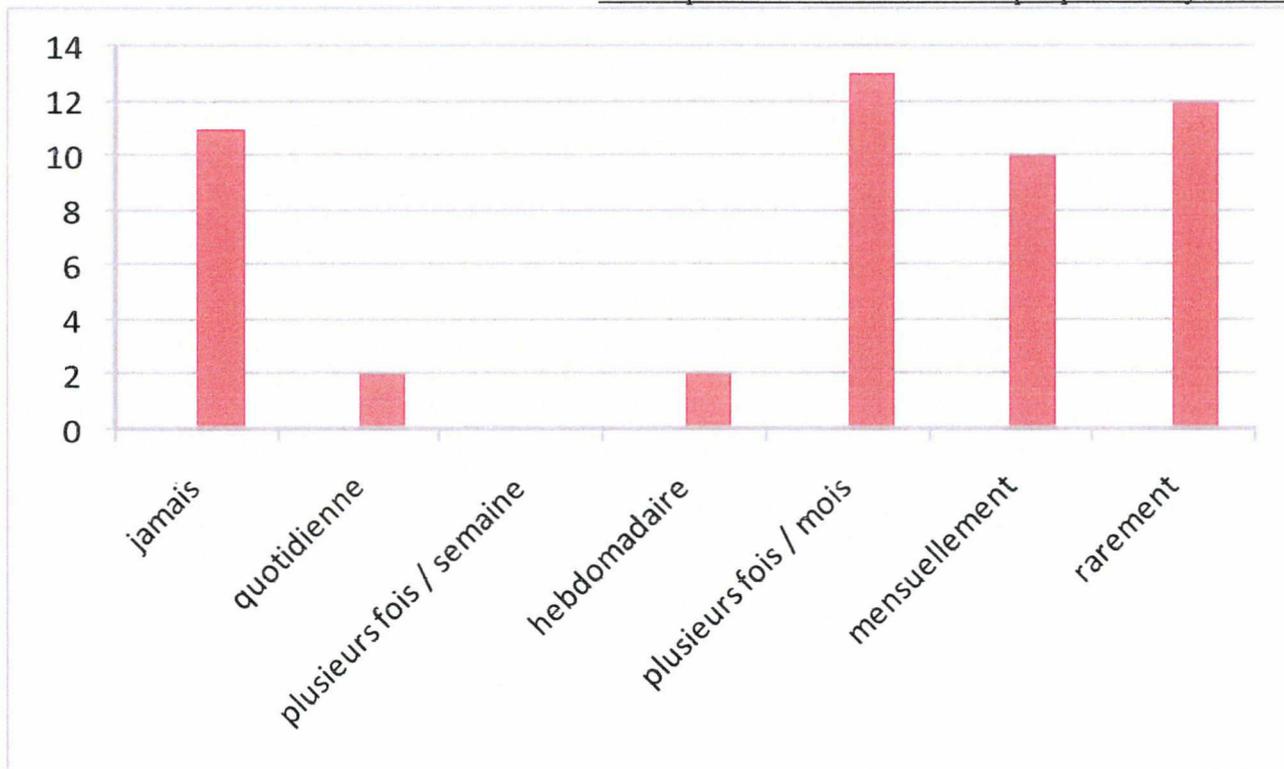
( figure 17)

La fréquentation de la bibliothèque par les non noyellois



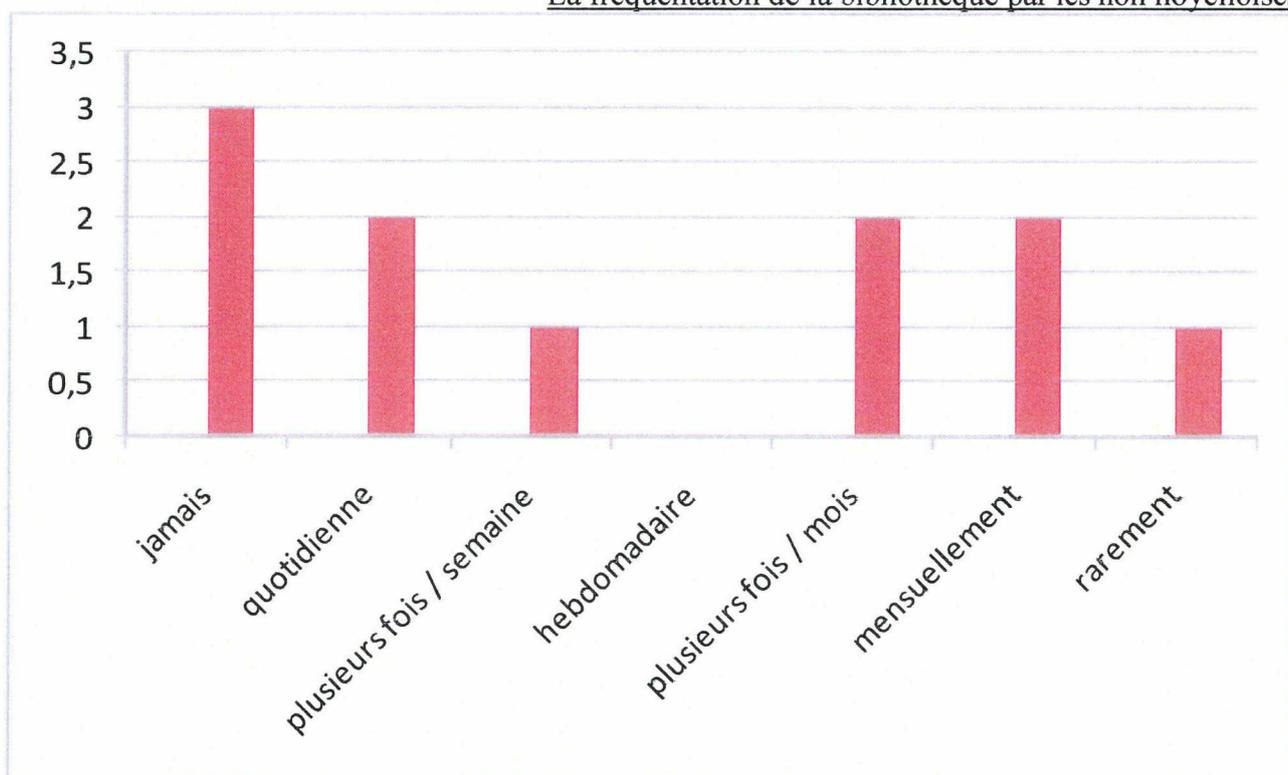
( figure 18)

La fréquentation de la bibliothèque par les noyelloises



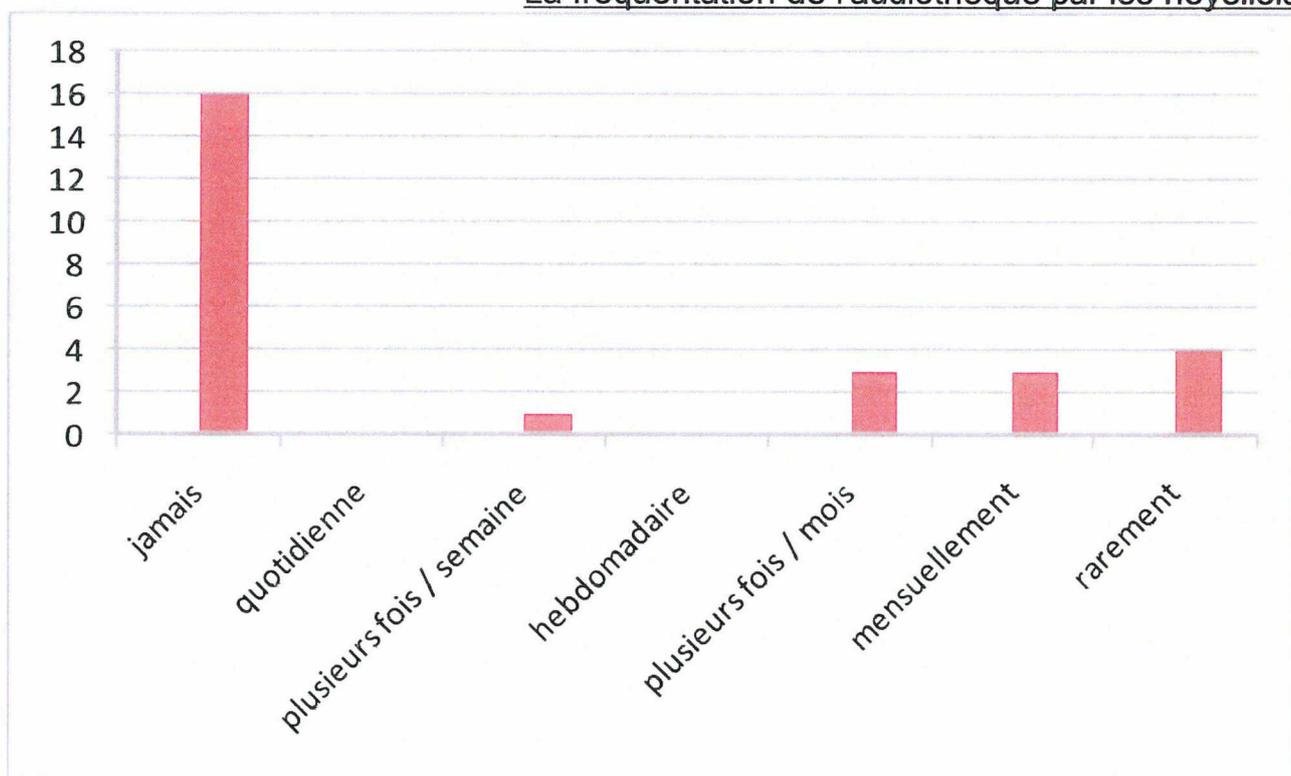
(figure 19)

La fréquentation de la bibliothèque par les non noyelloises



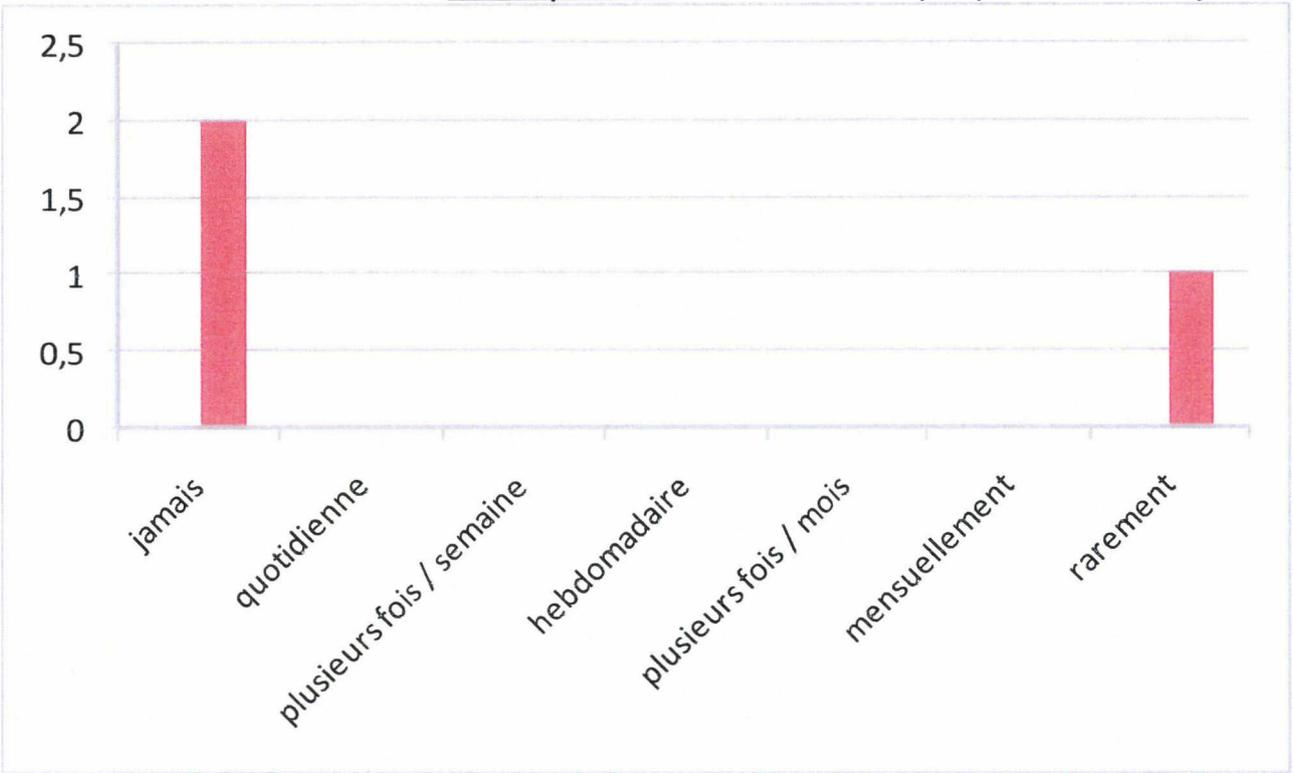
(figure 20)

La fréquentation de l'audiothèque par les noyellois



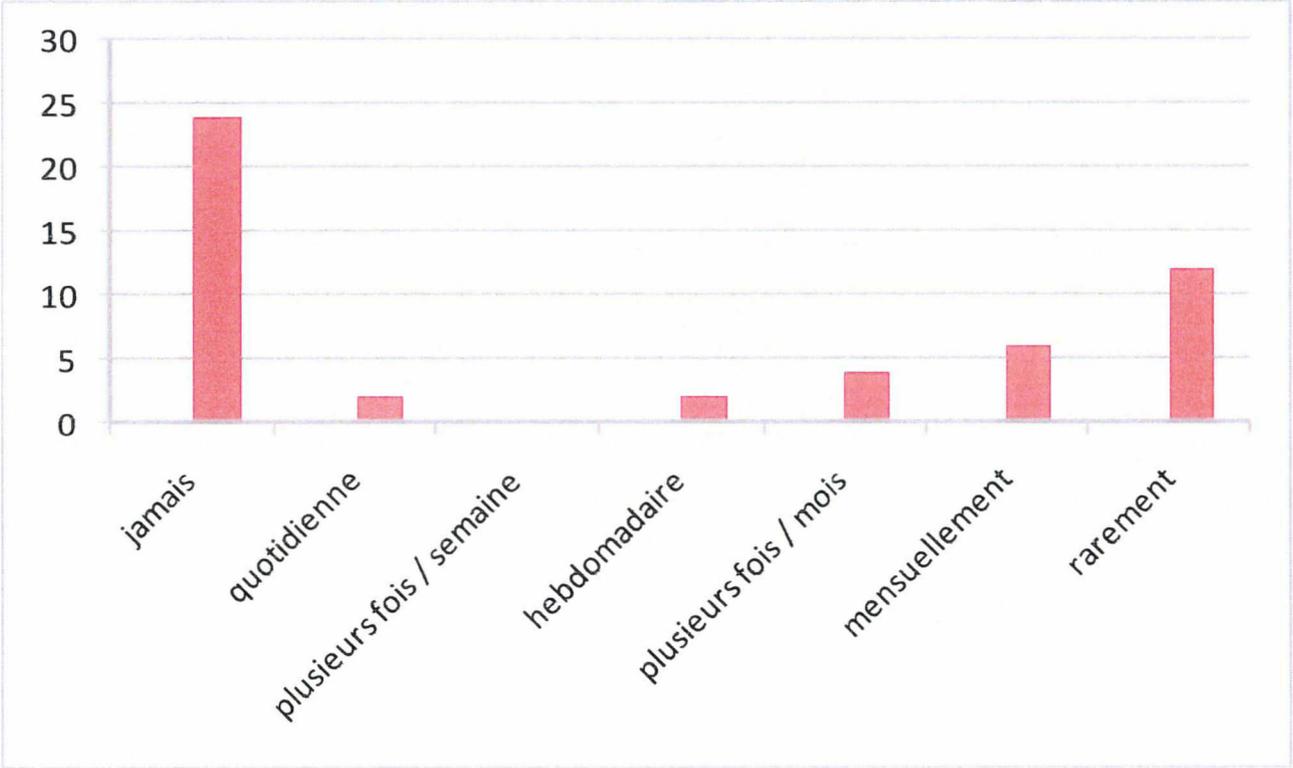
(figure 21)

La fréquentation de l'audiothèque par les non noyellois



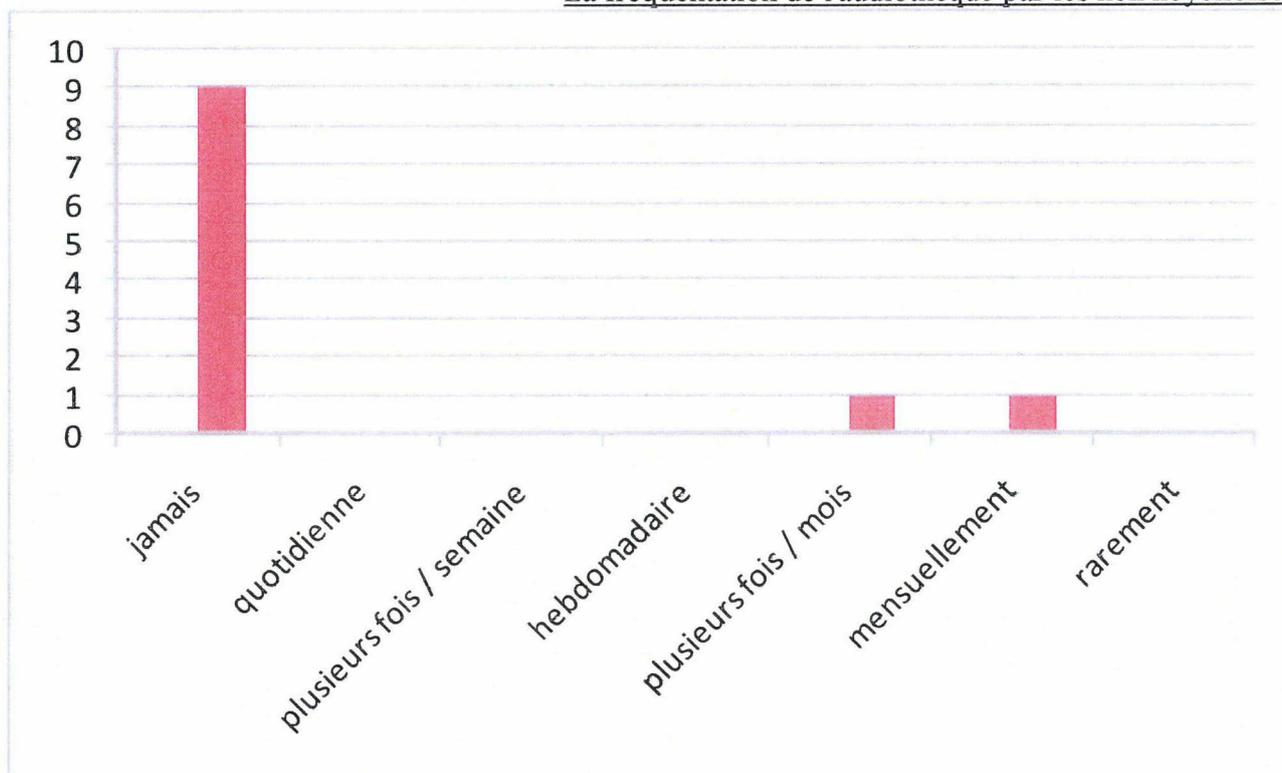
(figure 22)

La fréquentation de l'audiothèque par les noyelloises



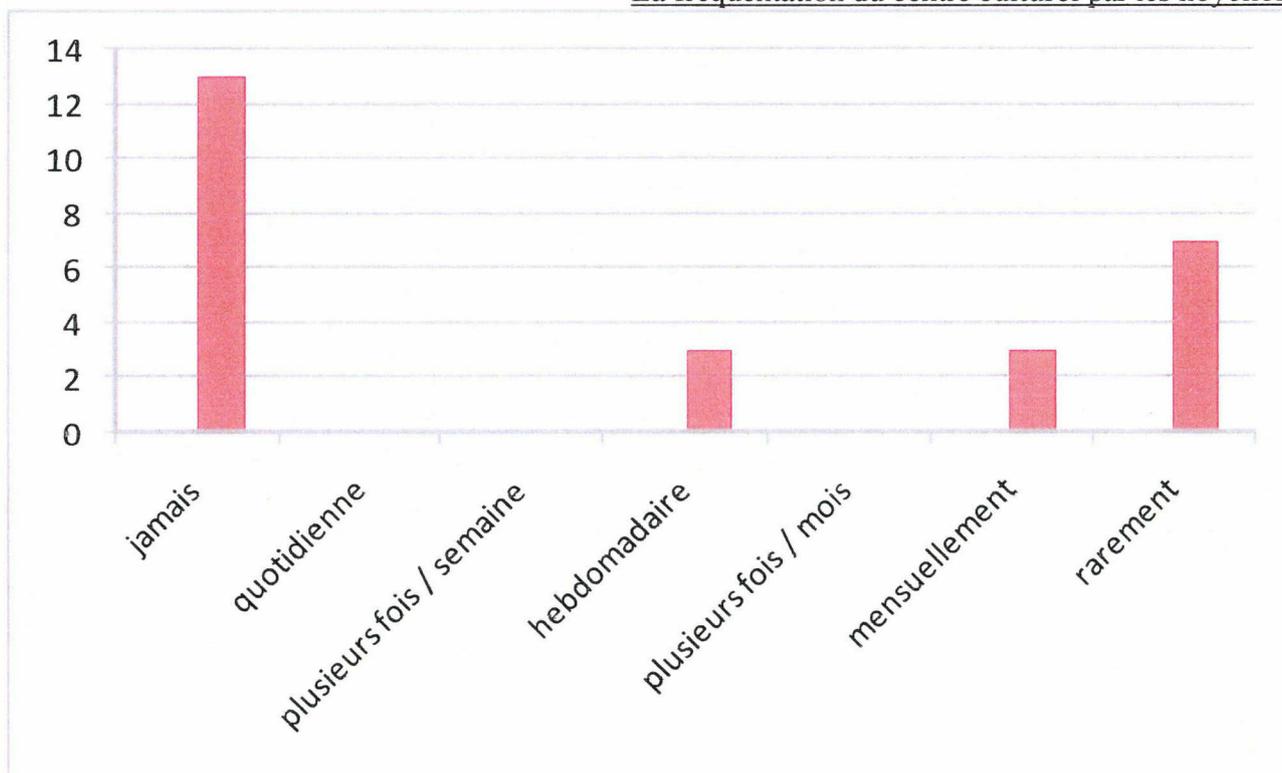
(figure 23)

La fréquentation de l'audiothèque par les non noyelloises



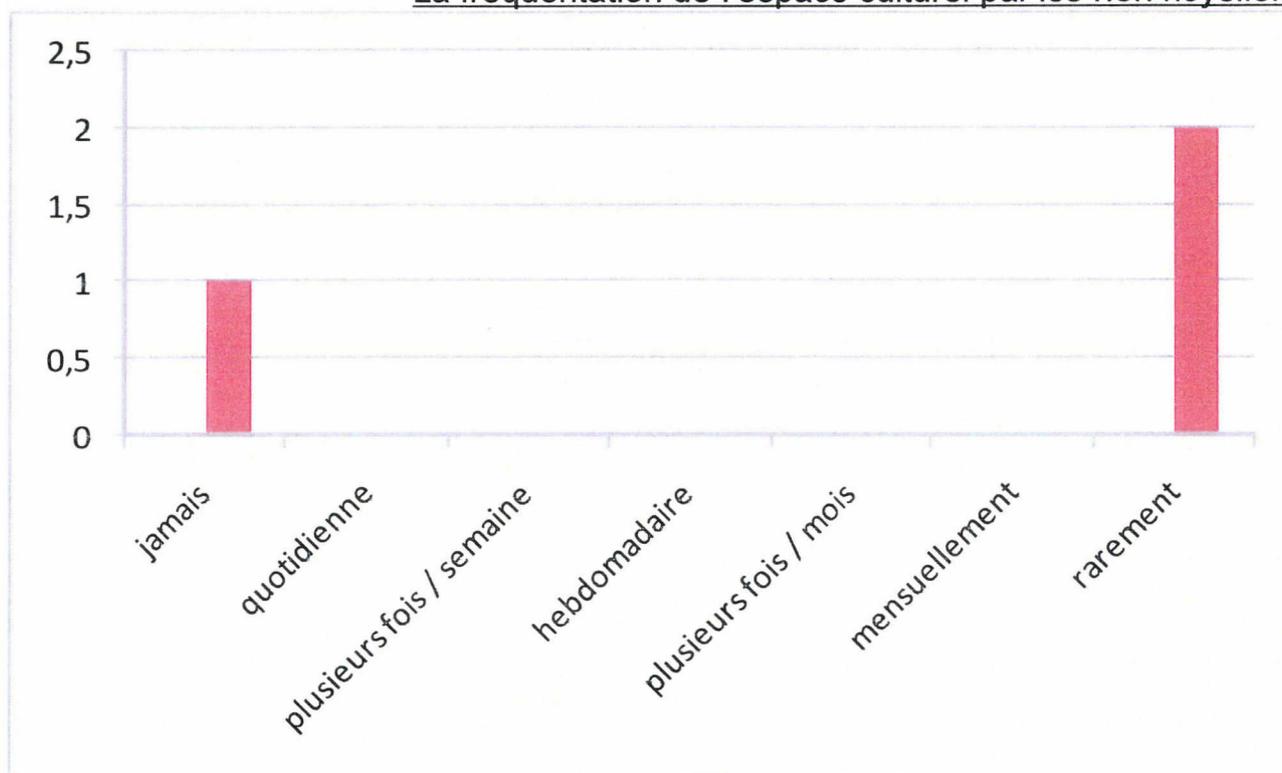
((figure 24)

La fréquentation du centre culturel par les noyellois



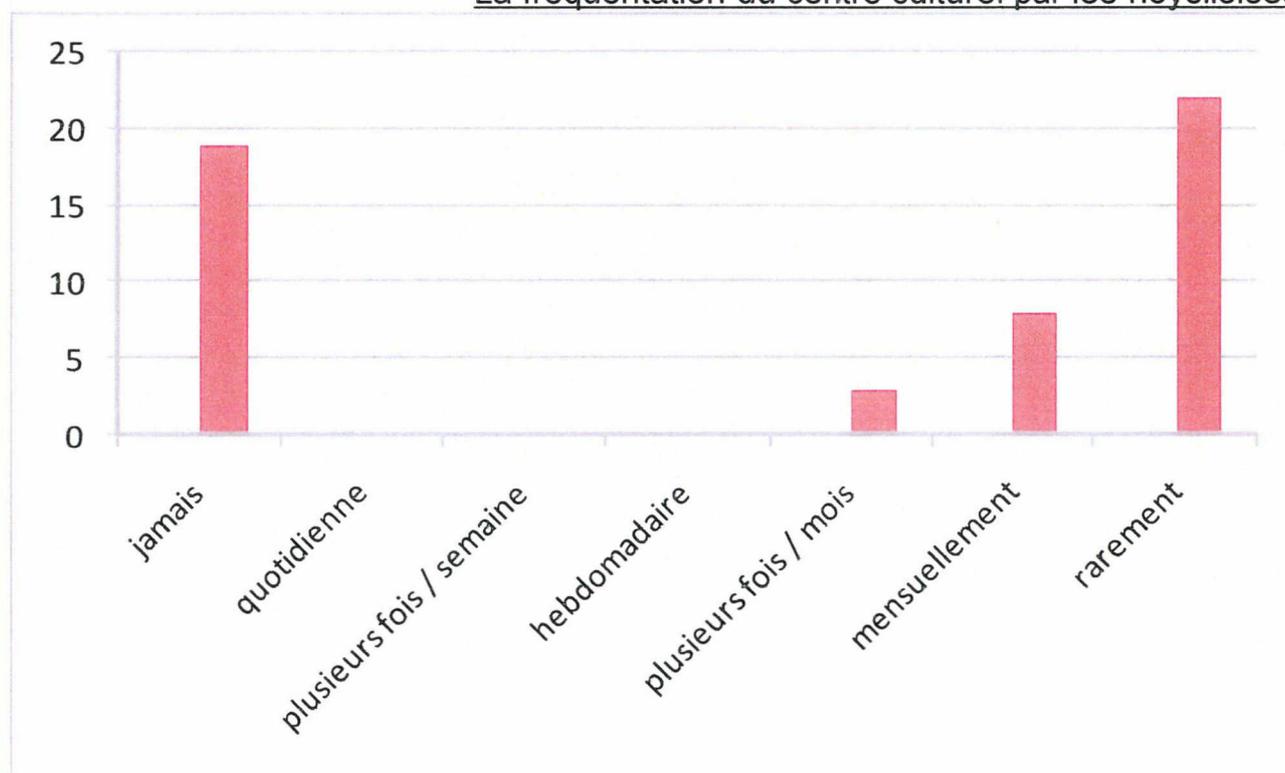
(figure 25)

La fréquentation de l'espace culturel par les non noyellois



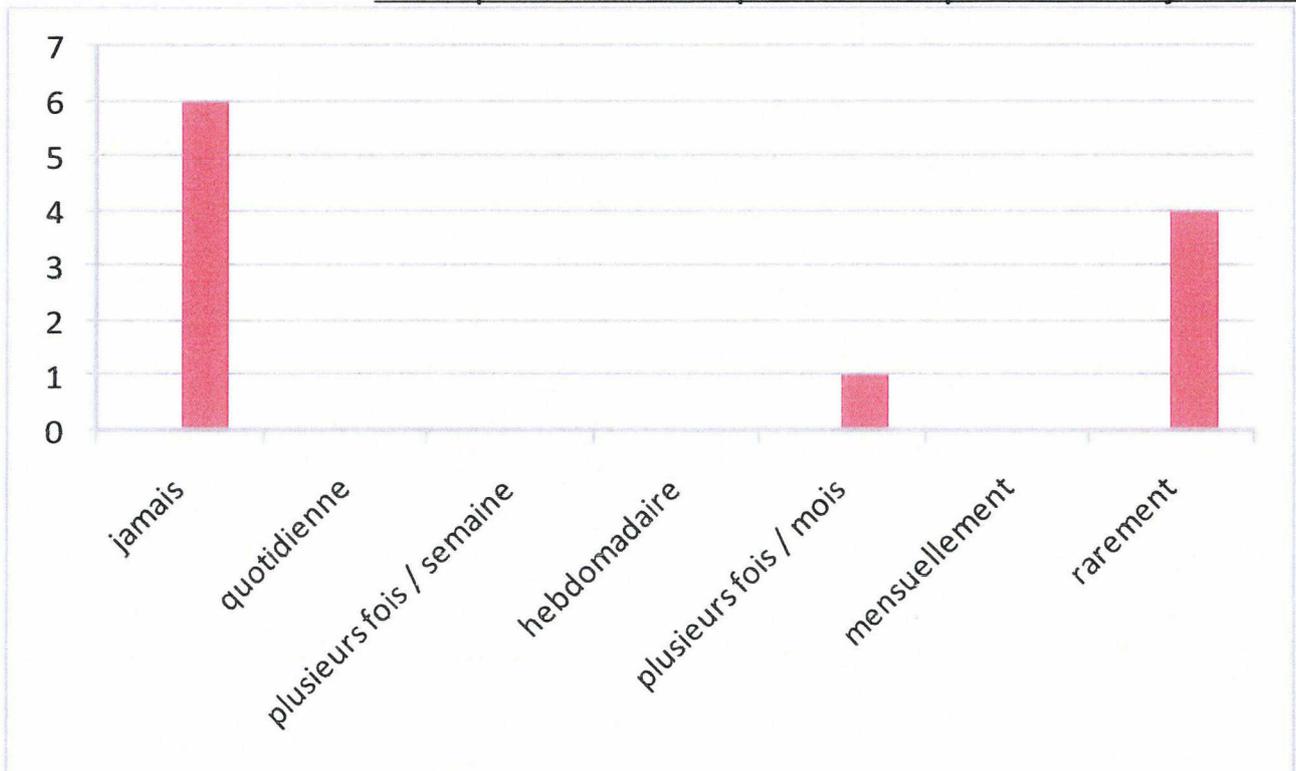
( figure 26)

La fréquentation du centre culturel par les noyelloises



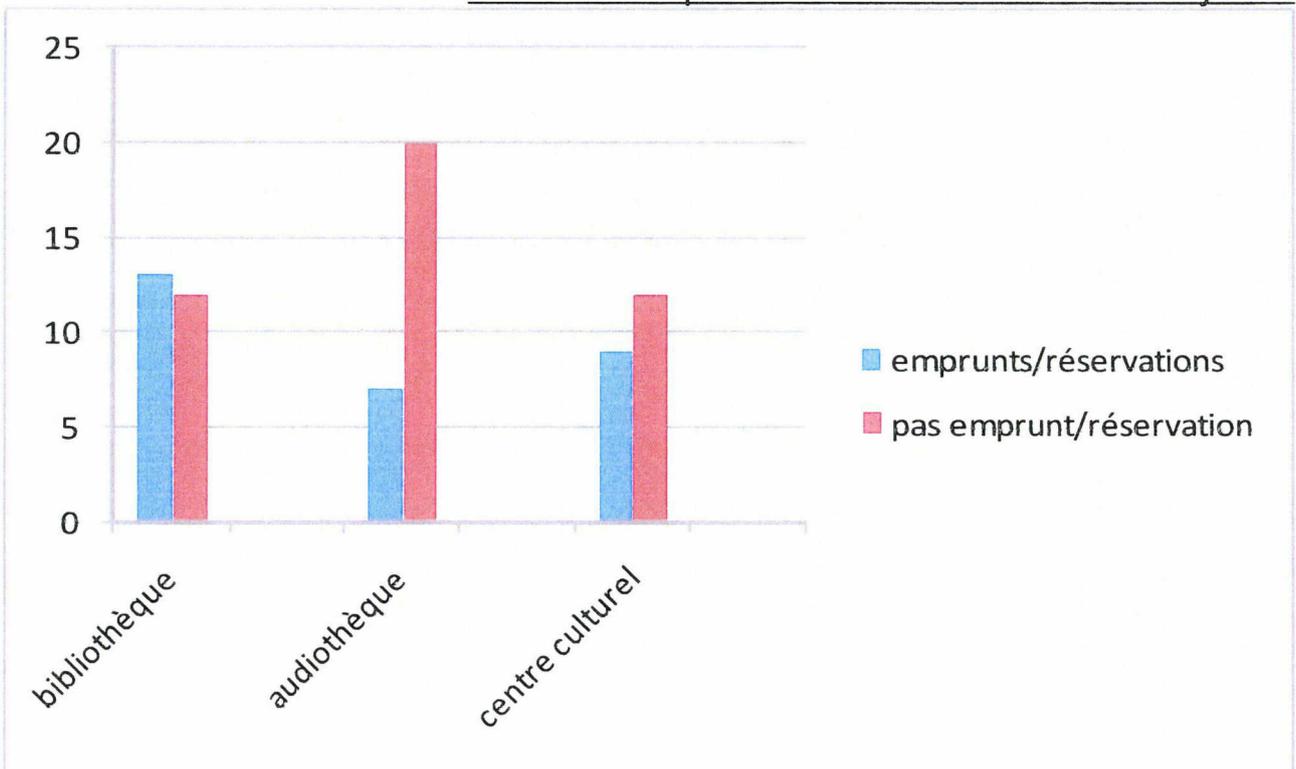
(figure 27)

### La fréquentation de l'espace culturel par les non noyelloises



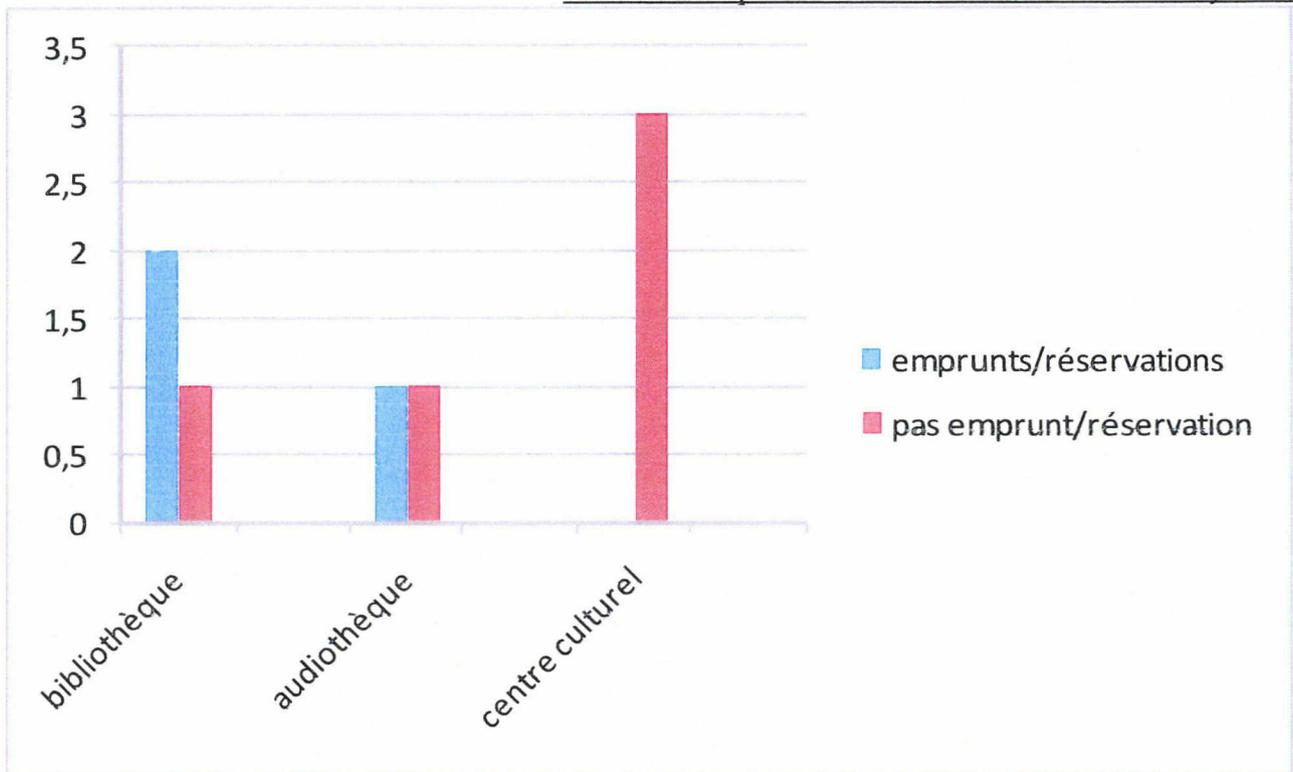
(figure 28)

### Étude des emprunts et des réservations des noyellois



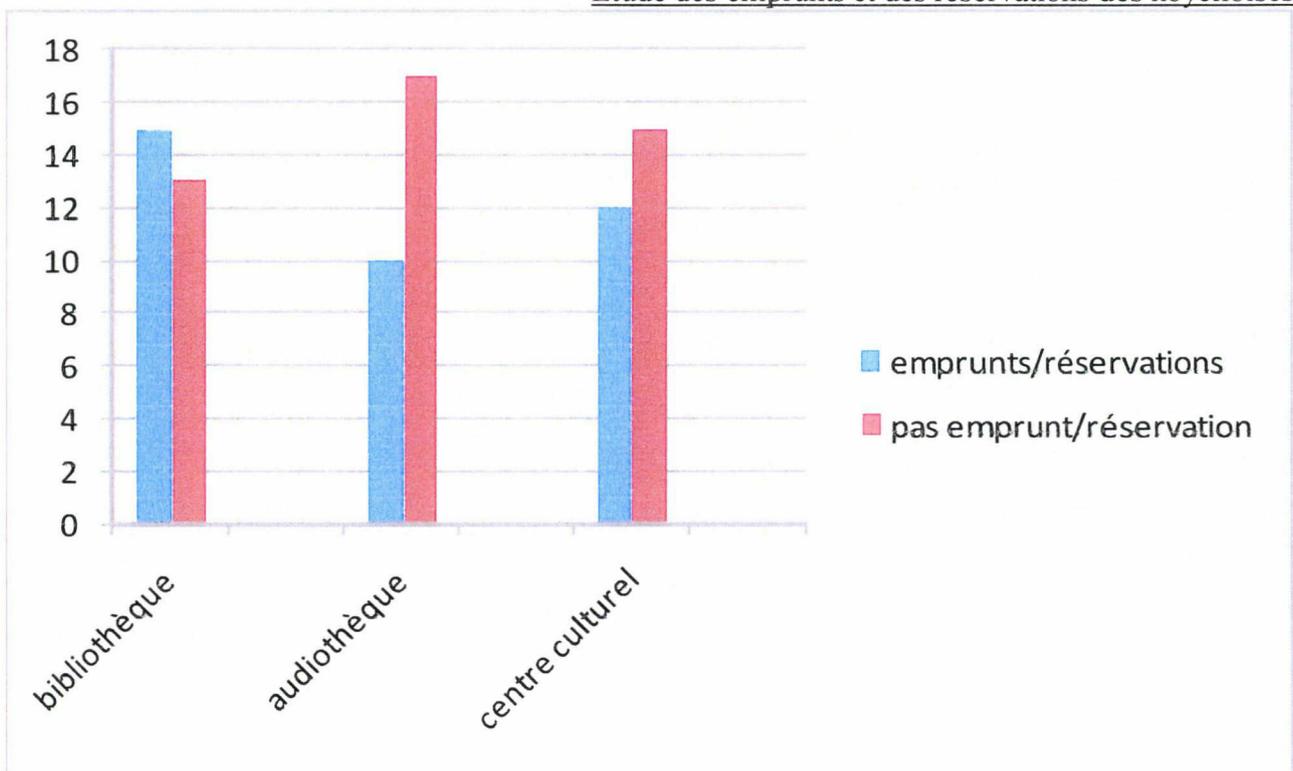
(figure 29)

Étude des emprunts et des réservations des non noyellois



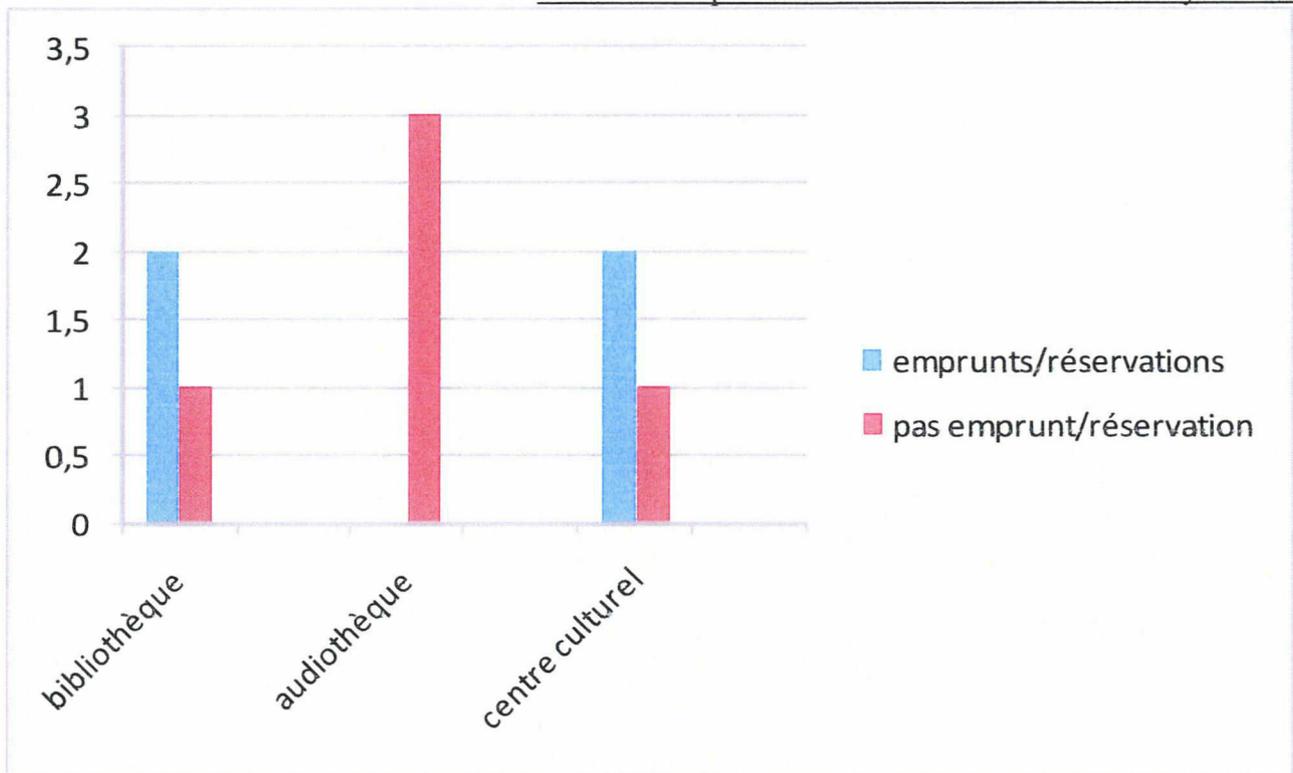
(figure 30)

Étude des emprunts et des réservations des noyelloises



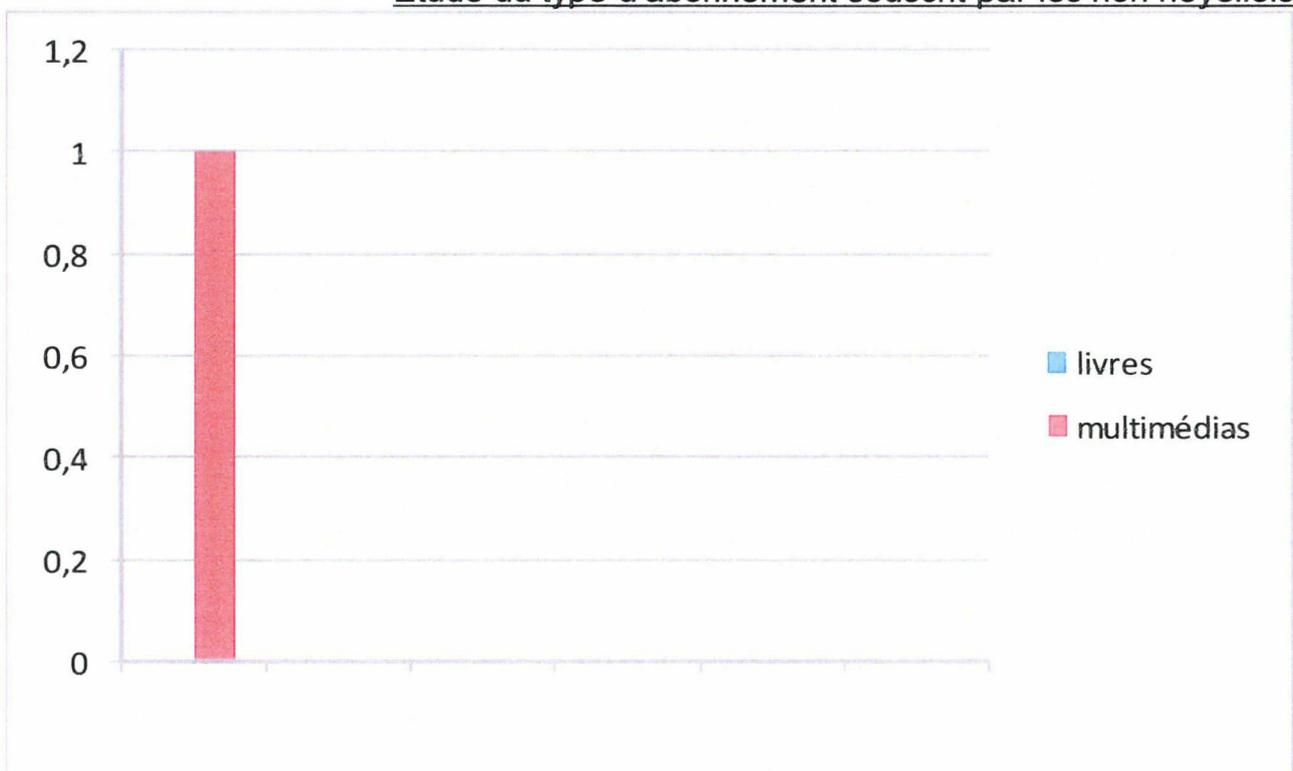
(figure 31)

### Étude des emprunts et des réservations des non noyelloises



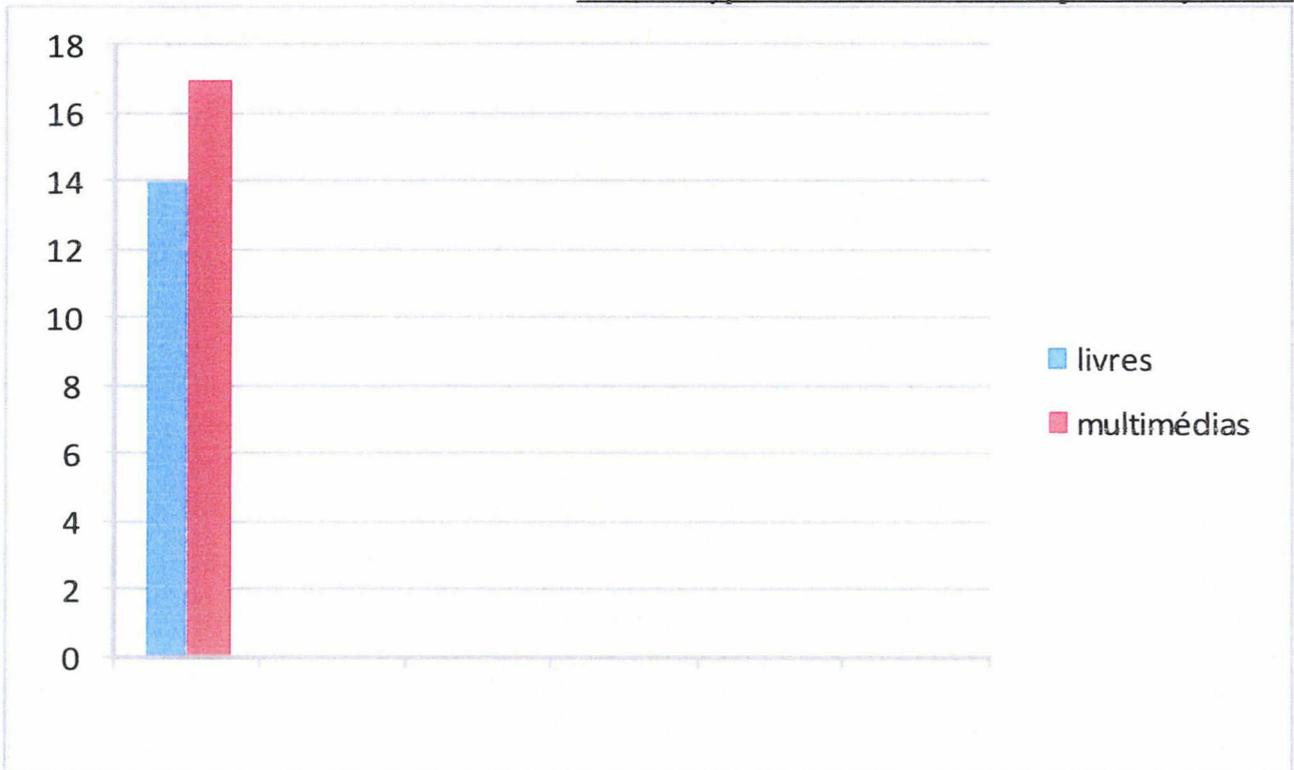
(figure 32)

### Étude du type d'abonnement souscrit par les non noyellois



(figure 33)

Étude du type d'abonnement souscrit par les noyelloises



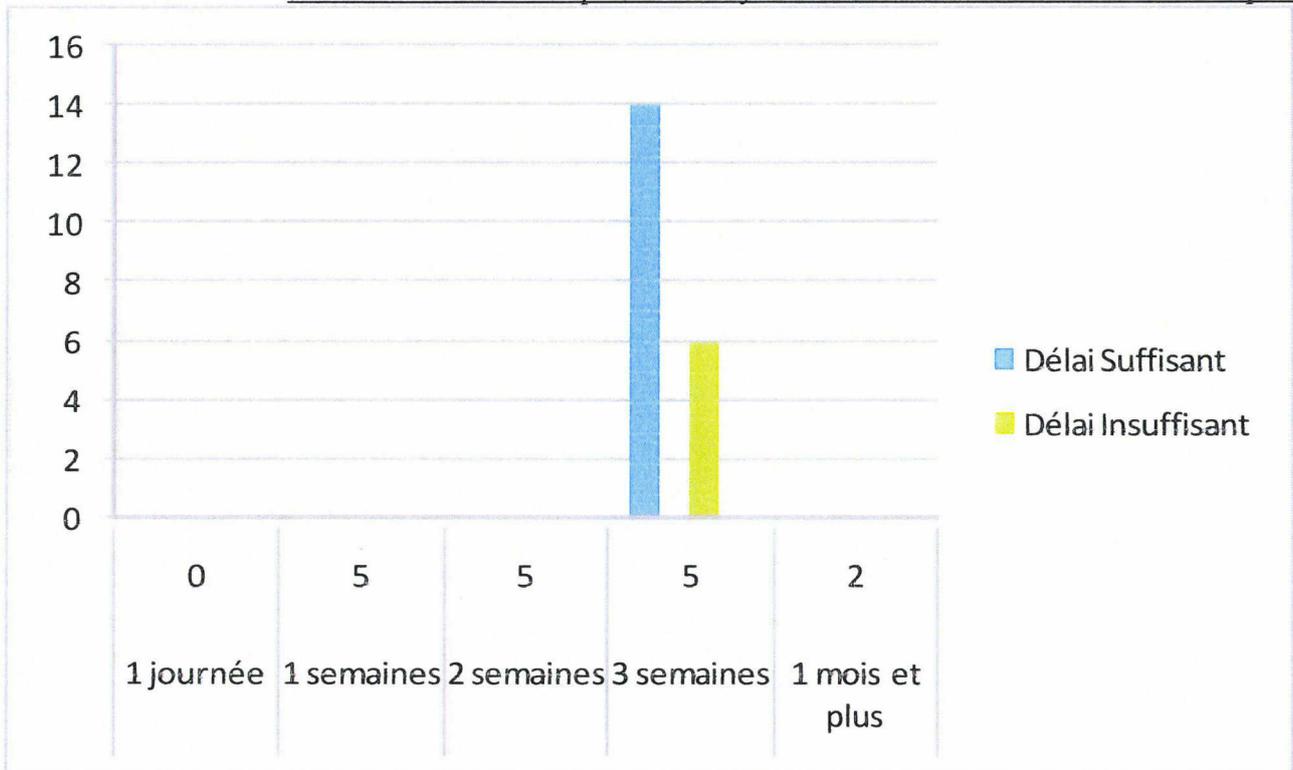
(figure 34)

Étude du type d'abonnement souscrit par les non noyelloises



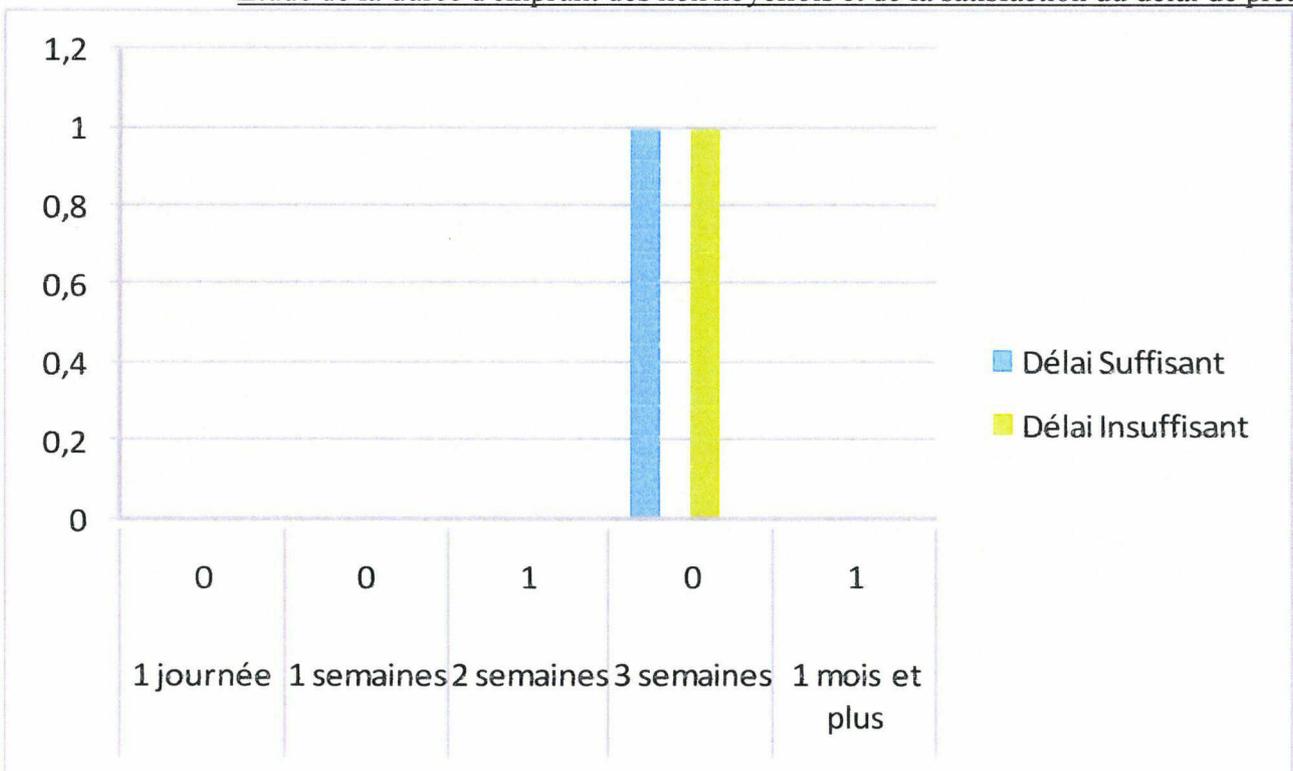
(figure 35)

Étude de la durée d'emprunt des noyellois et de la satisfaction du délai de prêt



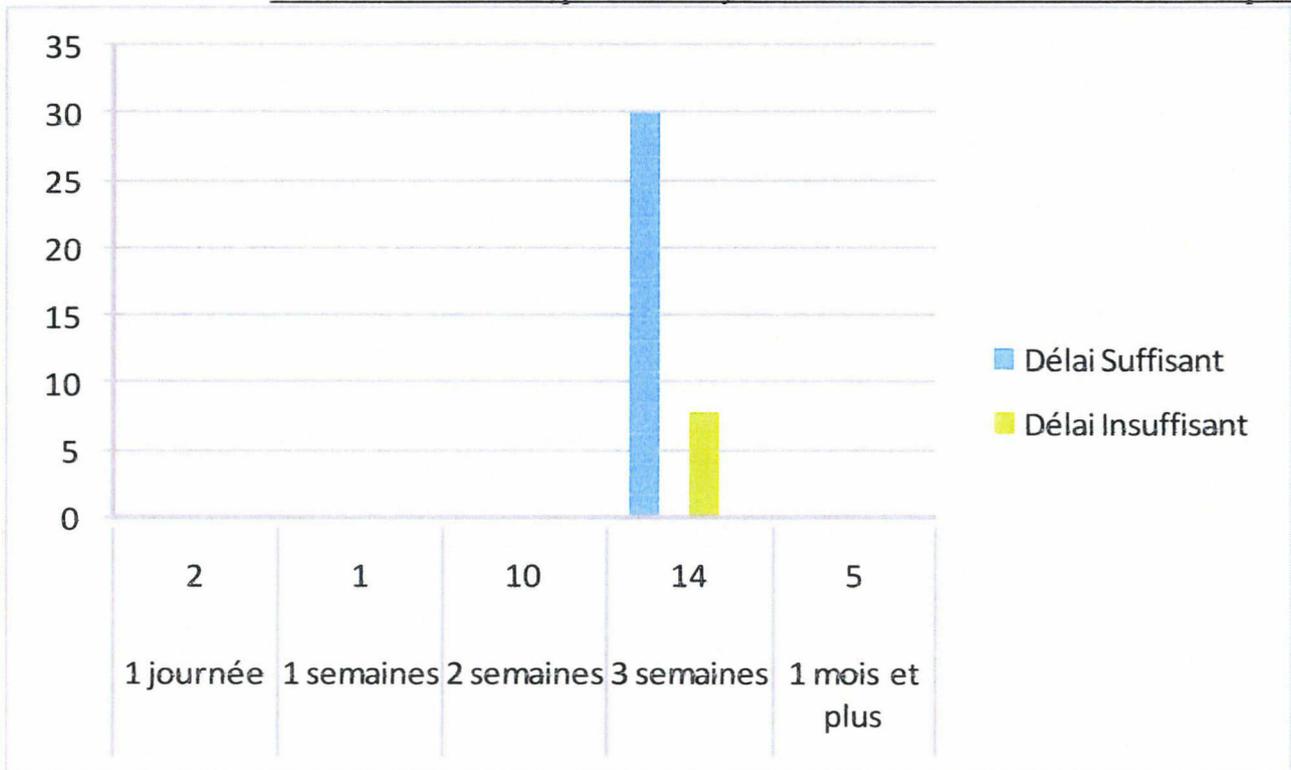
(figure 36)

Étude de la durée d'emprunt des non noyellois et de la satisfaction du délai de prêt



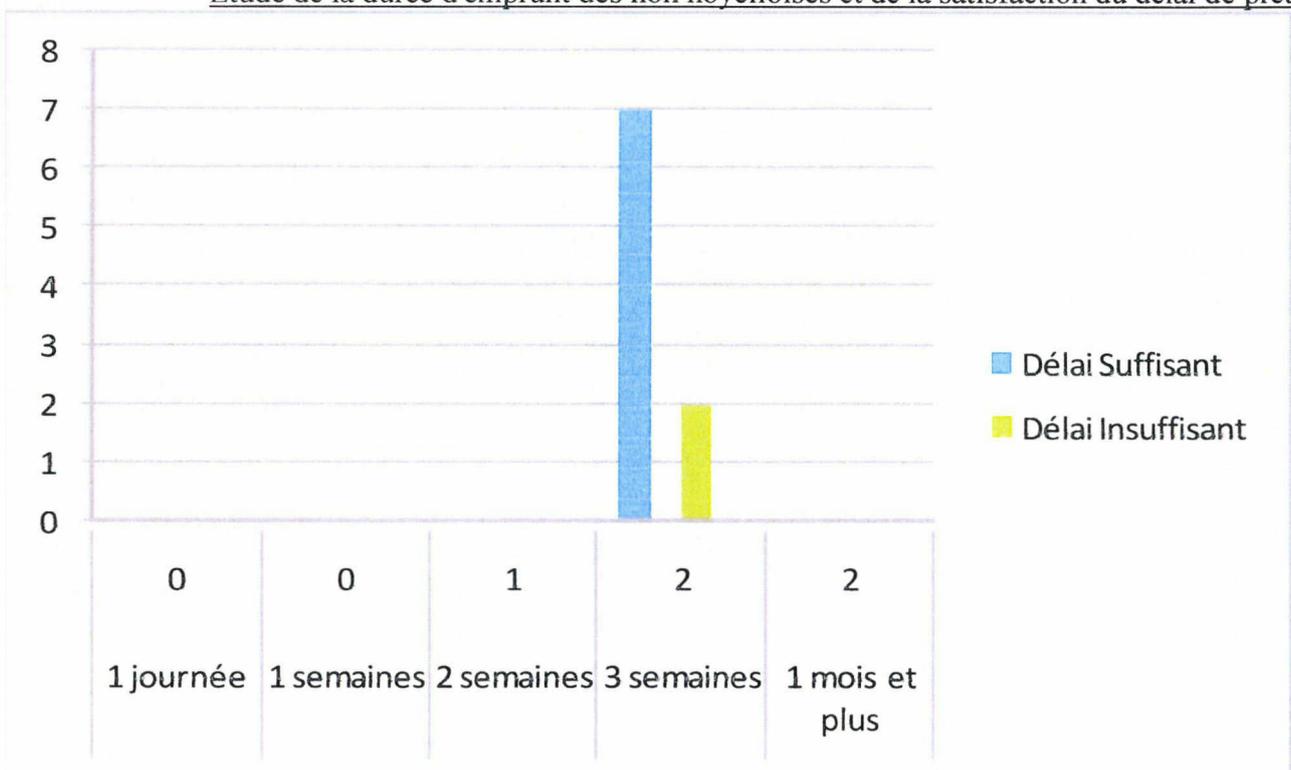
(figure 37)

Étude de la durée d'emprunt des noyelloises et de la satisfaction du délai de prêt



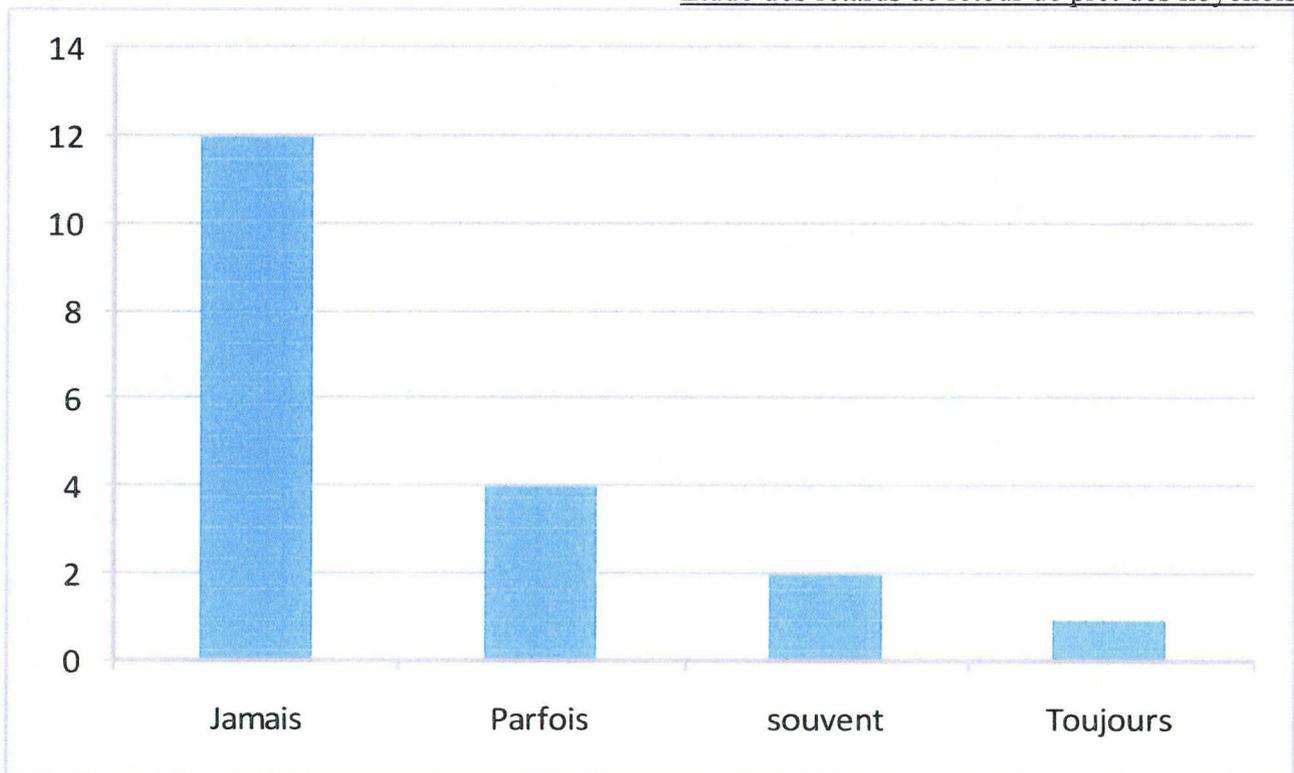
(figure 38)

Étude de la durée d'emprunt des non noyelloises et de la satisfaction du délai de prêt



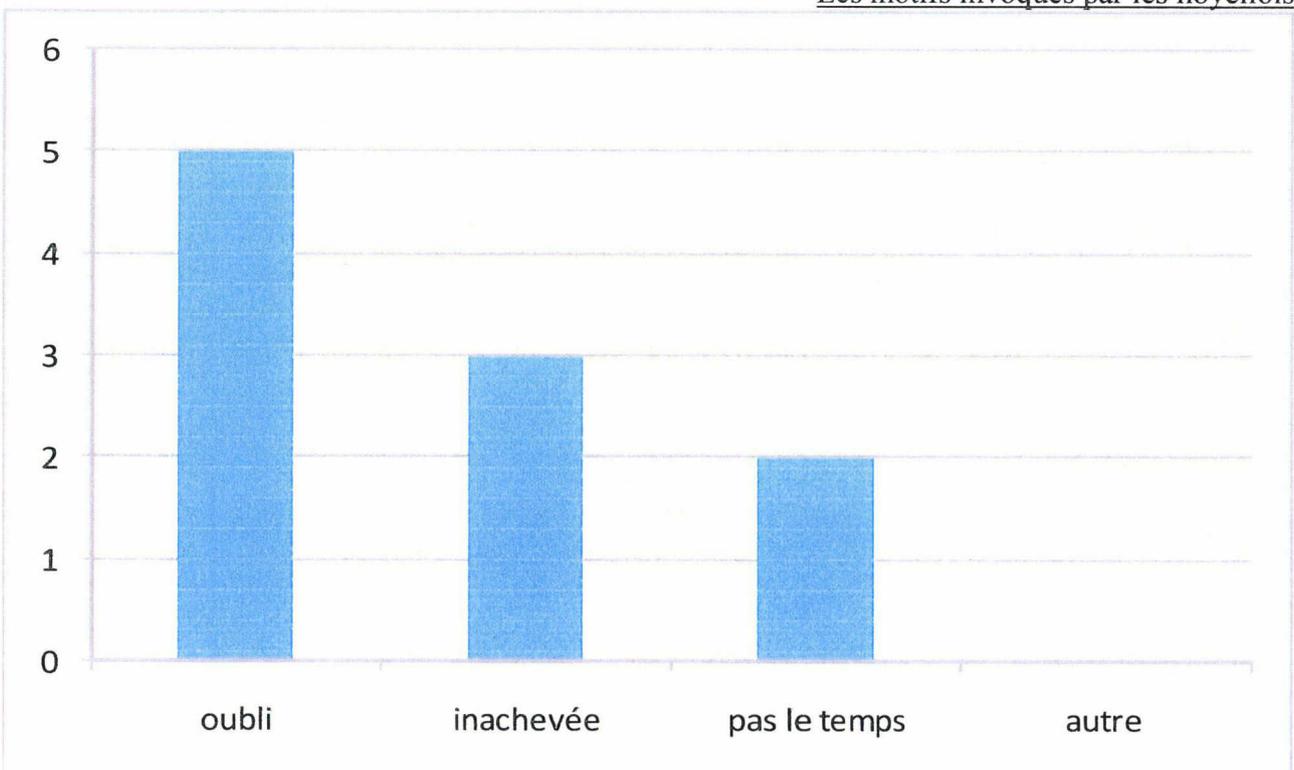
(figure 39)

Étude des retards de retour de prêt des noyellois



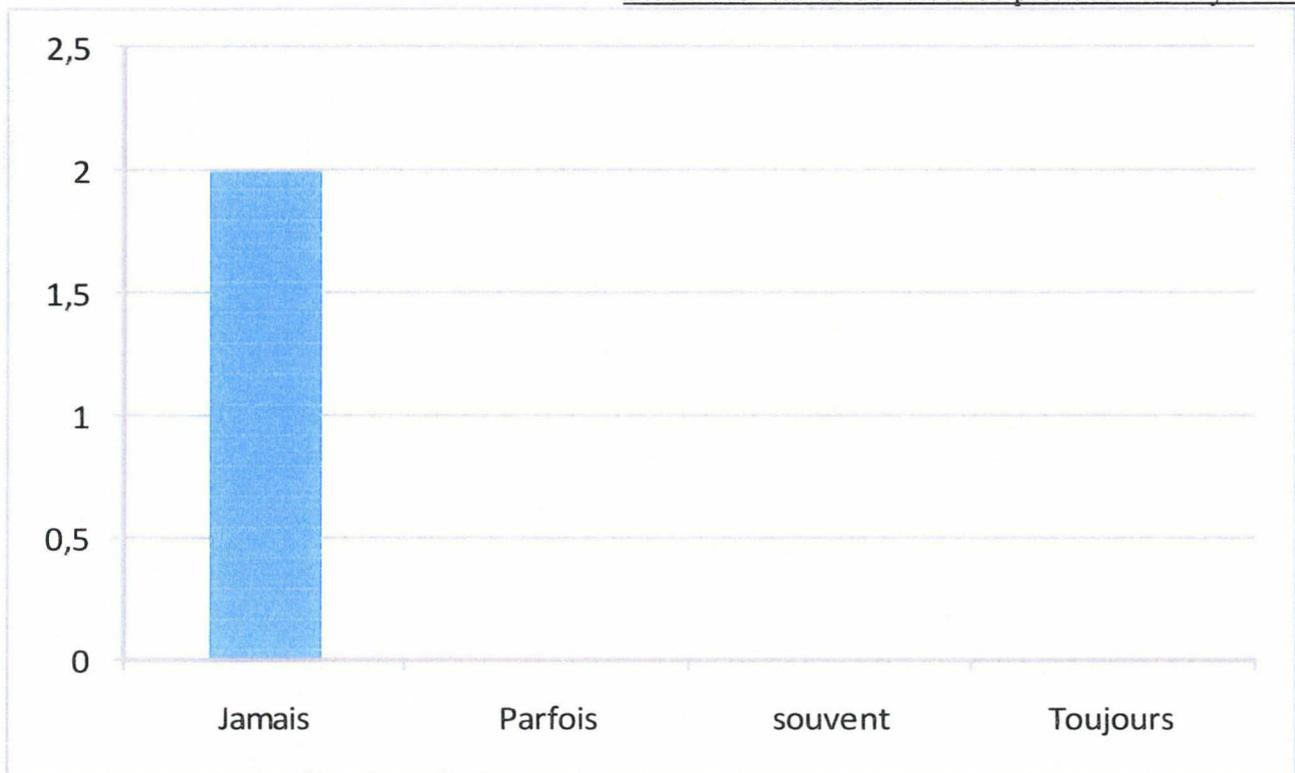
(figure 40)

Les motifs invoqués par les noyellois



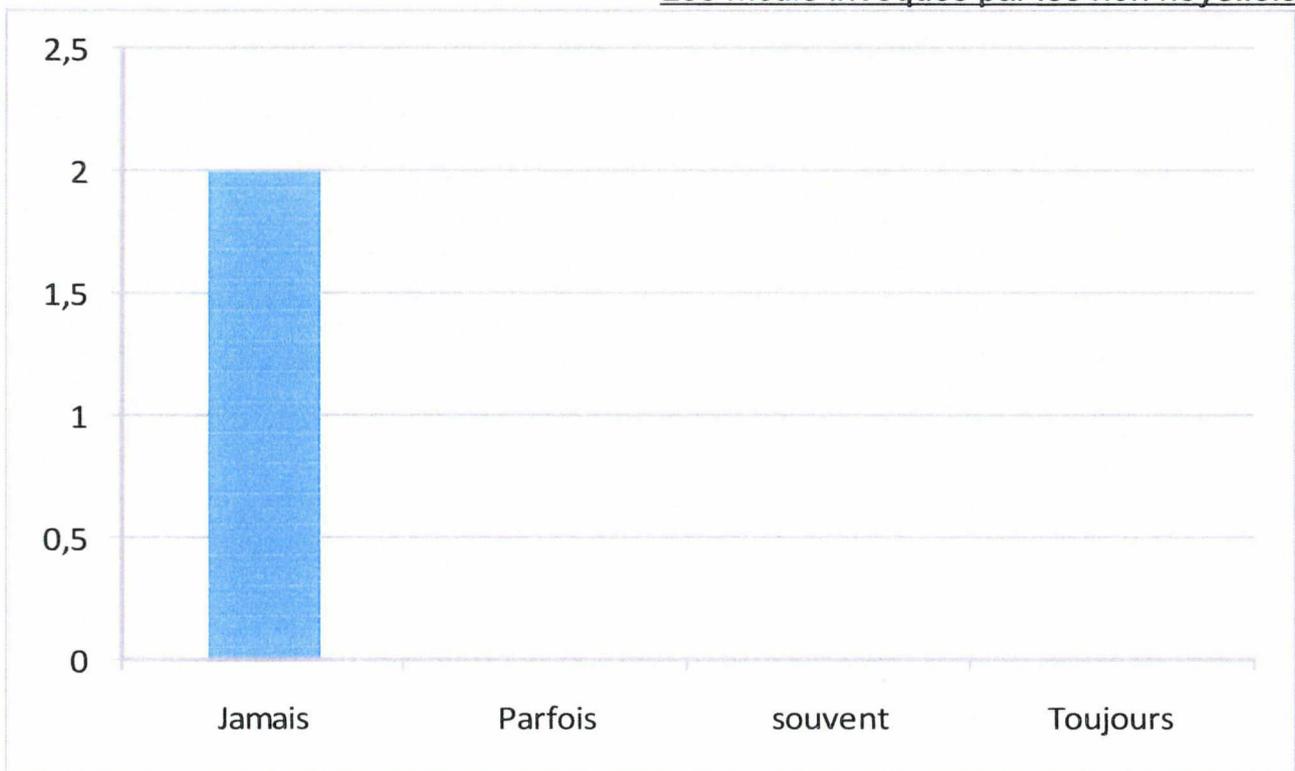
(figure 41)

Étude des retards de retour de prêt des non noyellois



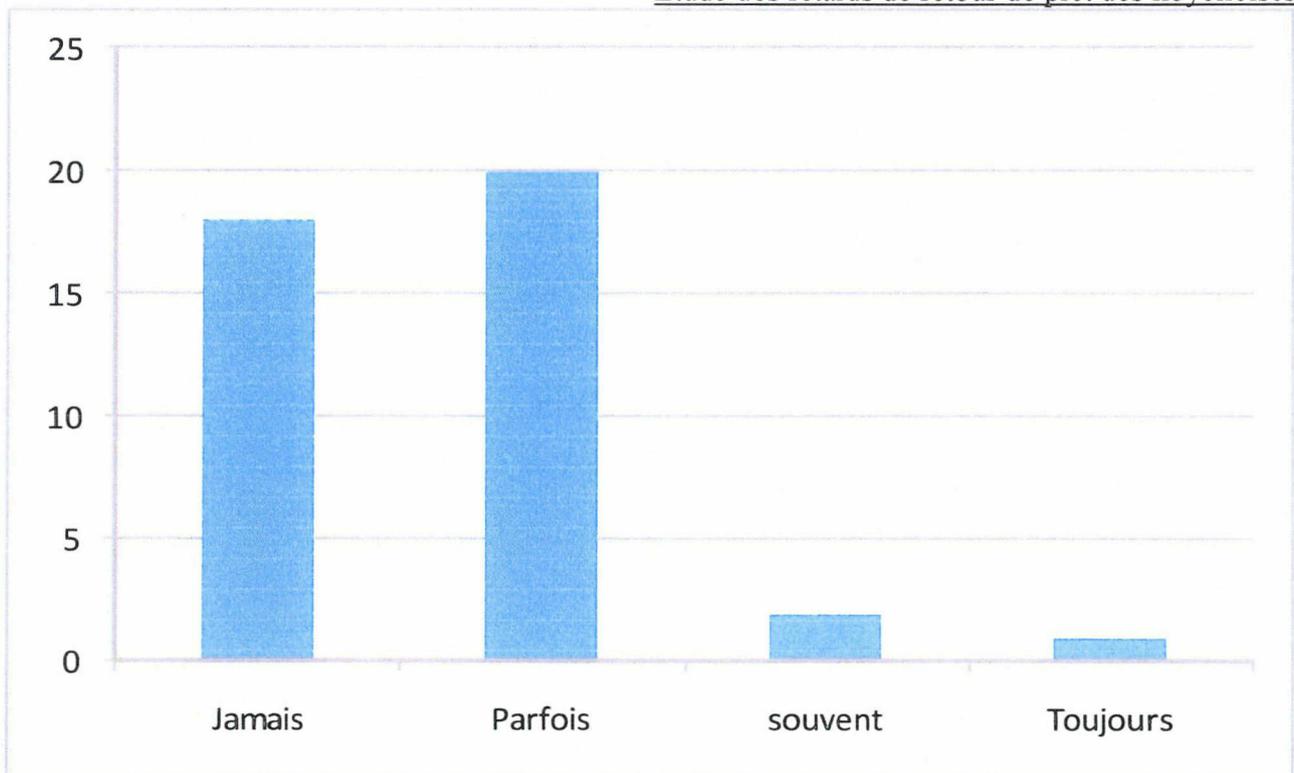
(figure 42)

Les motifs invoqués par les non noyellois



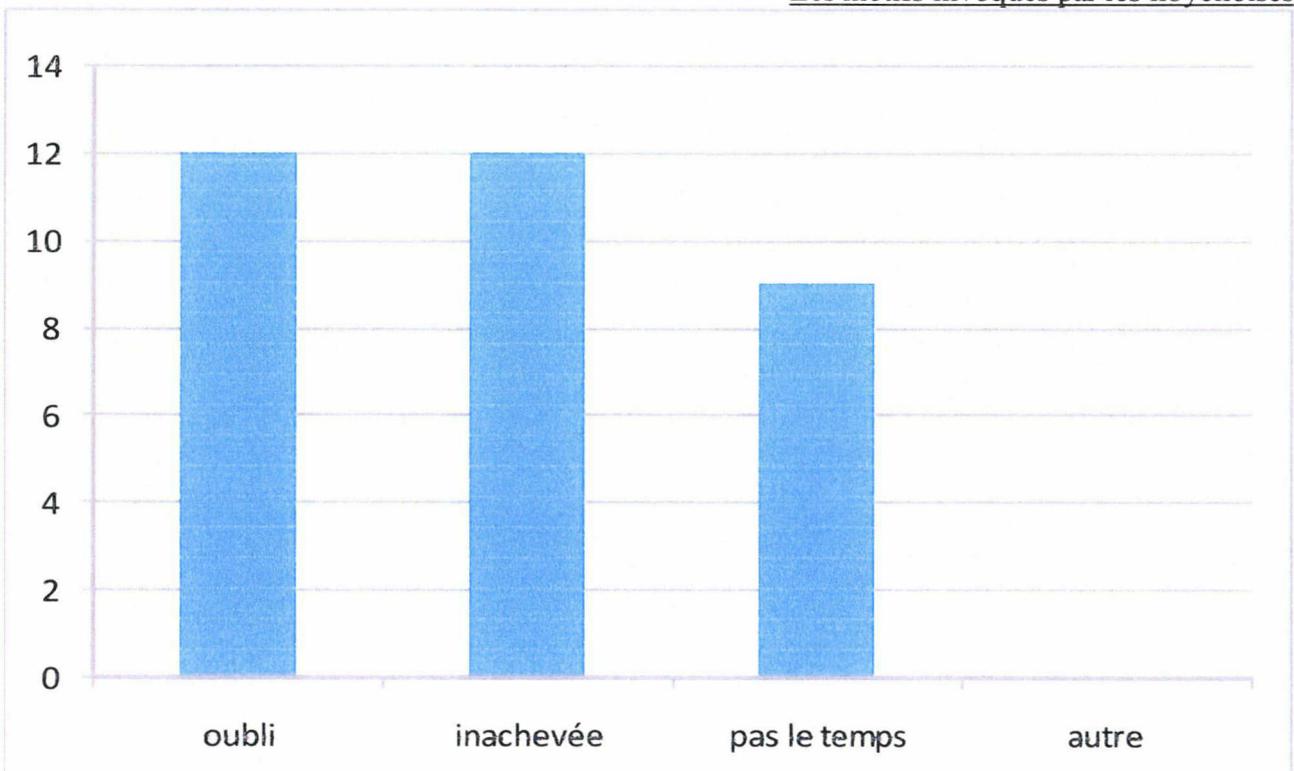
(figure 43)

Étude des retards de retour de prêt des noyelloises



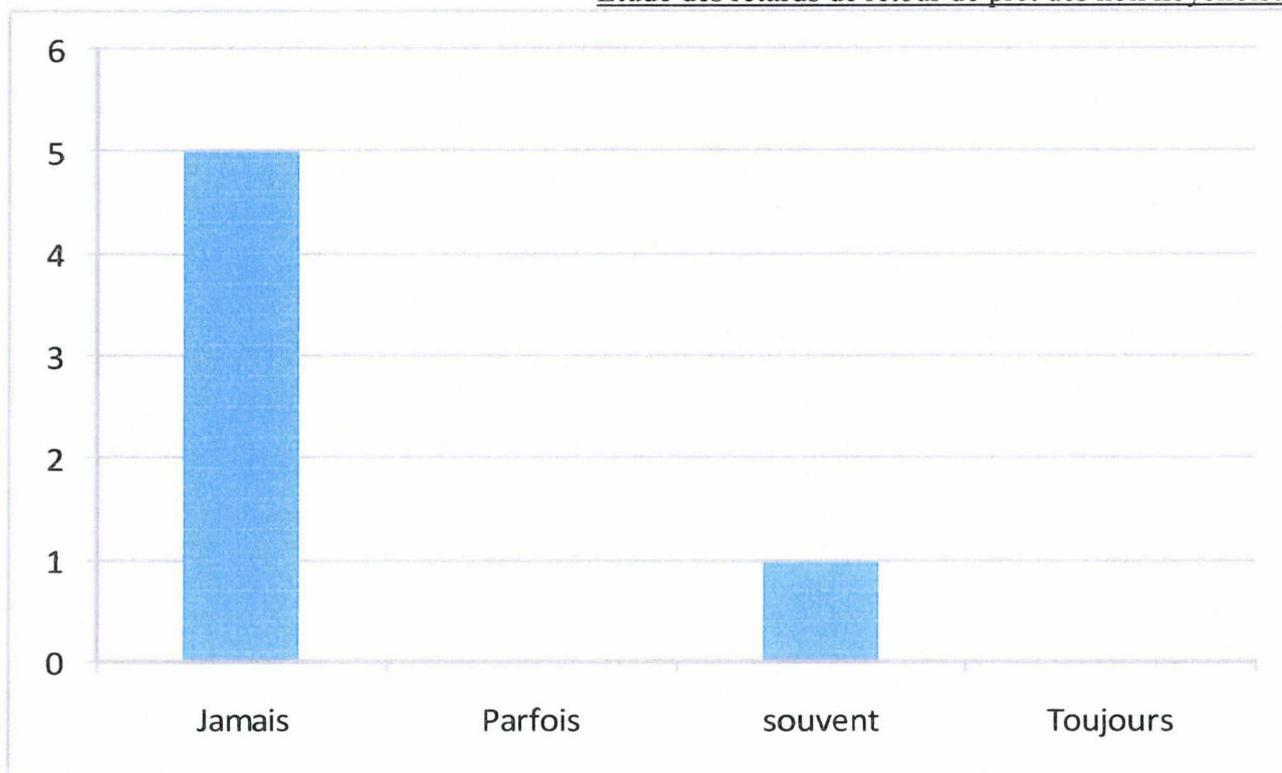
(figure 44)

Les motifs invoqués par les noyelloises



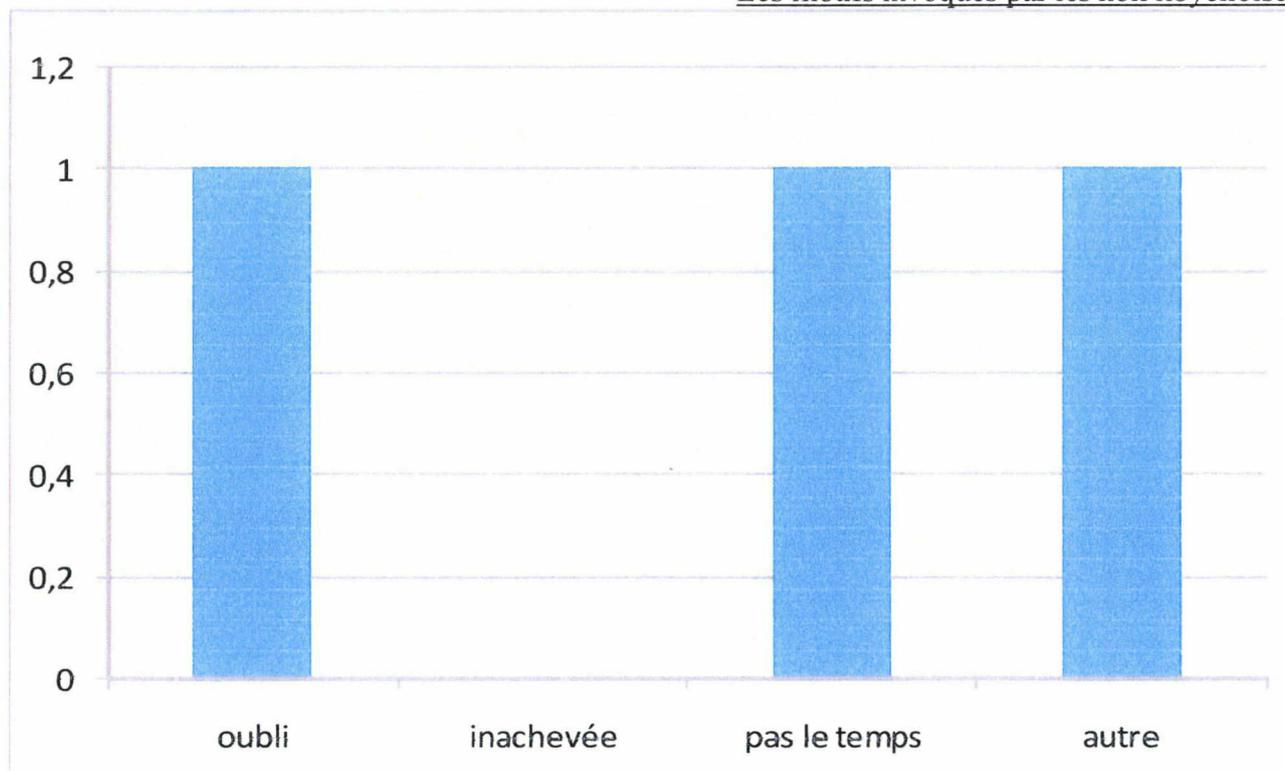
(figure 45)

Étude des retards de retour de prêt des non noyelloises



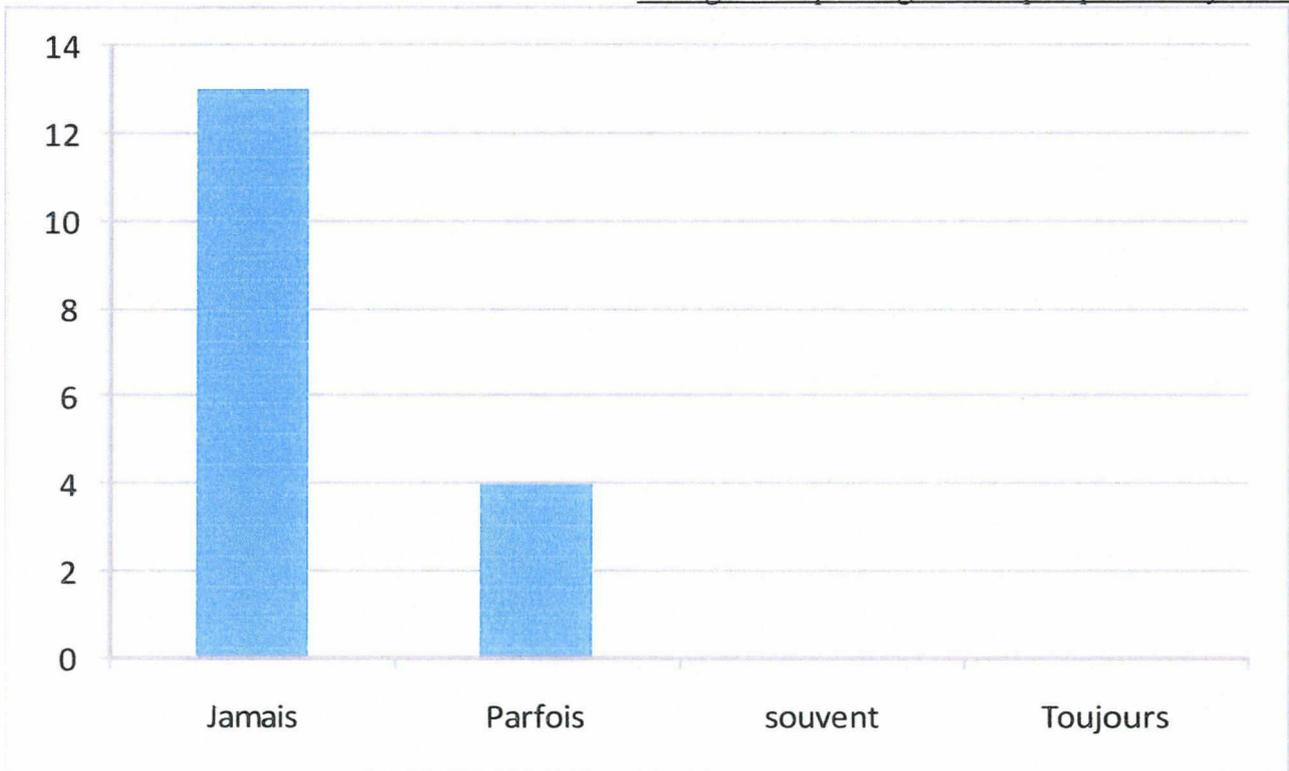
(figure 46)

Les motifs invoqués par les non noyelloises



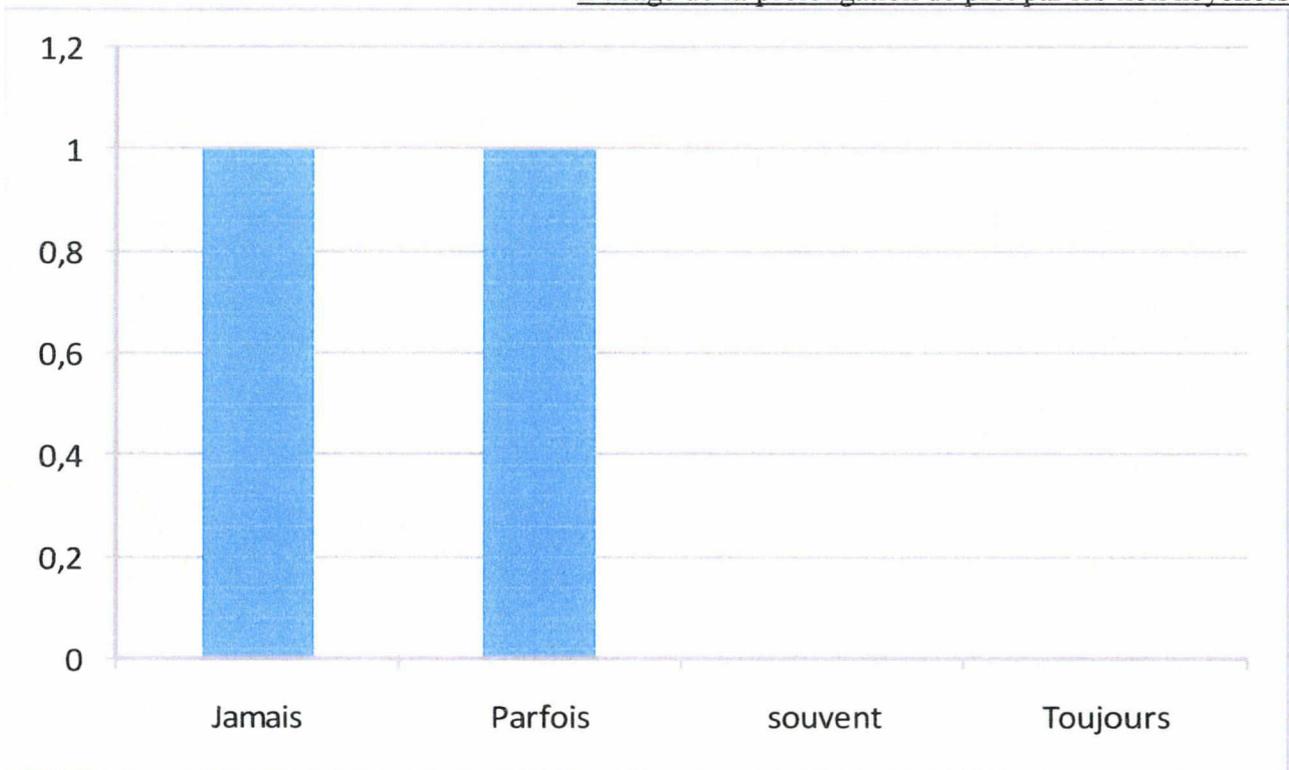
(figure 47)

L'usage de la prolongation de prêt par les noyellois



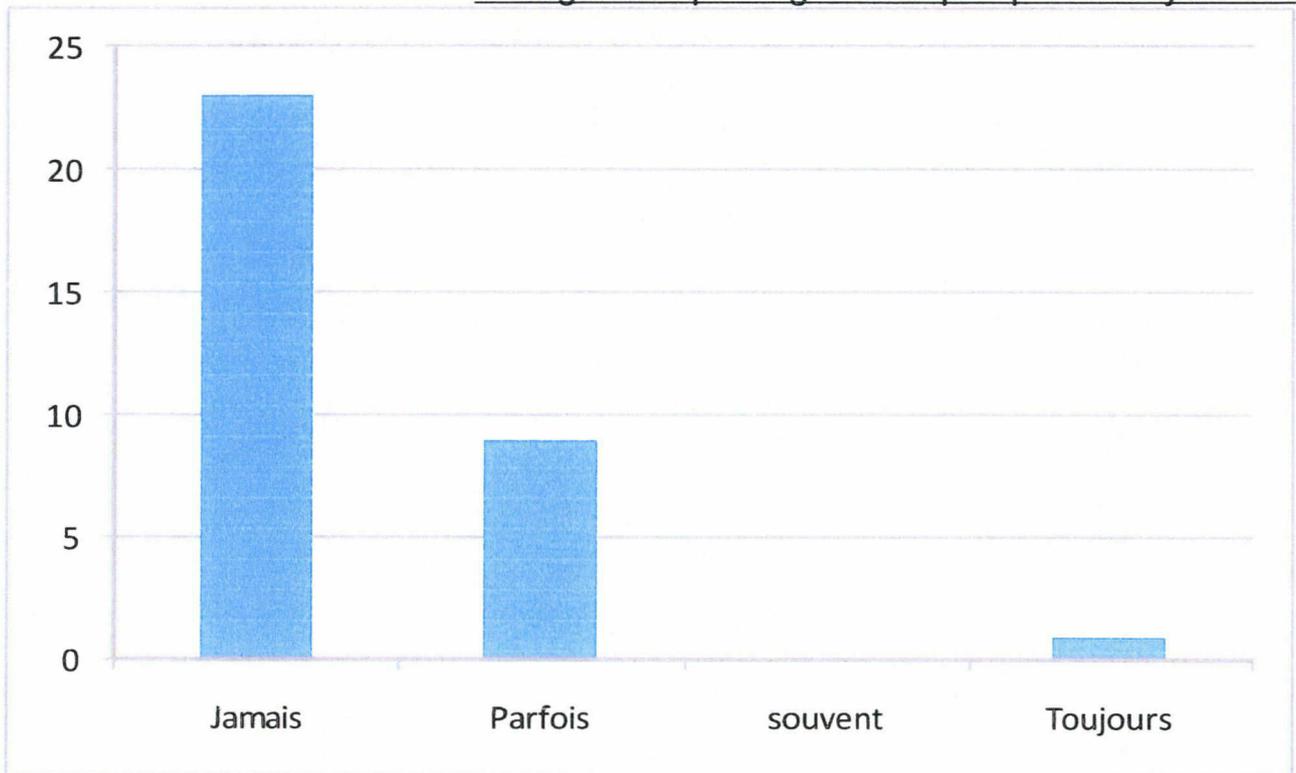
(figure 48)

L'usage de la prolongation de prêt par les non noyellois



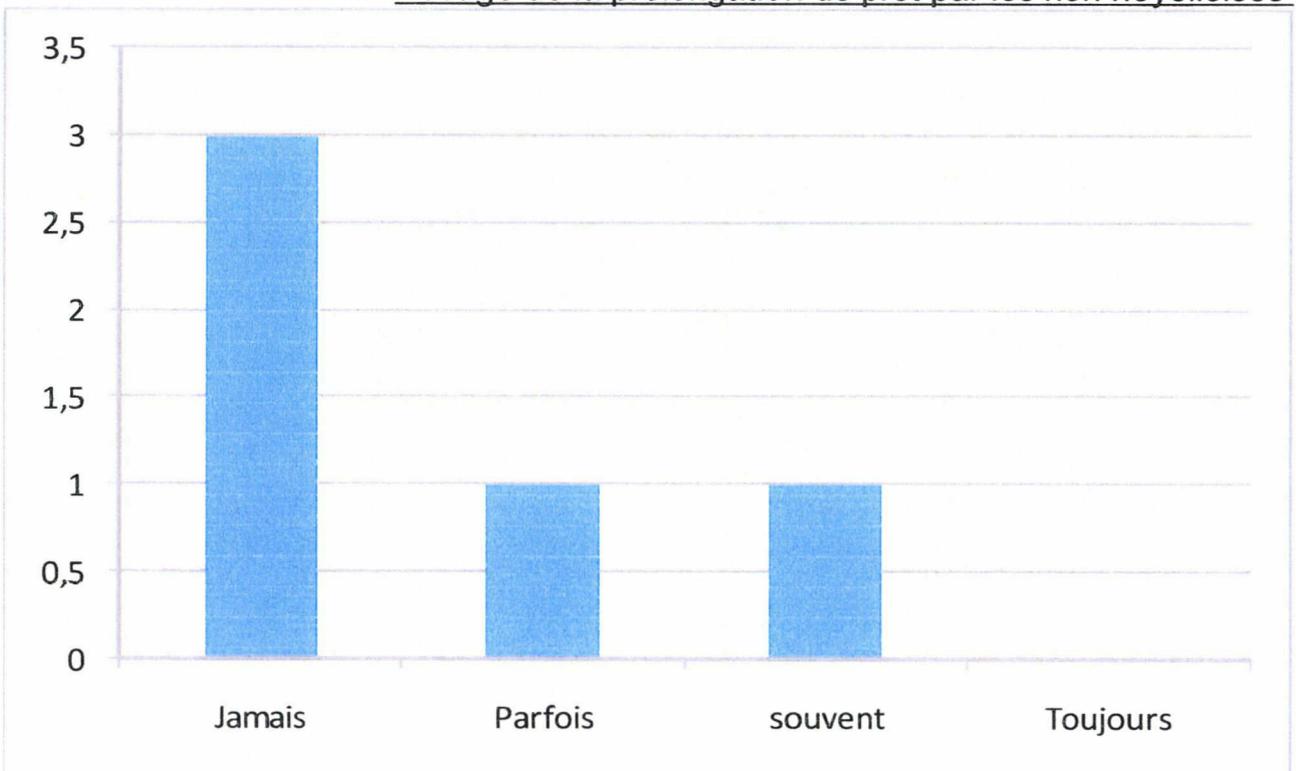
(figure 49)

L'usage de la prolongation de prêt par les noyelloises



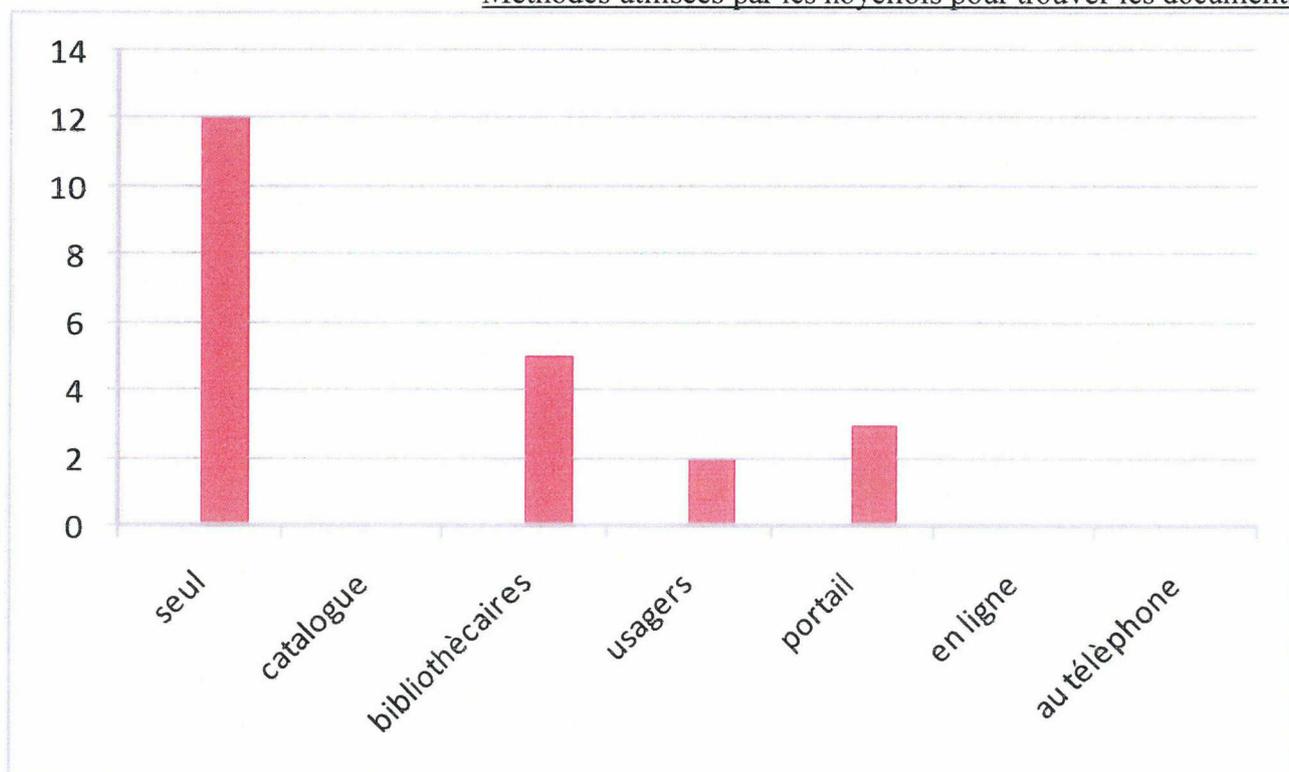
(figure 50)

L'usage de la prolongation de prêt par les non noyelloises



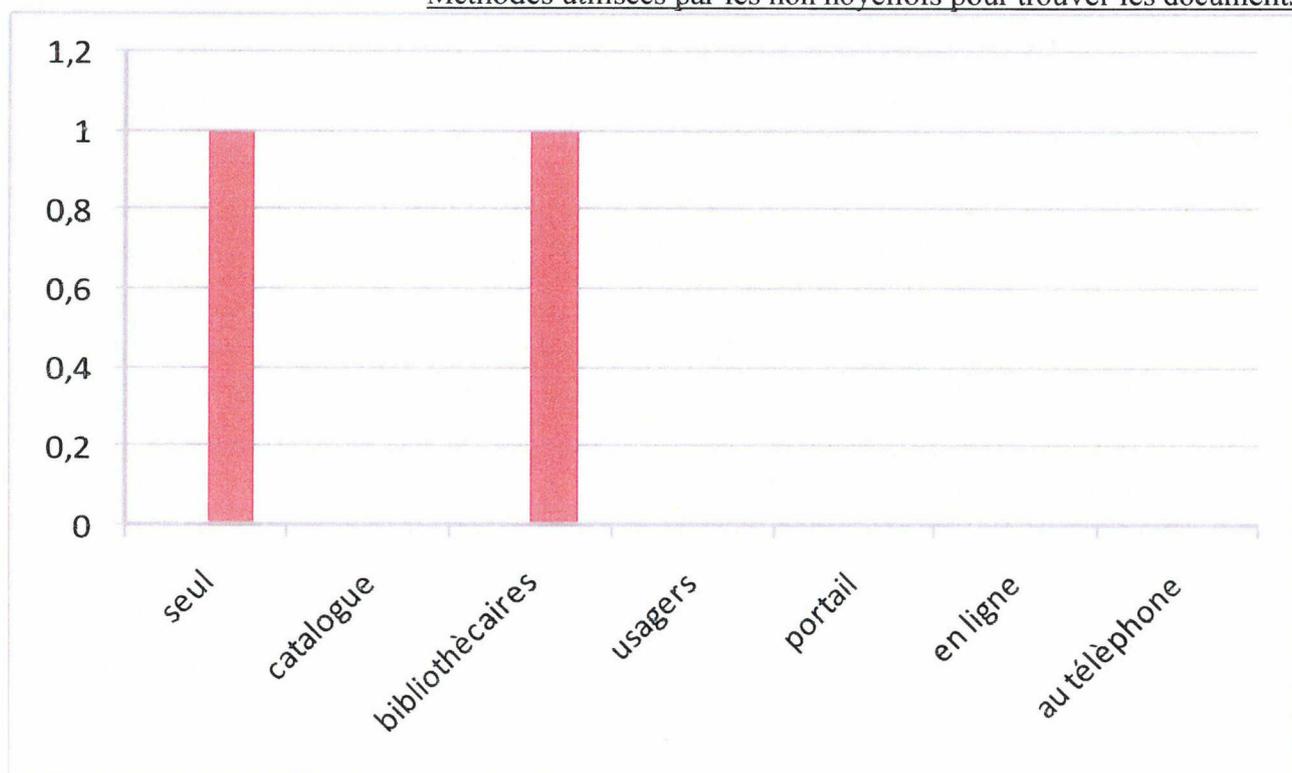
(figure 51)

Méthodes utilisées par les noyellois pour trouver les documents



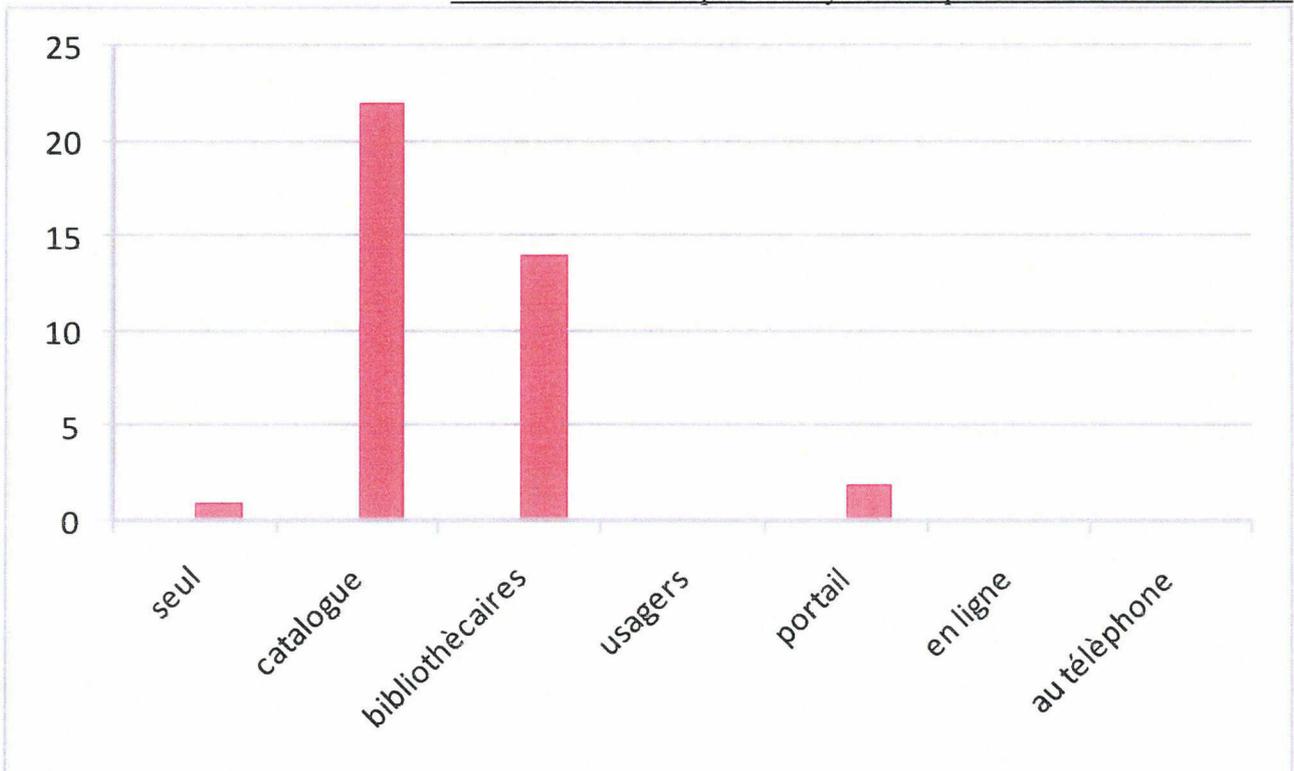
(figure 52)

Méthodes utilisées par les non noyellois pour trouver les documents



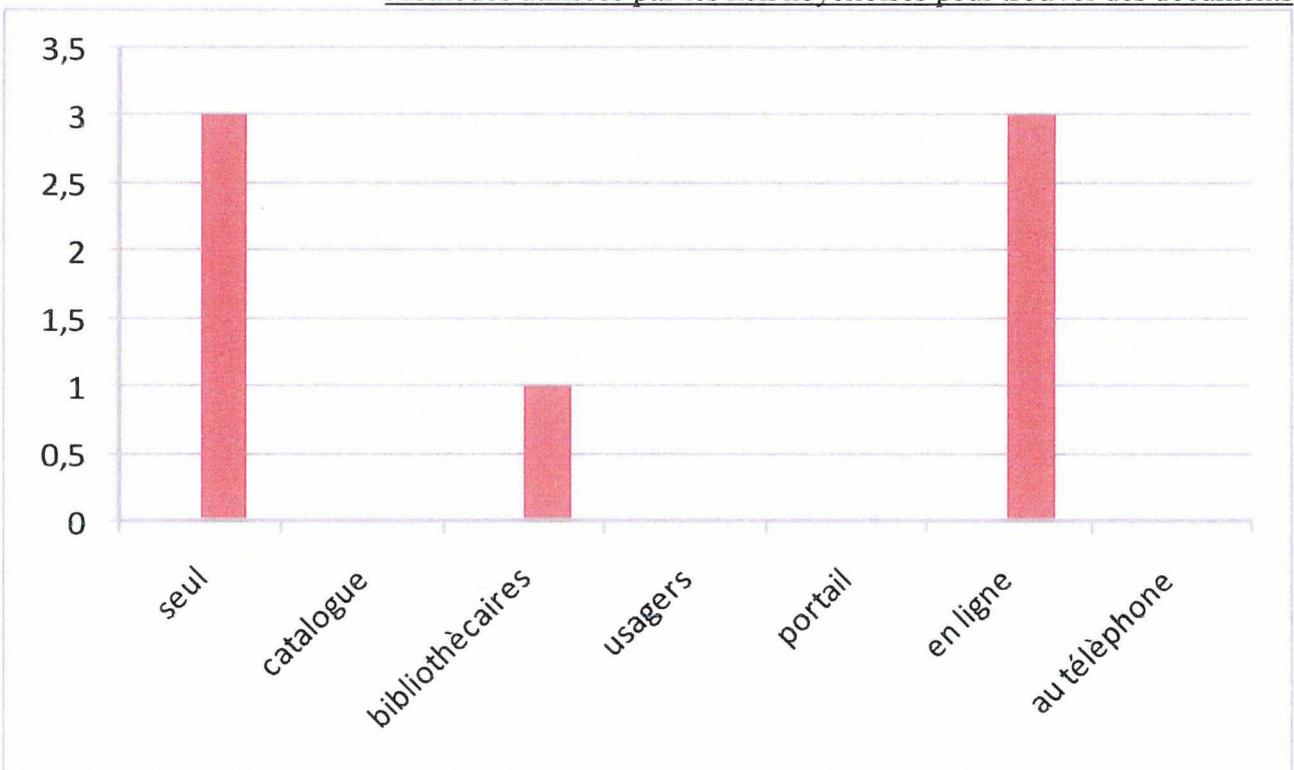
(figure 53)

Méthodes utilisées par les noyelloises pour trouver les documents



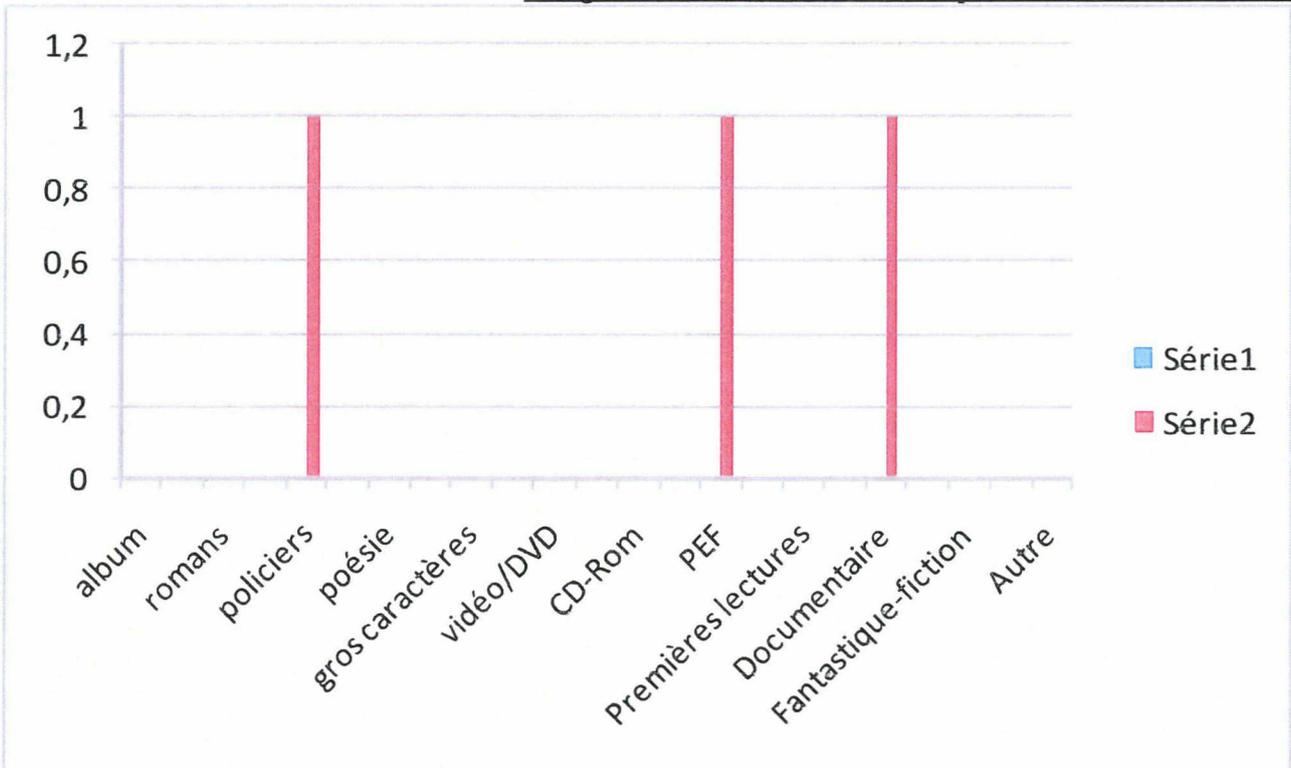
(figure 54)

Méthodes utilisées par les non noyelloises pour trouver des documents



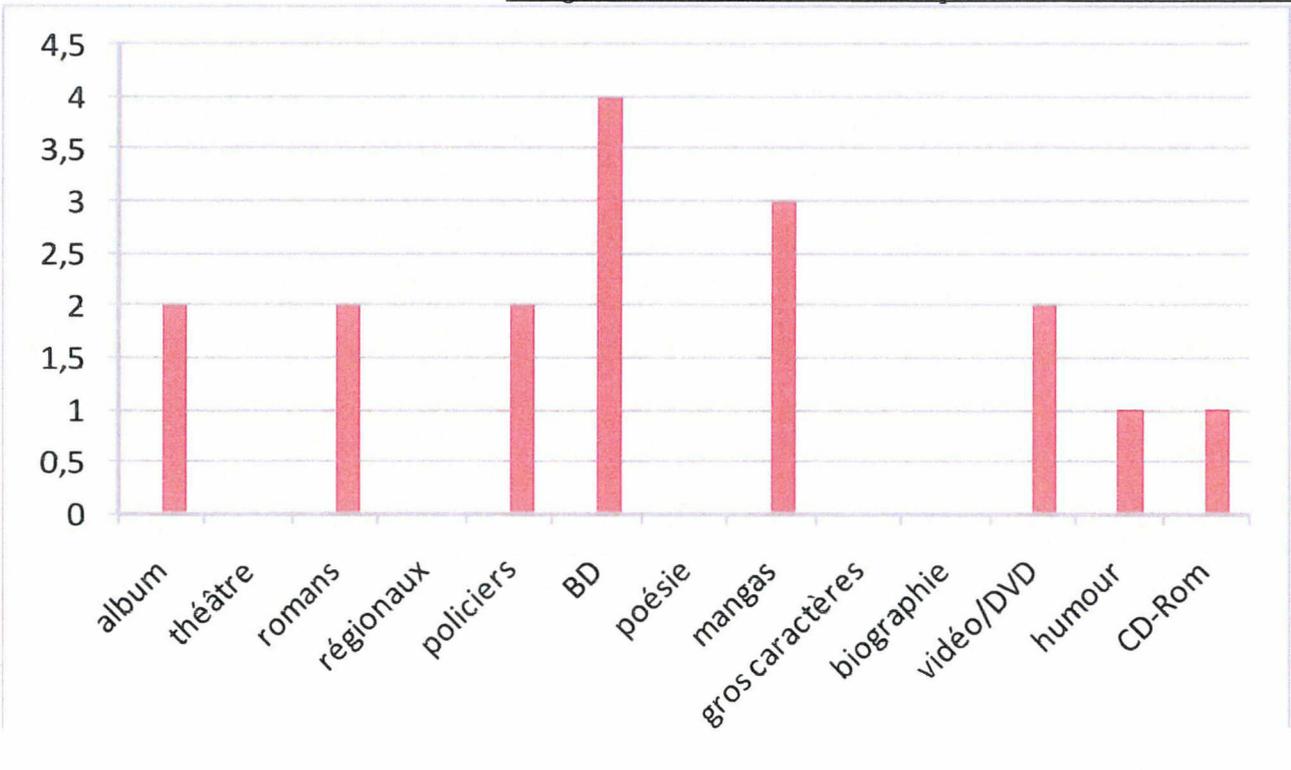
(figure 55)

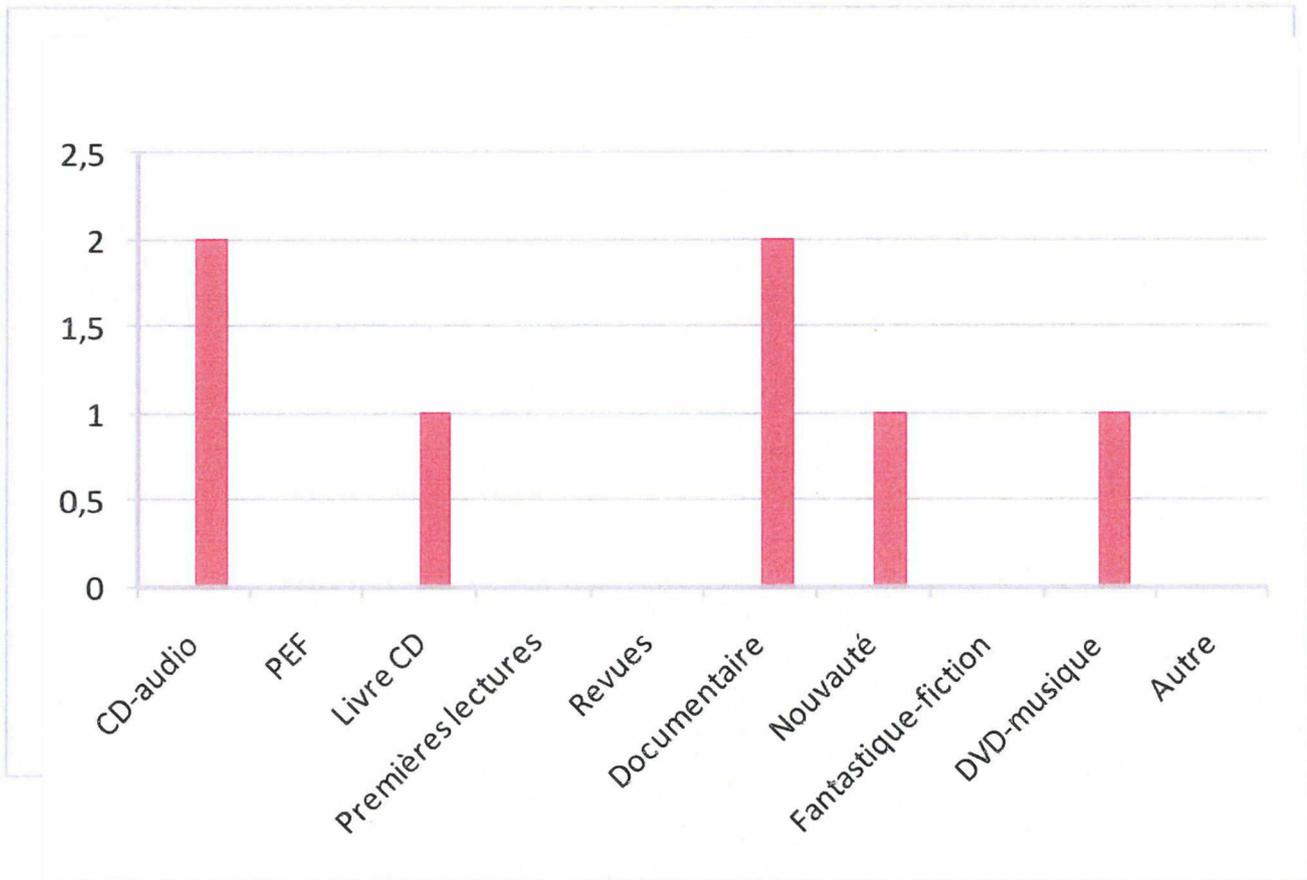
Les genres de documents retenus par les 5/10 ans masculins



(figure 56)

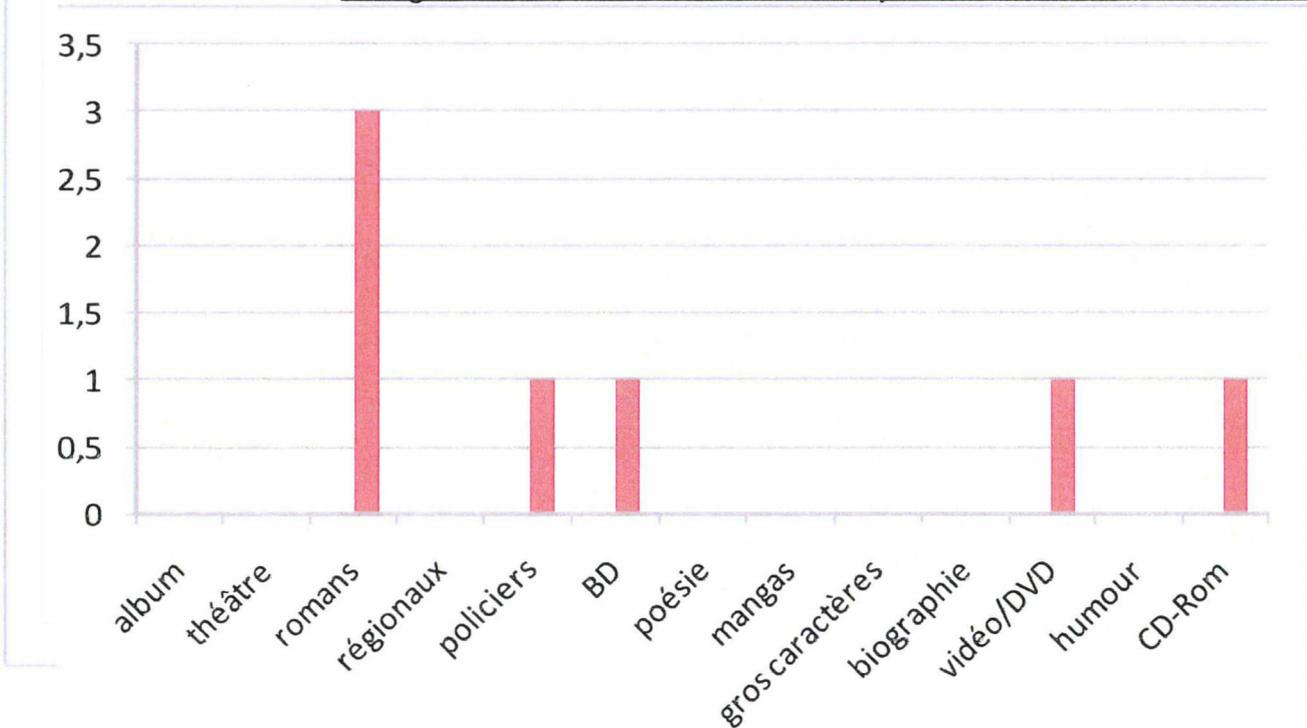
Les genres de documents retenus par les 11/14 ans masculins

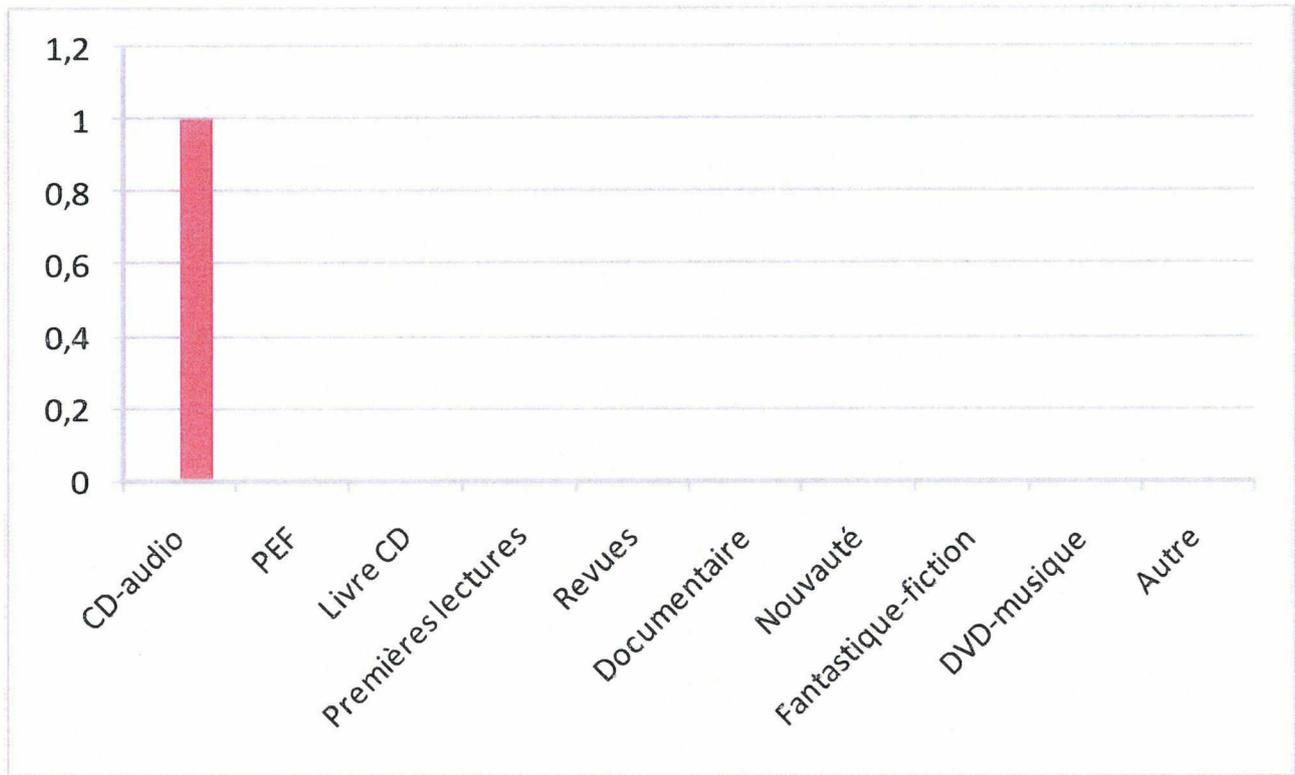




(figure 57)

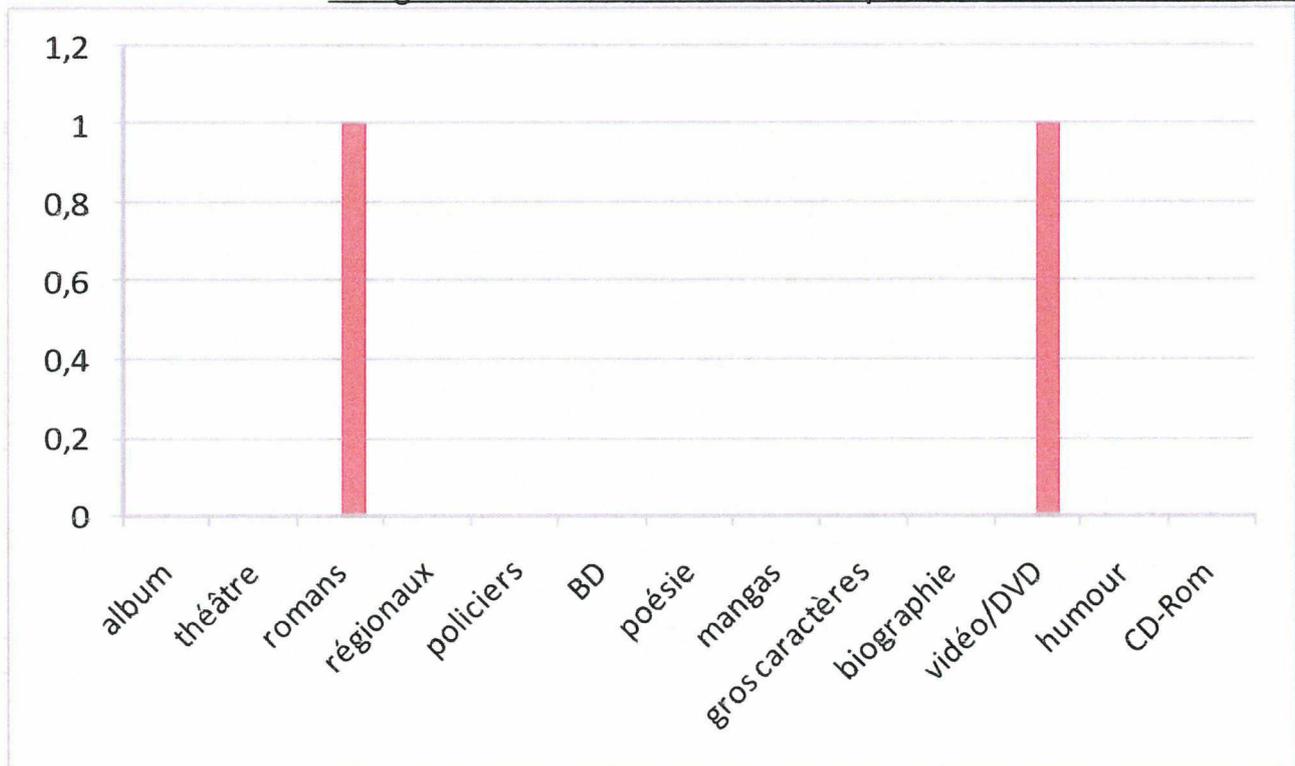
Les genres de documents retenus par les 15/18 ans masculins

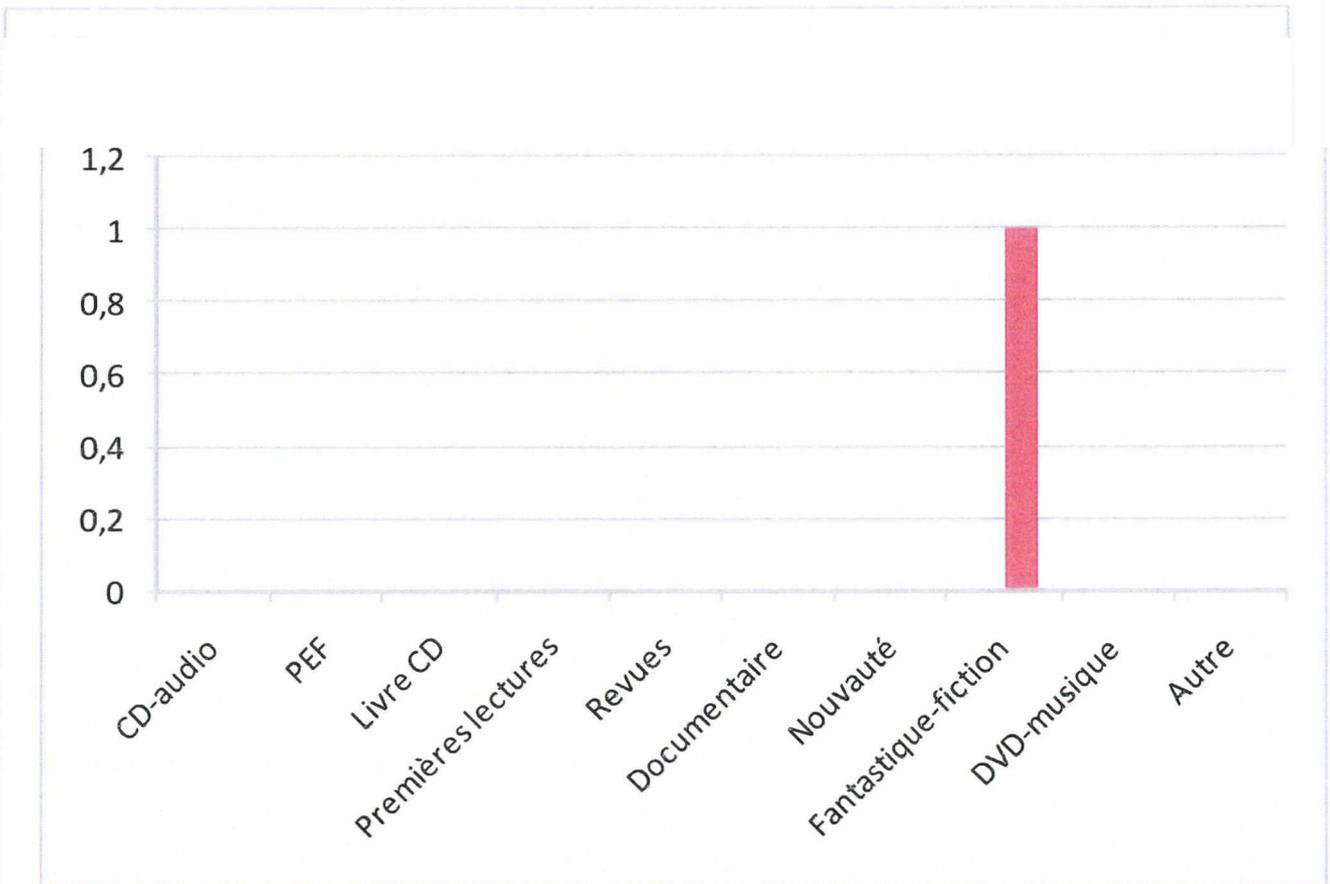




(figure 58)

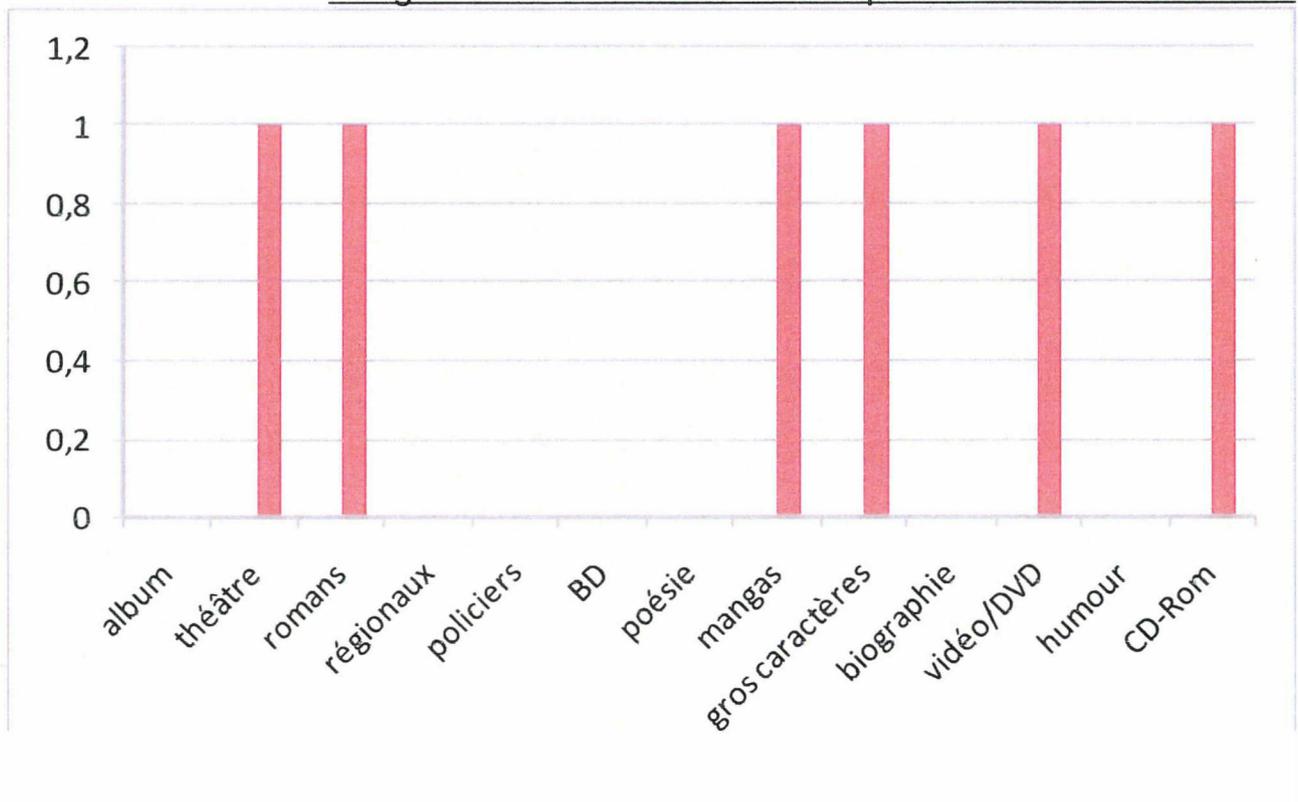
Les genres de documents retenus par les 19/25 ans masculins

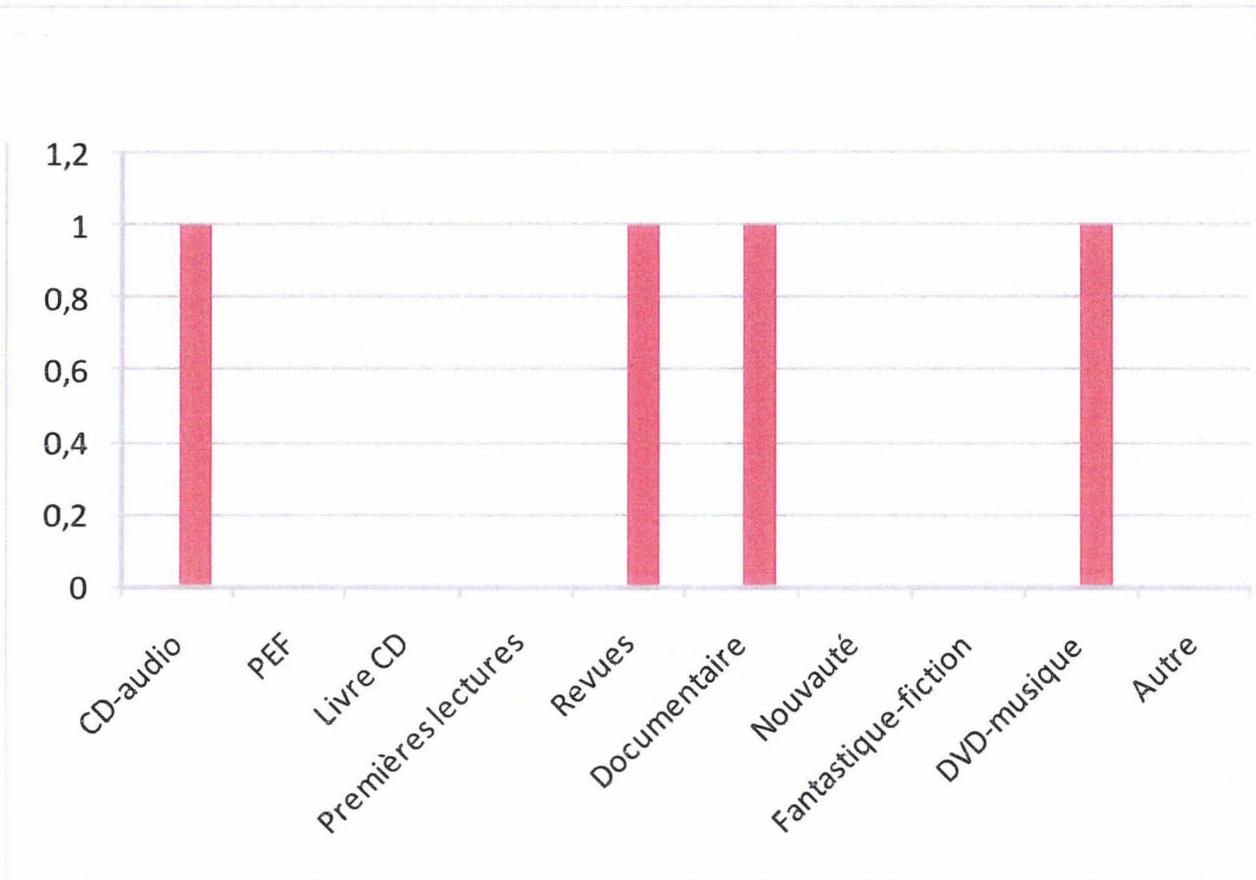




(figure 59)

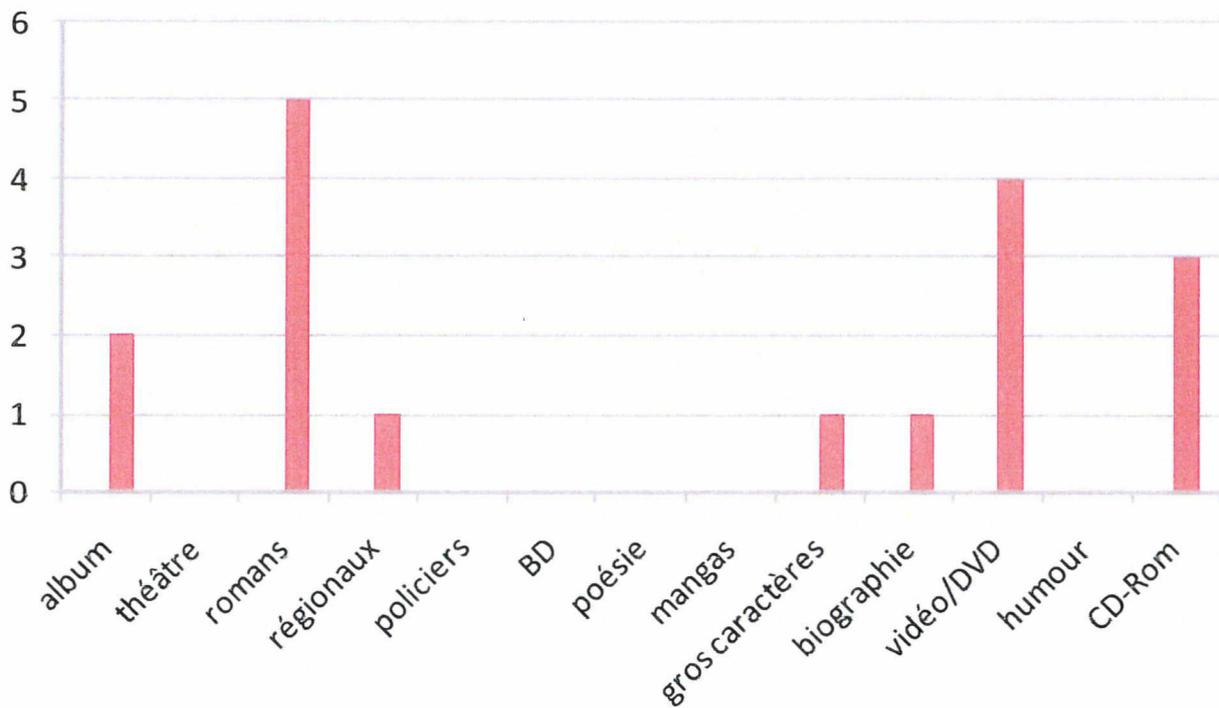
Les genres de documents retenus par les 46/59 ans masculins

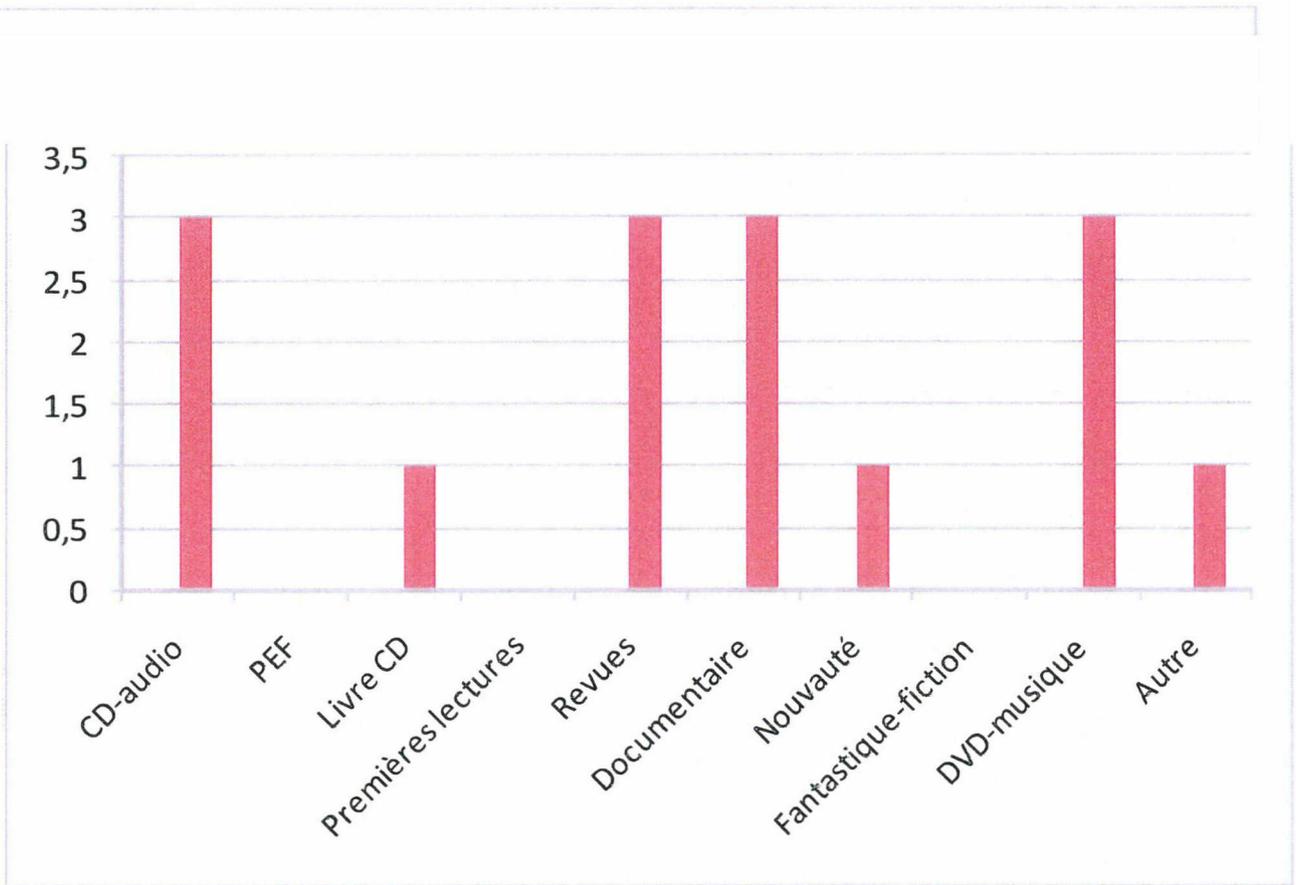




(figure 60)

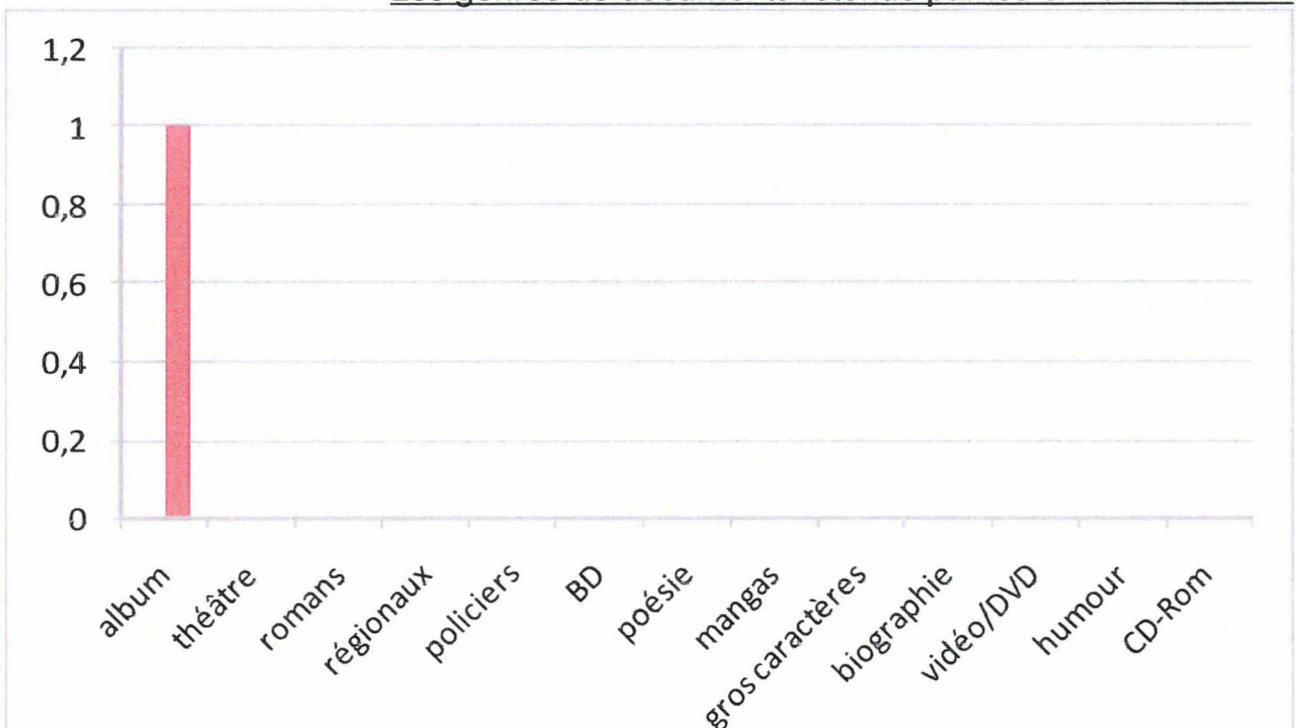
Les genres de documents retenus par les 60ans et plus masculins

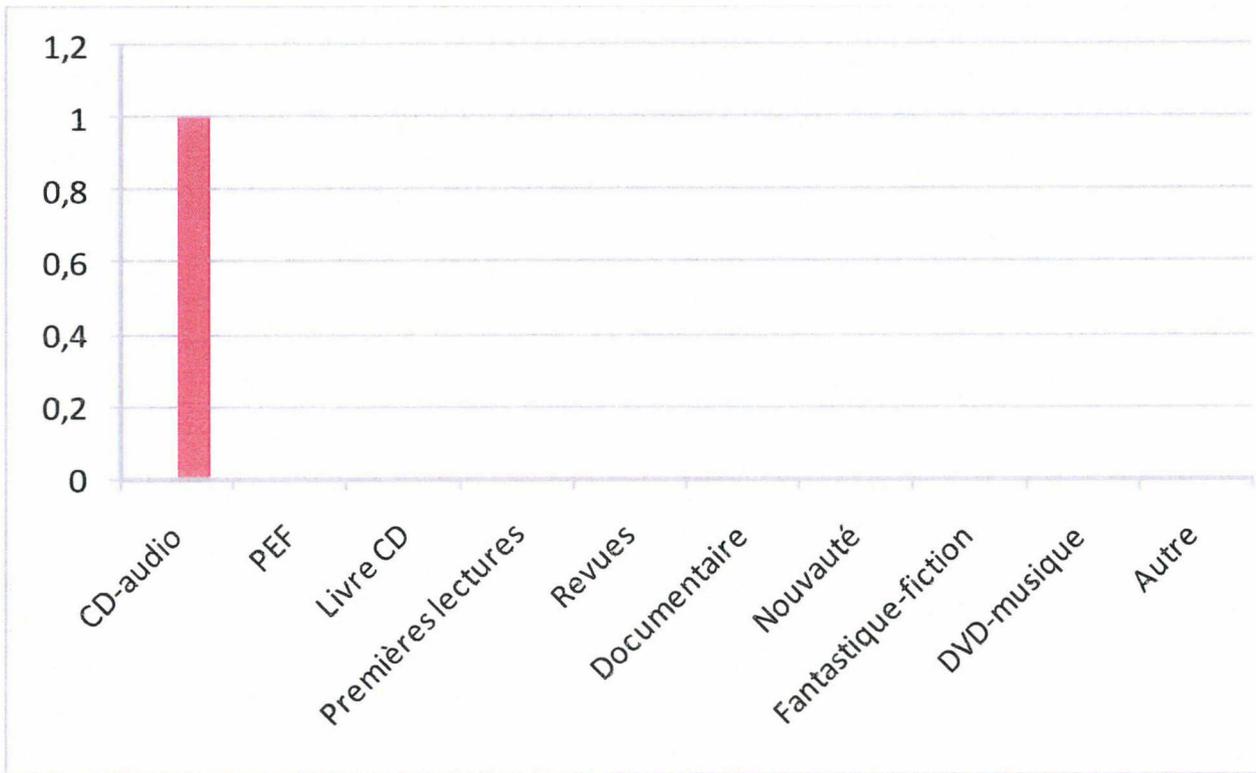




(figure 61)

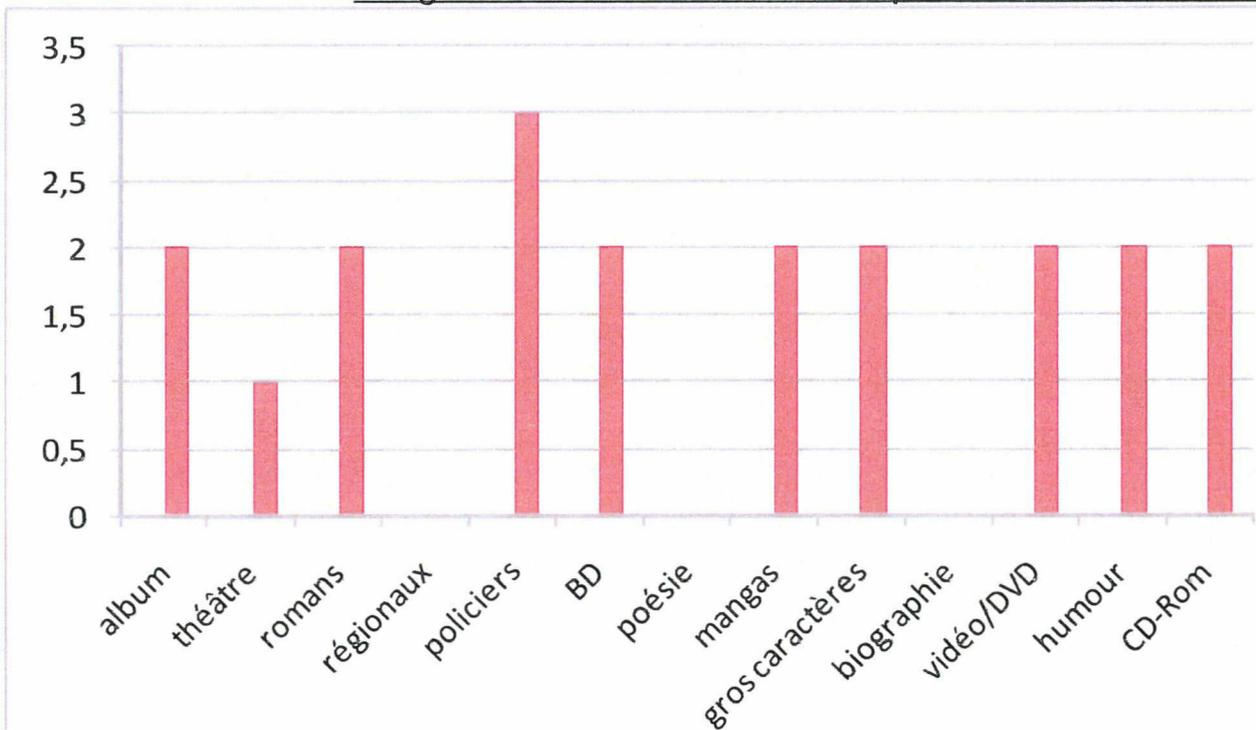
Les genres de documents retenus par les 0/4 ans féminins

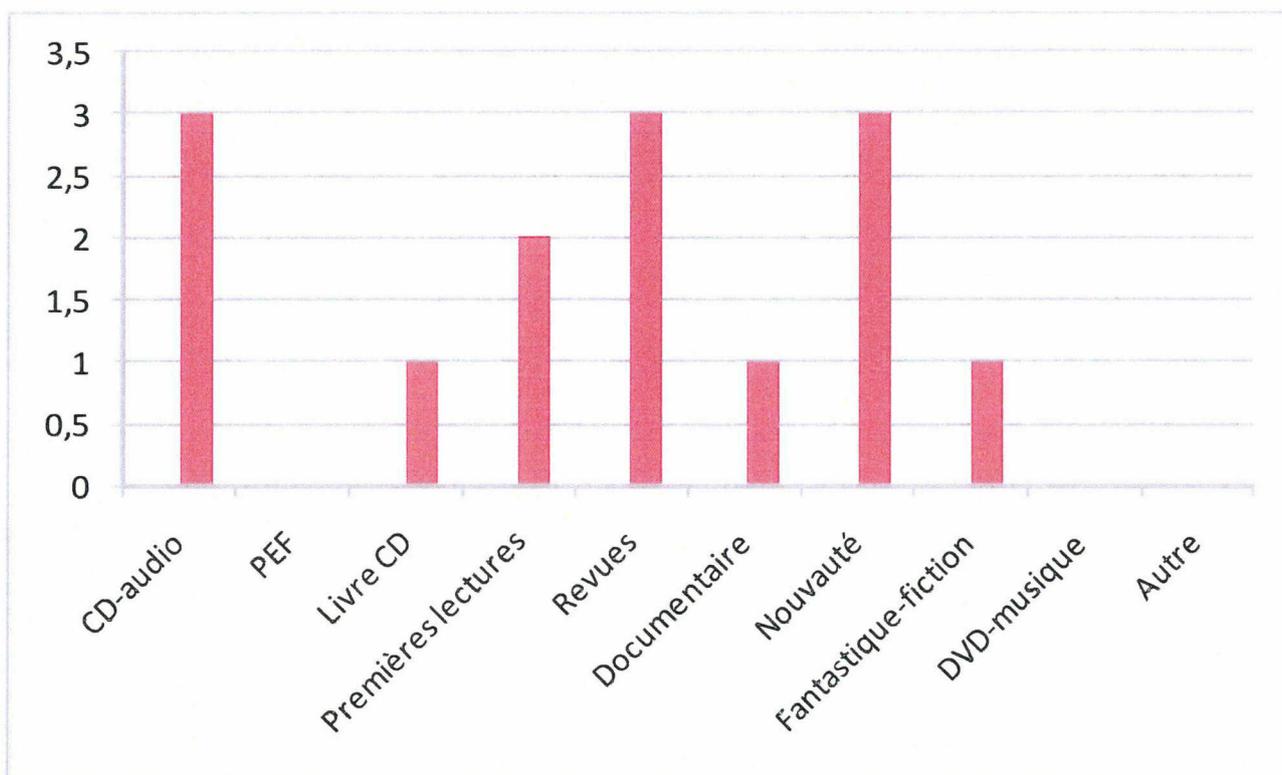




(figure 62)

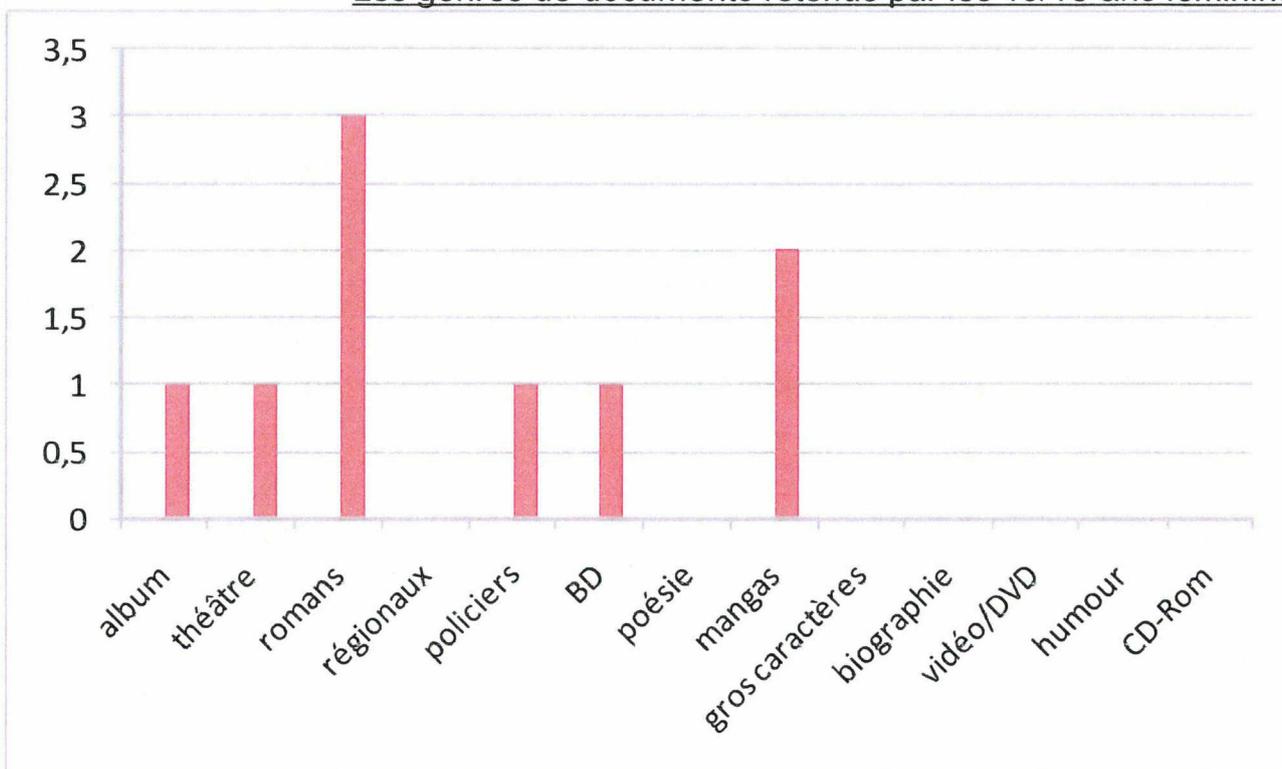
Les genres de documents retenus par les 11/14 ans féminins

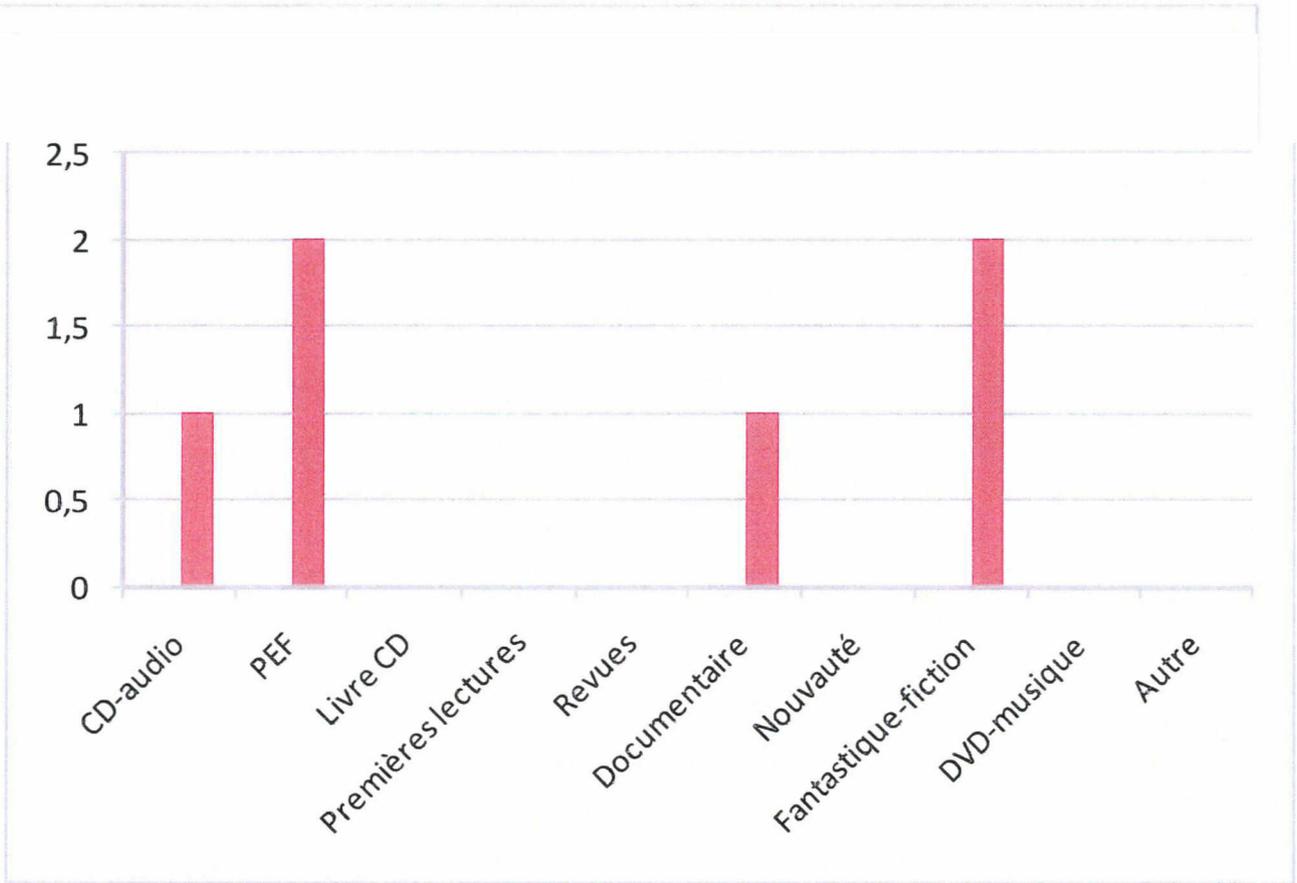




(figure 63)

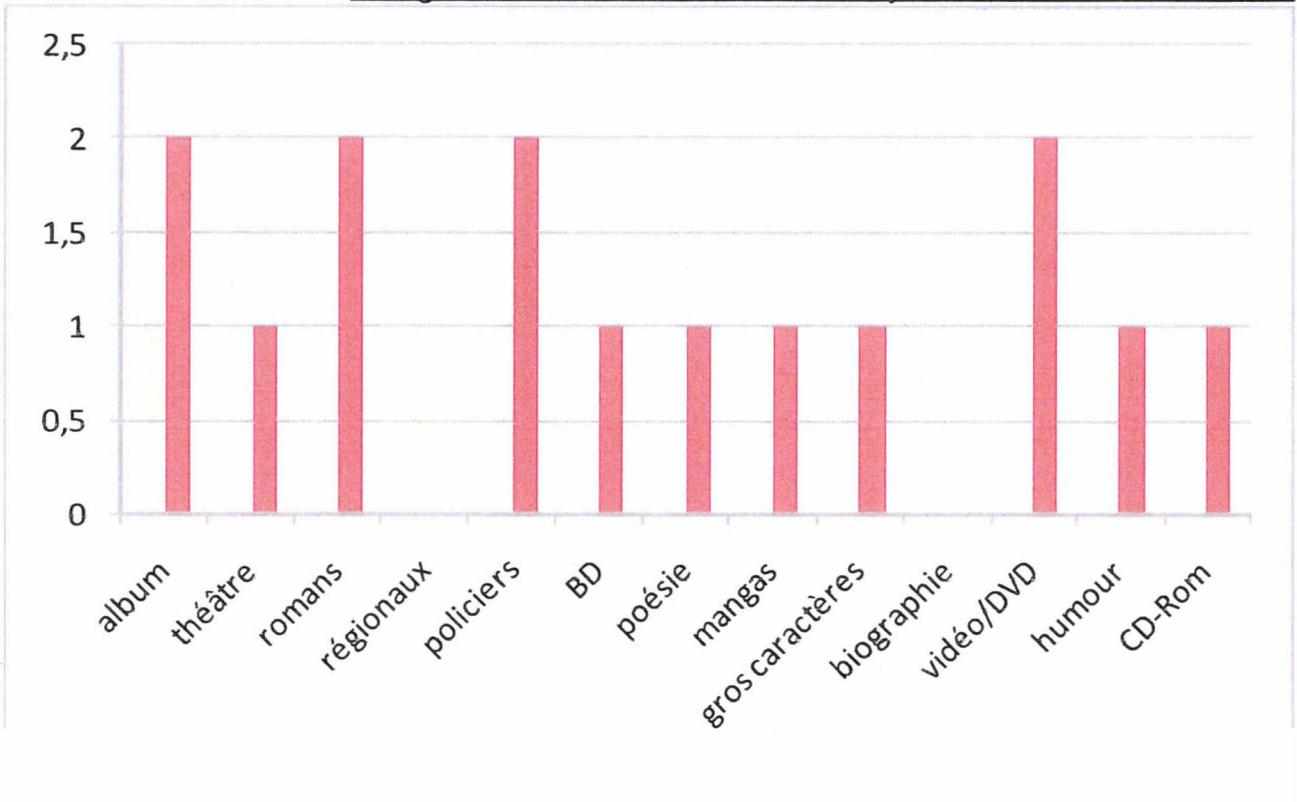
Les genres de documents retenus par les 15/18 ans féminins

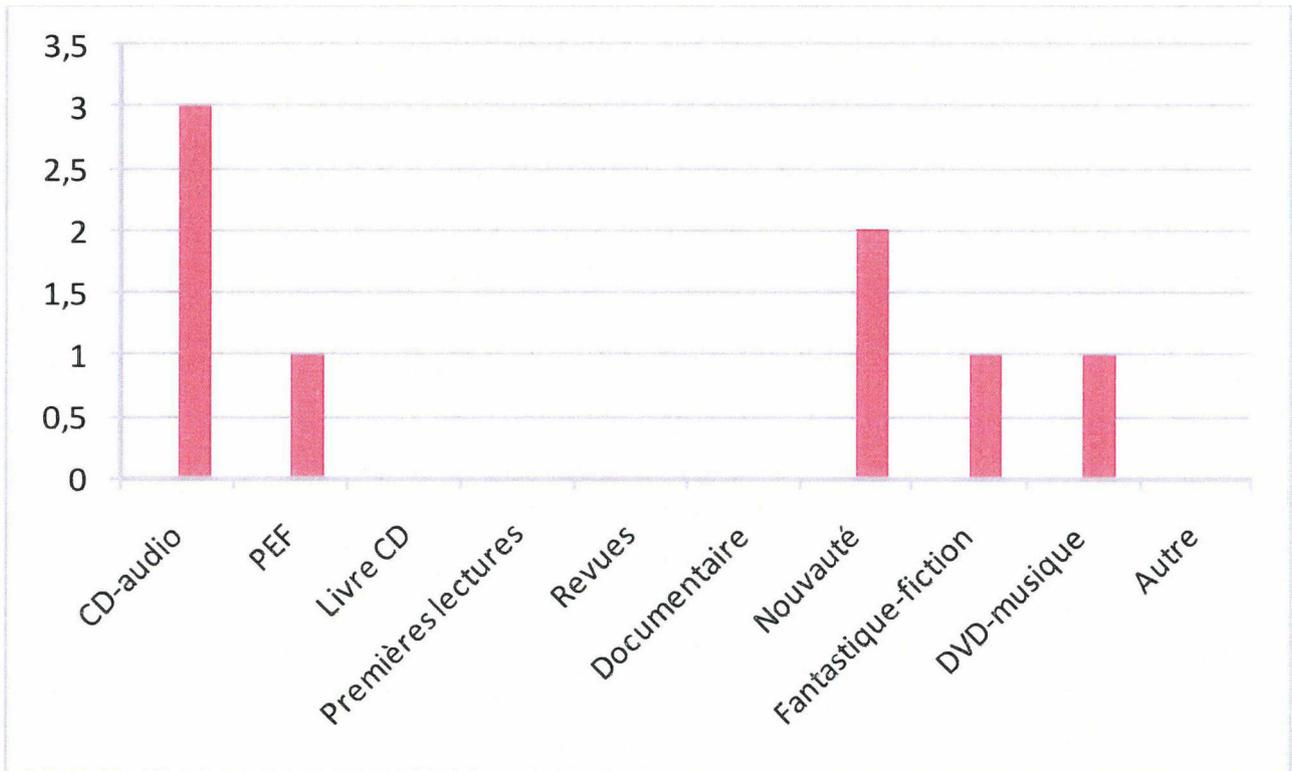




(figure 64)

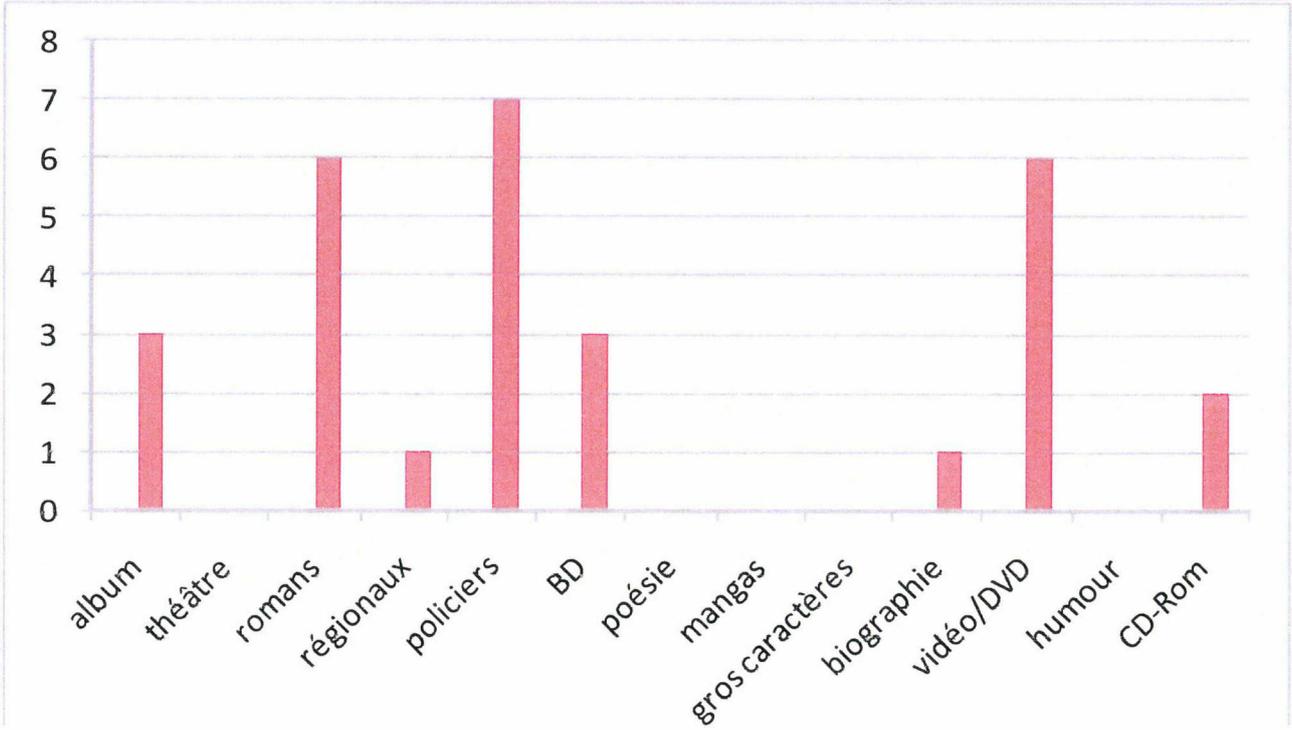
Les genres de documents retenus par les 19/25 ans féminins

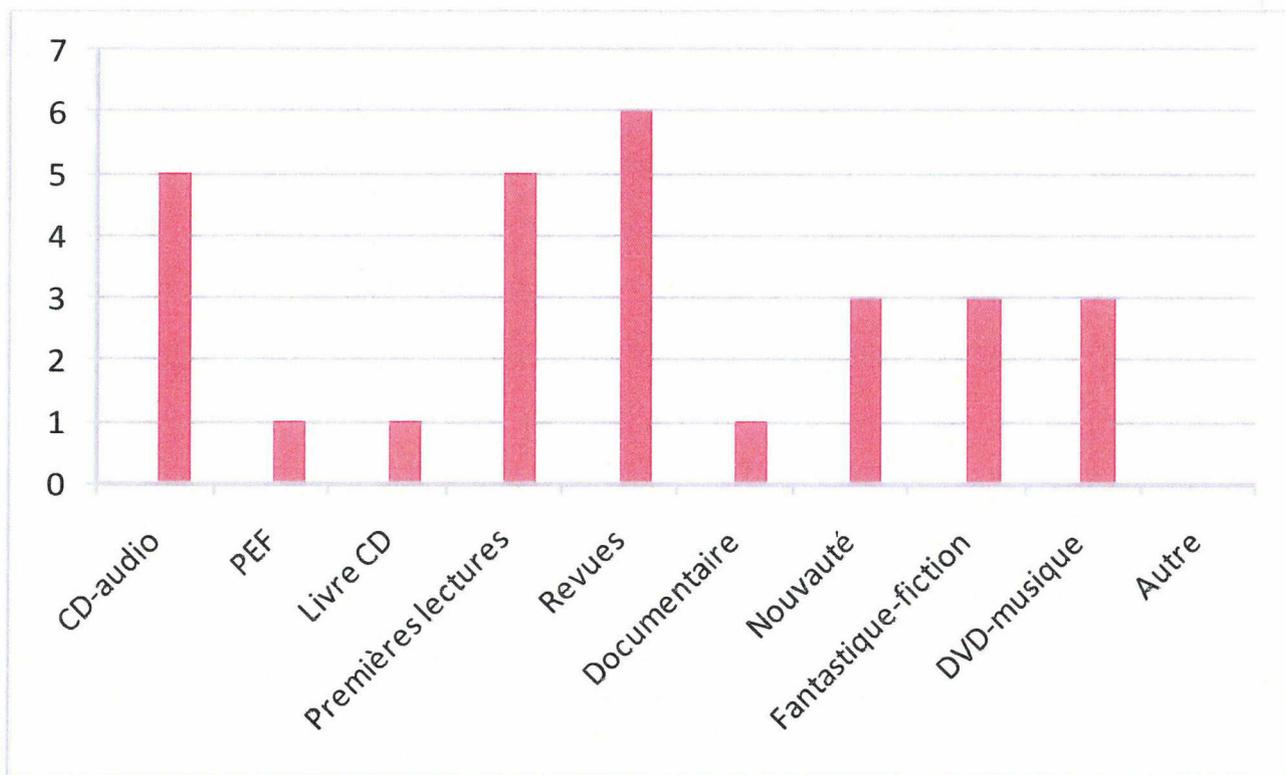




(figure 65)

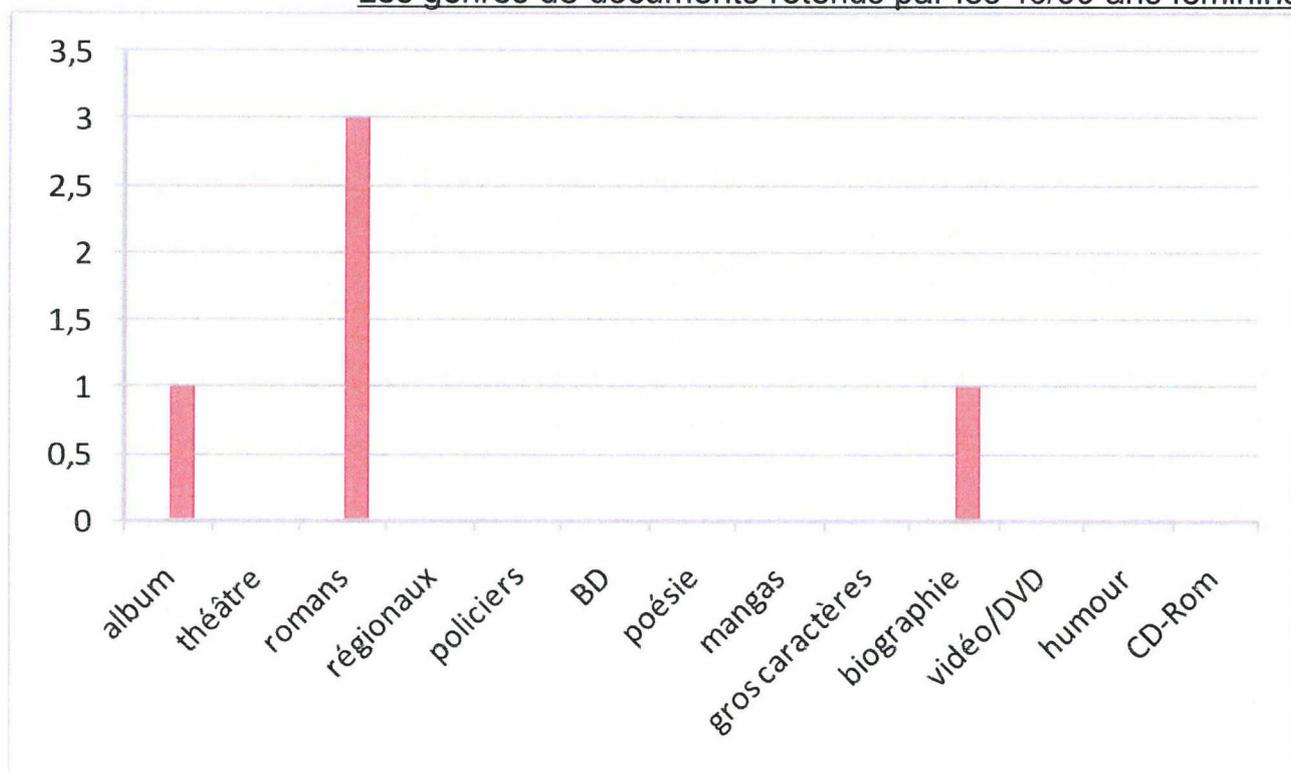
Les genres de documents retenus par les 26/45 ans féminins

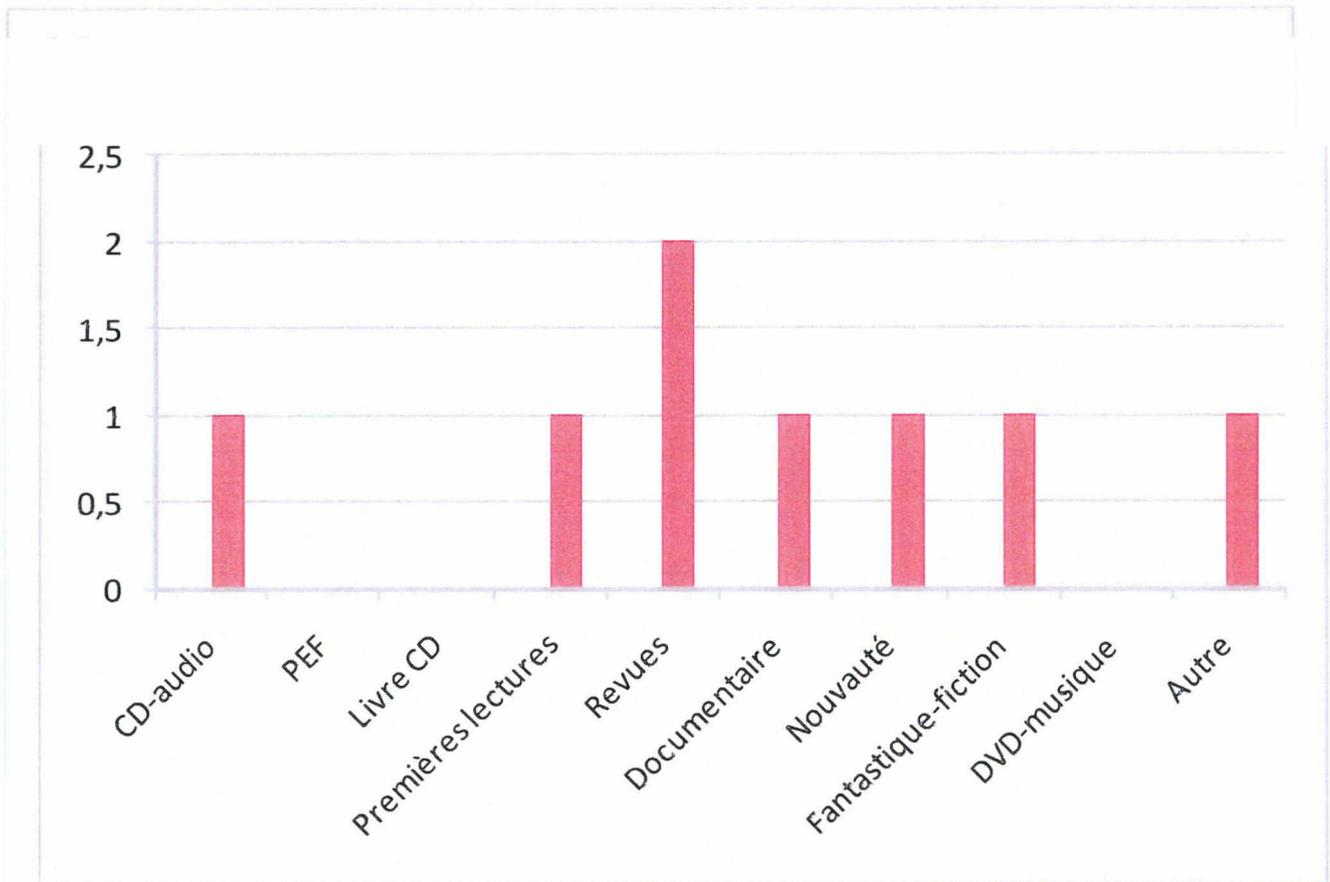




(figure 66)

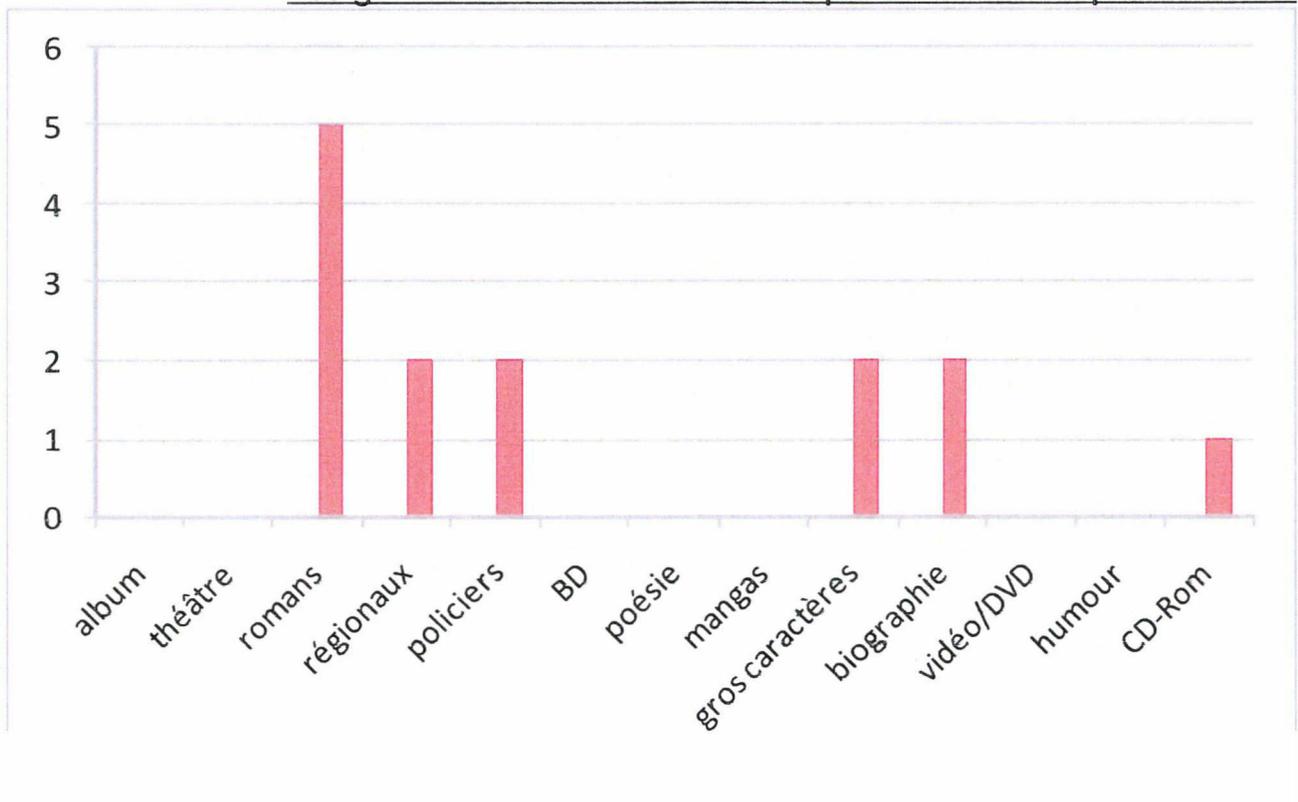
Les genres de documents retenus par les 46/59 ans féminins

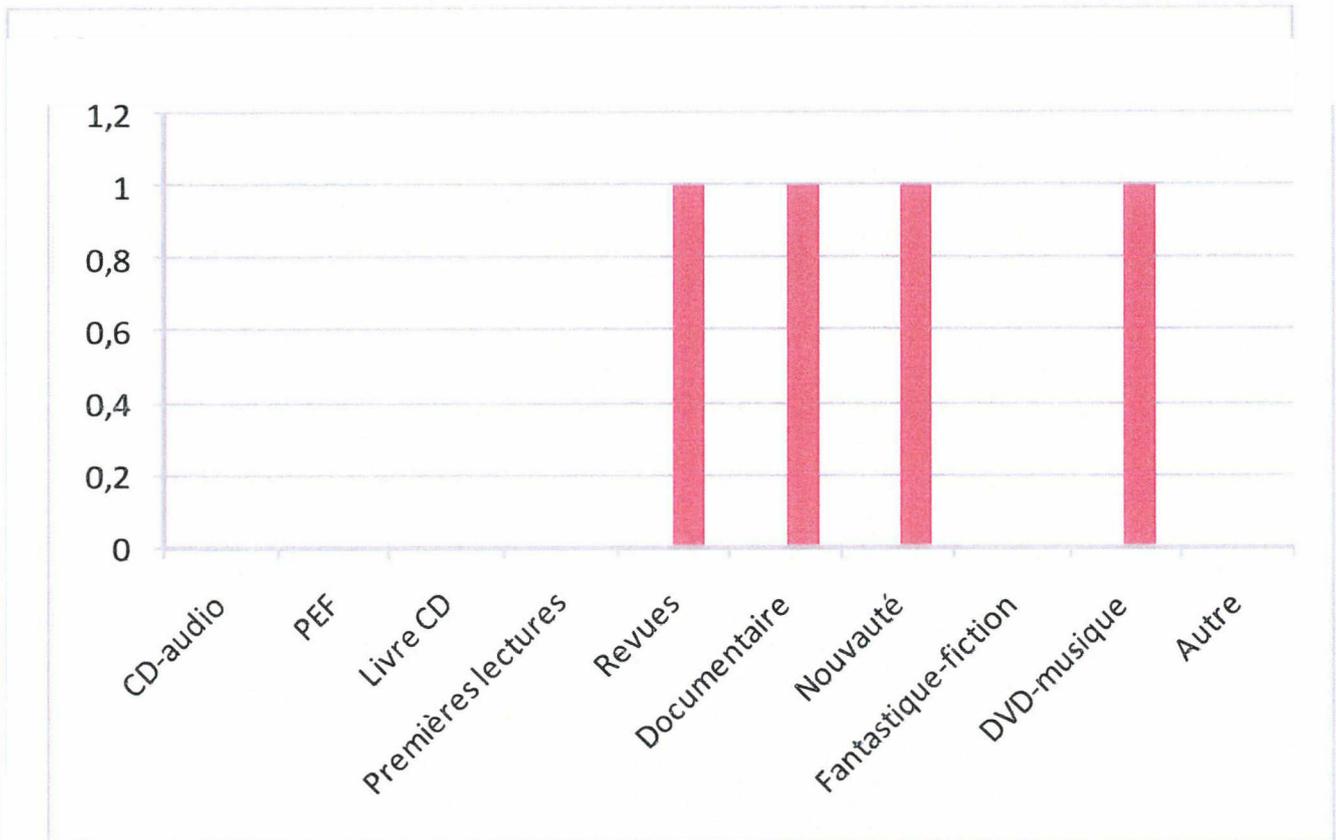




(figure 67)

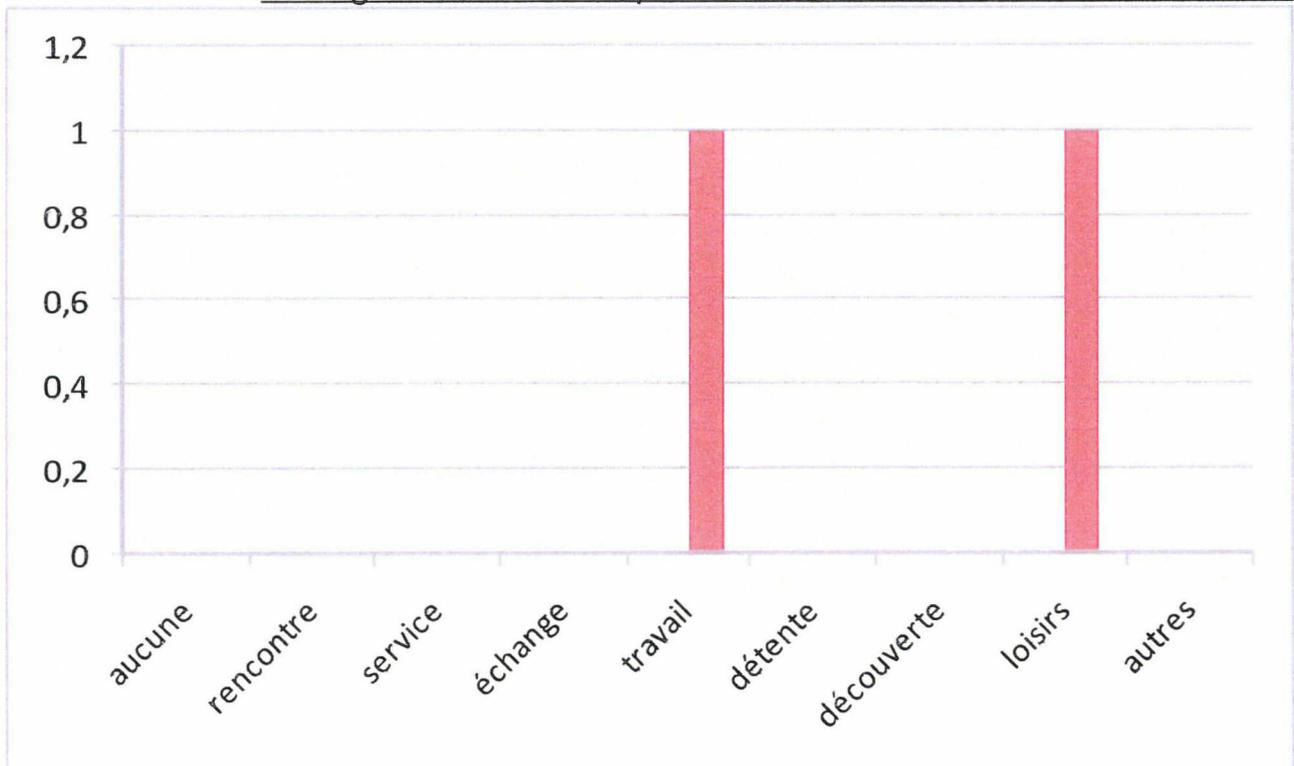
Les genres de documents retenus par les 60 ans et plus féminins





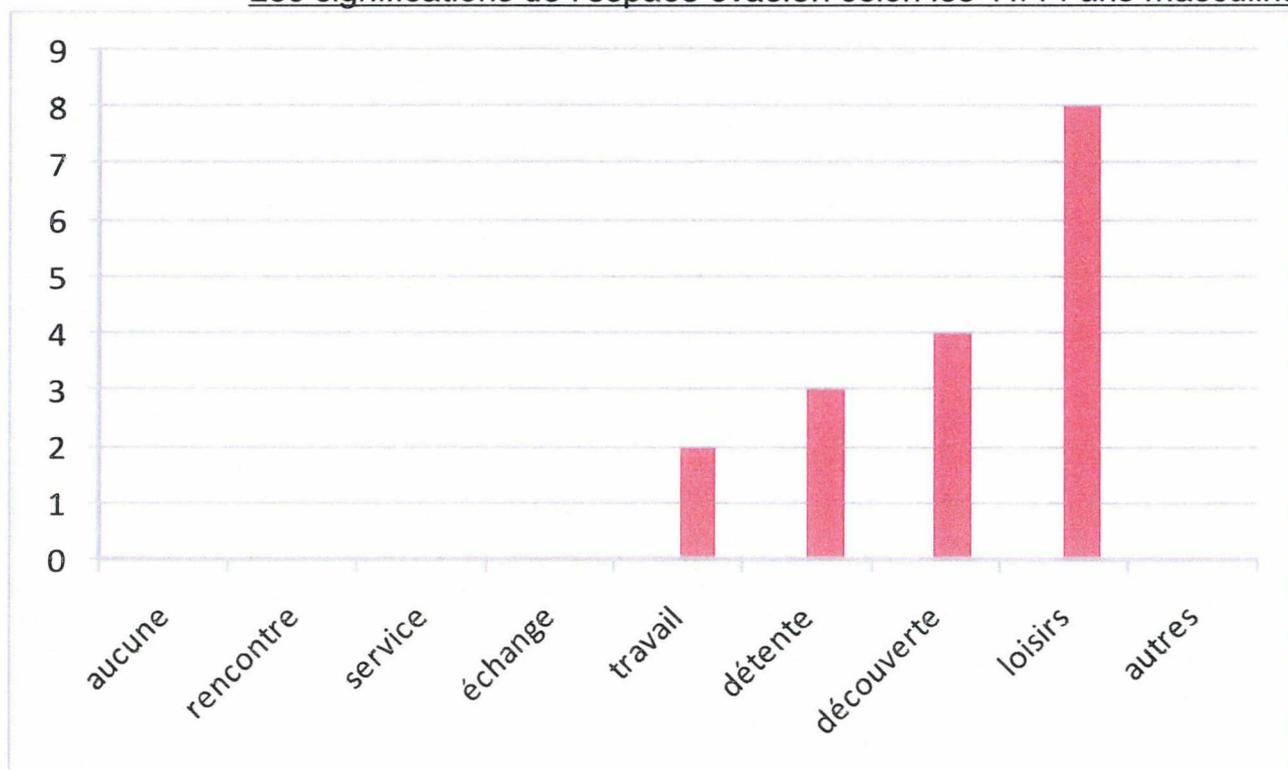
(figure 68)

Les significations de l'espace évasion selon les 5/10 ans masculins



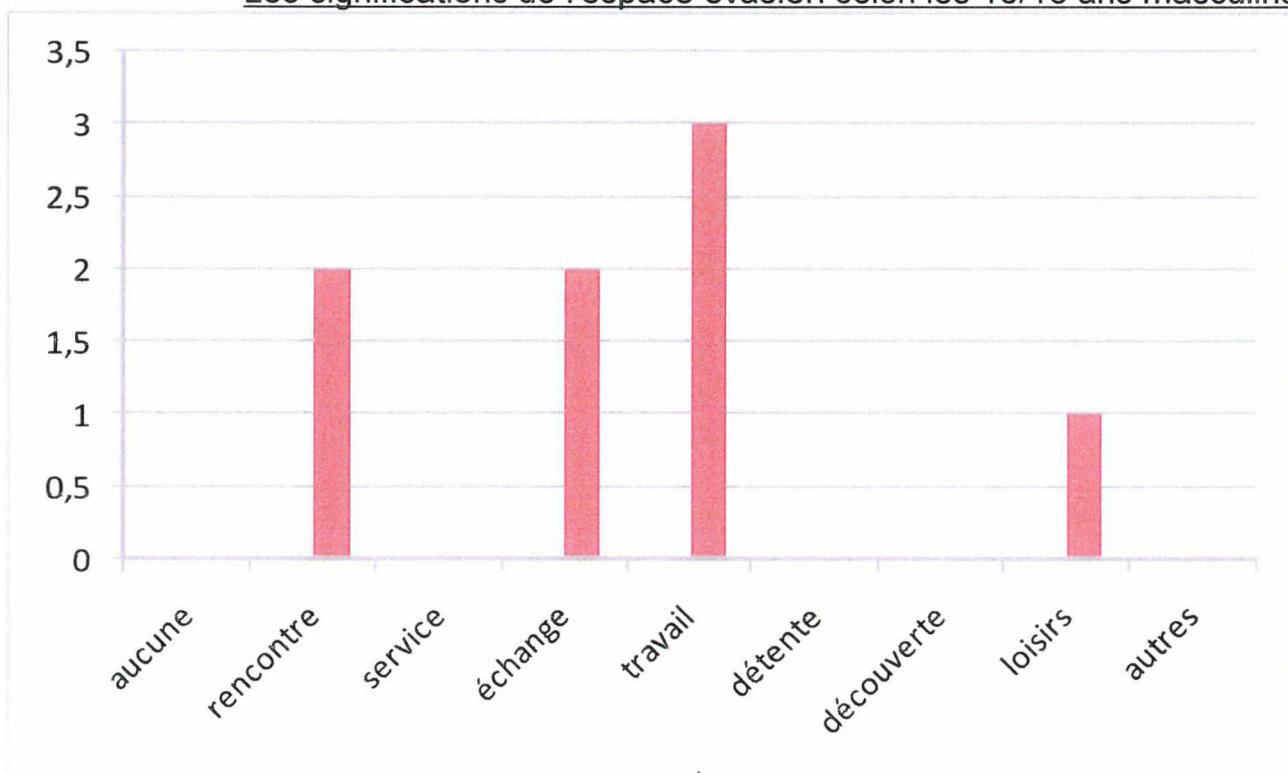
(figure 69)

Les significations de l'espace évasion selon les 11/14 ans masculins



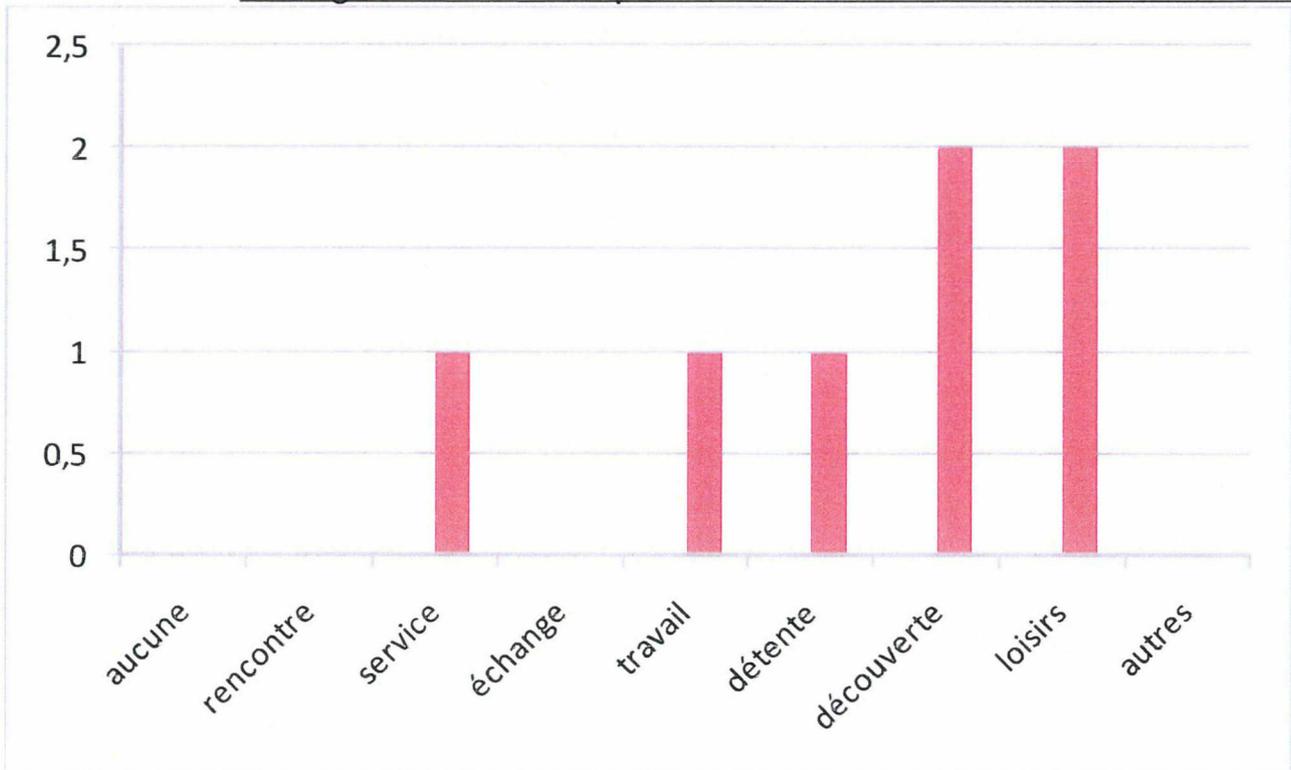
(figure 70)

Les significations de l'espace évasion selon les 15/18 ans masculins



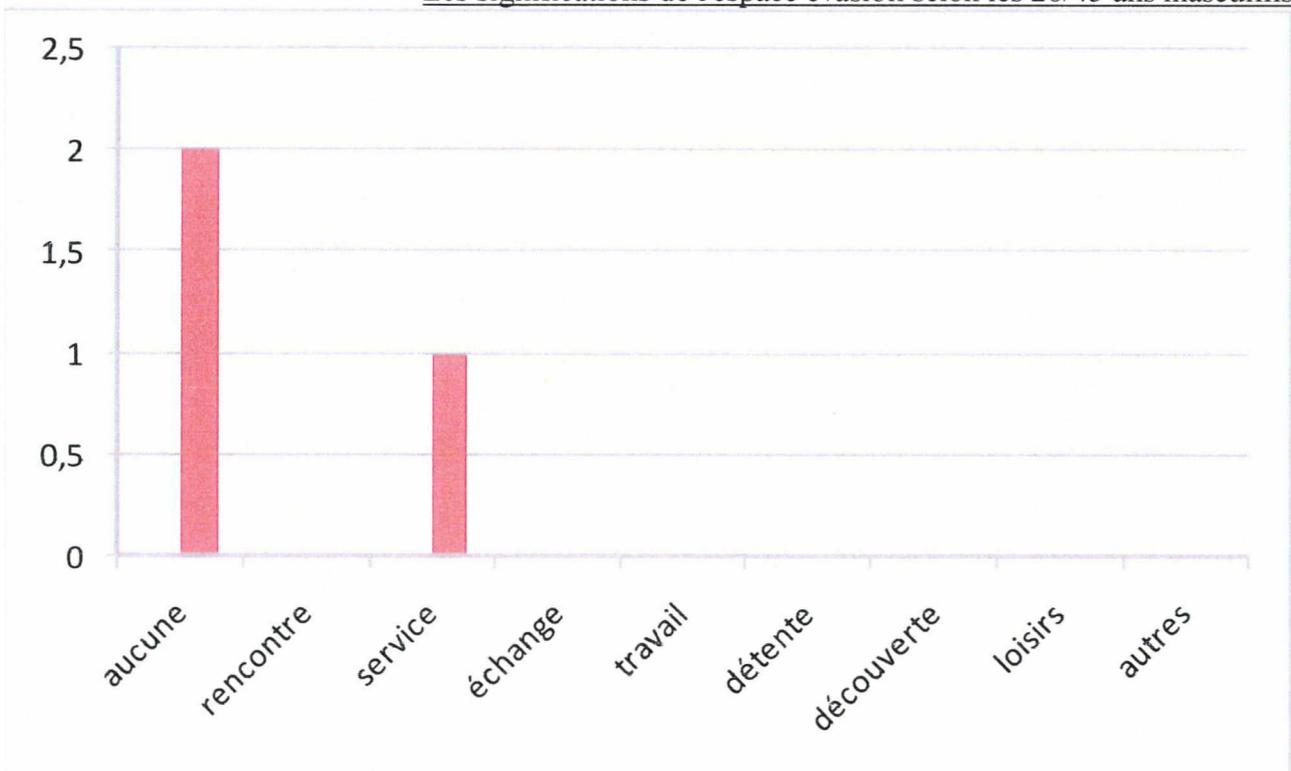
(figure 71)

Les significations de l'espace évasion selon les 19/25 ans masculins



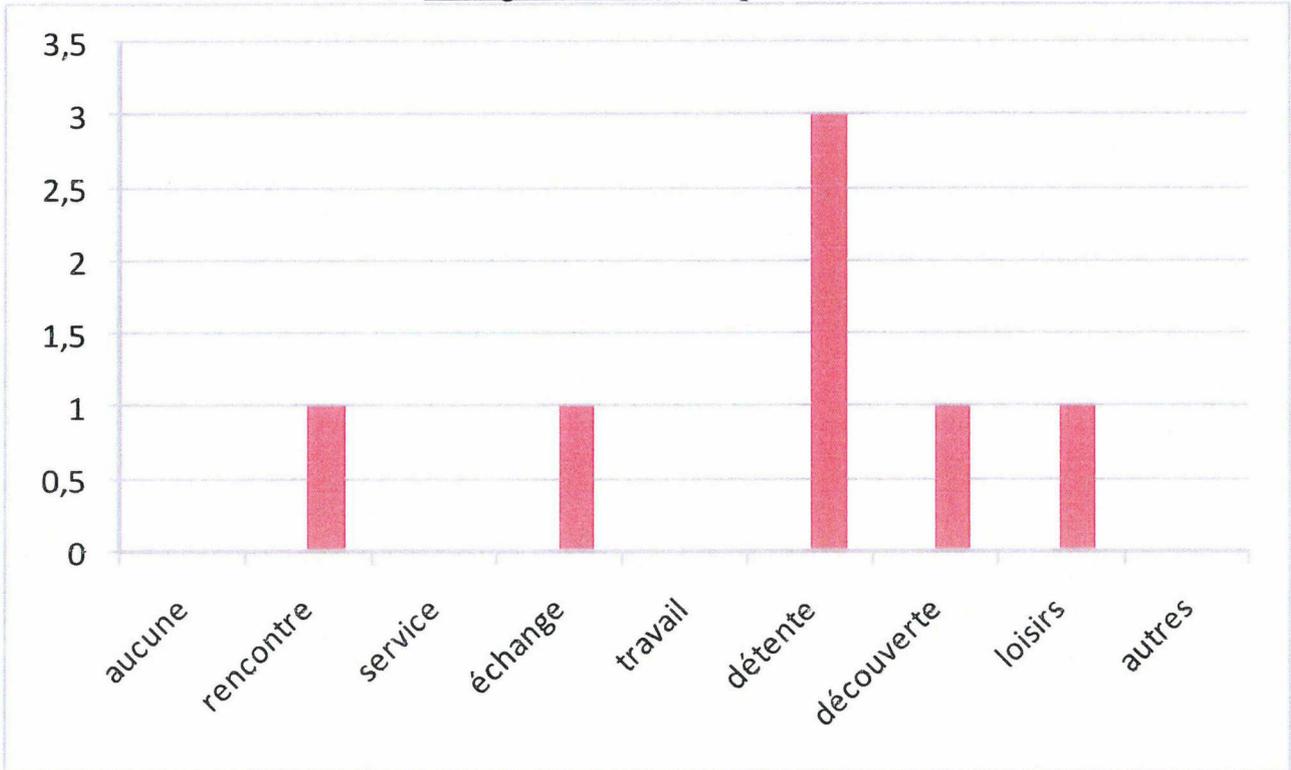
(figure 70)

Les significations de l'espace évasion selon les 26/45 ans masculins



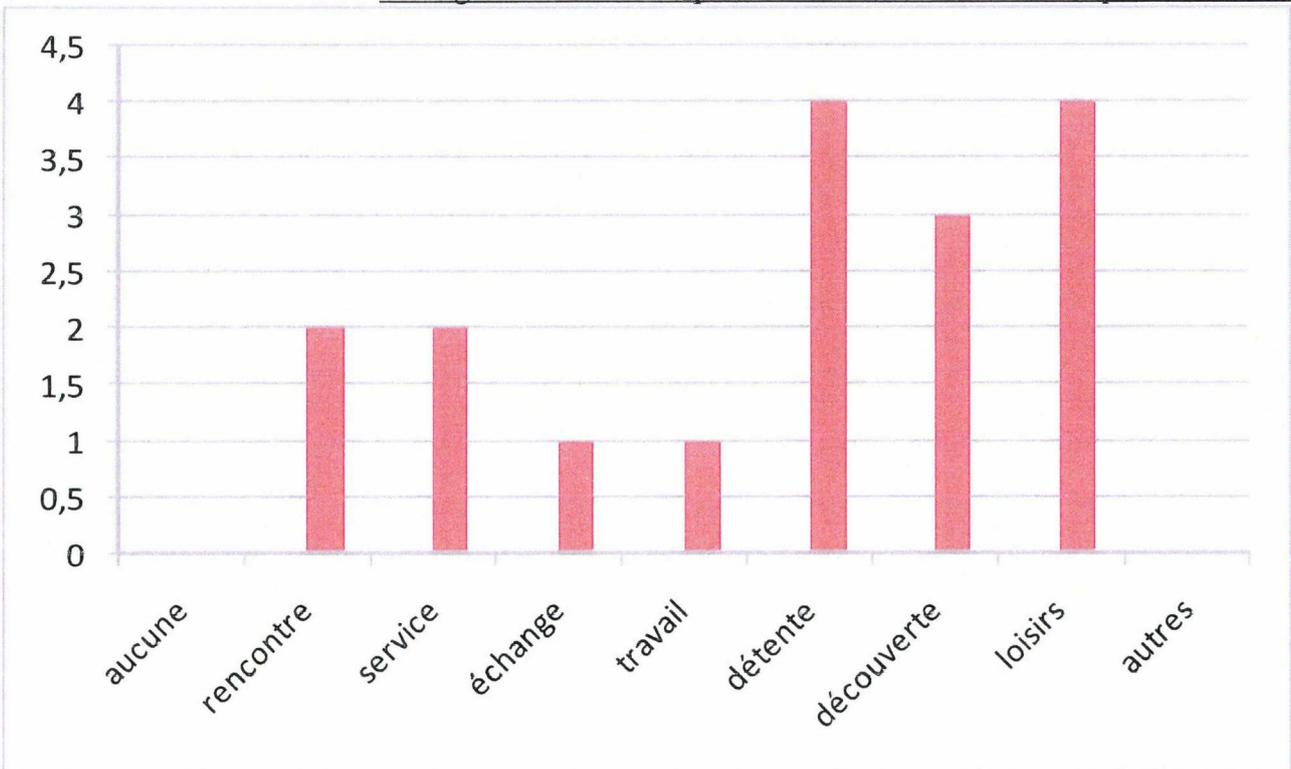
(figure 71)

Les significations de l'espace évasion selon les 46/59 ans masculins



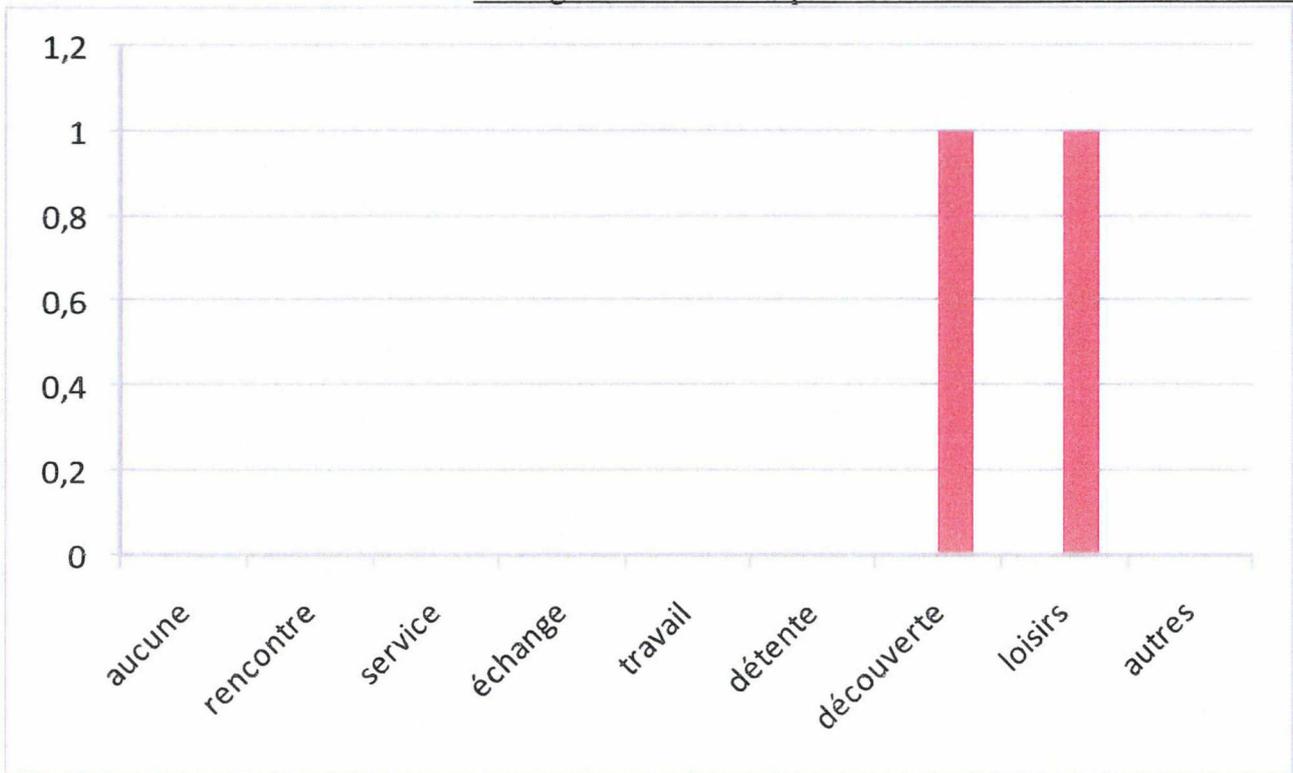
(figure 72)

Les significations de l'espace évasion selon les 60ans et plus masculins



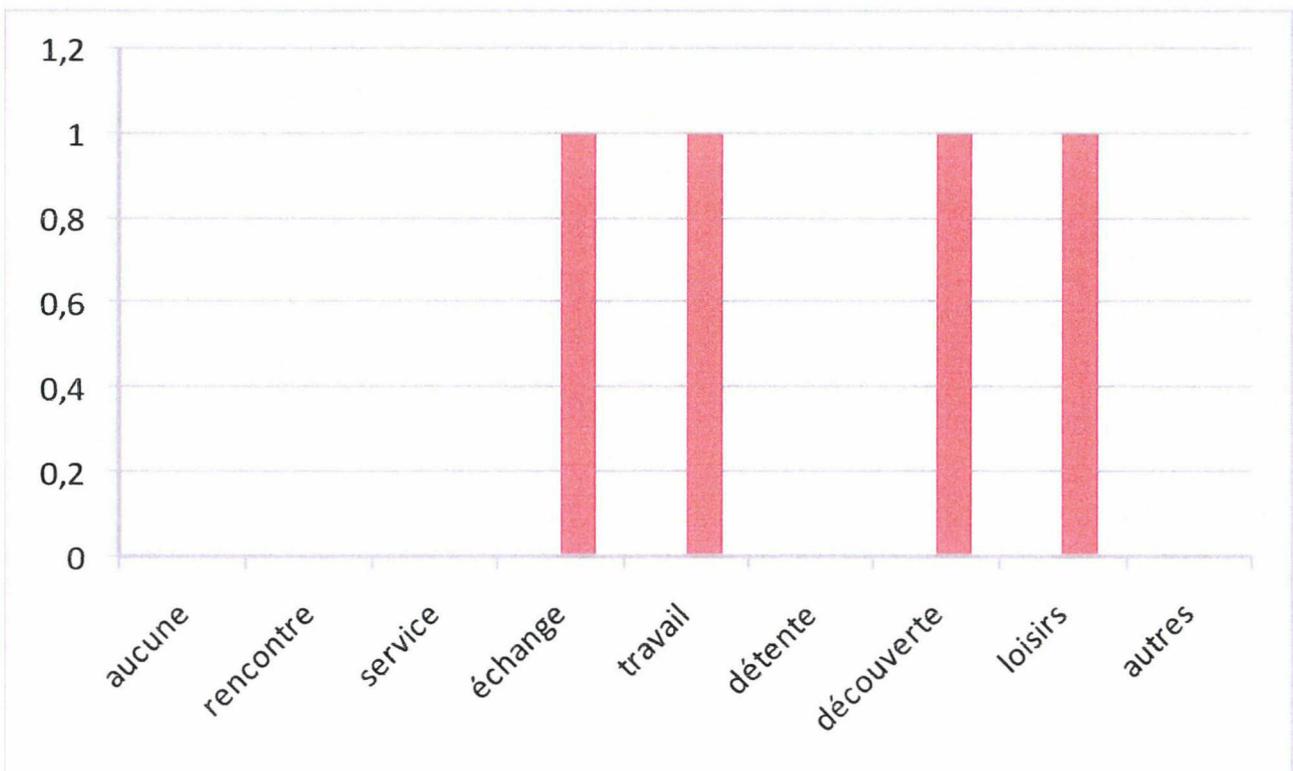
(figure 73)

Les significations de l'espace évasion selon les 0/4 ans féminins



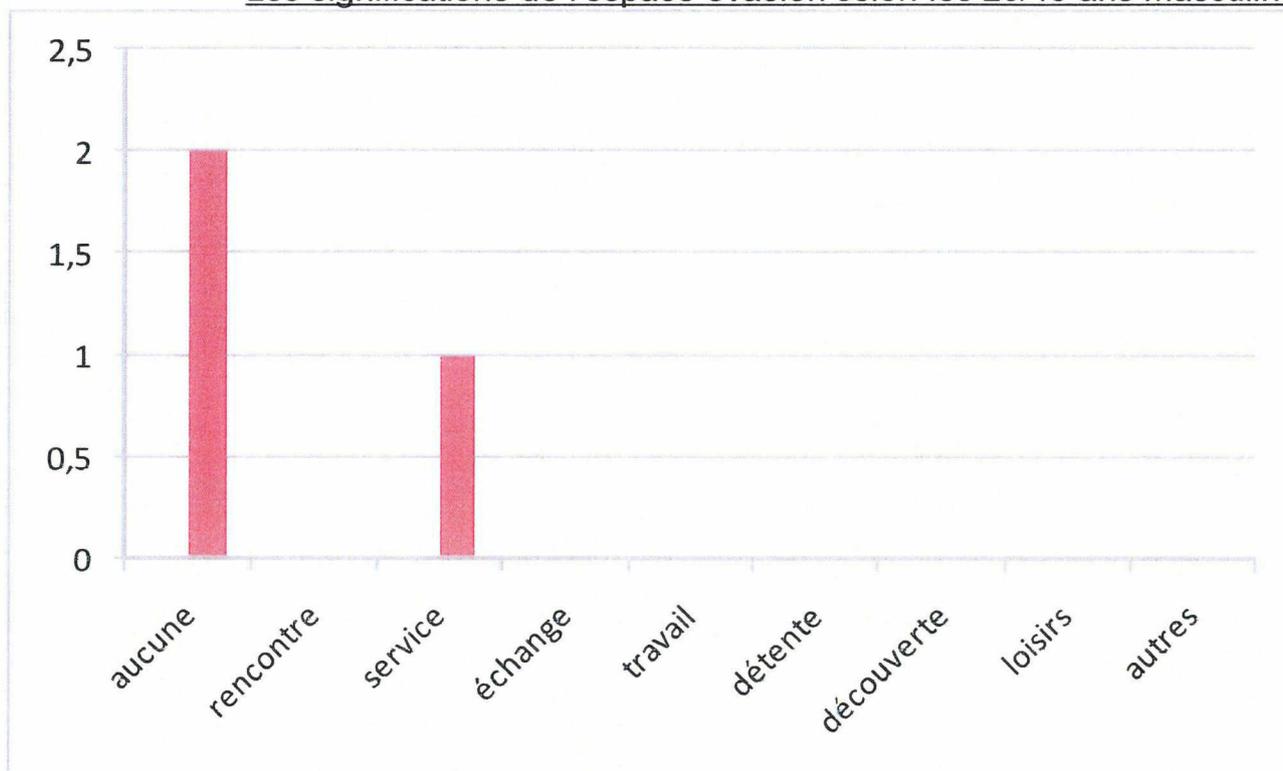
(figure 74)

Les significations de l'espace évasion selon les 5/10 ans féminins



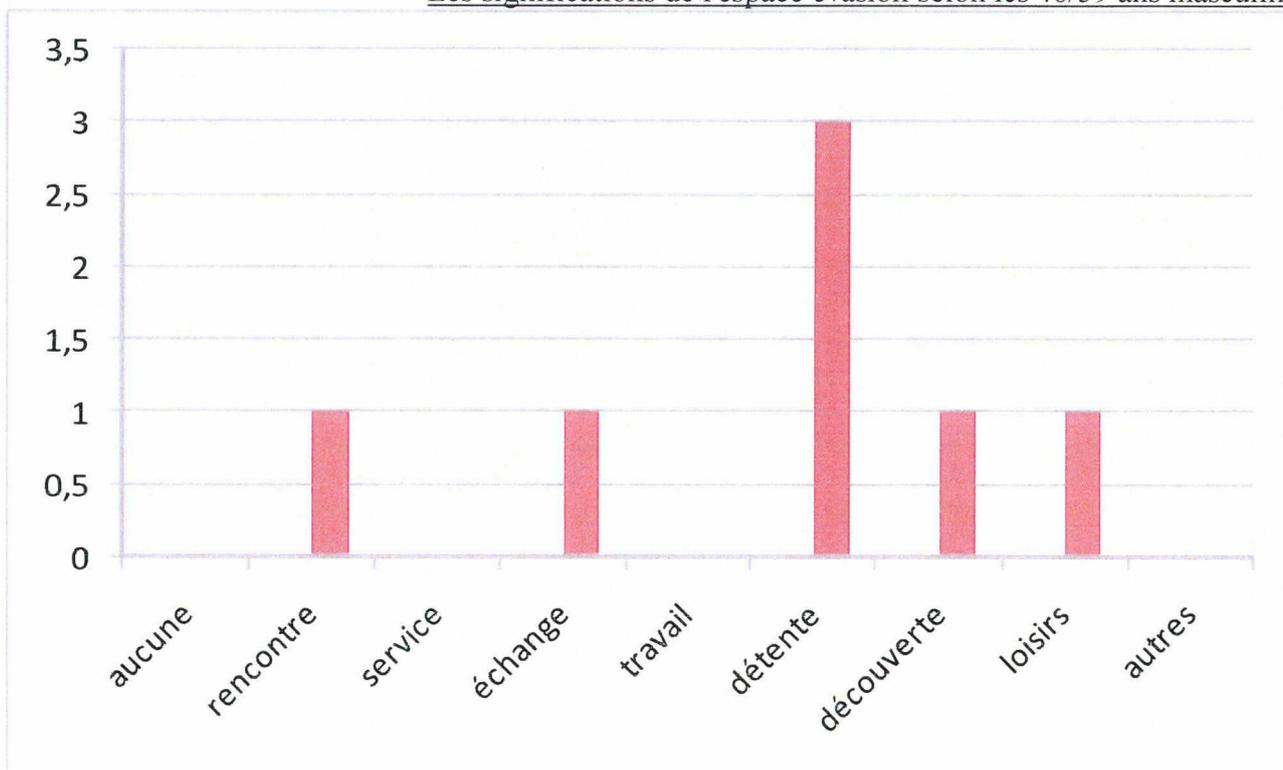
(figure 75)

Les significations de l'espace évasion selon les 26/45 ans masculins



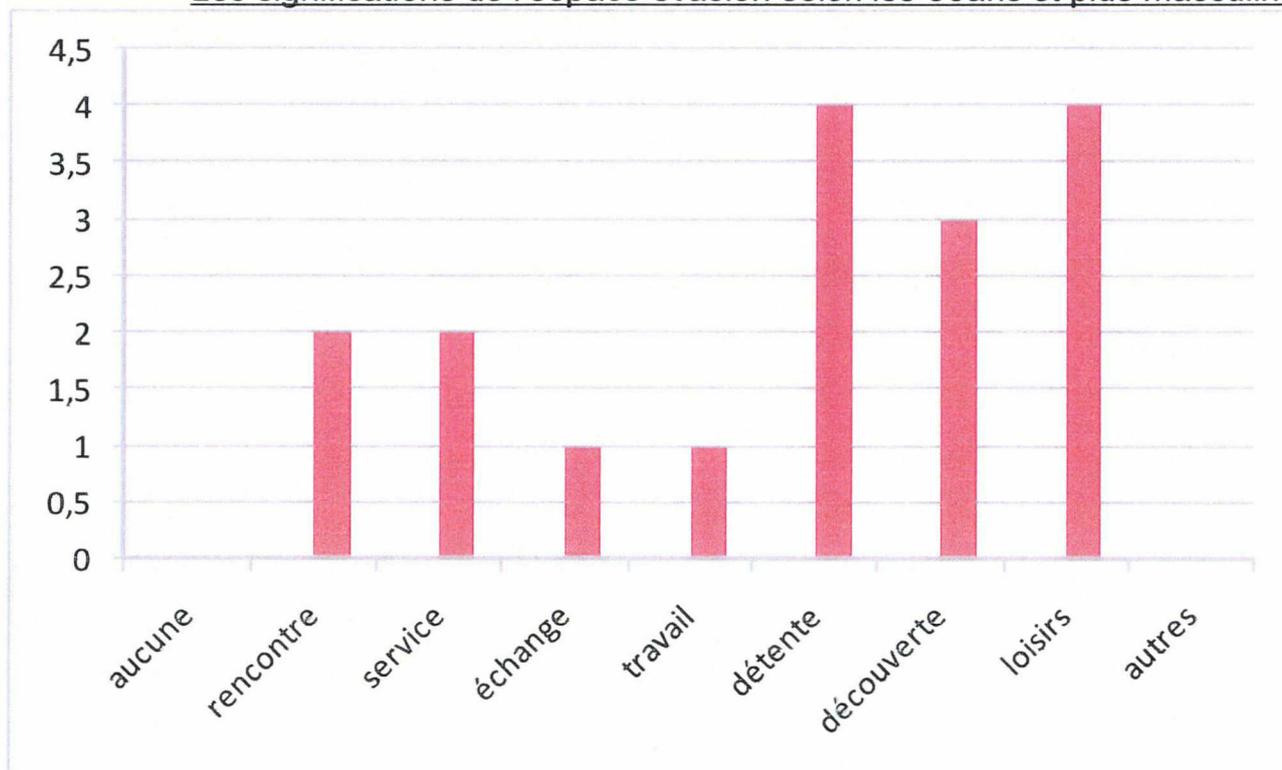
(figure 76)

Les significations de l'espace évasion selon les 46/59 ans masculins



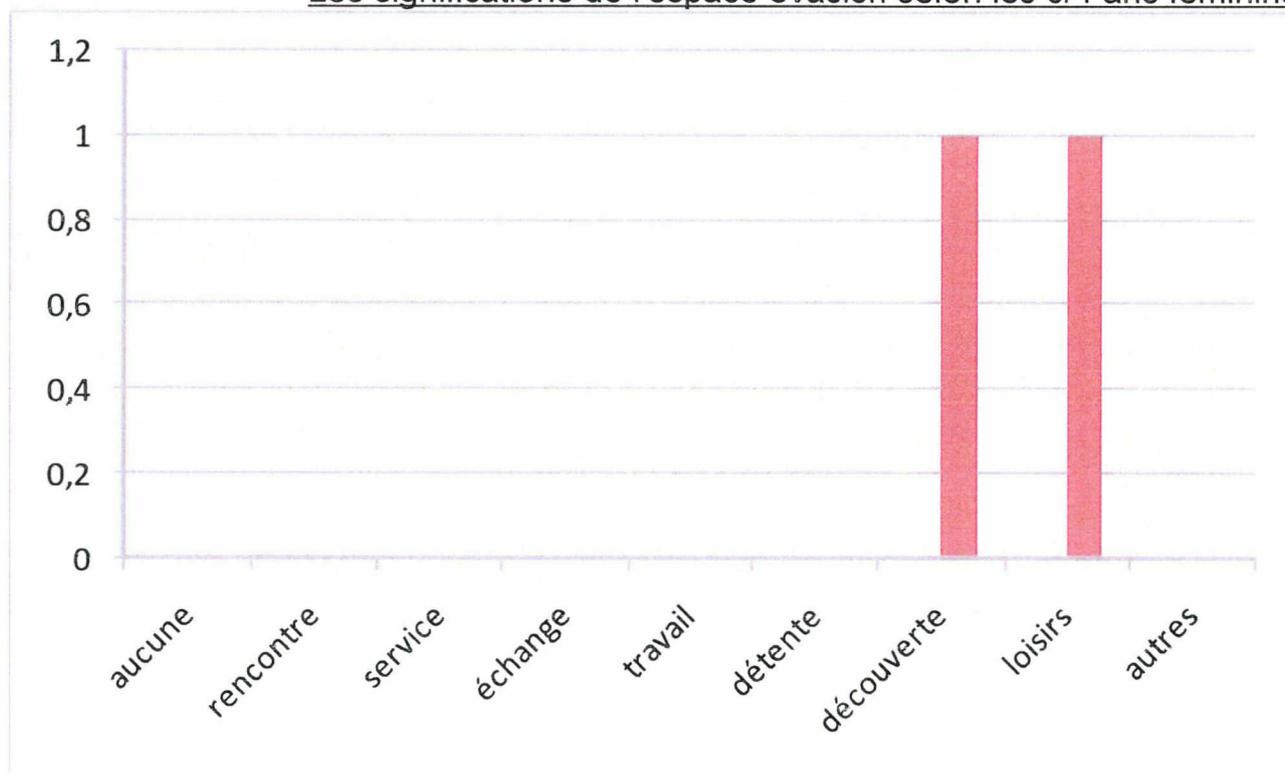
(figure 77)

Les significations de l'espace évasion selon les 60ans et plus masculins



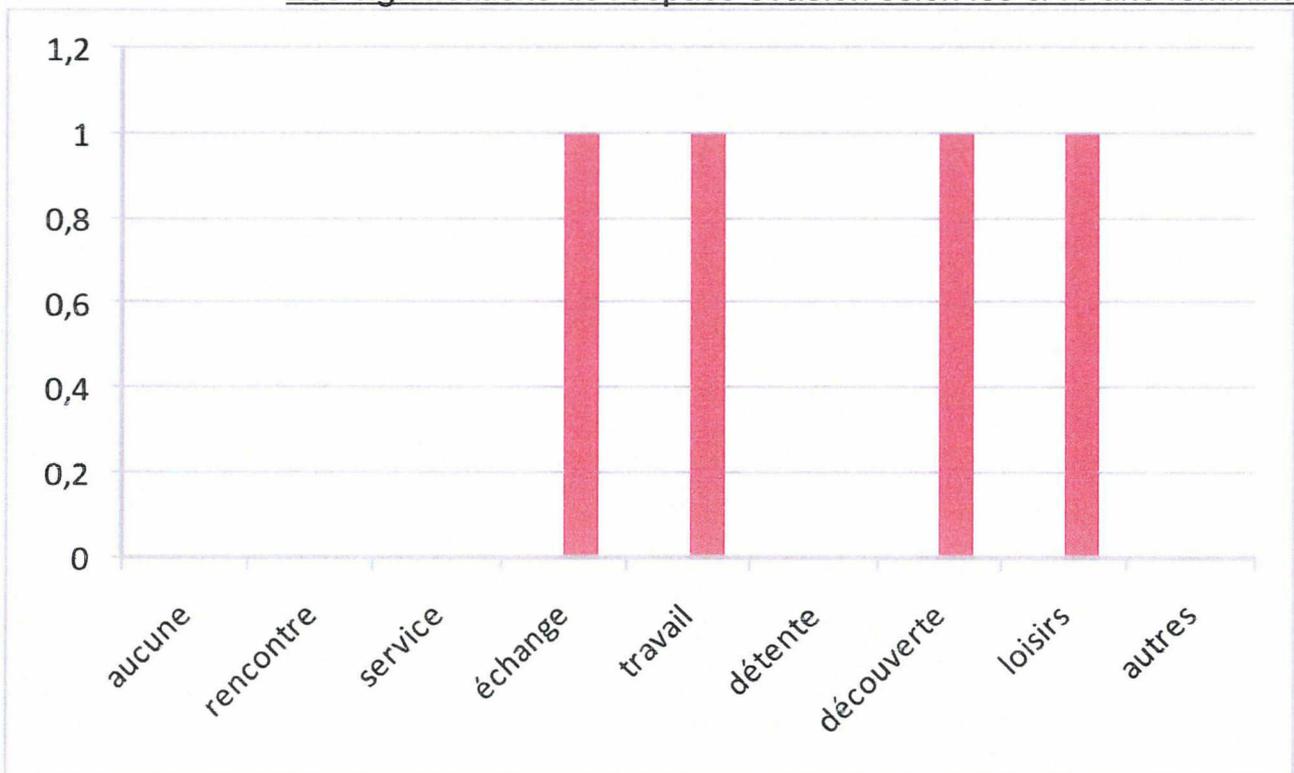
(figure 78)

Les significations de l'espace évasion selon les 0/4 ans féminins



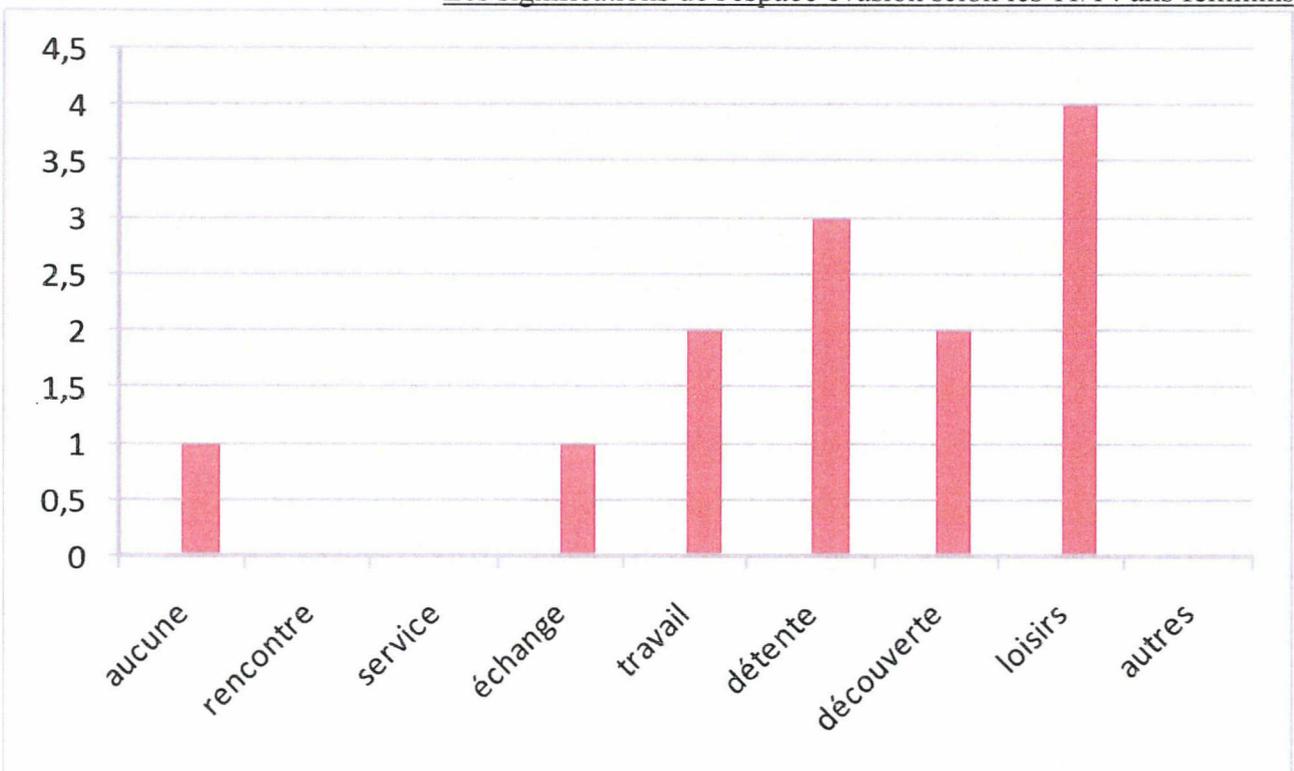
(figure 79)

Les significations de l'espace évasion selon les 5/10 ans féminins



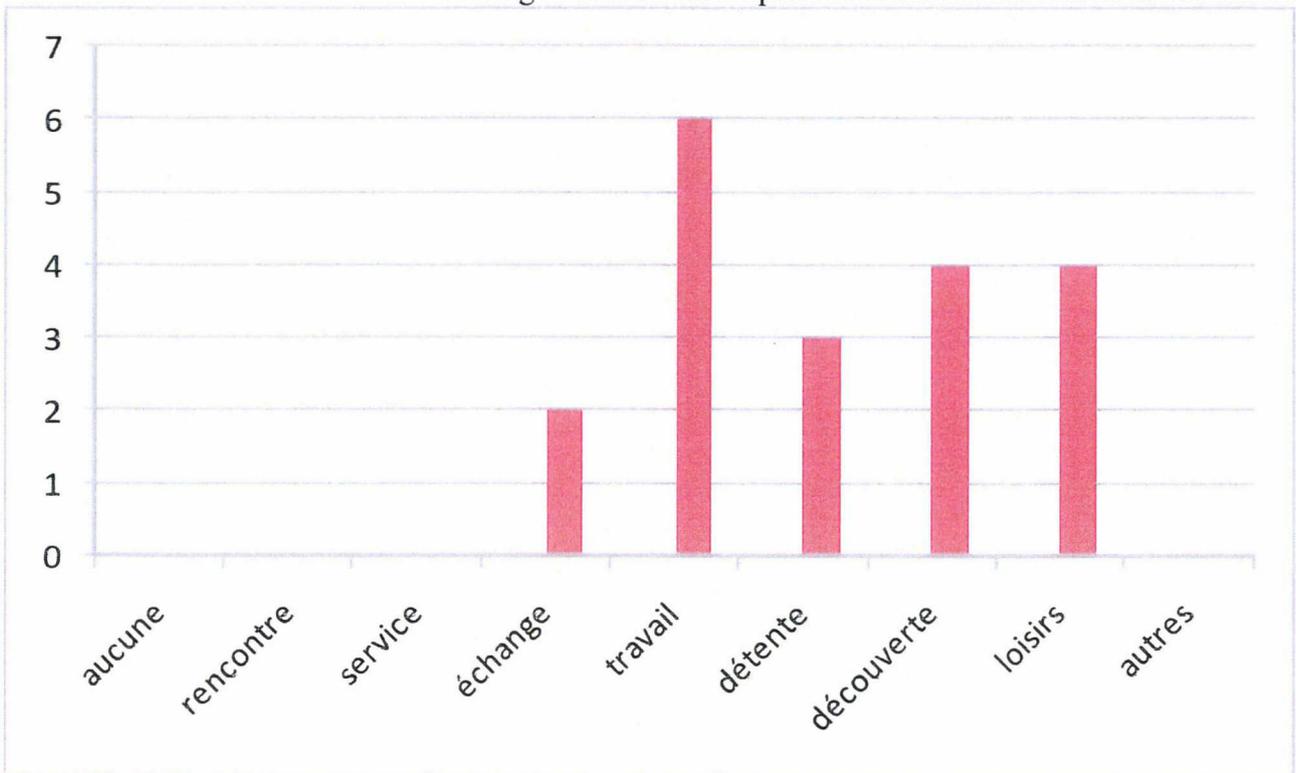
(figure 80)

Les significations de l'espace évasion selon les 11/14 ans féminins



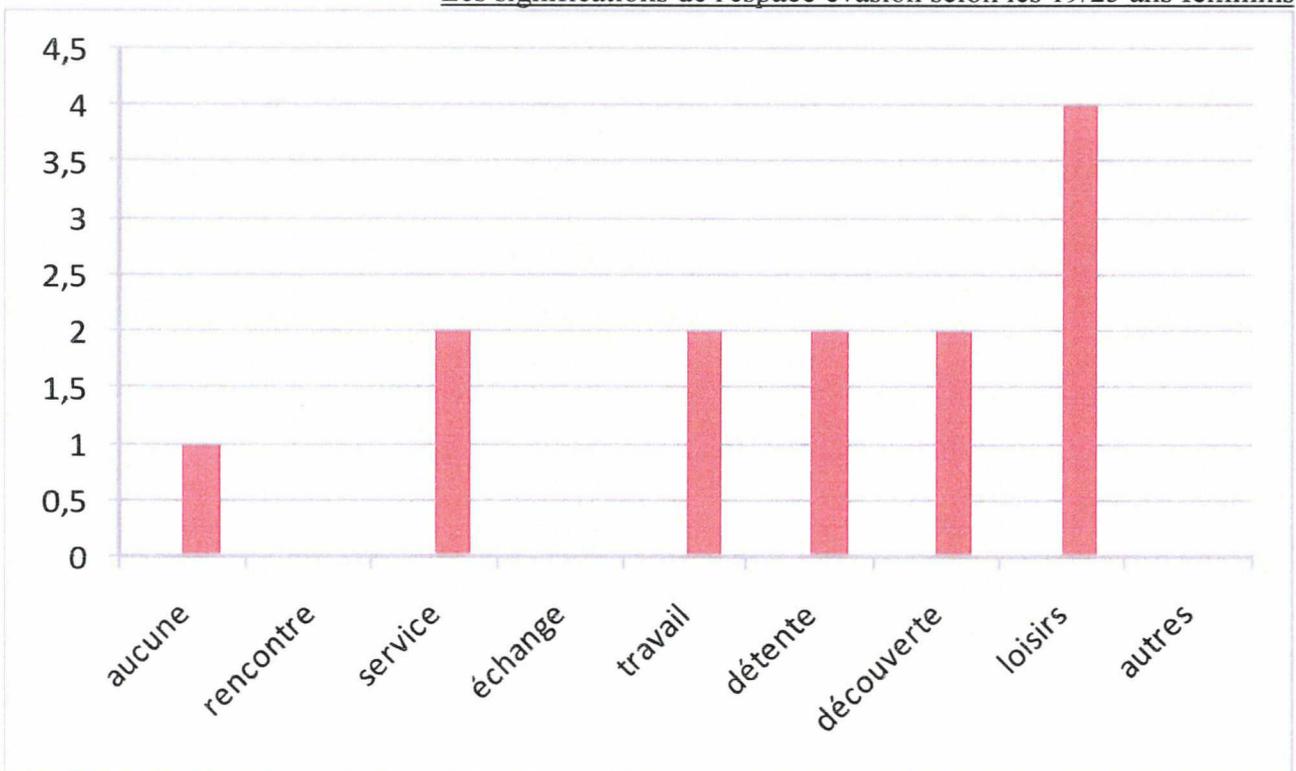
(figure 81)

Les significations de l'espace évasion selon les 15/18 ans féminins



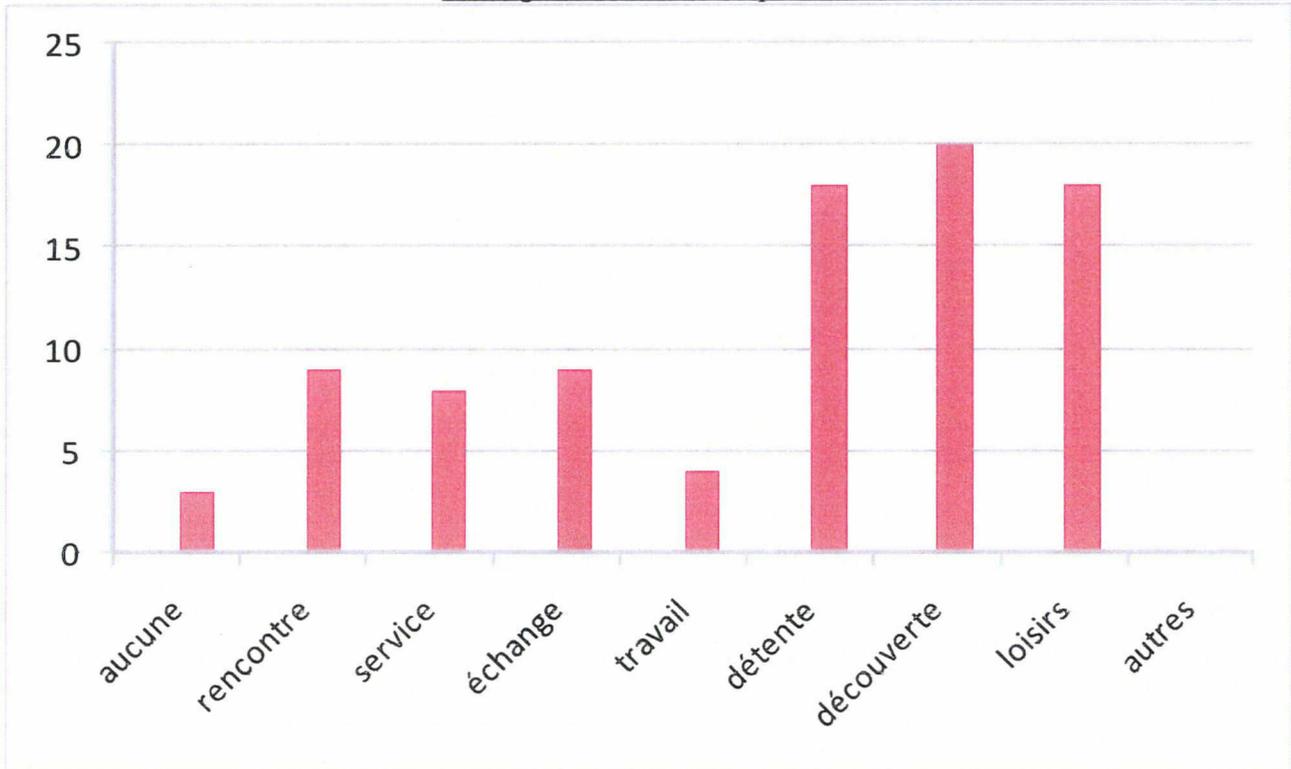
(figure 82)

Les significations de l'espace évasion selon les 19/25 ans féminins



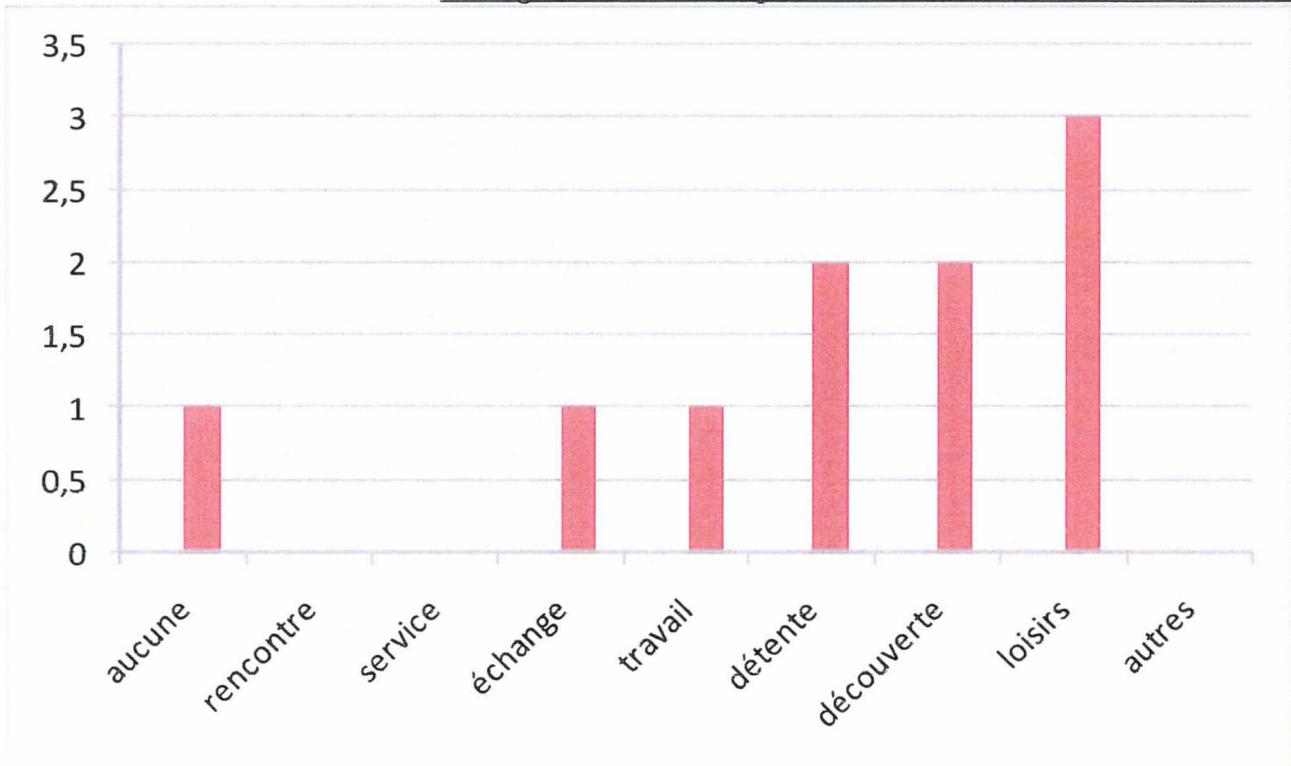
(figure 83)

Les significations de l'espace évasion selon les 26/45 ans féminins



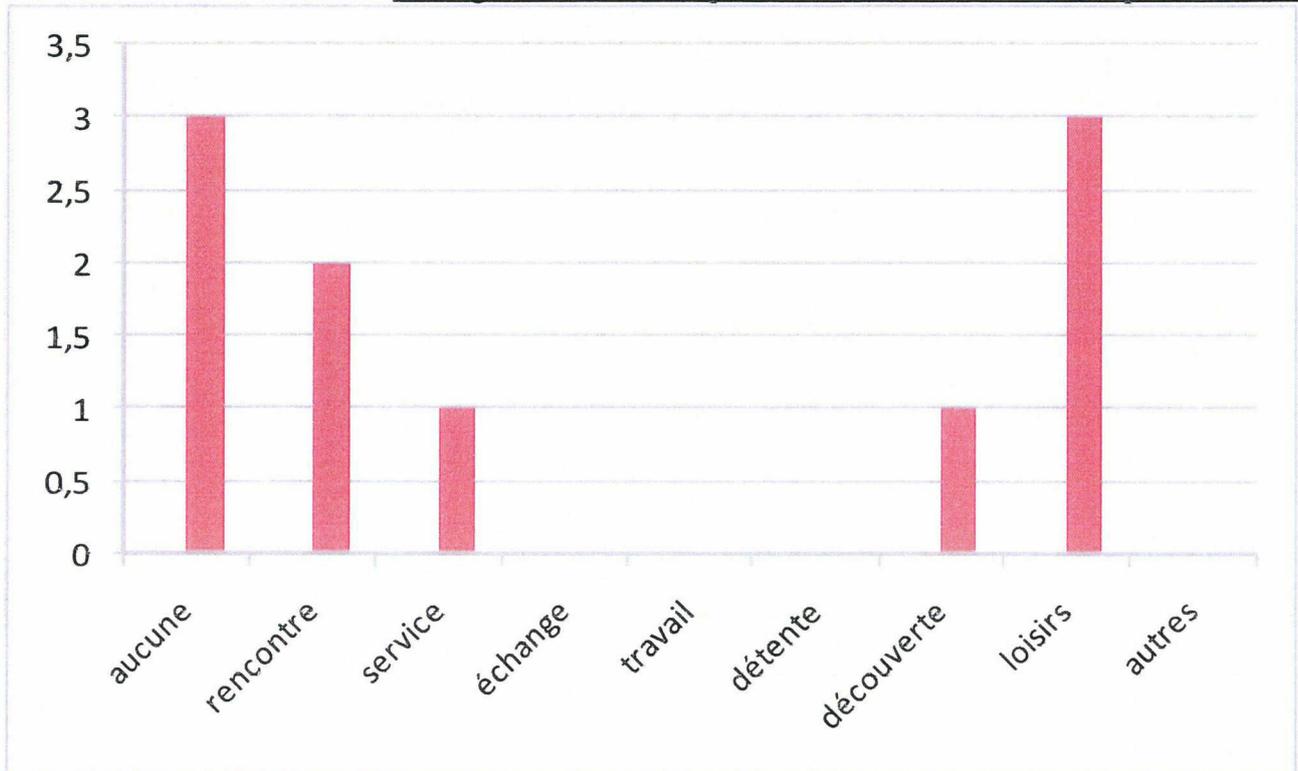
(figure 84)

Les significations de l'espace évasion selon les 46/59 ans féminins



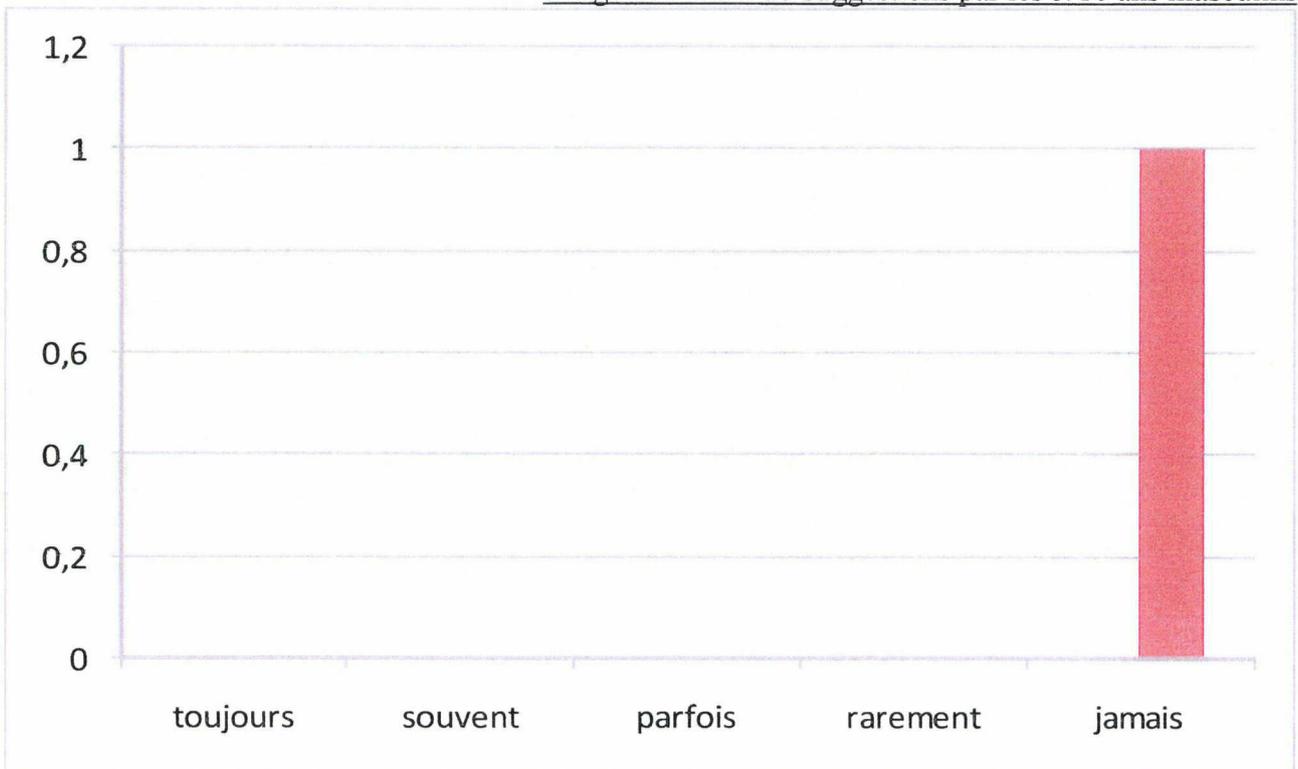
(figure 85)

Les significations de l'espace évasion selon les 60 ans et plus féminins



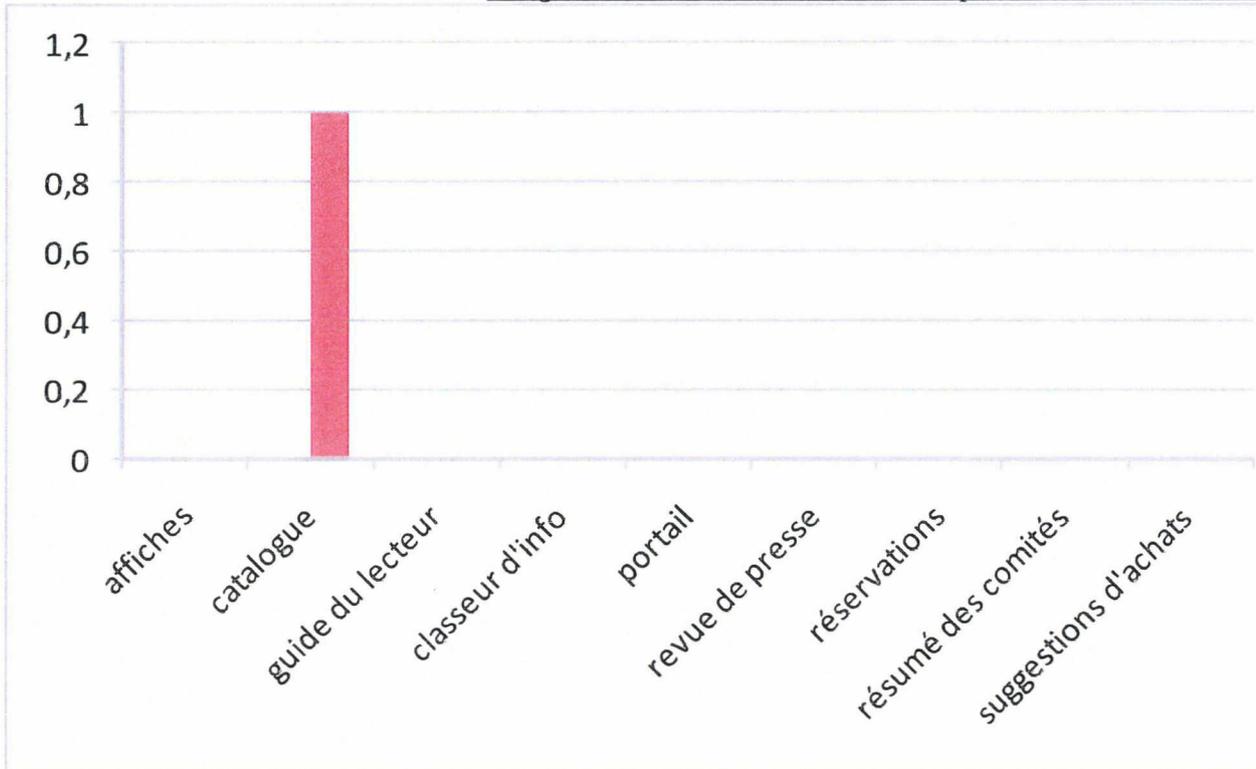
(figure 86)

Usage des outils de suggestions par les 5/10 ans masculins



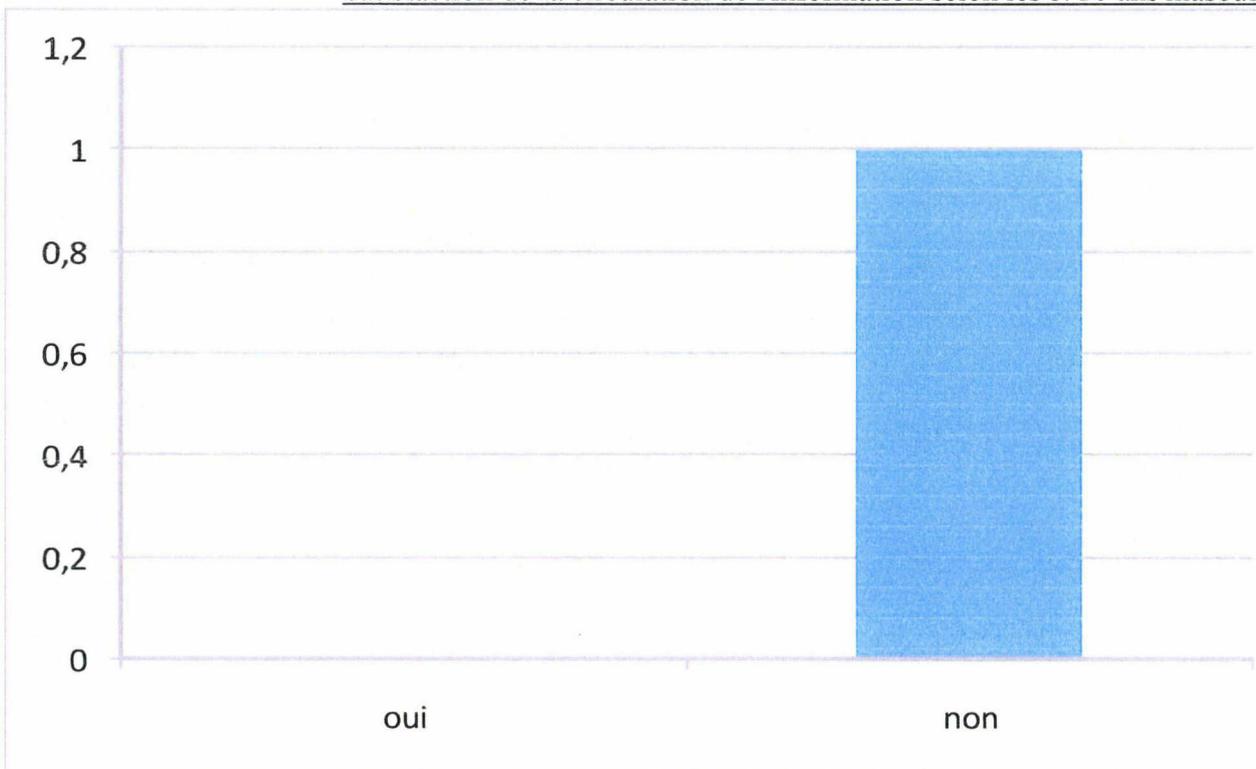
(figure 87)

Usage des outils d'aide à la décision par les 5/10 ans masculins



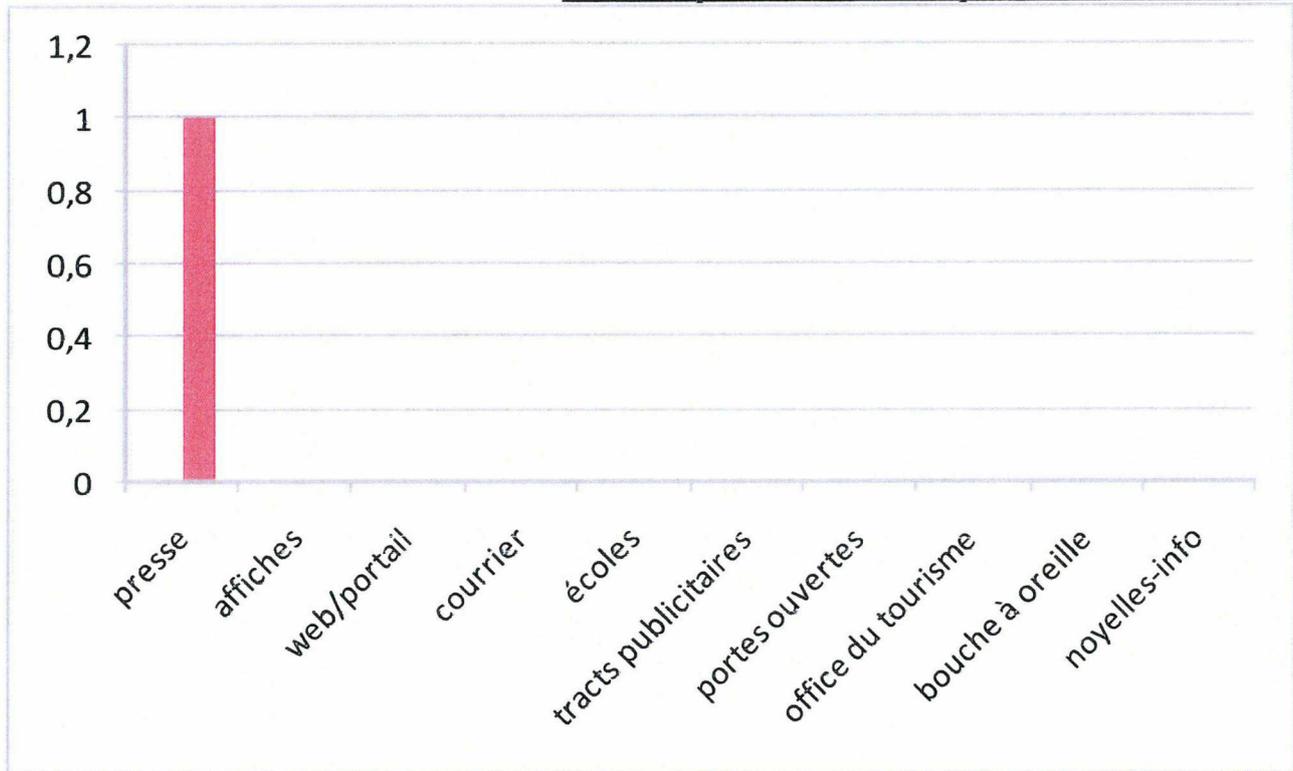
(figure 88)

Satisfaction de la circulation de l'information selon les 5/10 ans masculins



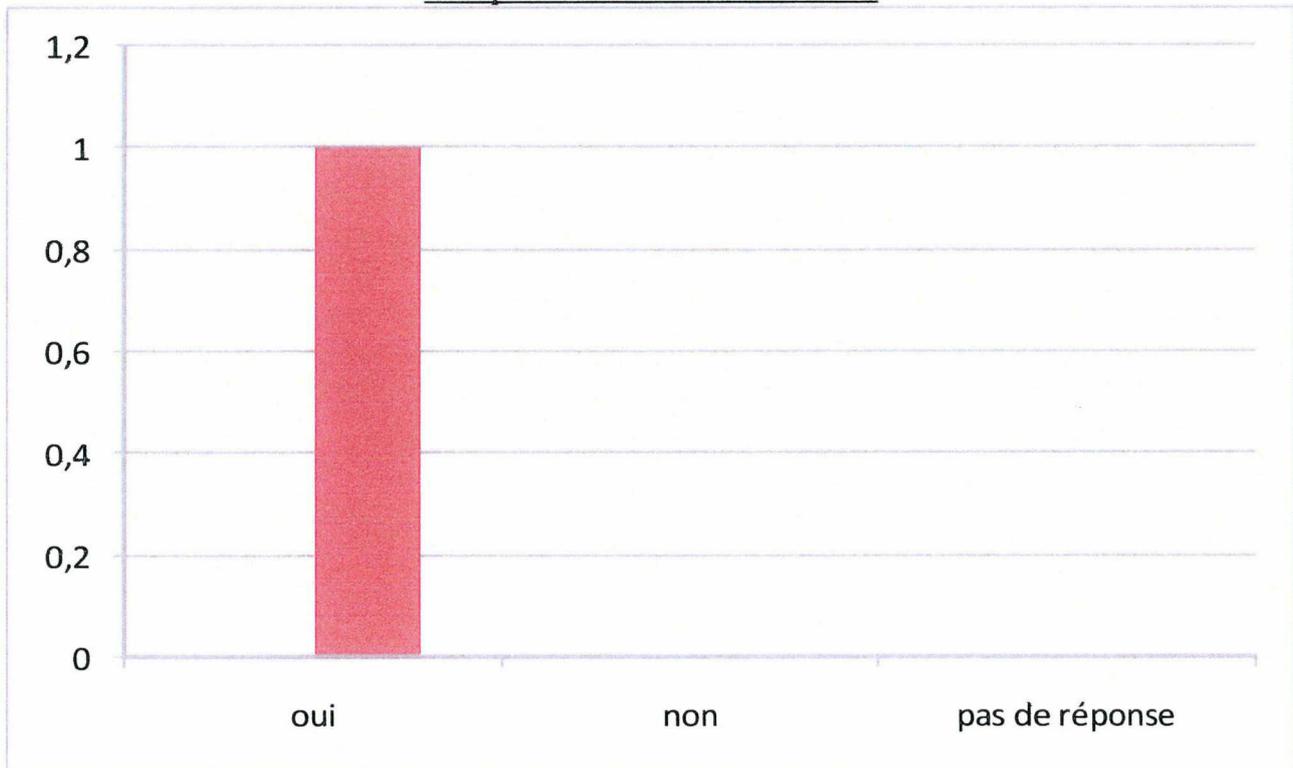
(figure 89)

Les relais publicitaires utilisés par les 5/10 ans masculins



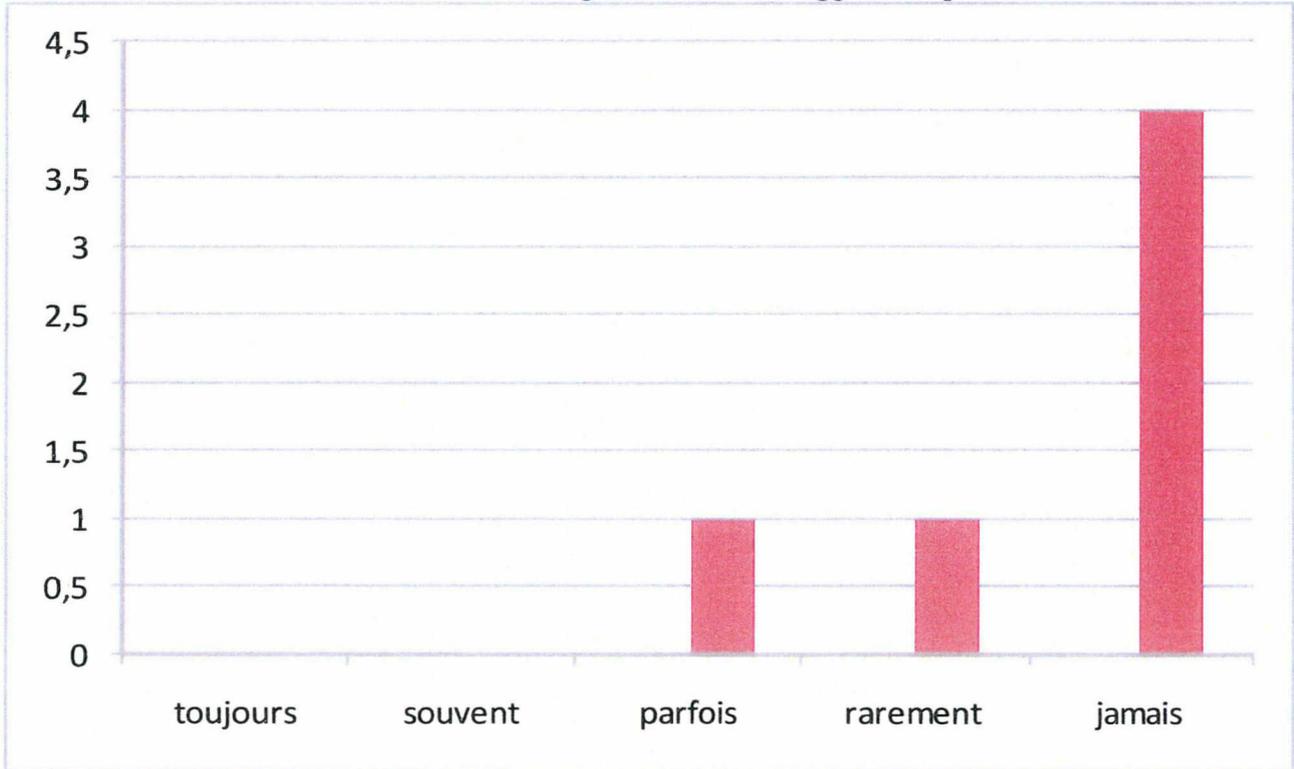
(figure 90)

L'espace culturel évasion et la bibliothèque François Mitterrand sont-ils un même lieu?  
La réponse des 5/10 ans masculins.



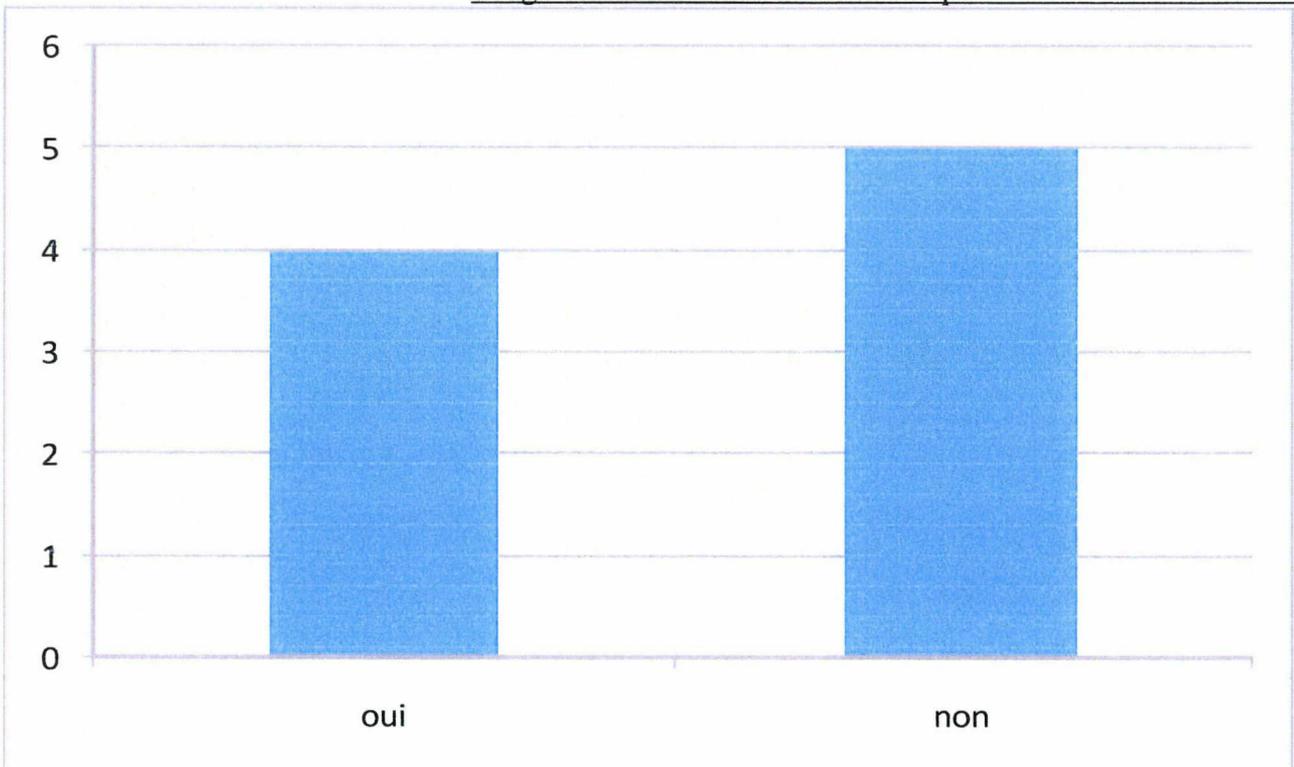
(figure 91)

Usage des outils de suggestions par les 11/14 ans masculins



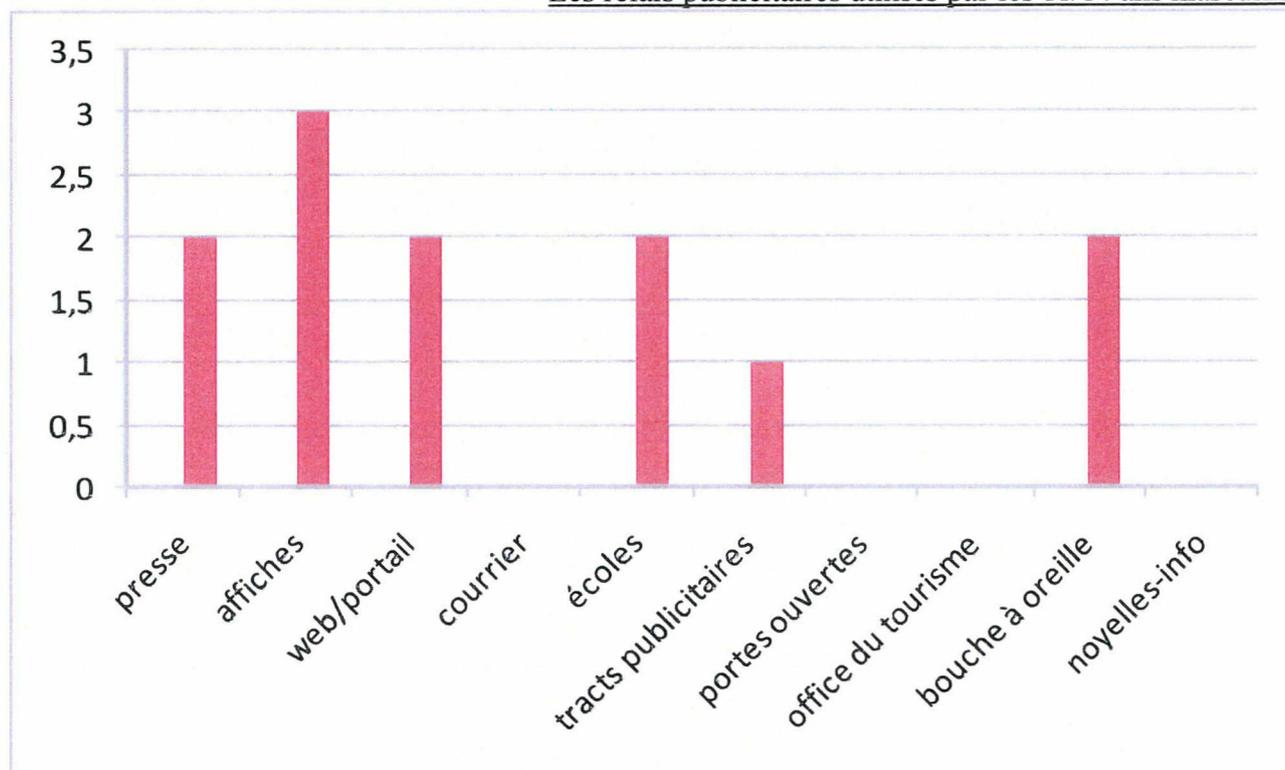
(figure 91)

Usage des outils d'aide à la décision par les 11/14 ans masculins



(figure 92)

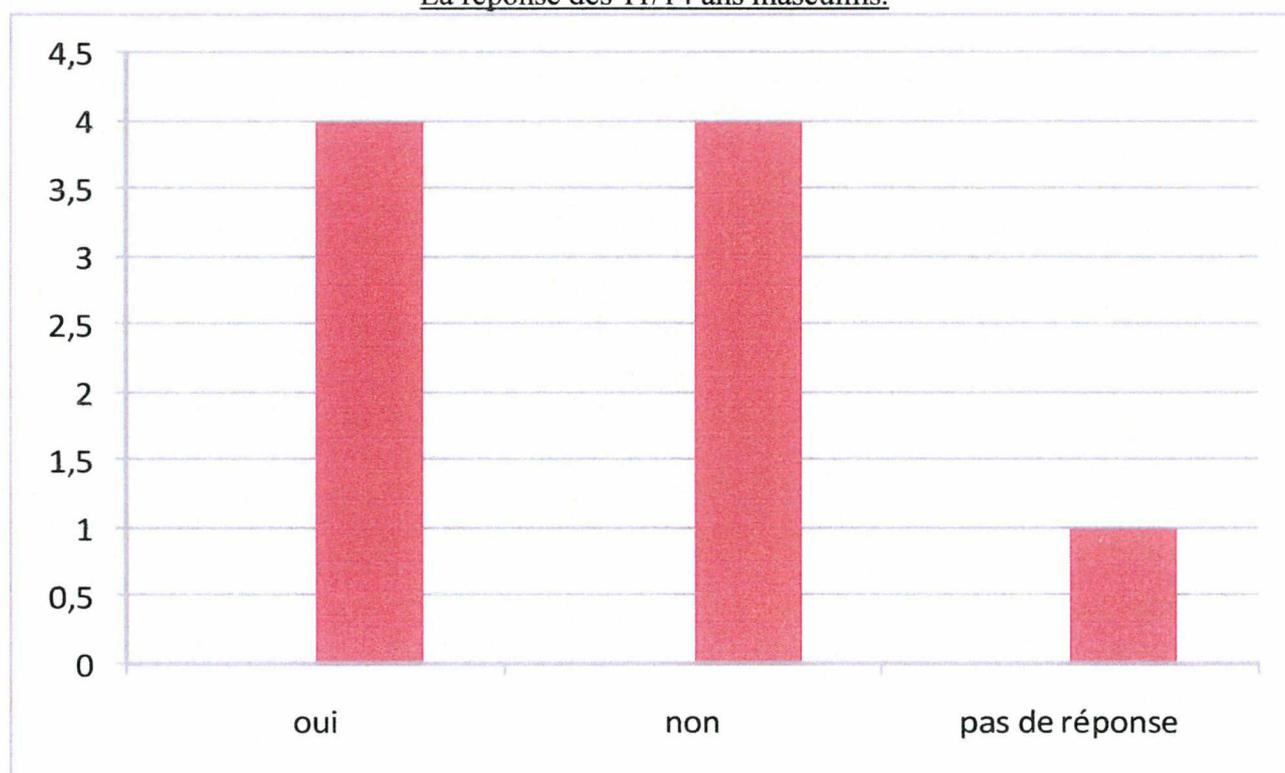
Les relais publicitaires utilisés par les 11/14 ans masculins



(figure 93)

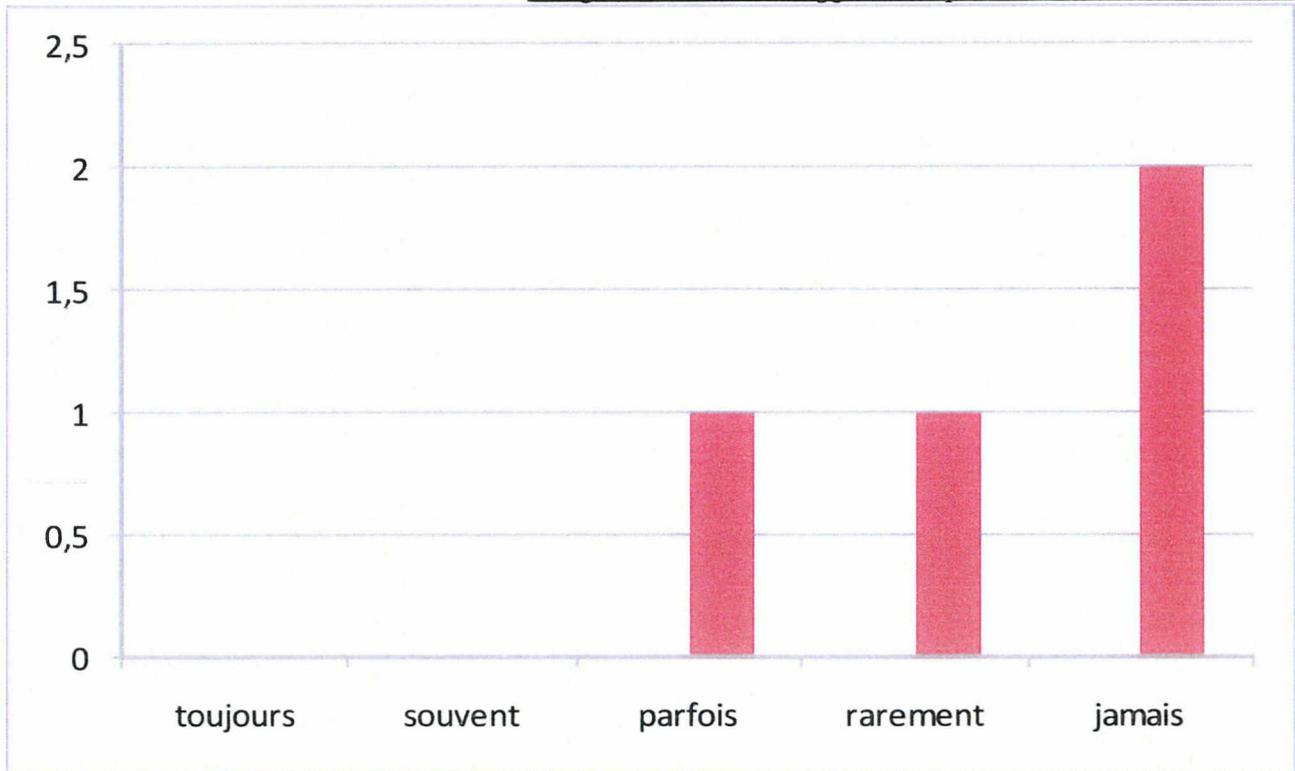
L'espace culturel évasion et la bibliothèque François Mitterrand sont-ils un même lieu?

La réponse des 11/14 ans masculins.



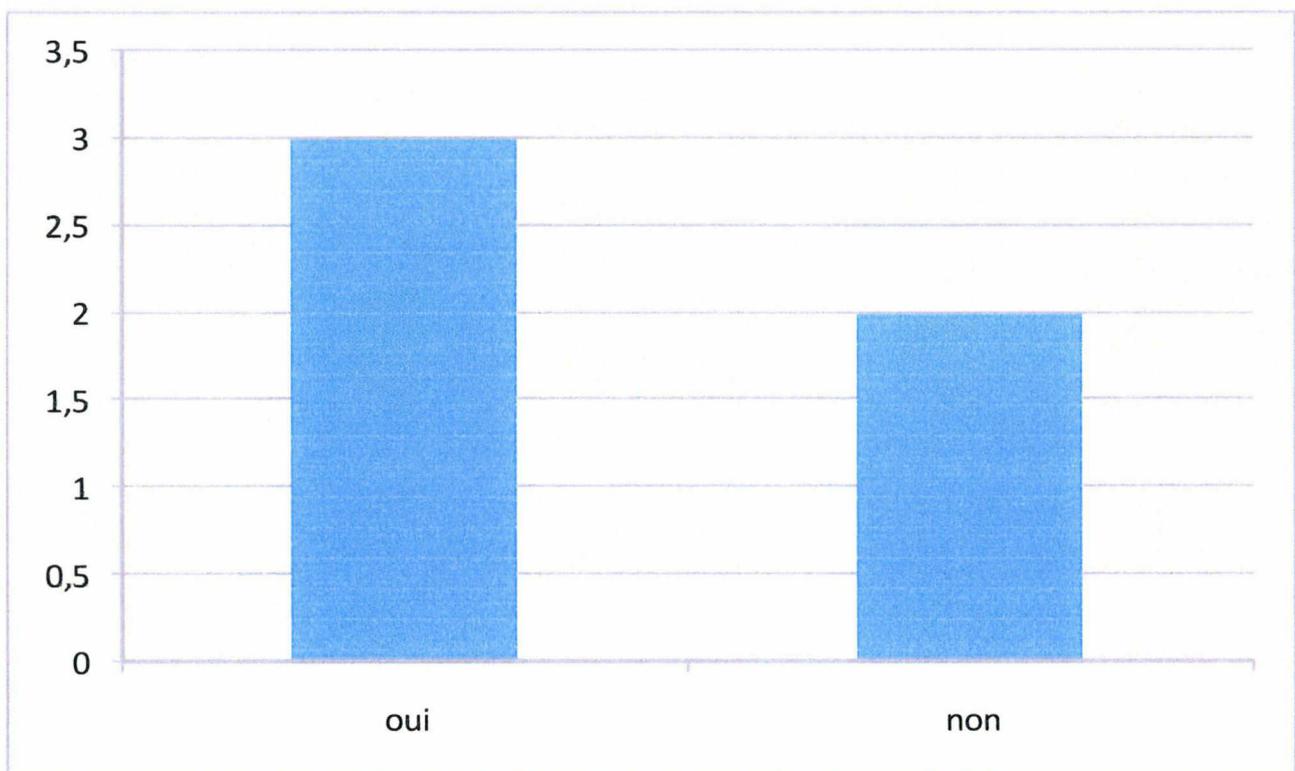
(figure 94)

Usage des outils de suggestions par les 15/18 ans masculins



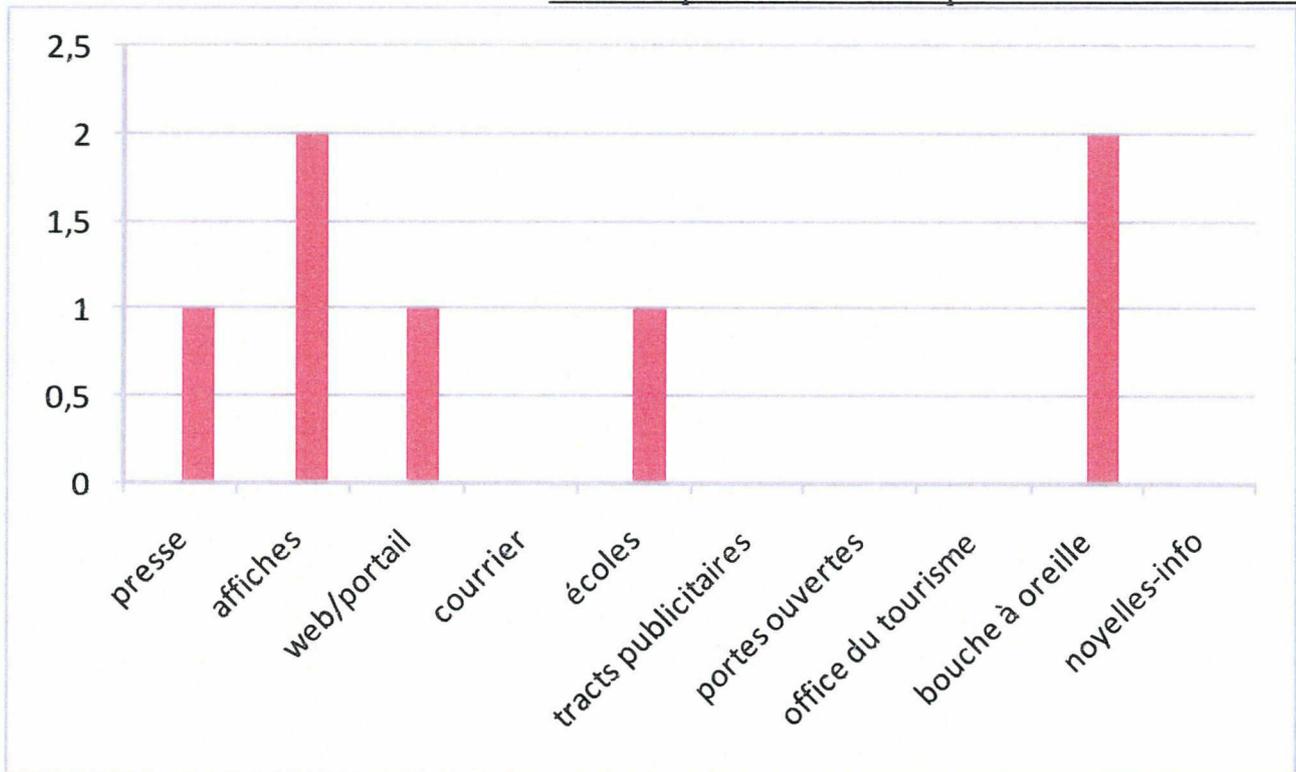
(figure 95)

Satisfaction de la circulation de l'information selon les 15/18 ans masculins



(figure 96)

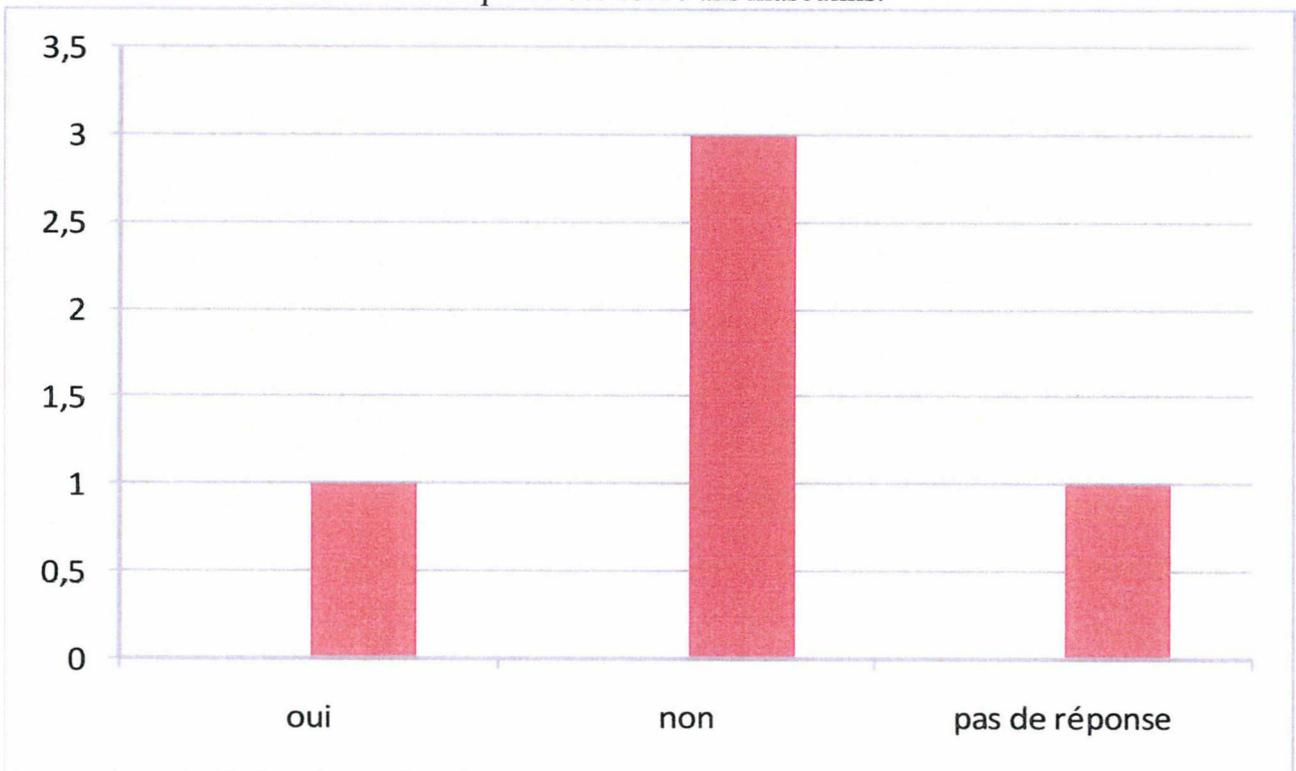
Les relais publicitaires utilisés par les 15/18 ans masculins



(figure 97)

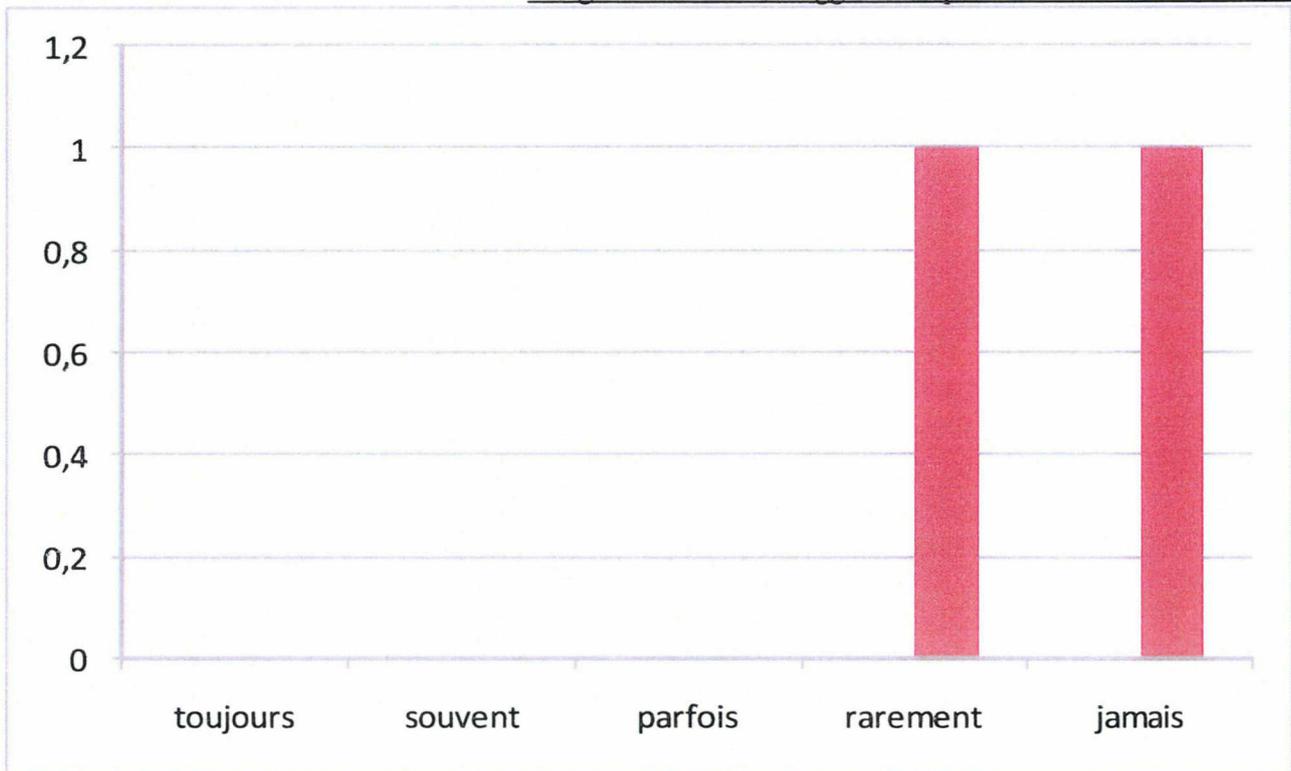
L'espace culturel évasion et la bibliothèque François Mitterrand sont-ils un même lieu?

La réponse des 15/18 ans masculins.



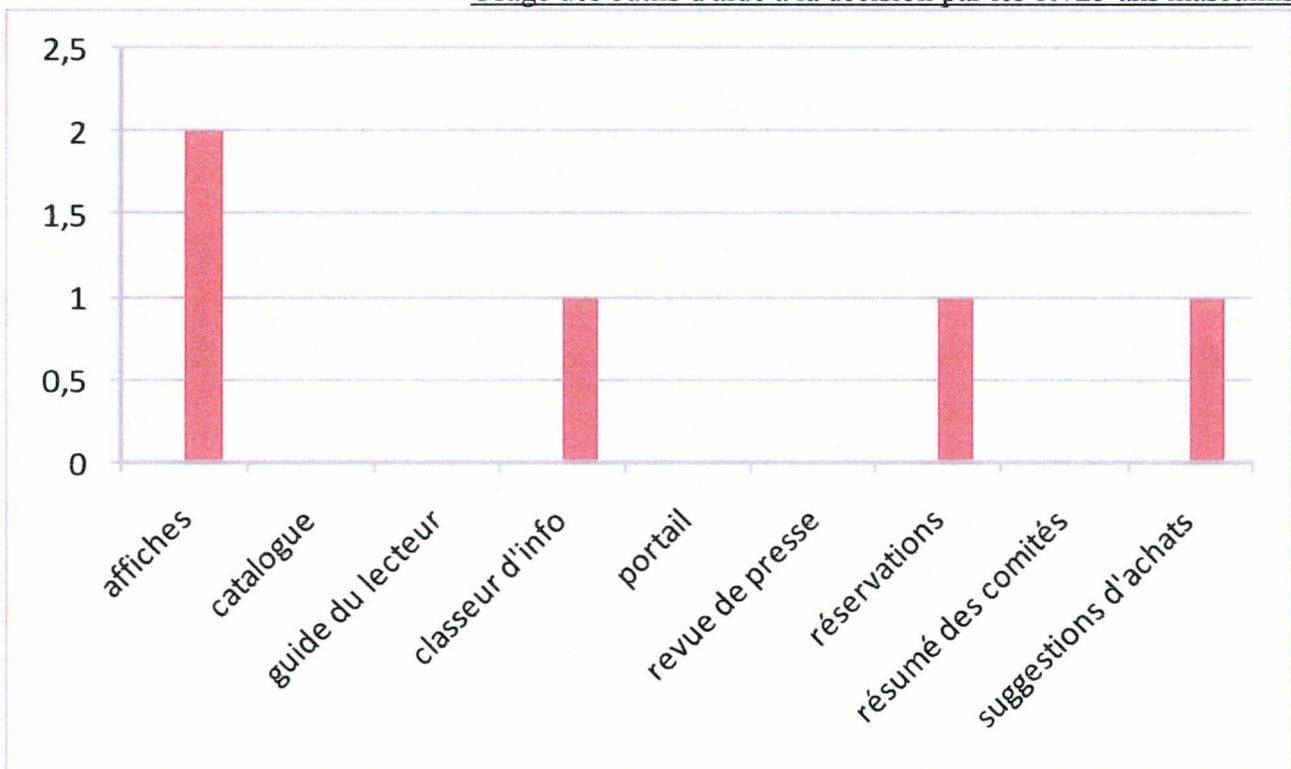
(figure 98)

Usage des outils de suggestions par les 19/25 ans masculins



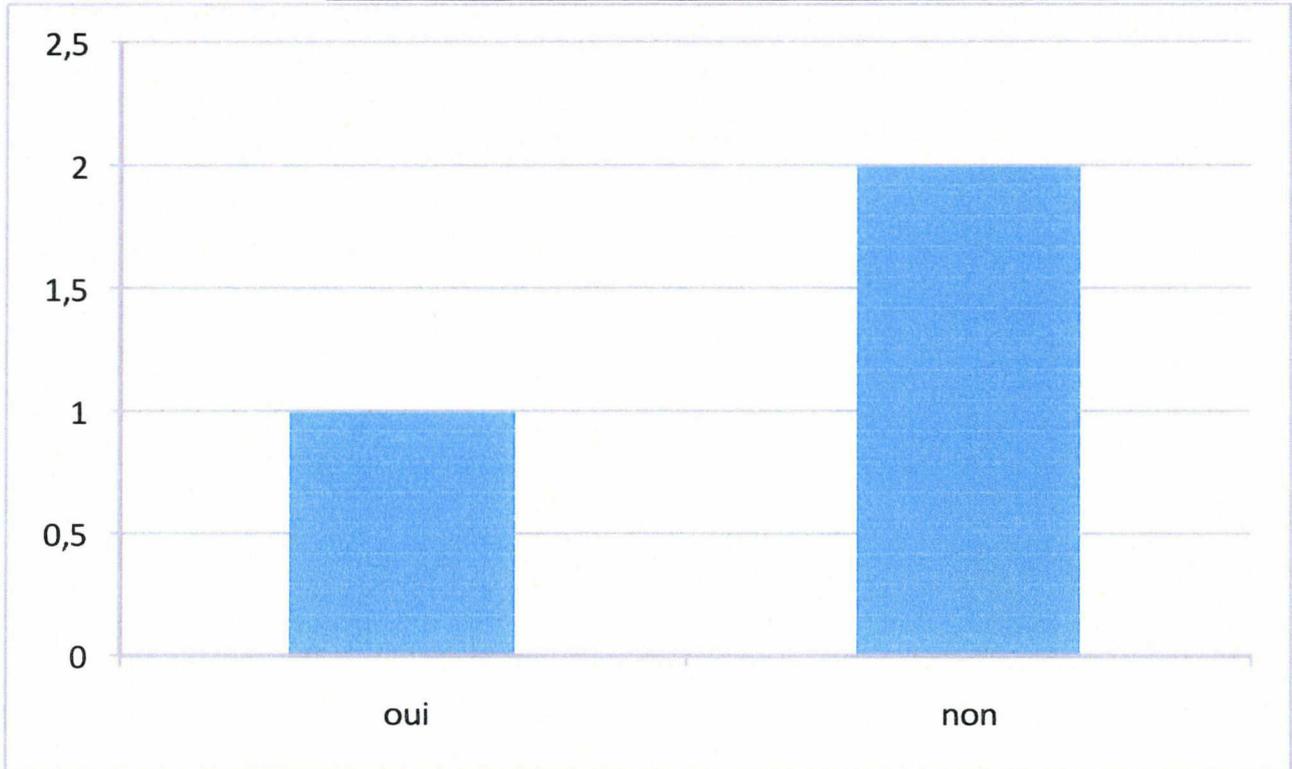
(figure 99)

Usage des outils d'aide à la décision par les 19/25 ans masculins



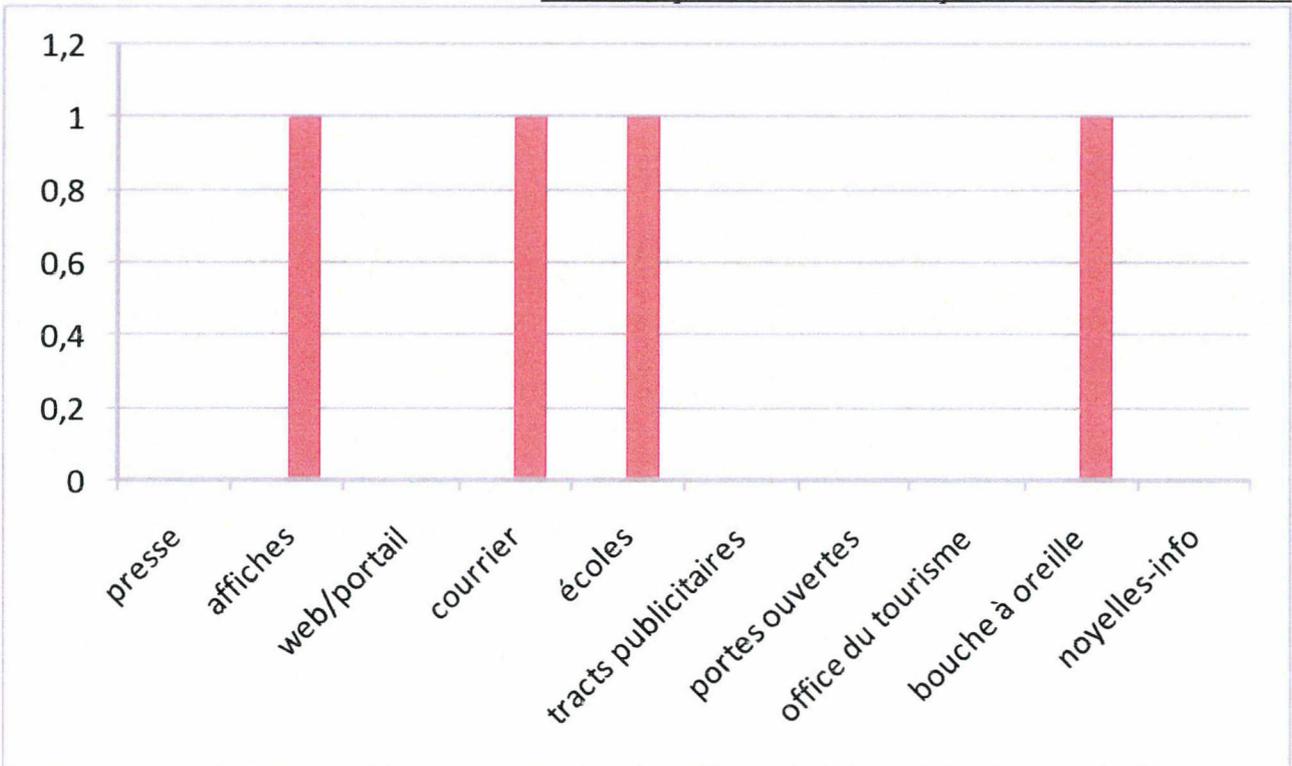
(figure 100)

Satisfaction de la circulation de l'information selon les 19/25 ans masculins



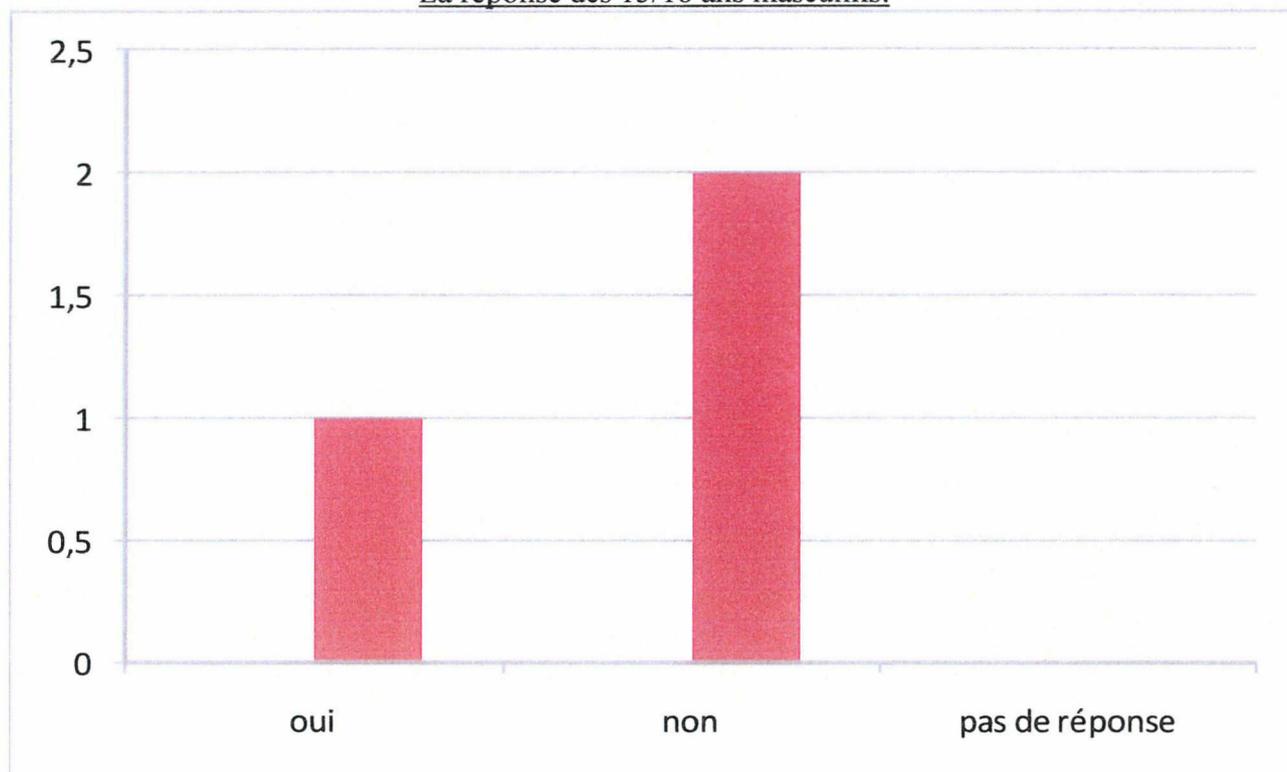
(figure 101)

Les relais publicitaires utilisés par les 19/25 ans masculins



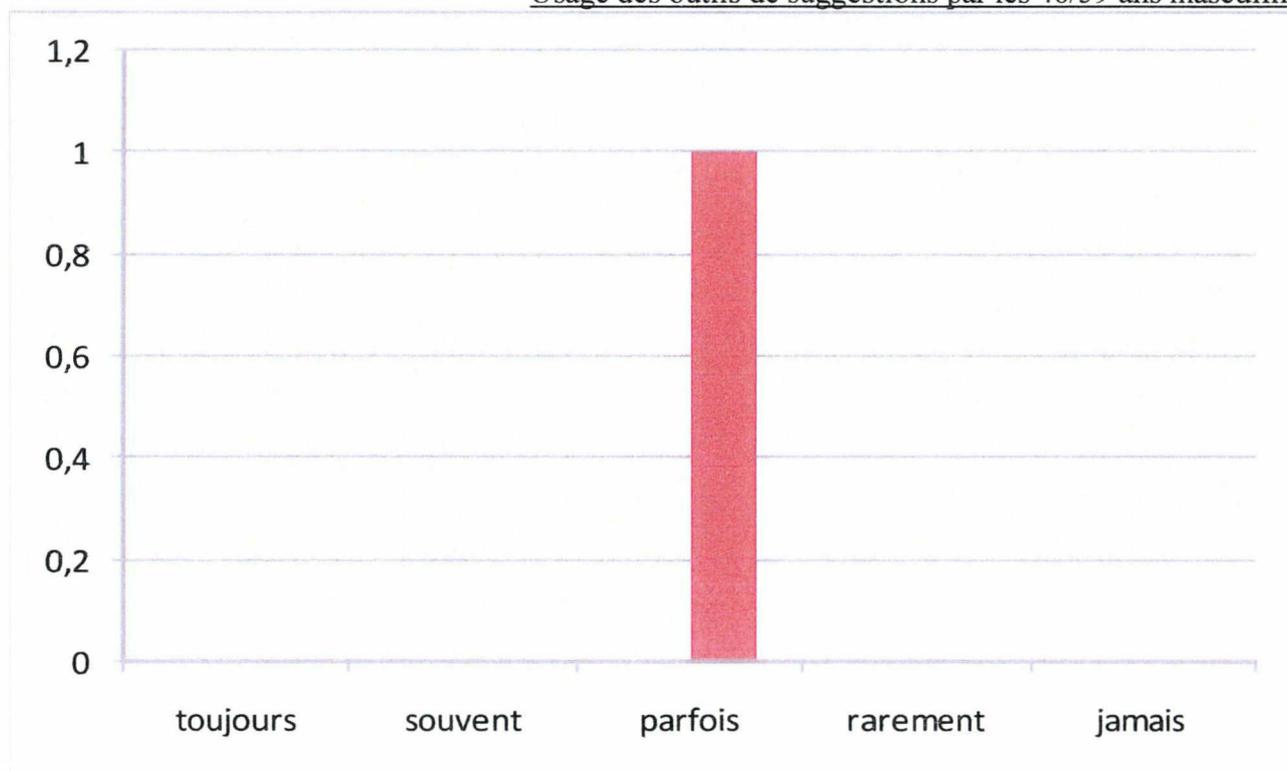
(figure 102)

L'espace culturel évasion et la bibliothèque François Mitterrand sont-ils un même lieu?  
La réponse des 15/18 ans masculins.



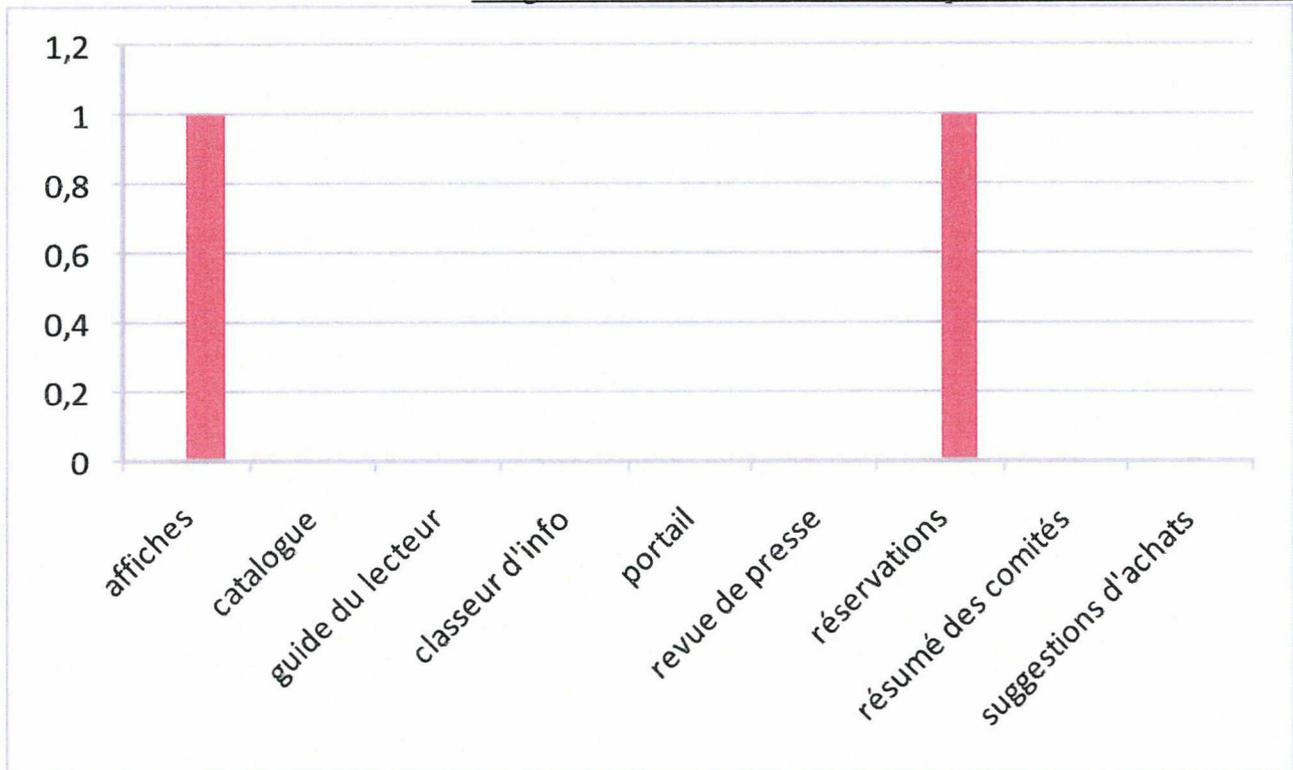
(figure 103)

Usage des outils de suggestions par les 46/59 ans masculins



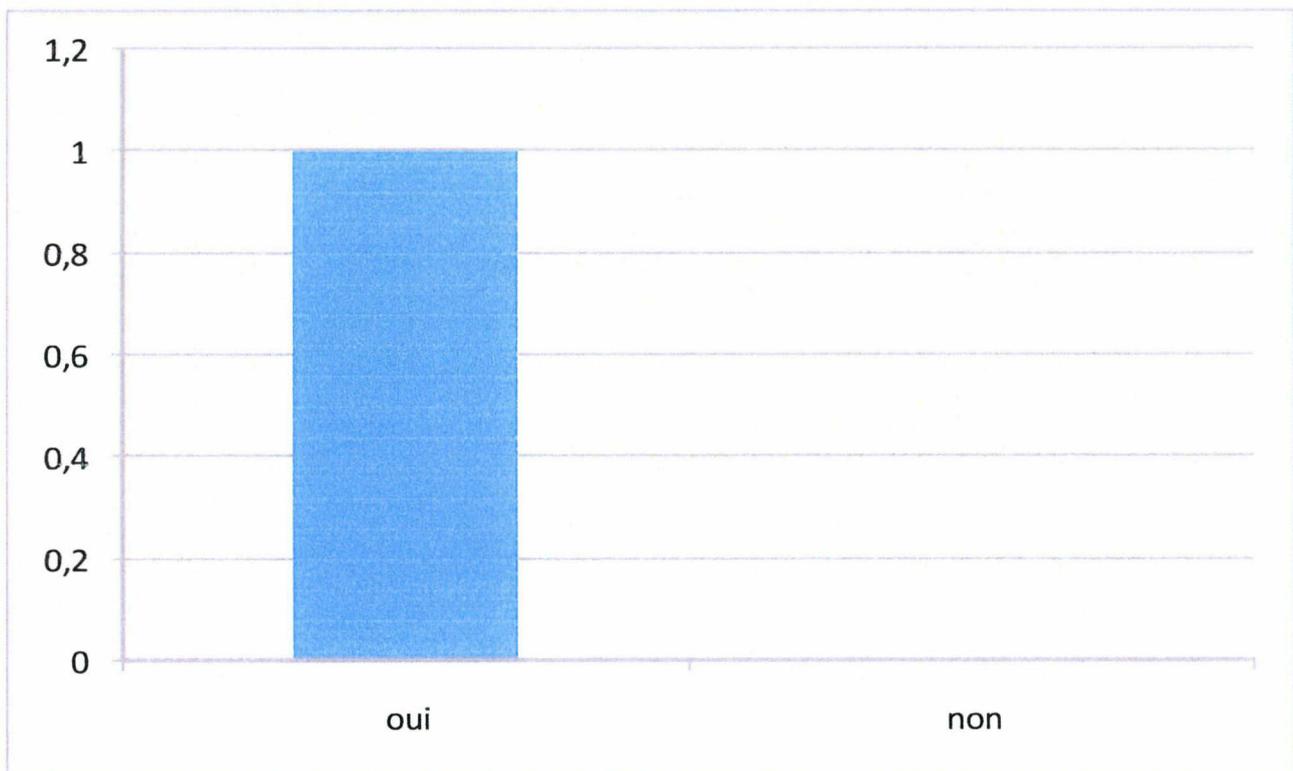
(figure 104)

Usage des outils d'aide à la décision par les 46/59 ans masculins



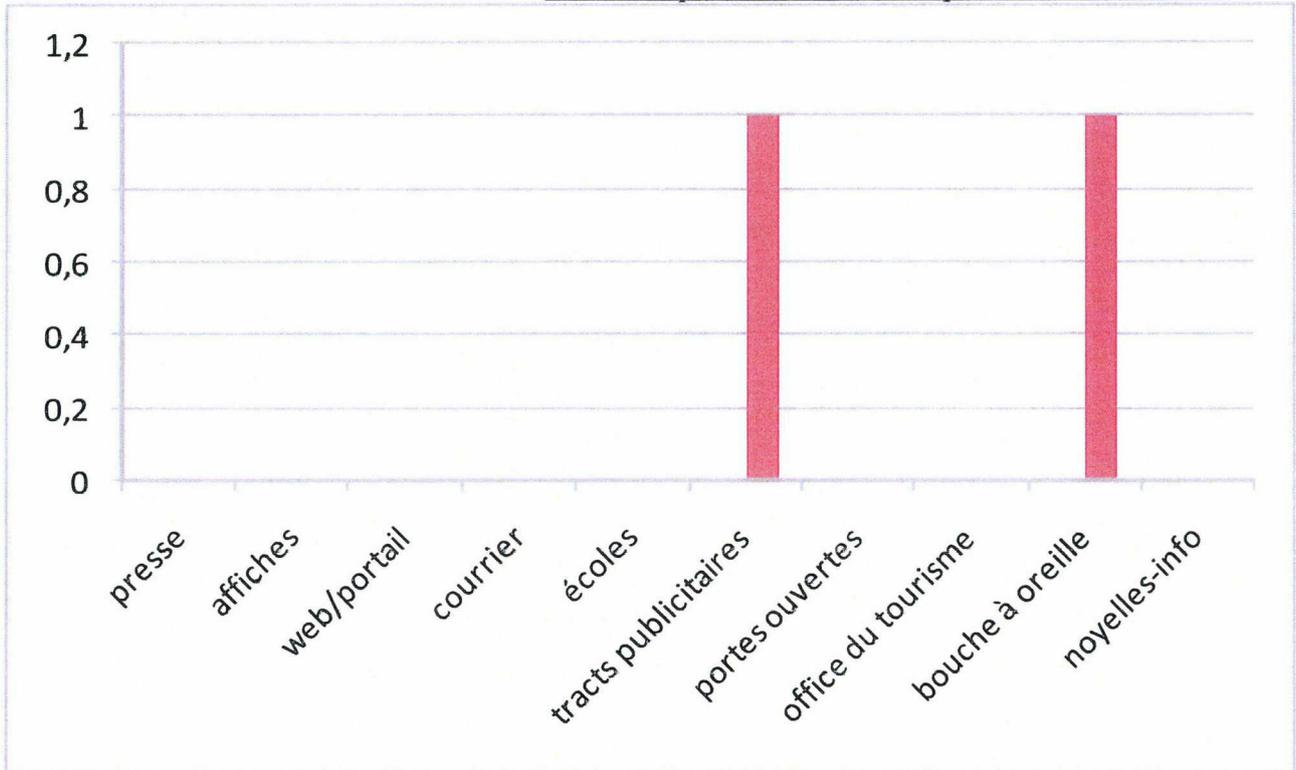
(figure 105)

Satisfaction de la circulation de l'information selon les 46/59 ans masculins



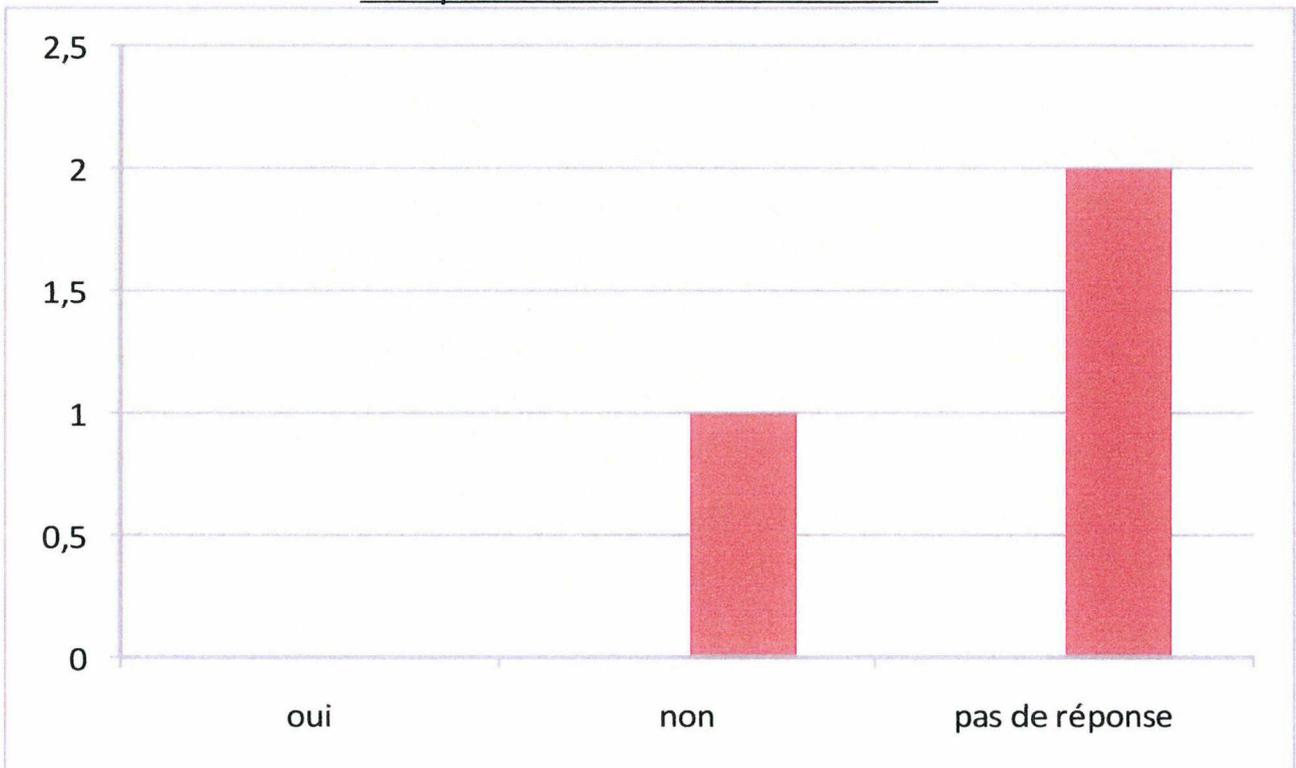
(figure 106)

Les relais publicitaires utilisés par les 46/59 ans masculins



(figure 107)

L'espace culturel évasion et la bibliothèque François Mitterrand sont-ils un même lieu?  
La réponse des 46/59 ans masculins.



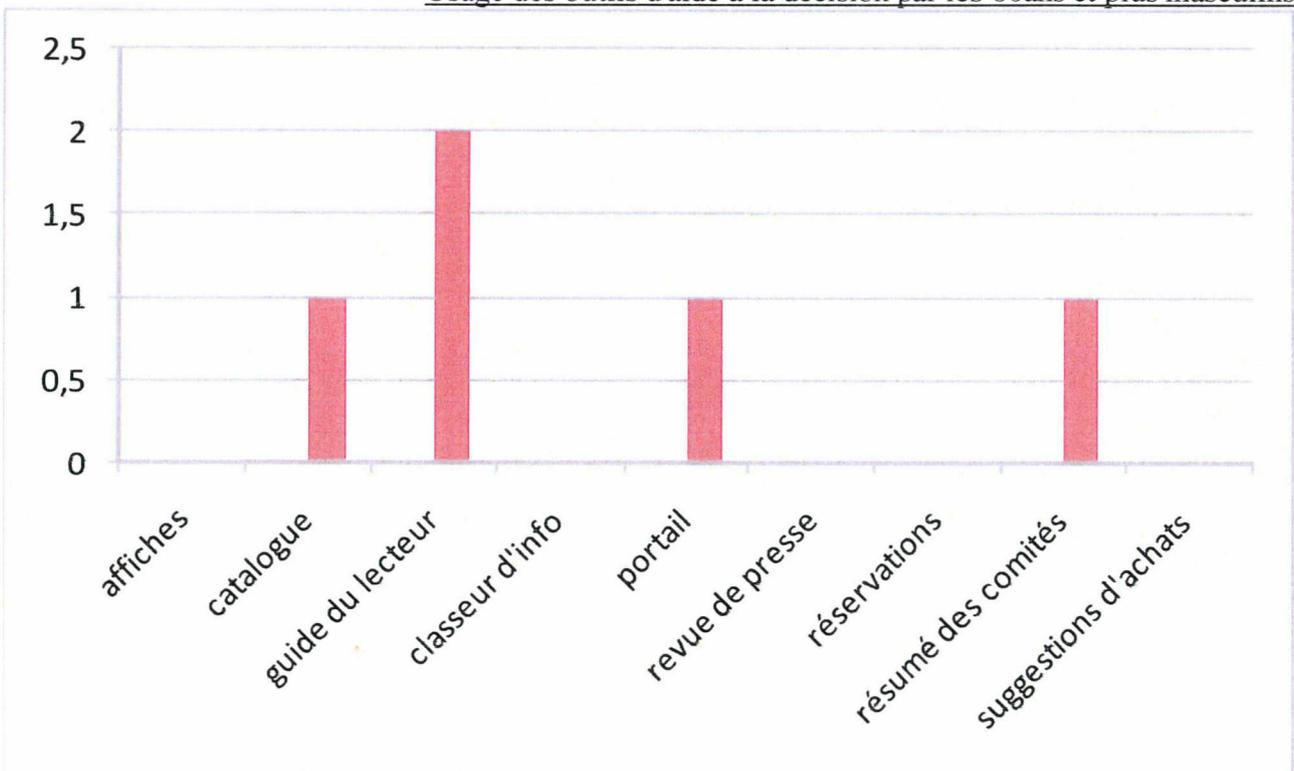
(figure 108)

Usage des outils de suggestions par les 60 ans et plus masculins



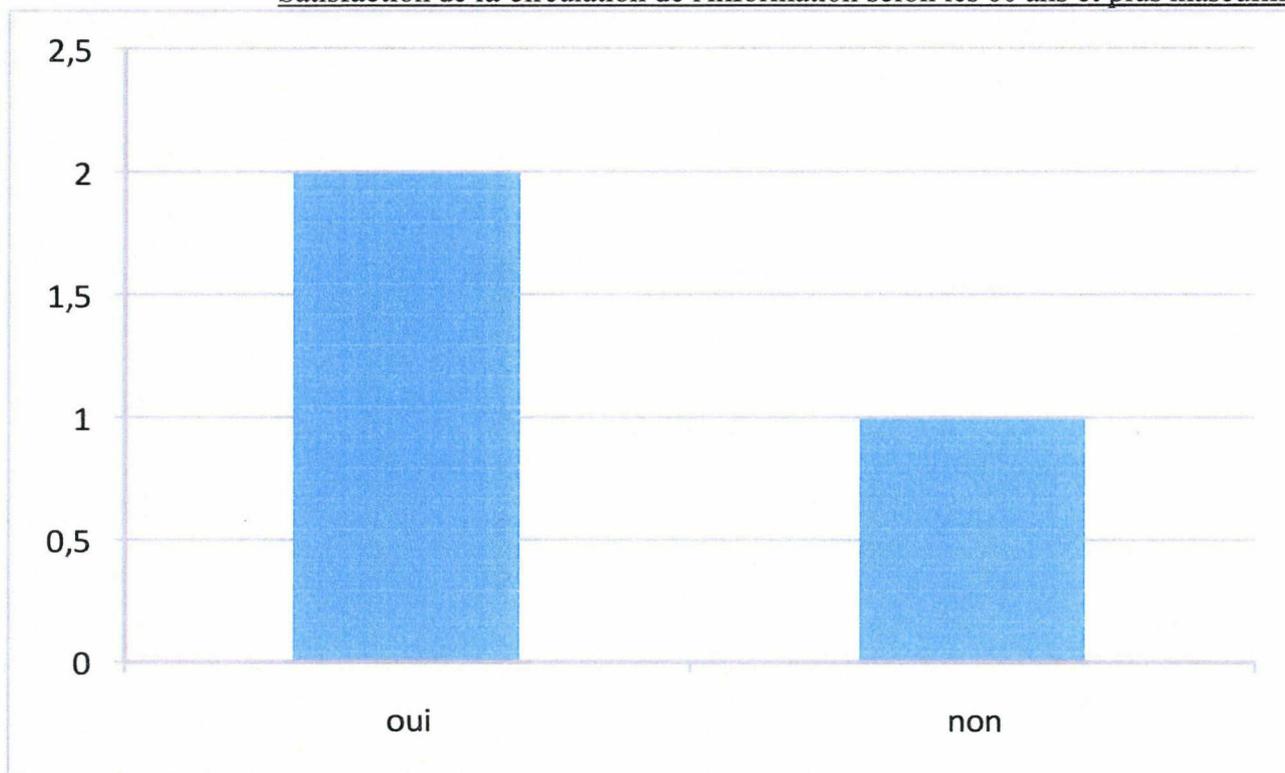
(figure 109)

Usage des outils d'aide à la décision par les 60ans et plus masculins



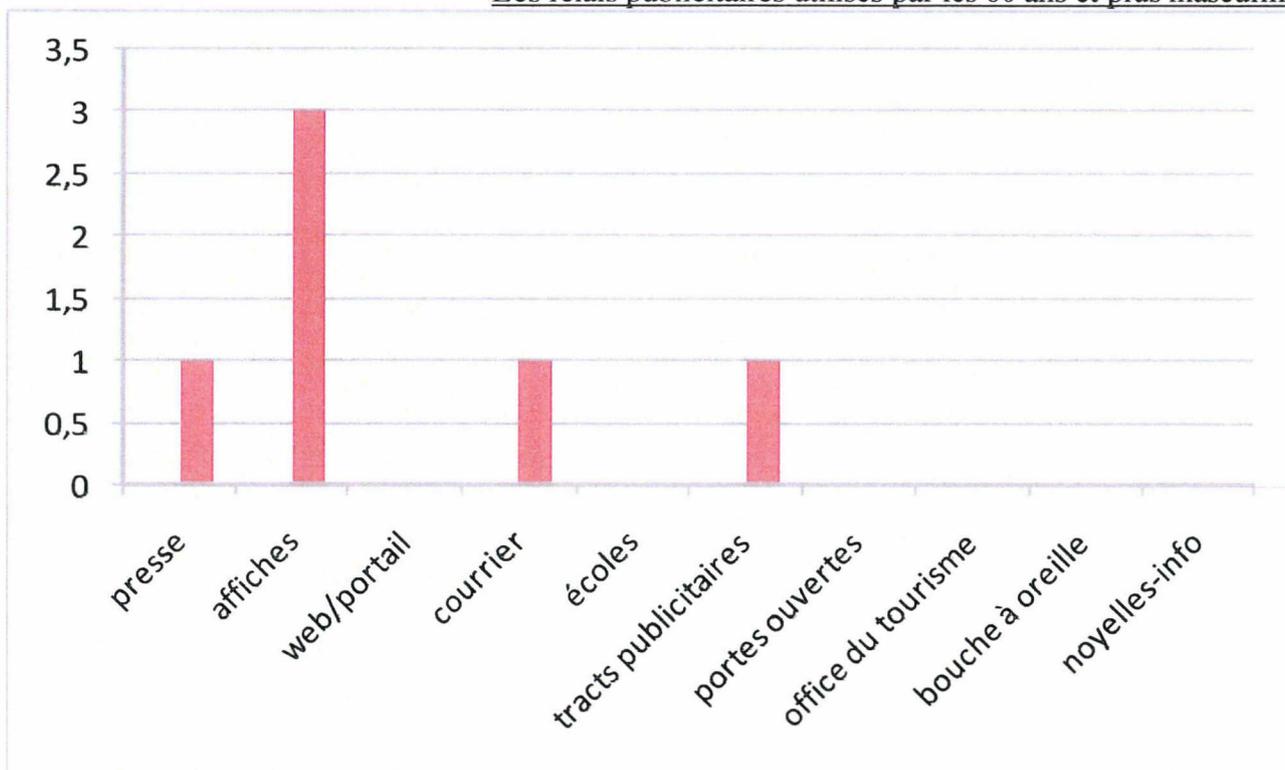
(figure 110)

Satisfaction de la circulation de l'information selon les 60 ans et plus masculins



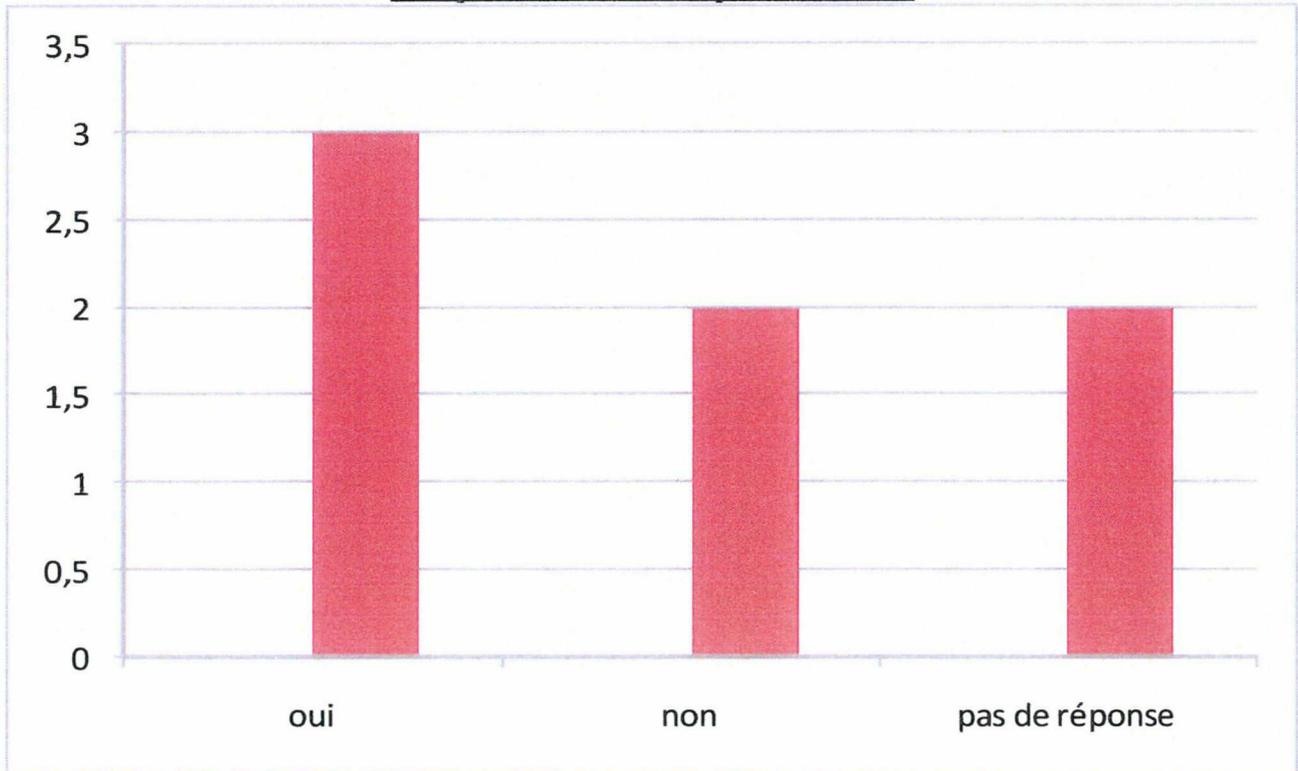
(figure 110)

Les relais publicitaires utilisés par les 60 ans et plus masculins



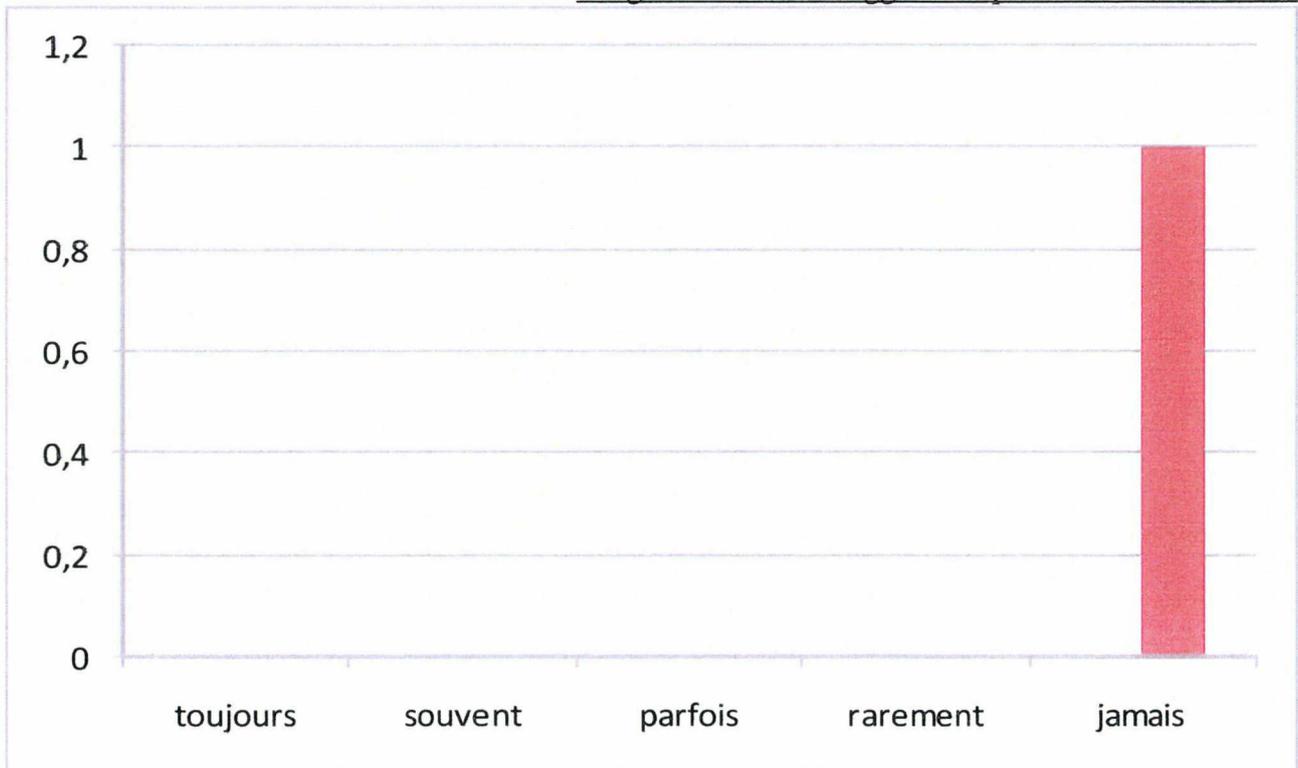
(figure 111)

L'espace culturel évasion et la bibliothèque François Mitterrand sont-ils un même lieu?  
La réponse des 60 ans et plus masculins.



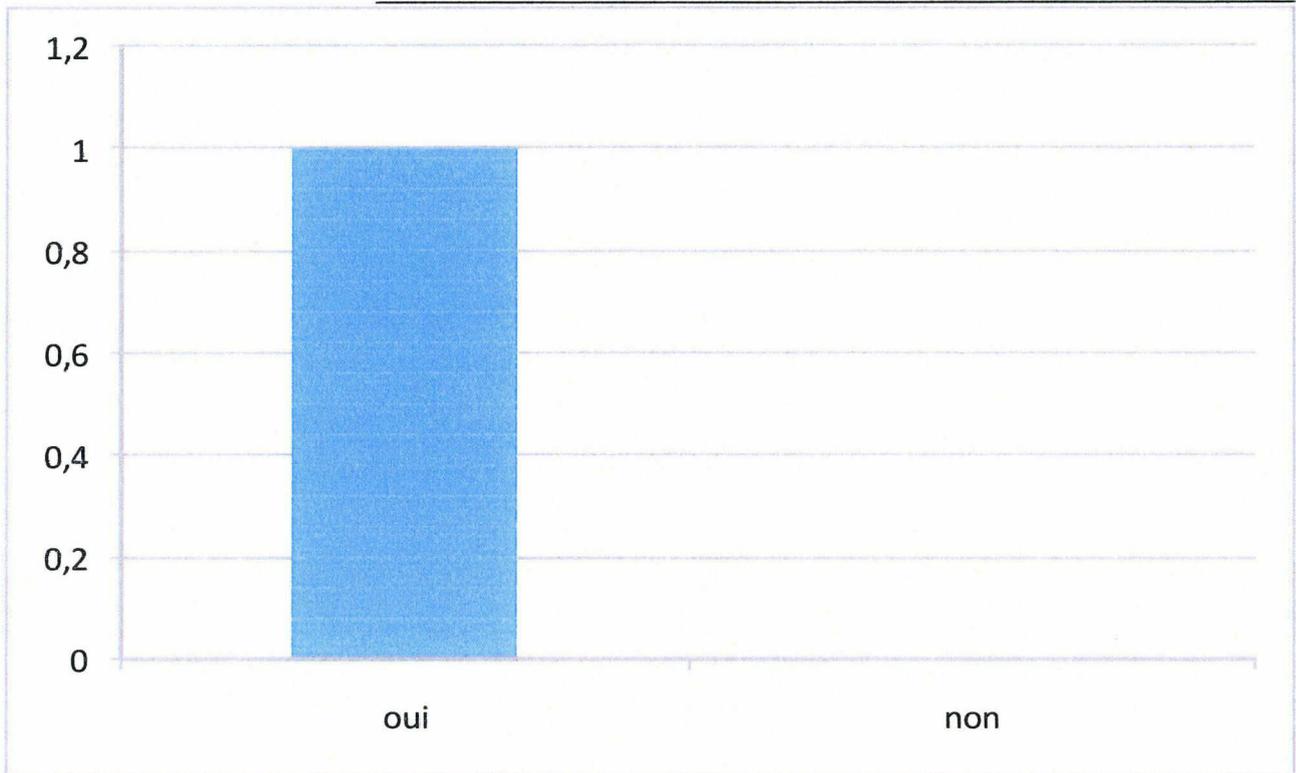
(figure 112)

Usage des outils de suggestions par les 0/4 ans féminins



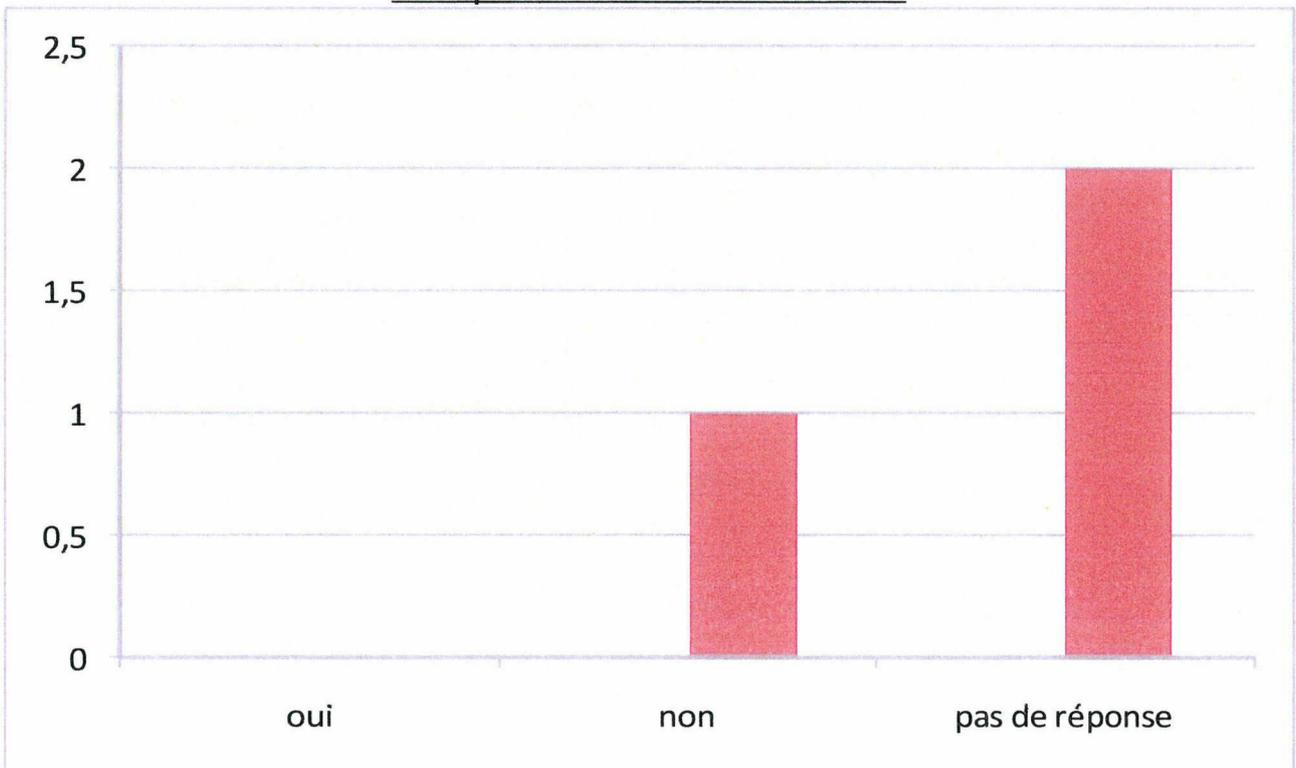
(figure 113)

Satisfaction de la circulation de l'information selon les 0/4 ans féminins



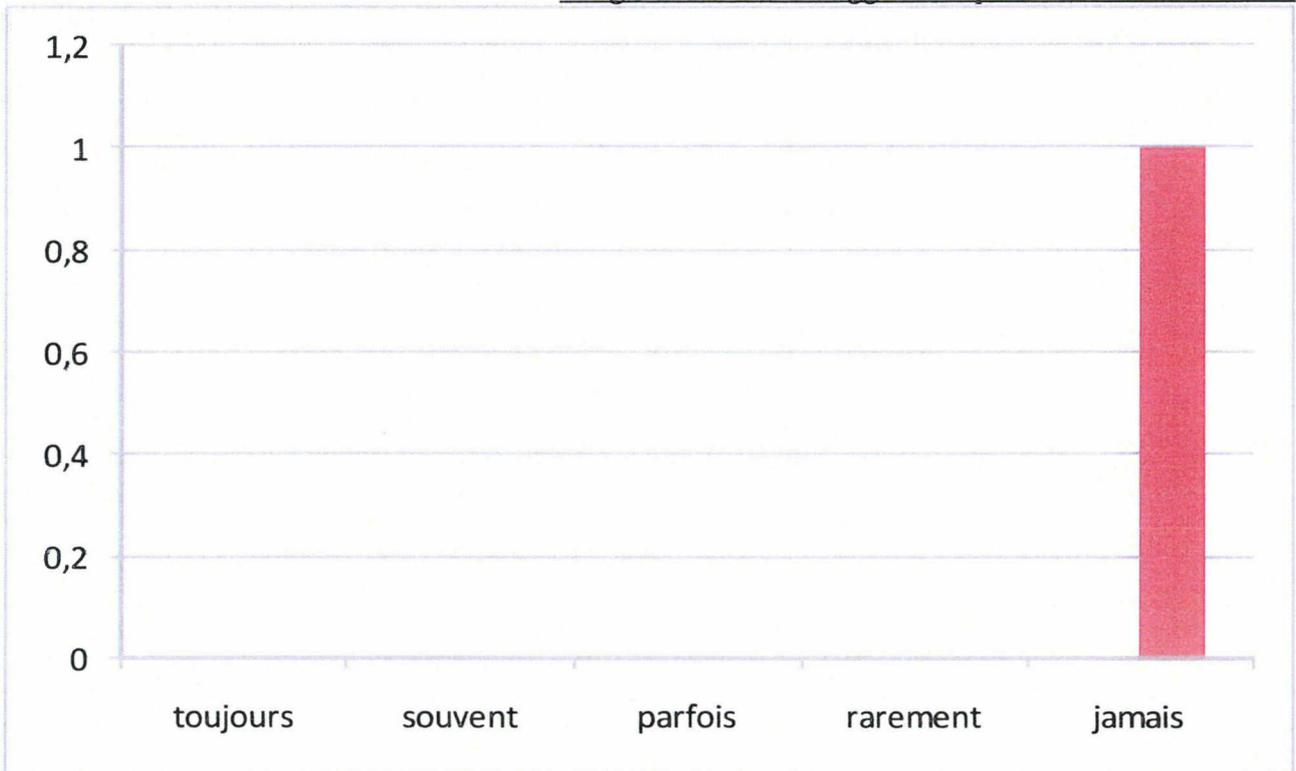
(figure 114)

L'espace culturel évasion et la bibliothèque François Mitterrand sont-ils un même lieu?  
La réponse des 0/4 ans féminins.



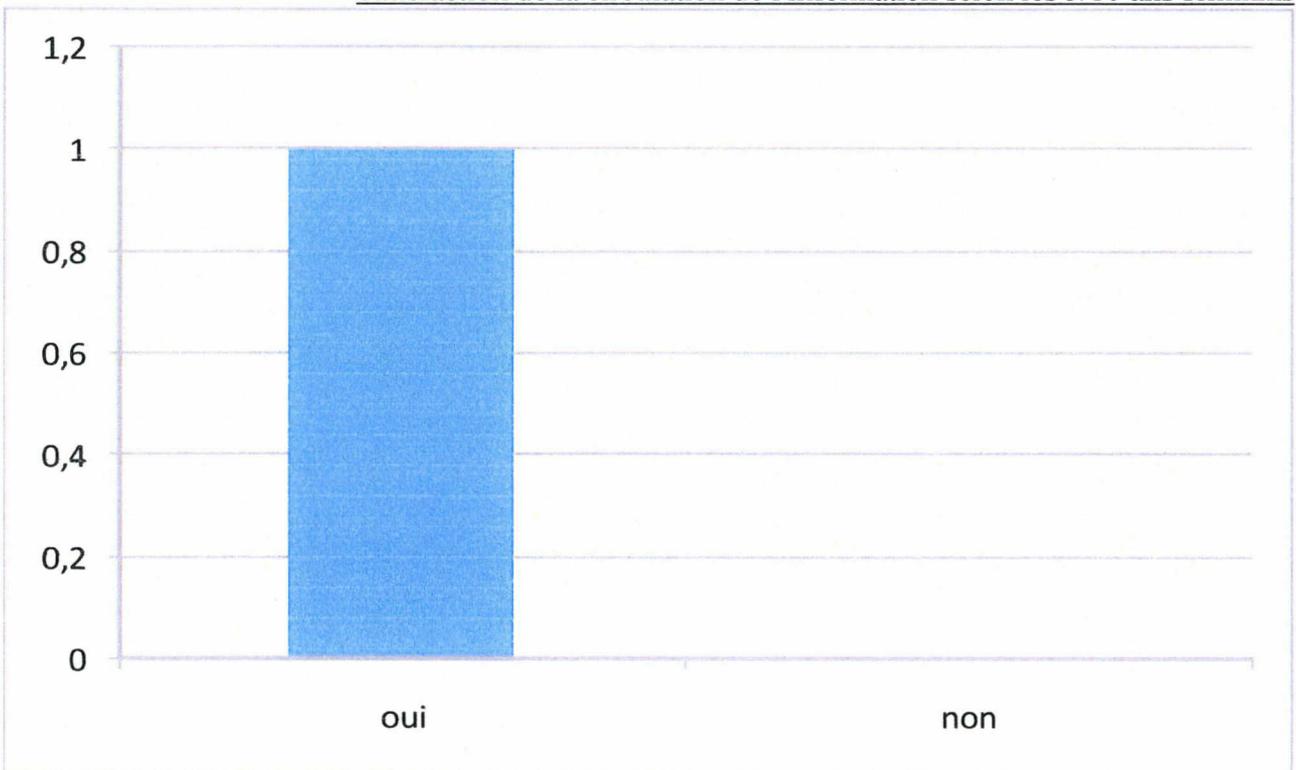
(figure 115)

Usage des outils de suggestions par les 5/10 ans féminins



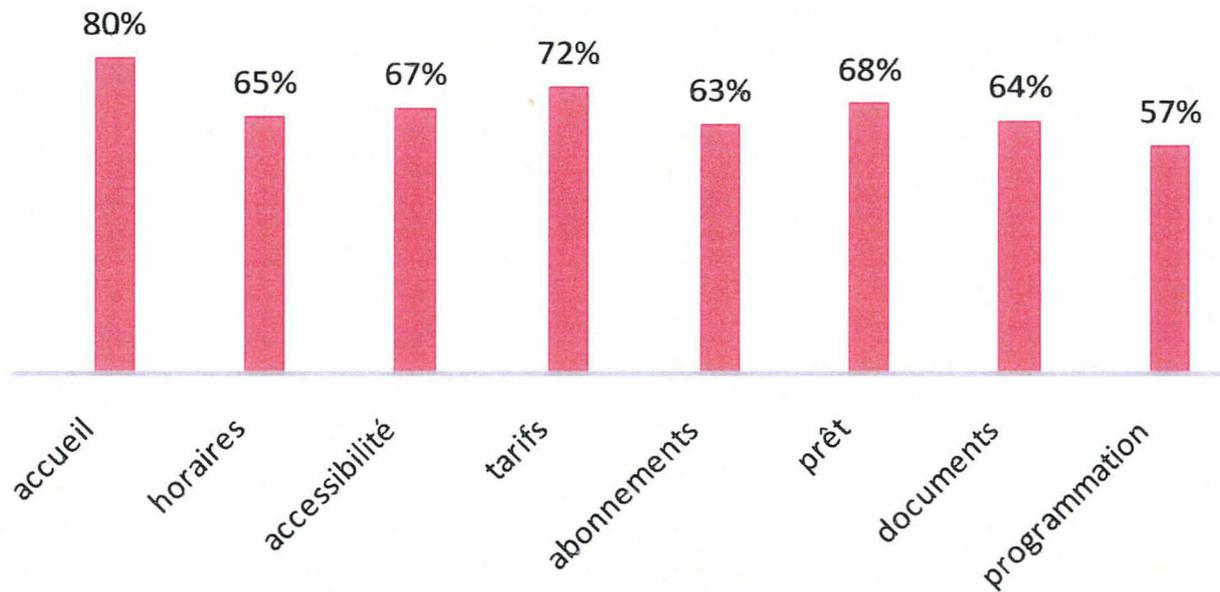
(figure 116)

Satisfaction de la circulation de l'information selon les 5/10 ans féminins



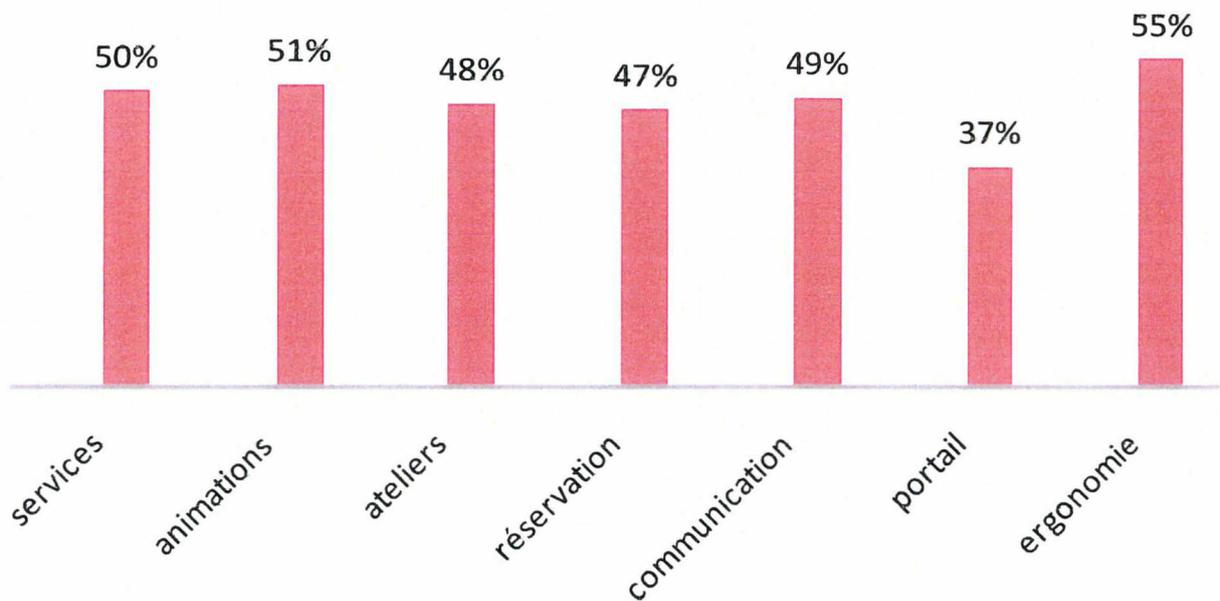
(figure 117)

## Mesure de la satisfaction



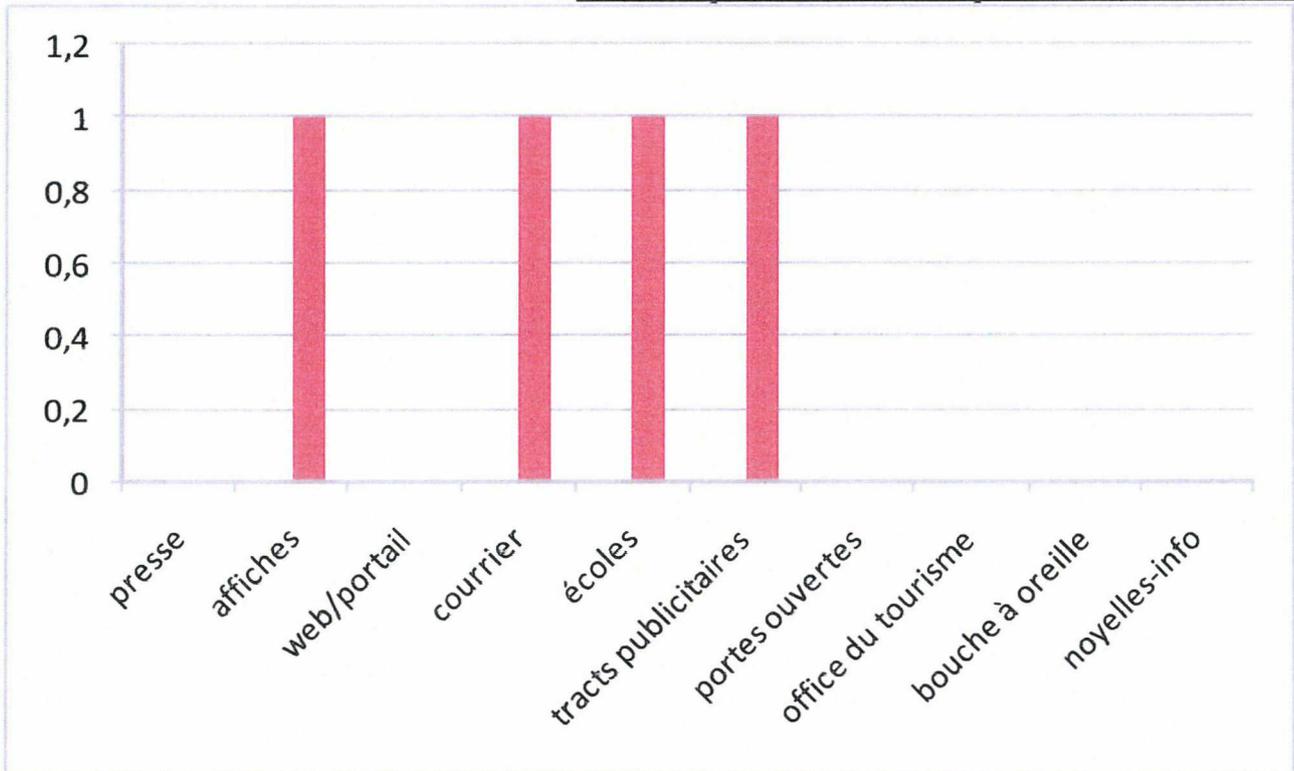
(figure 146)

## Mesure de la satisfaction



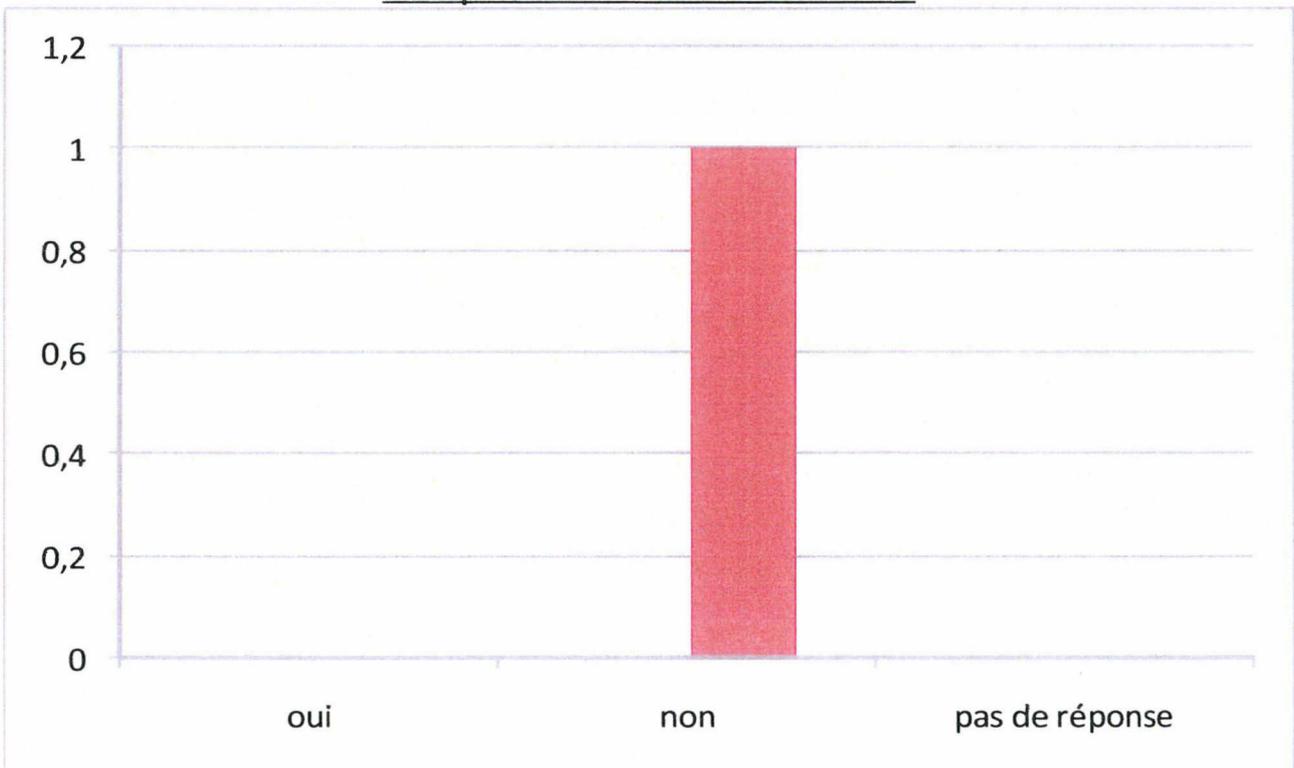
(figure 147)

Les relais publicitaires utilisés par les 5/10 ans féminins



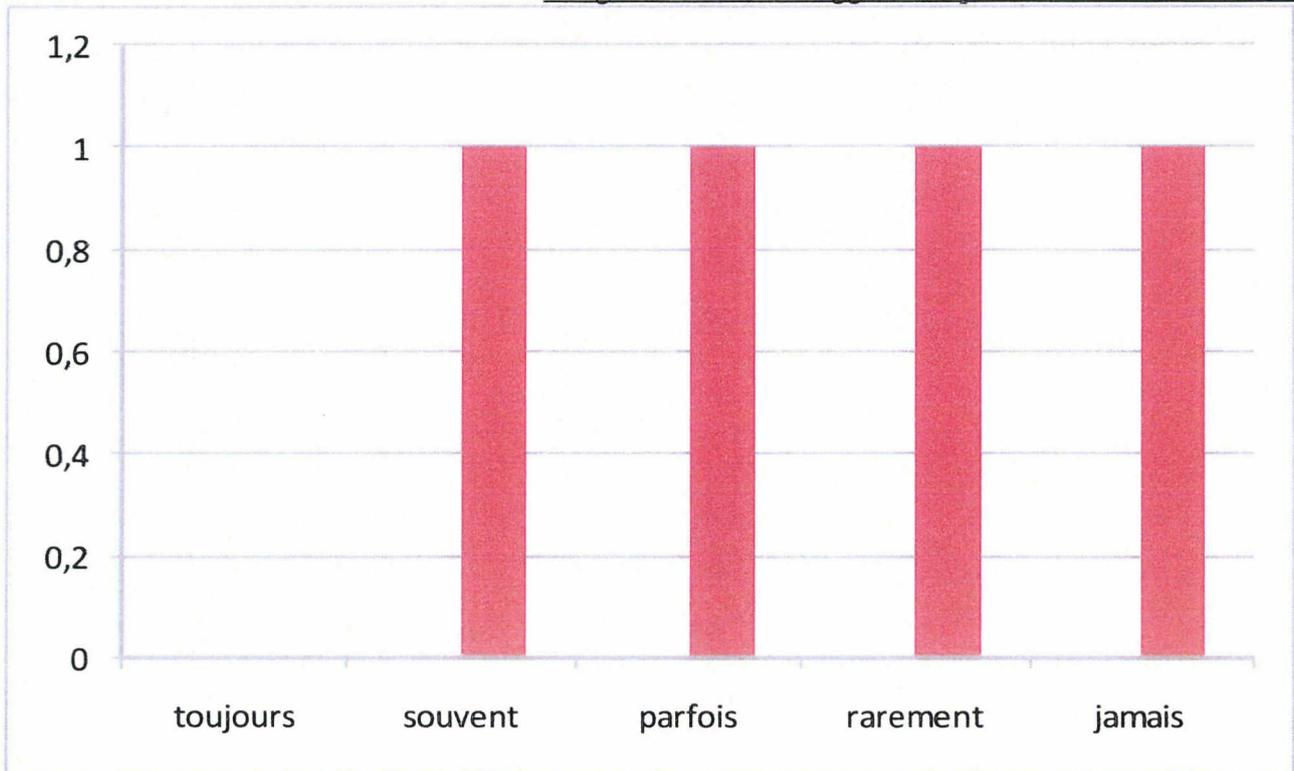
(figure 118)

L'espace culturel évasion et la bibliothèque François Mitterrand sont-ils un même lieu?  
La réponse des 5/10 ans féminins.



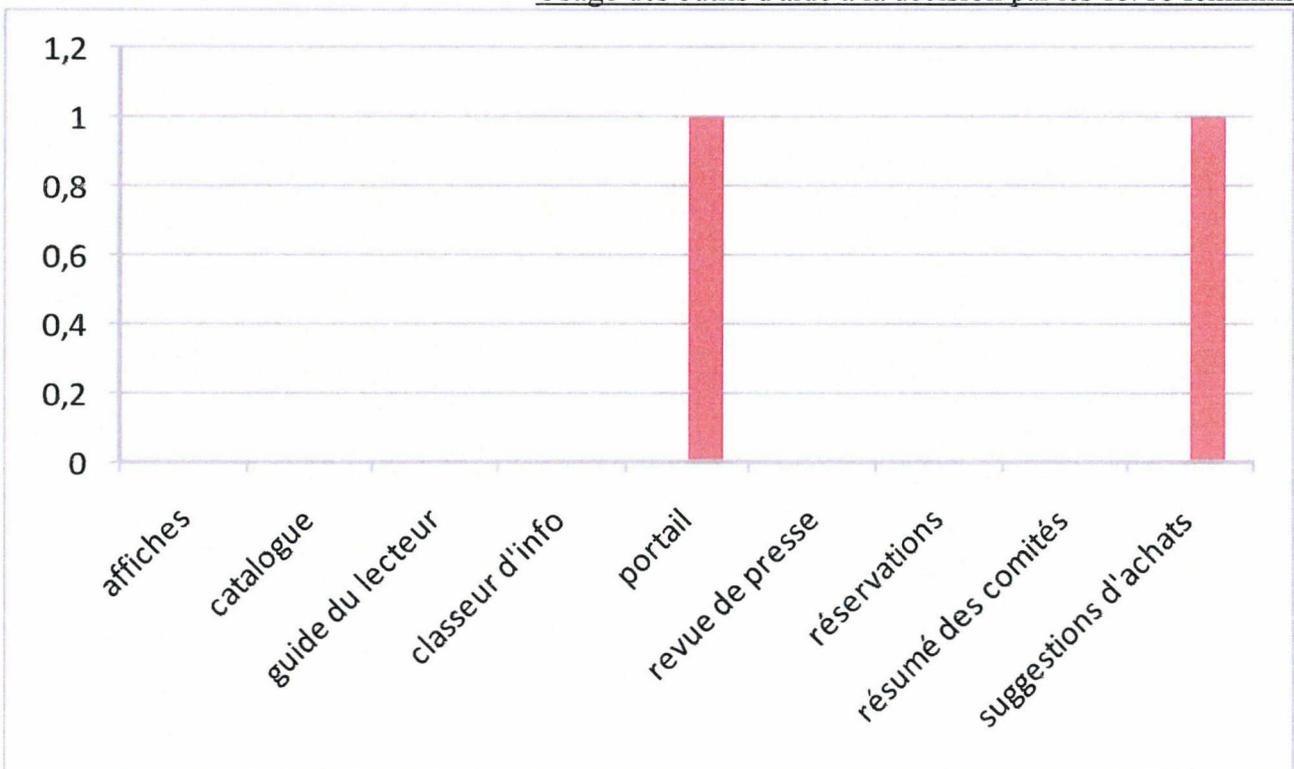
(figure 119)

Usage des outils de suggestions par les 15/18 ans féminins



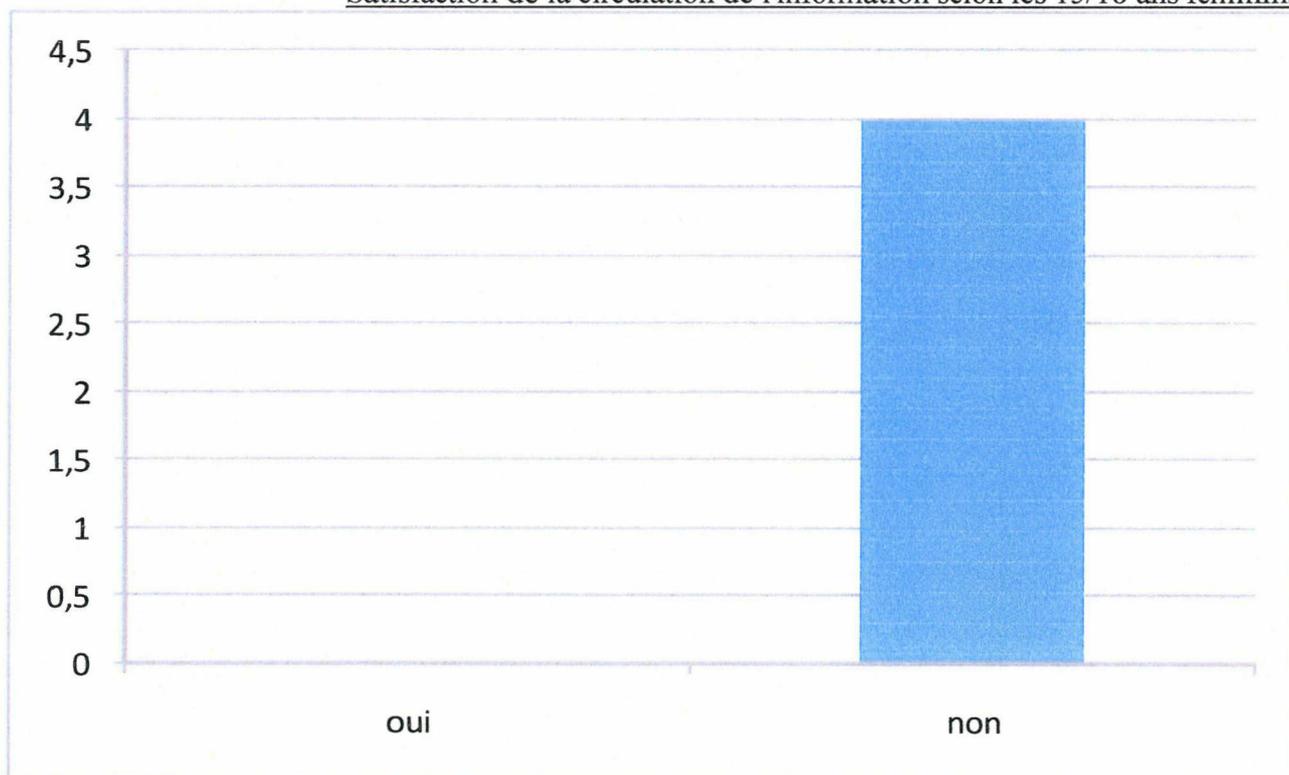
(figure 120)

Usage des outils d'aide à la décision par les 15/18 ans féminins



(figure 121)

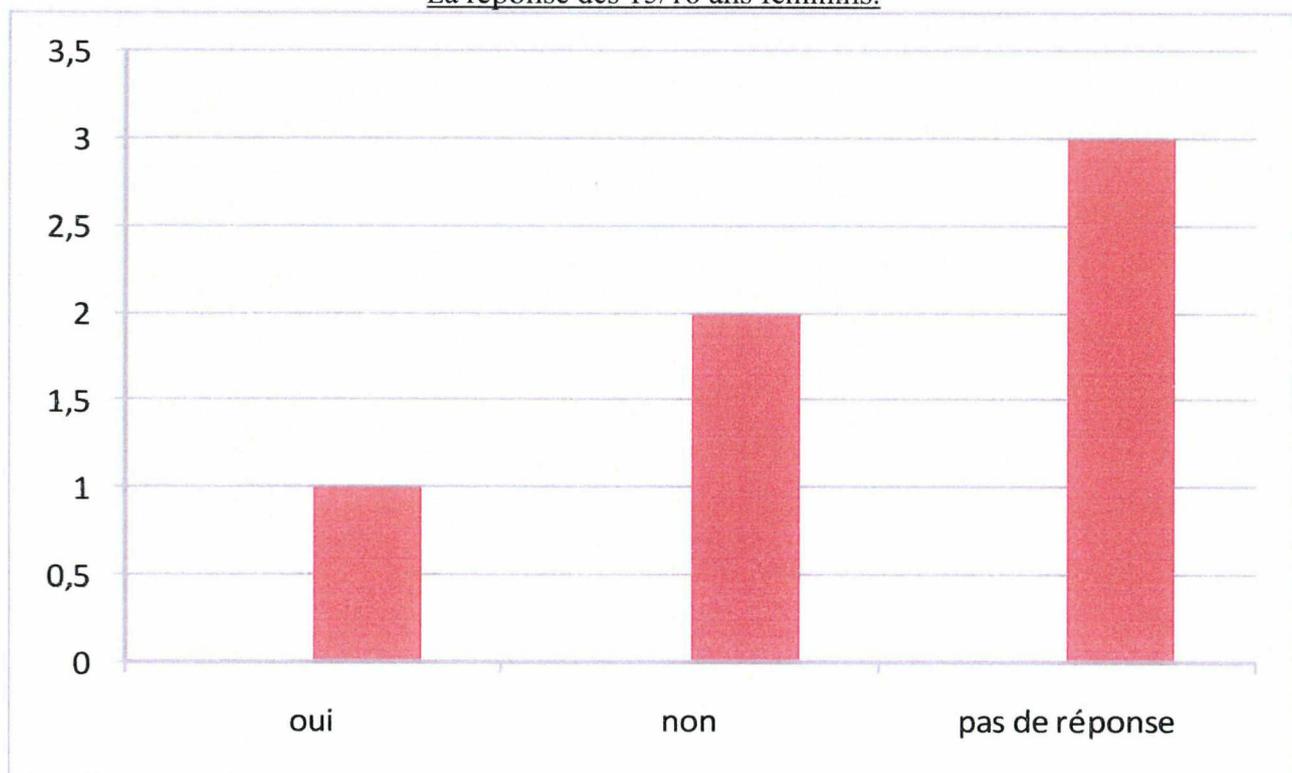
Satisfaction de la circulation de l'information selon les 15/18 ans féminins



(figure 122)

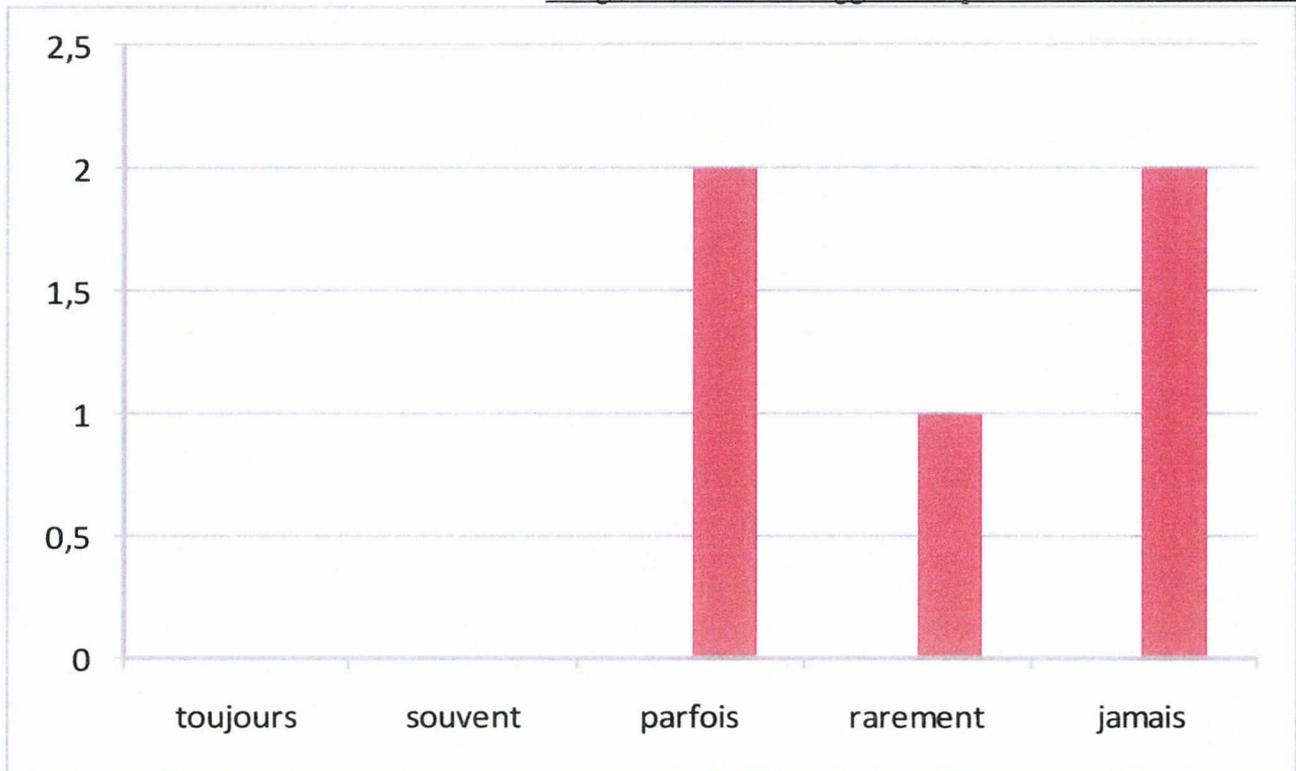
L'espace culturel évasion et la bibliothèque François Mitterrand sont-ils un même lieu?

La réponse des 15/18 ans féminins.



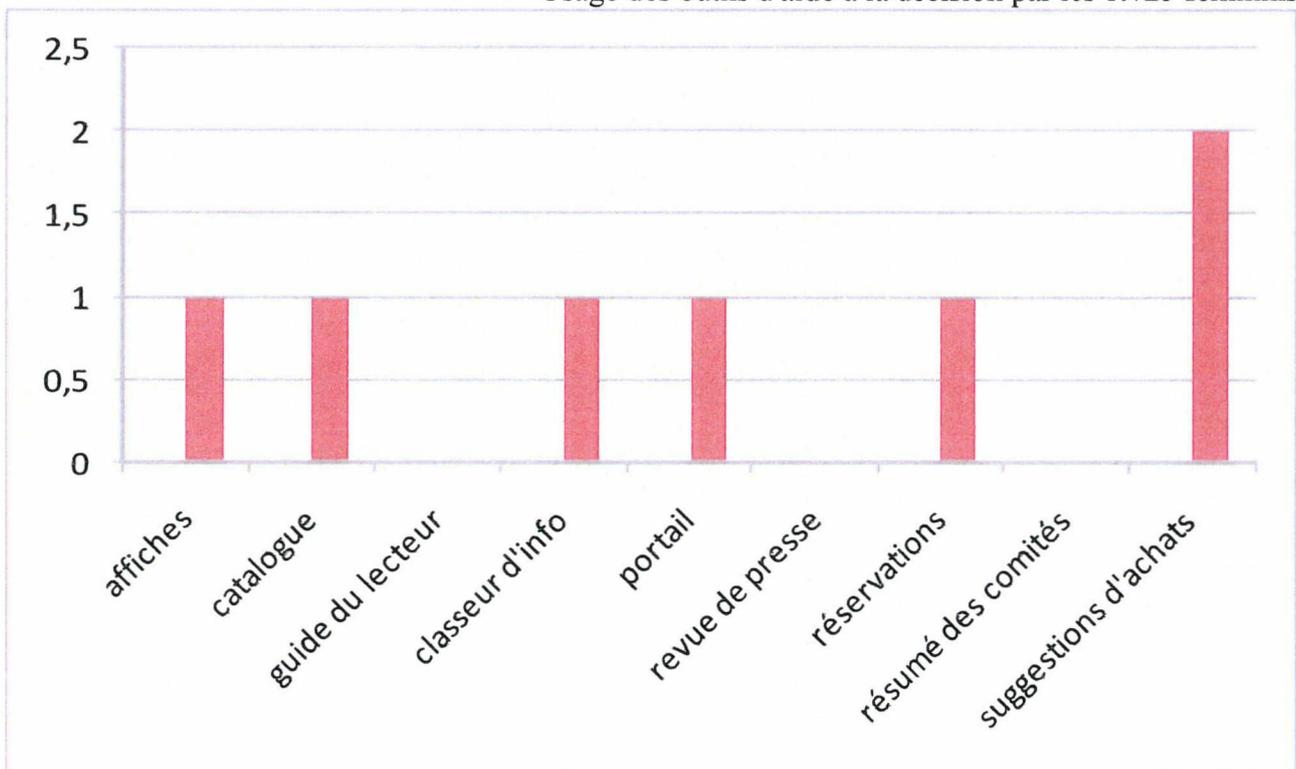
(figure 123)

Usage des outils de suggestions par les 19/25 ans féminins



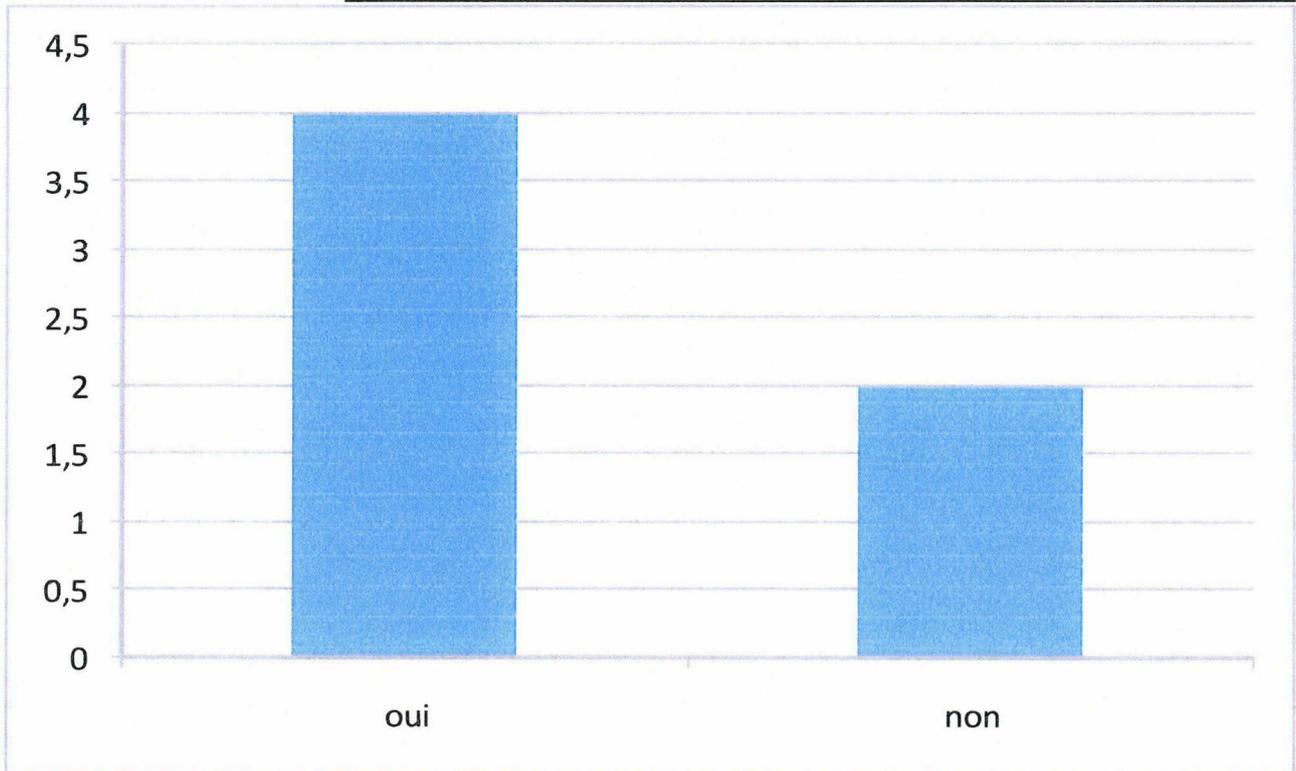
(figure 124)

Usage des outils d'aide à la décision par les 19/25 féminins



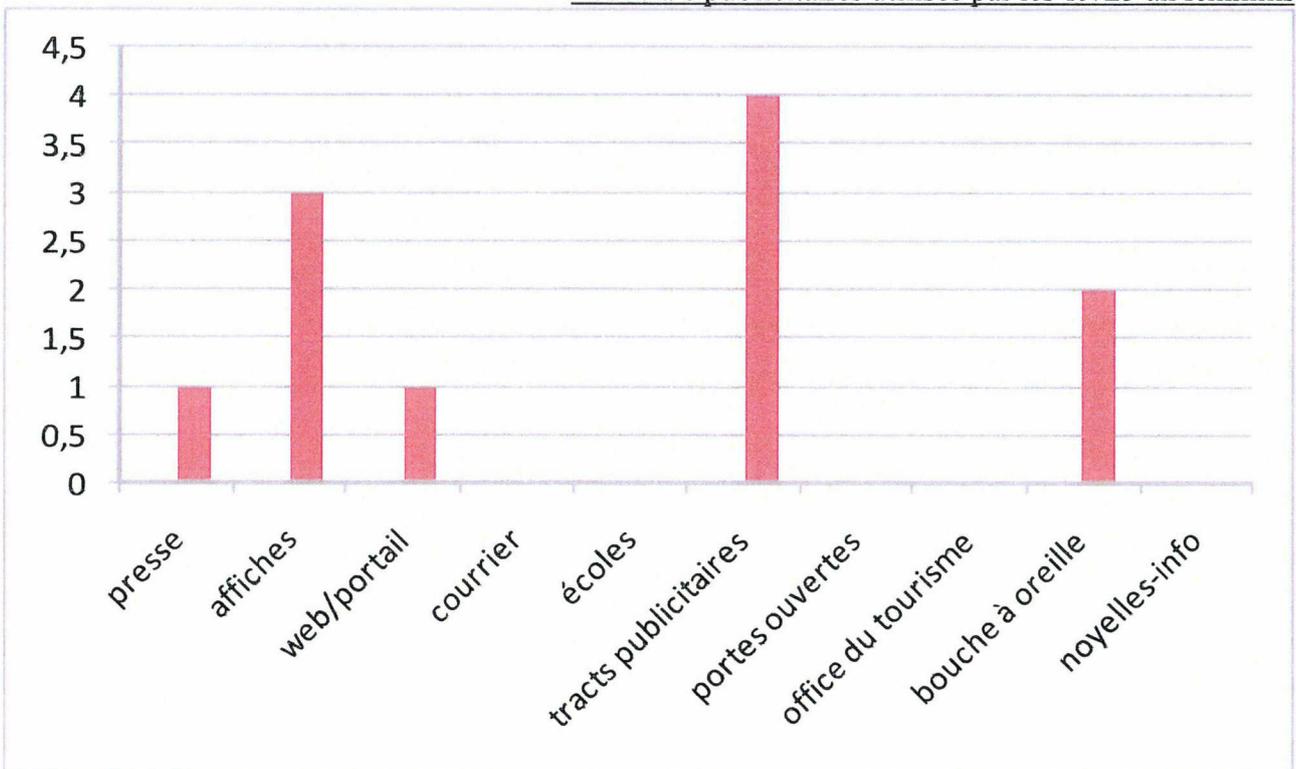
(figure 125)

Satisfaction de la circulation de l'information selon les 19/25 ans féminins



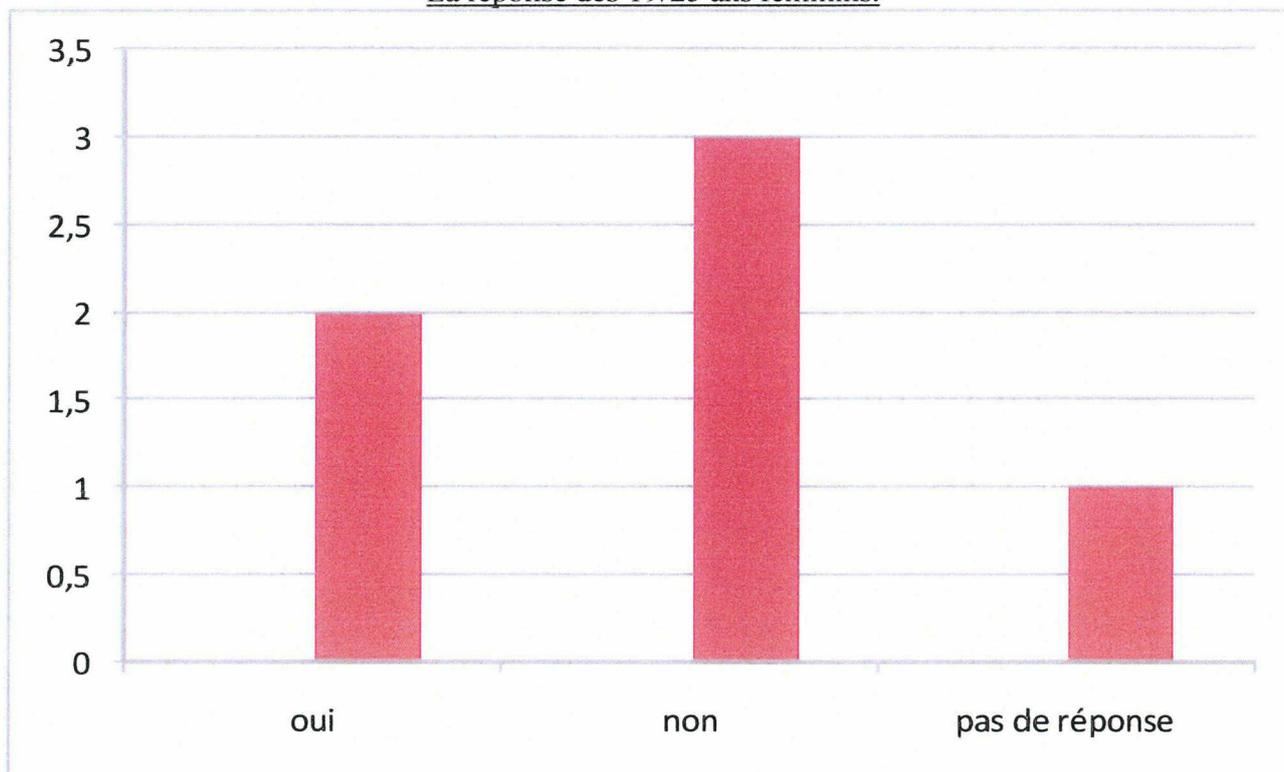
(figure 126)

Les relais publicitaires utilisés par les 19/25 an féminins



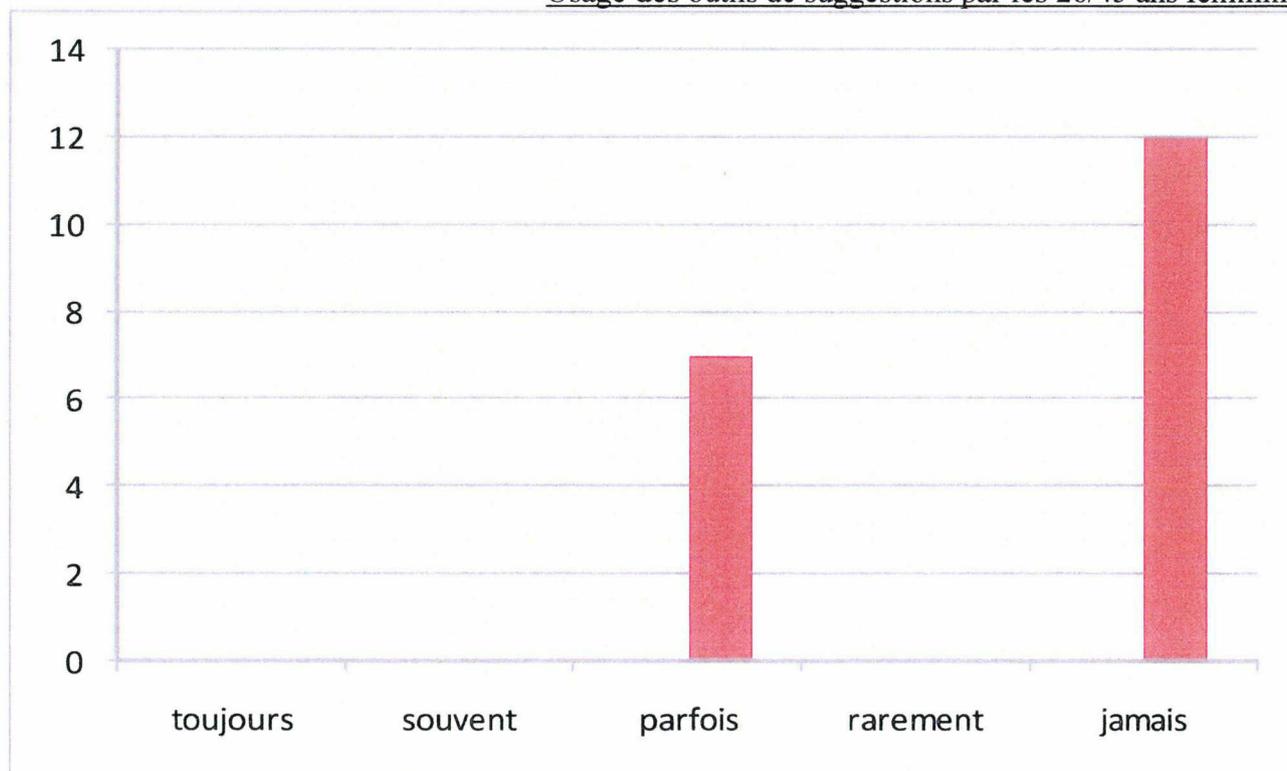
(figure 127)

L'espace culturel évasion et la bibliothèque François Mitterrand sont-ils un même lieu?  
La réponse des 19/25 ans féminins.



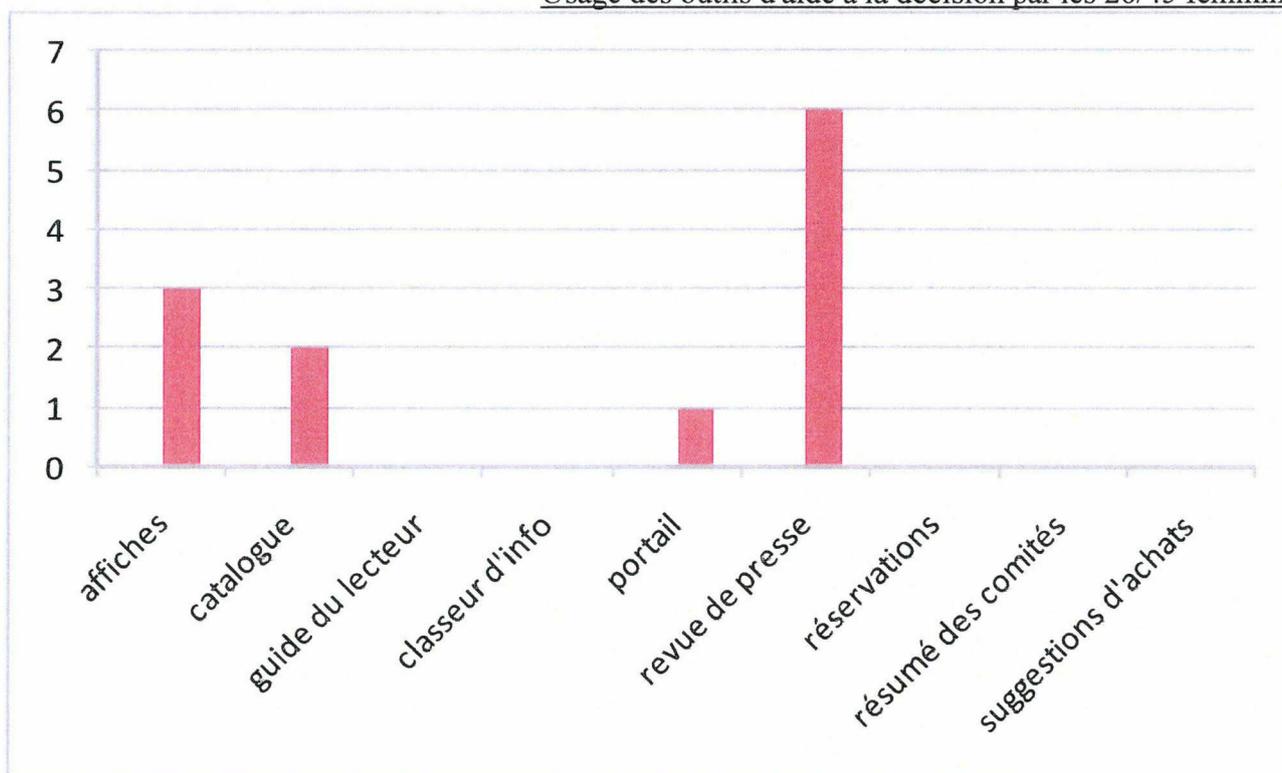
(figure 128)

Usage des outils de suggestions par les 26/45 ans féminins



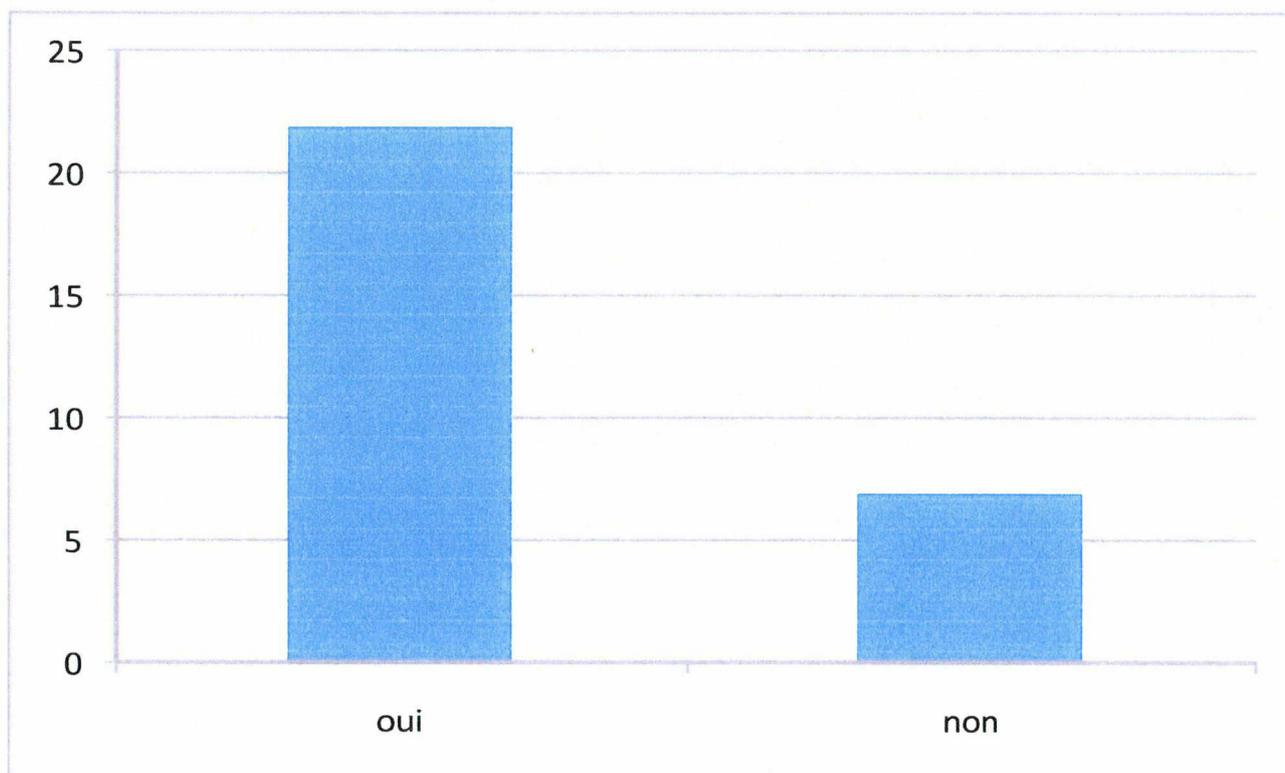
(figure 129)

Usage des outils d'aide à la décision par les 26/45 féminins



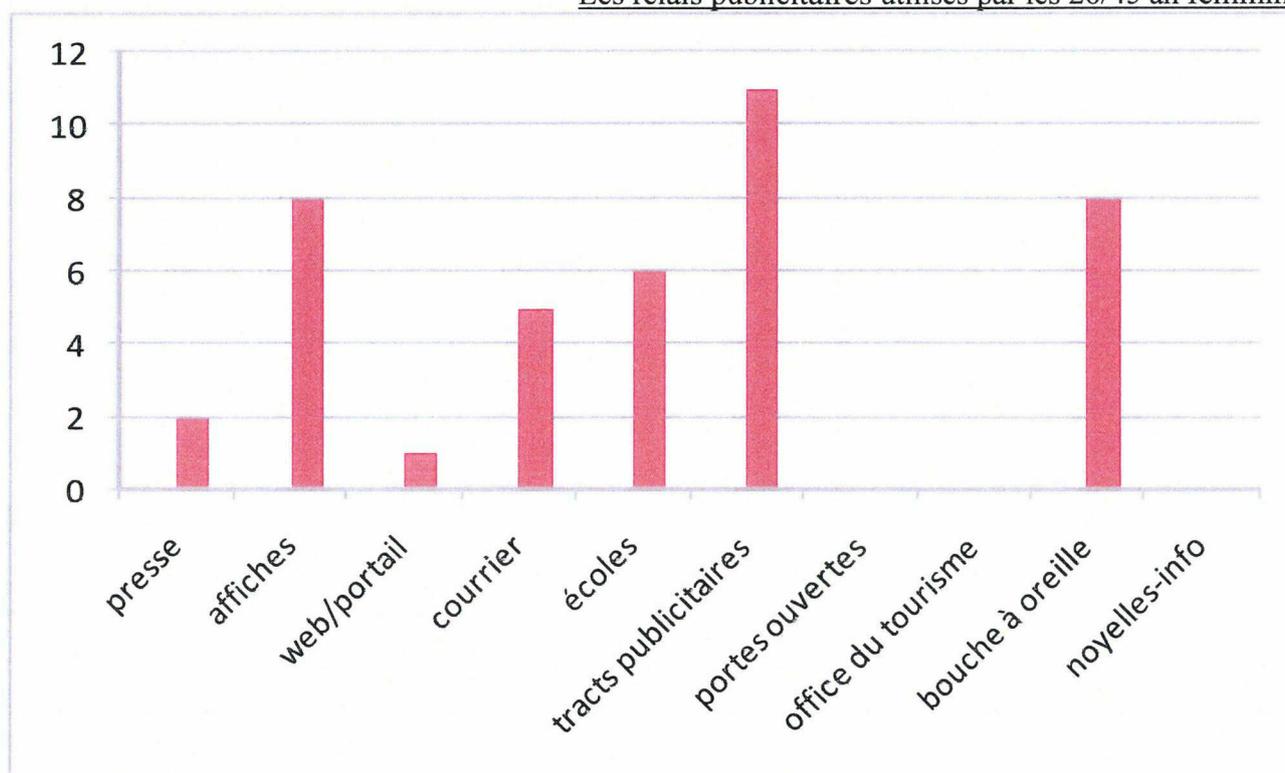
(figure 130)

Satisfaction de la circulation de l'information selon les 26/45 ans féminins



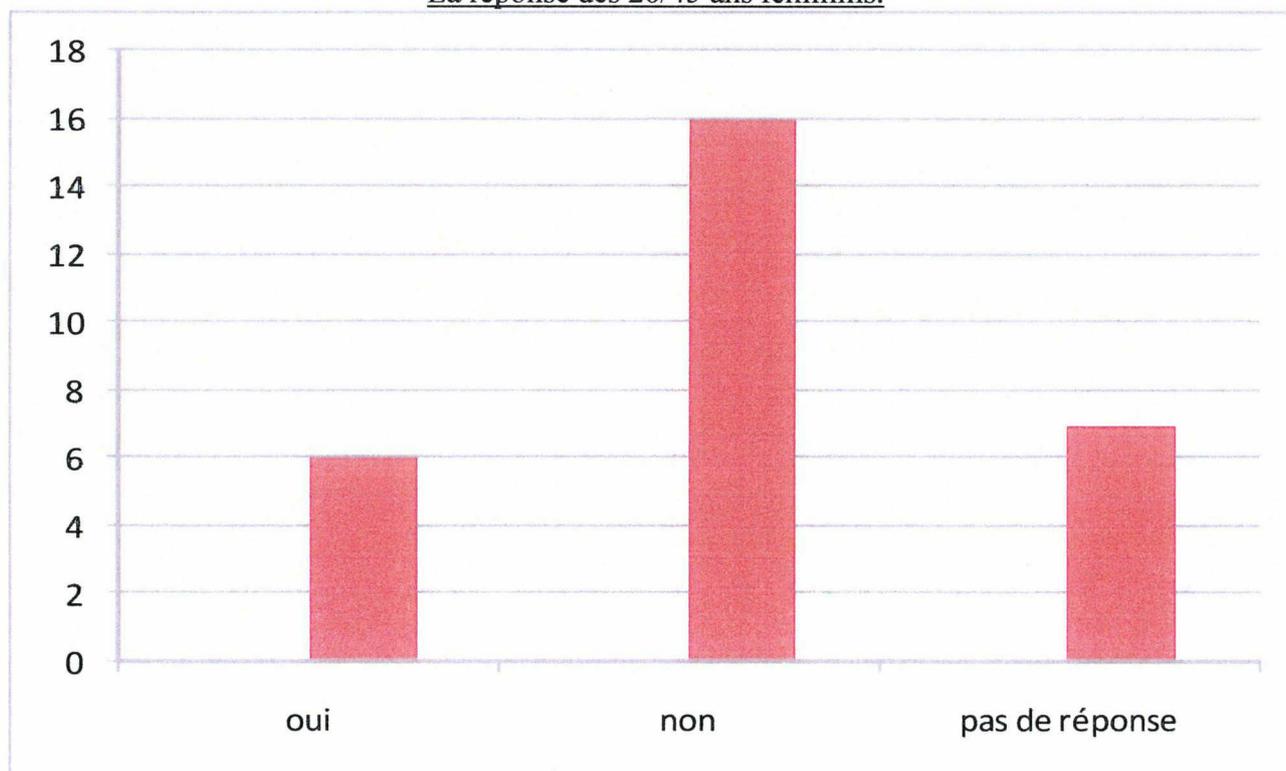
(figure 131)

Les relais publicitaires utilisés par les 26/45 an féminins



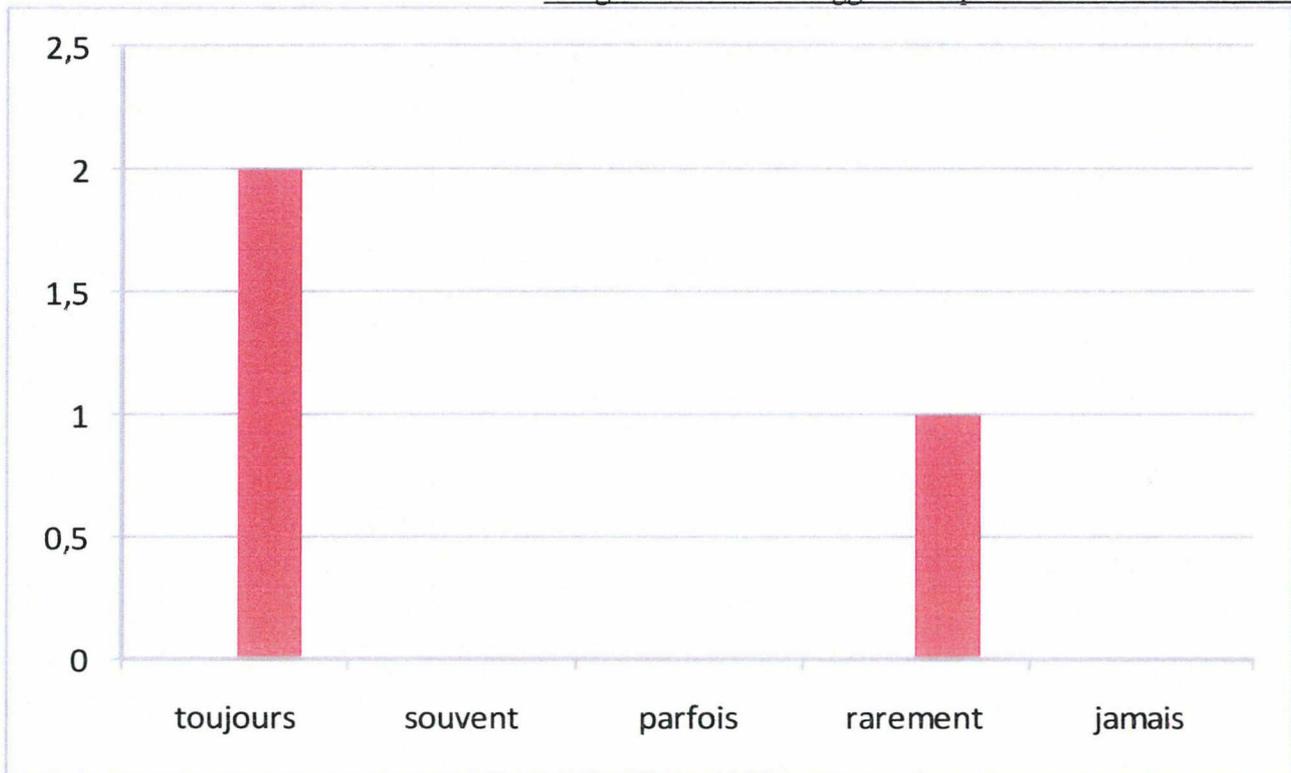
(figure 132)

L'espace culturel évasion et la bibliothèque François Mitterrand sont-ils un même lieu?  
La réponse des 26/45 ans féminins.



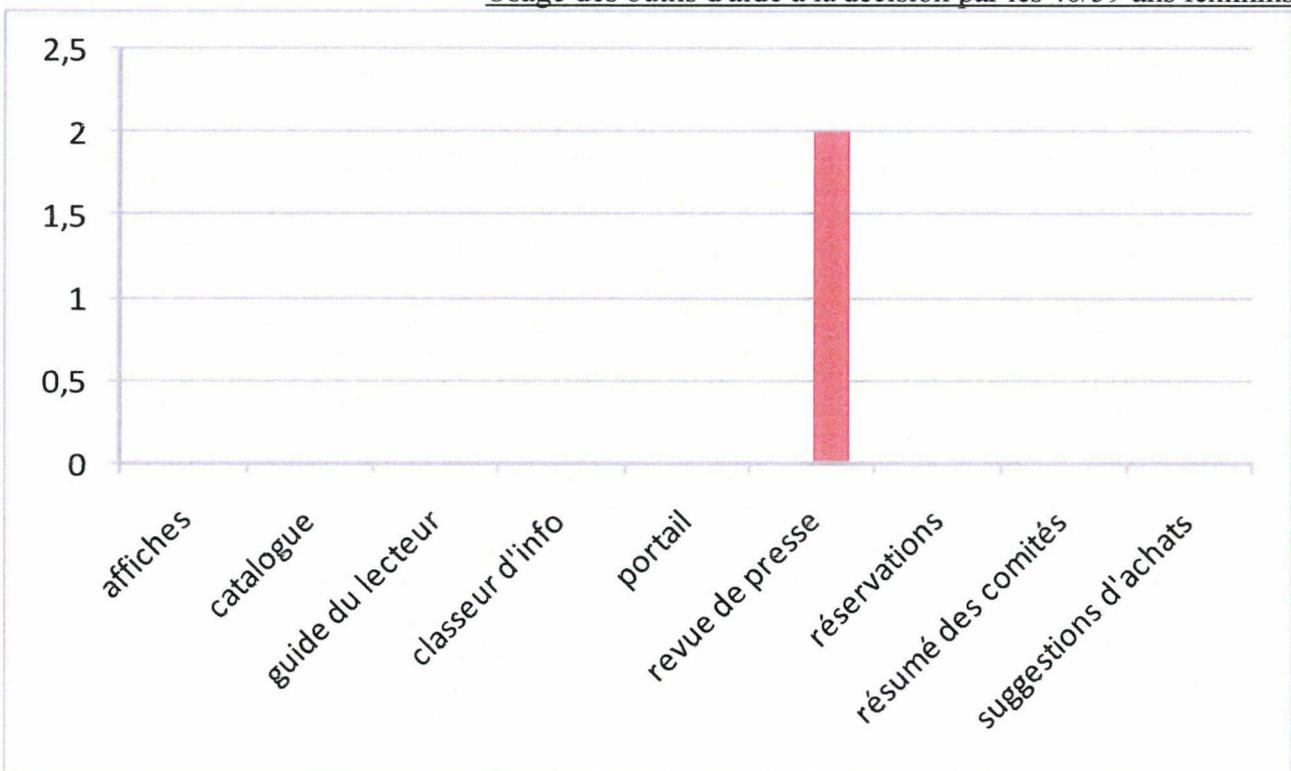
(figure 133)

Usage des outils de suggestions par les 46/59 ans féminins



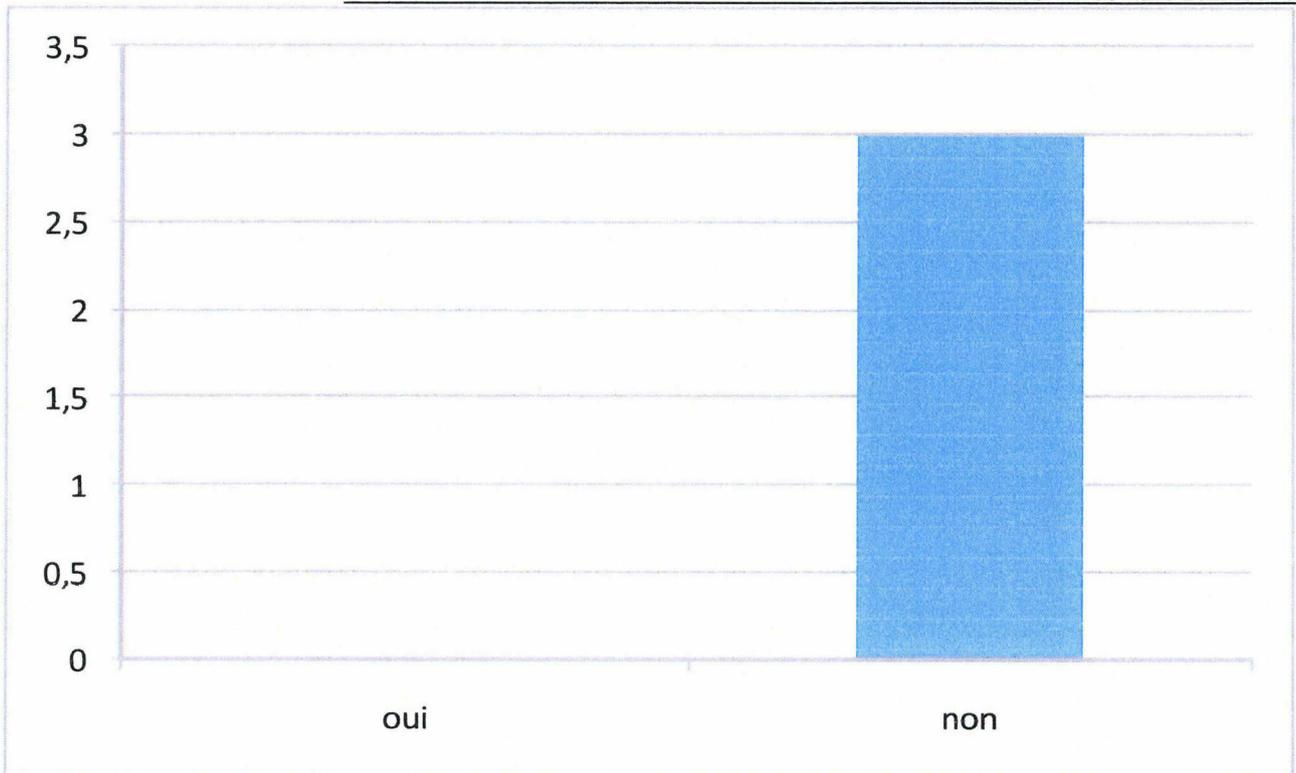
(figure 134)

Usage des outils d'aide à la décision par les 46/59 ans féminins



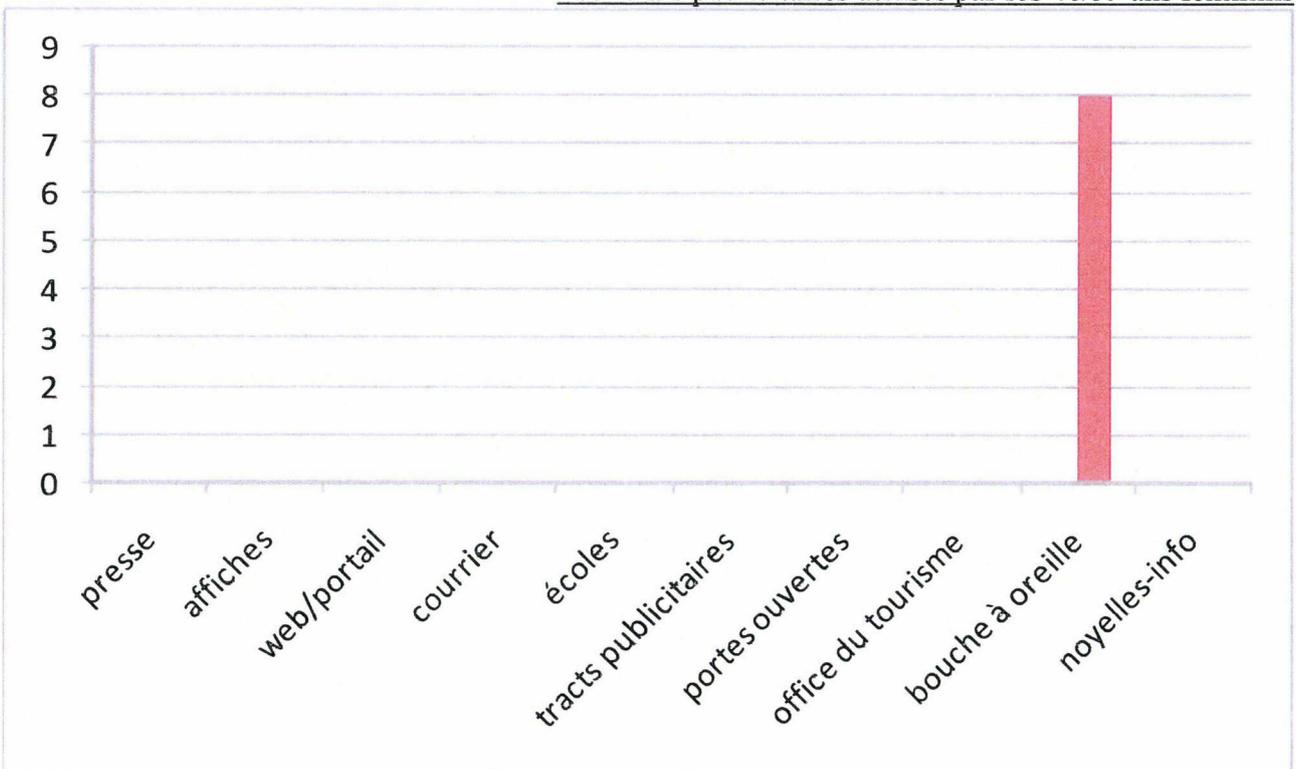
(figure 135)

Satisfaction de la circulation de l'information selon les 46/59 ans féminins



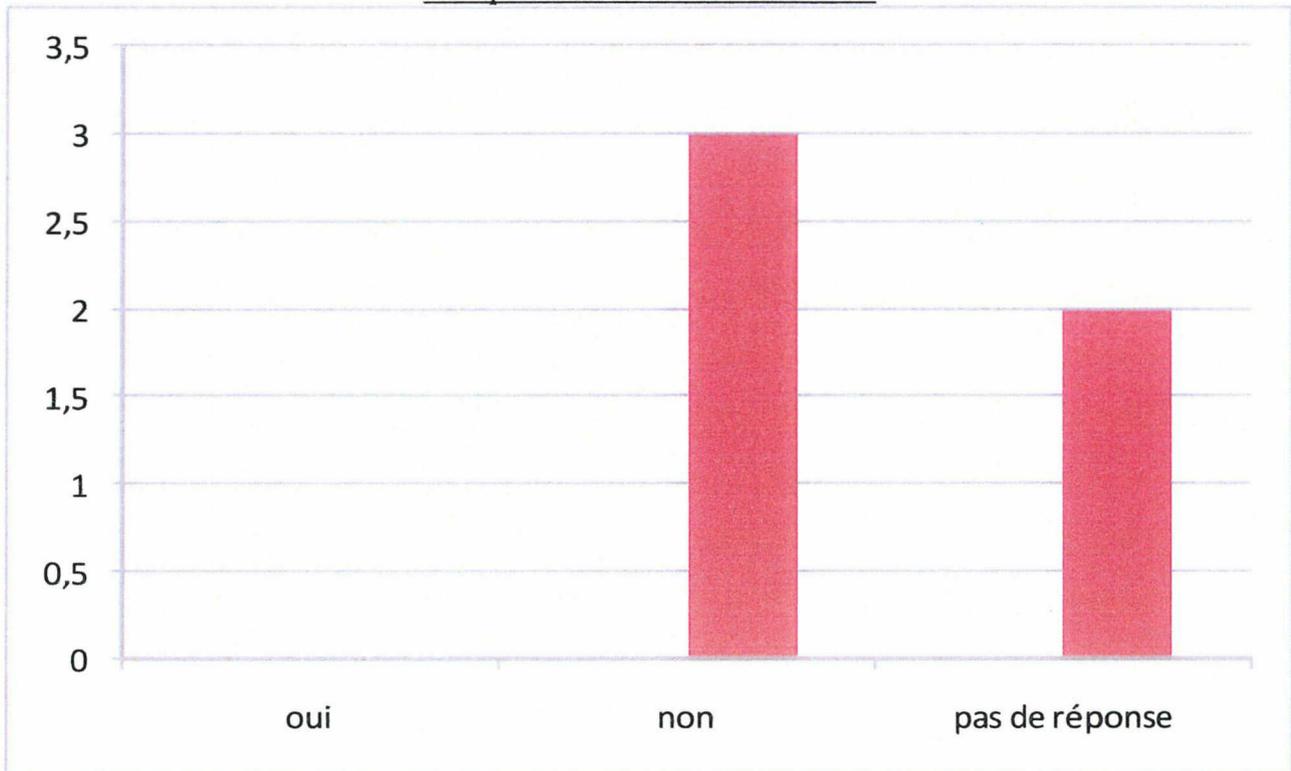
(figure 136)

Les relais publicitaires utilisés par les 46/59 ans féminins



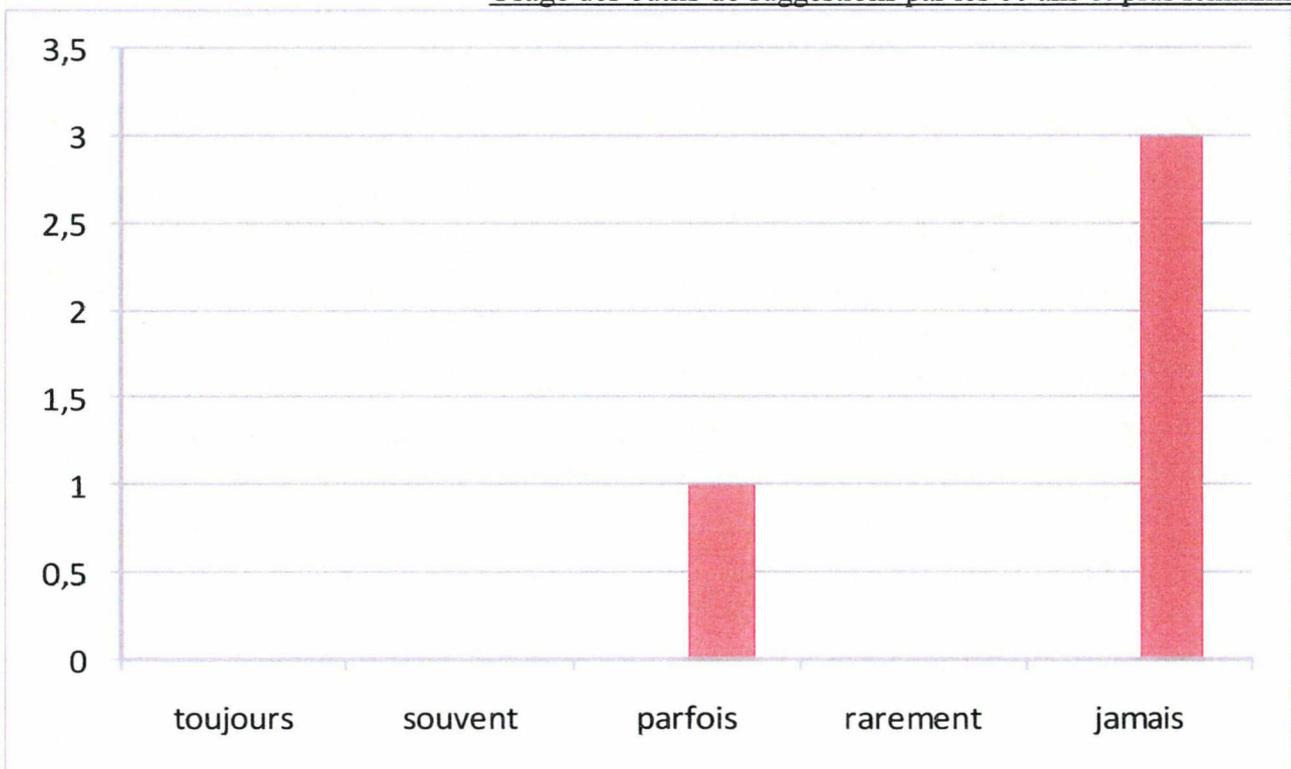
(figure 137)

L'espace culturel évasion et la bibliothèque François Mitterrand sont-ils un même lieu?  
La réponse des 46/59 ans féminins.



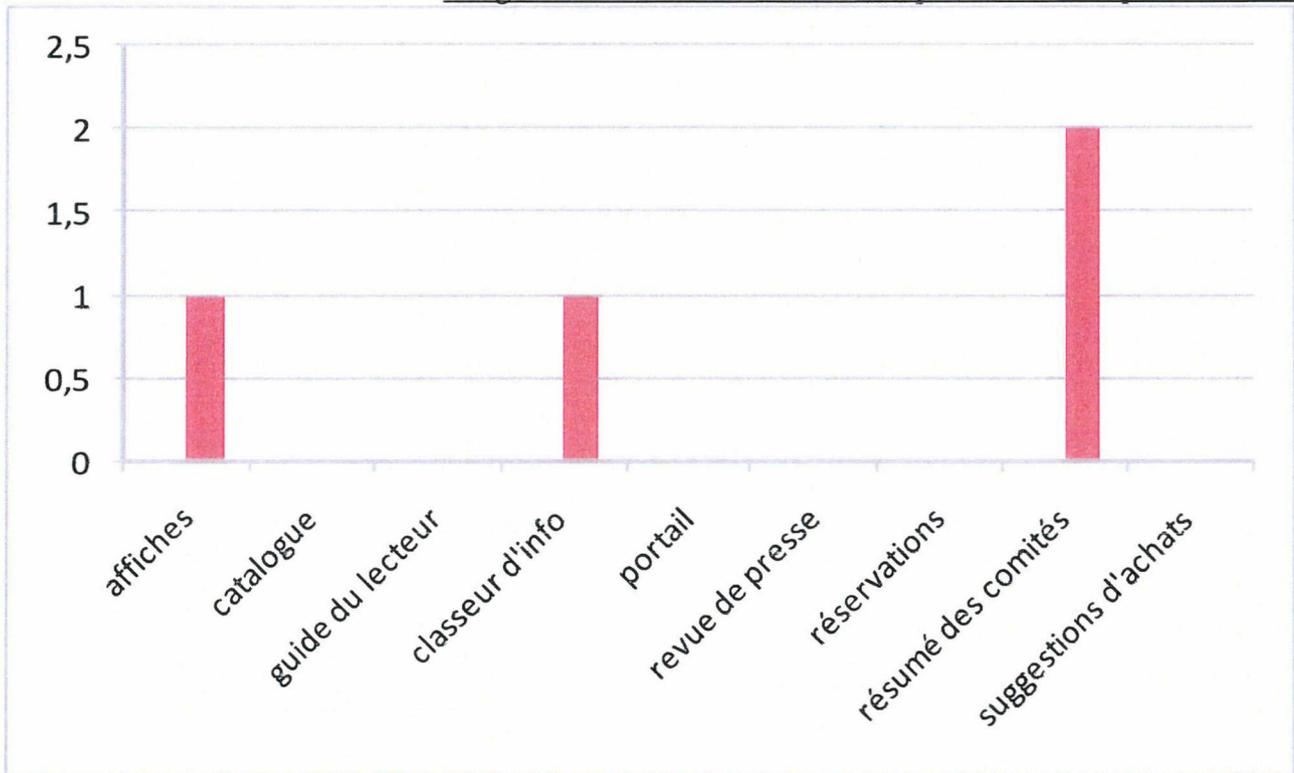
(figure 140)

Usage des outils de suggestions par les 60 ans et plus féminins



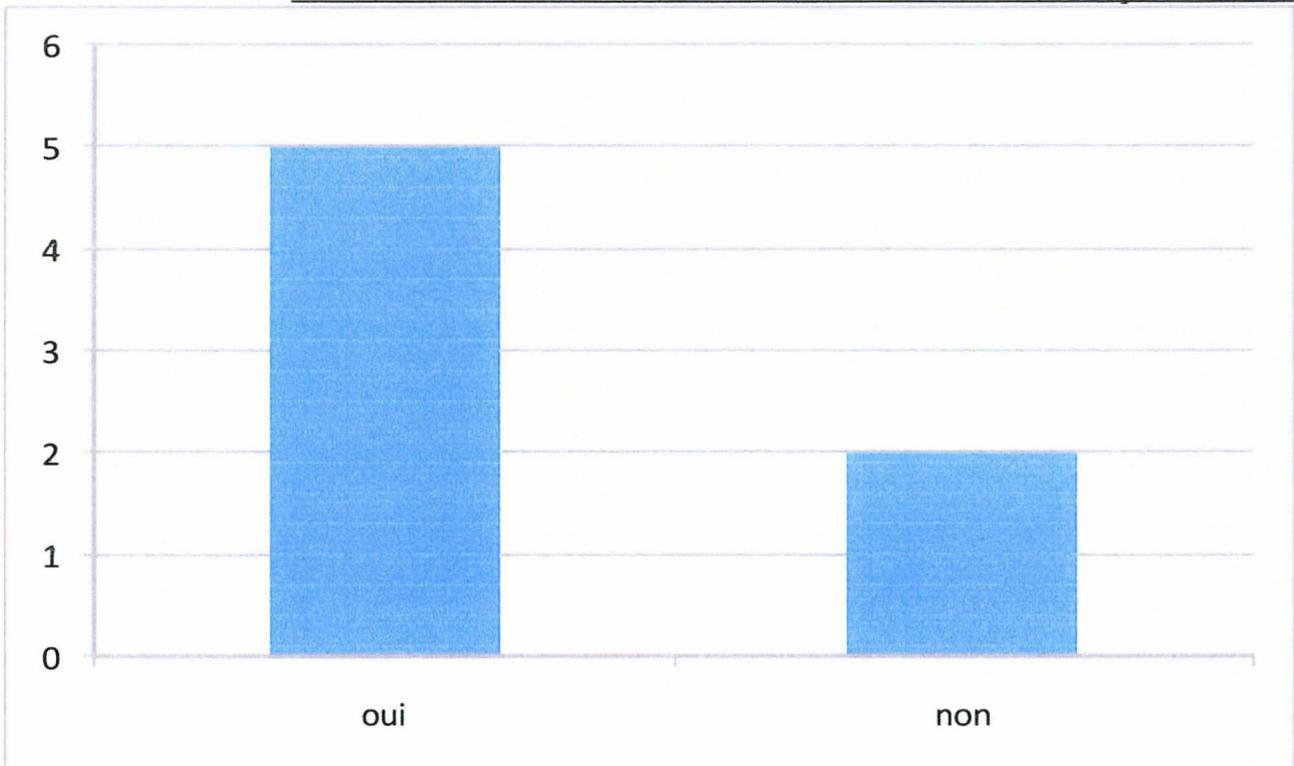
(figure 141)

Usage des outils d'aide à la décision par les 60ans et plus féminins



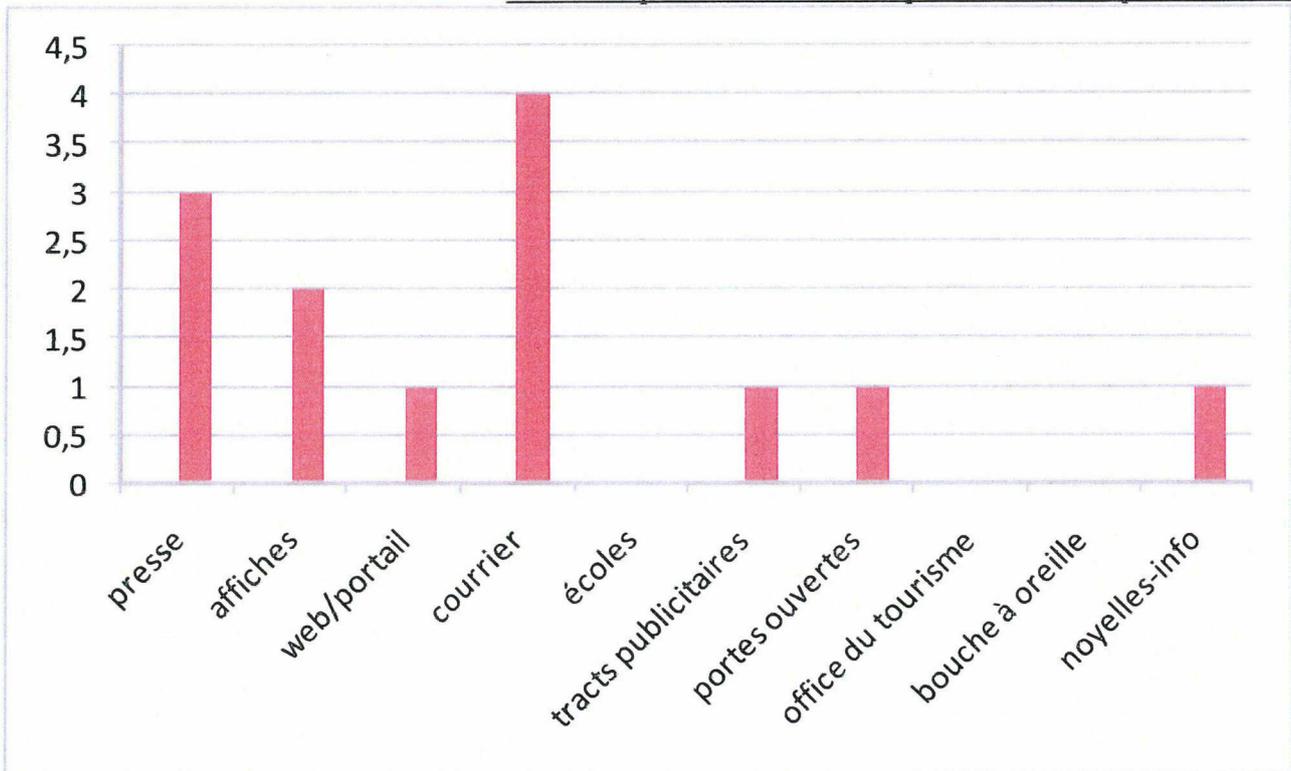
(figure 142)

Satisfaction de la circulation de l'information selon les 60 ans et plus féminins



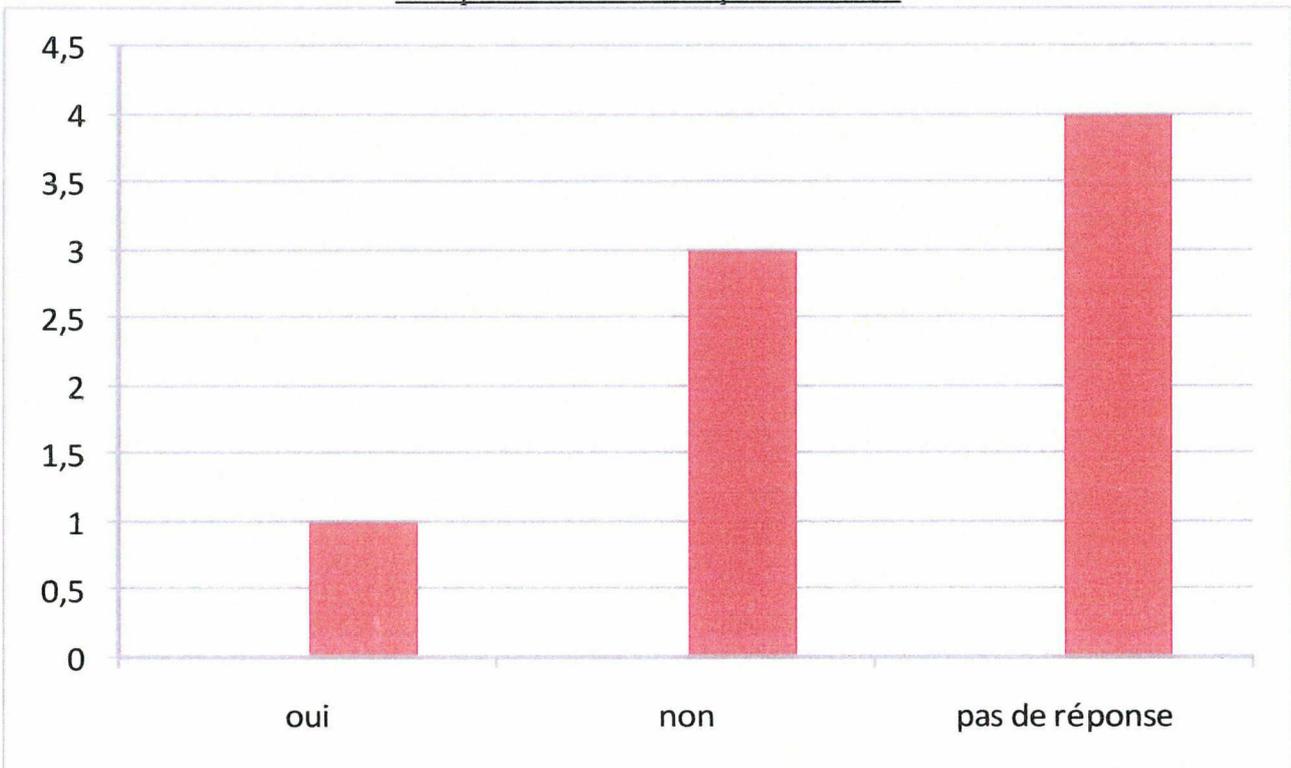
(figure 143)

Les relais publicitaires utilisés par les 60 ans et plus féminins



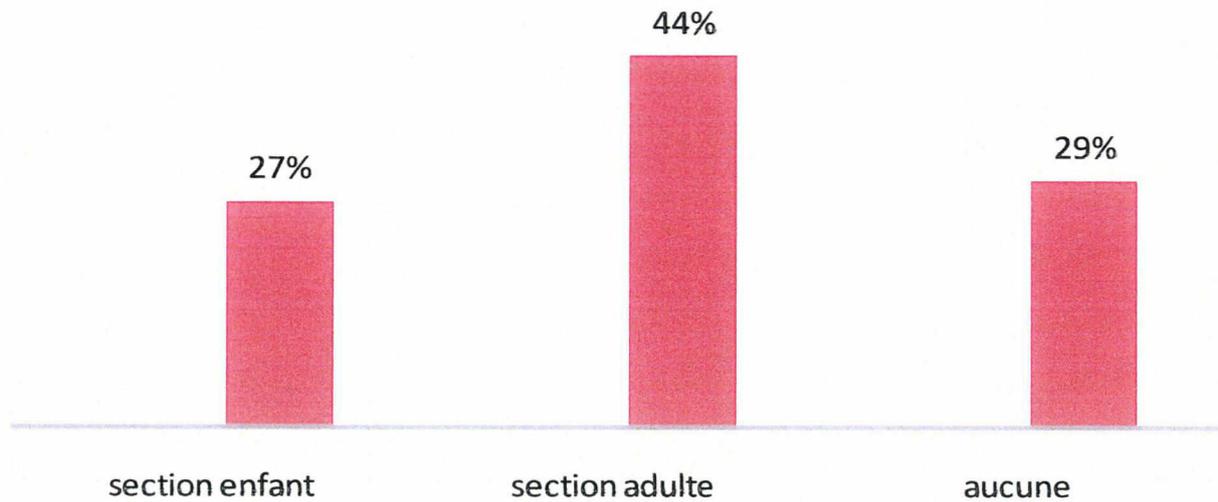
(figure 144)

L'espace culturel évasion et la bibliothèque François Mitterrand sont-ils un même lieu?  
La réponse des 60 ans et plus féminins.



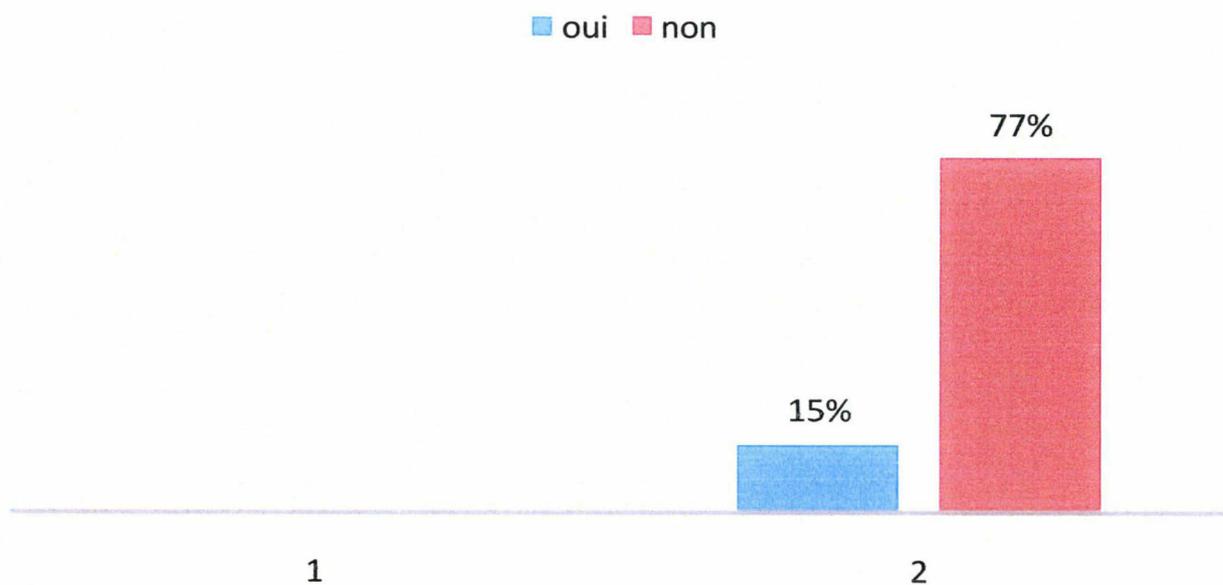
(figure 145)

## Déclaration de la section d'emprunt chez les enquêtés



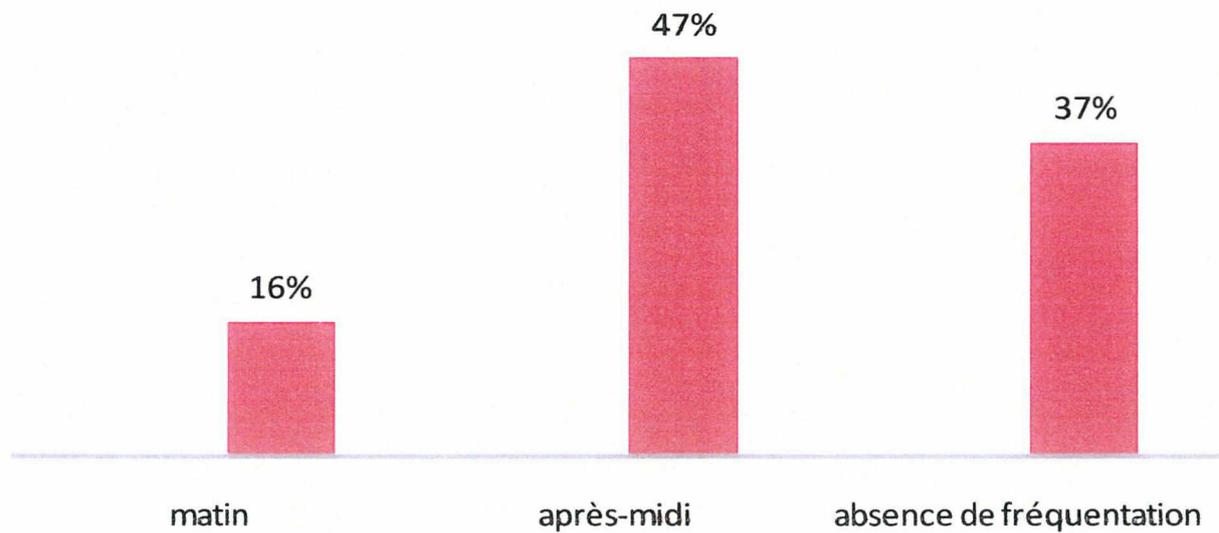
(figure 148)

## Participation à un atelier



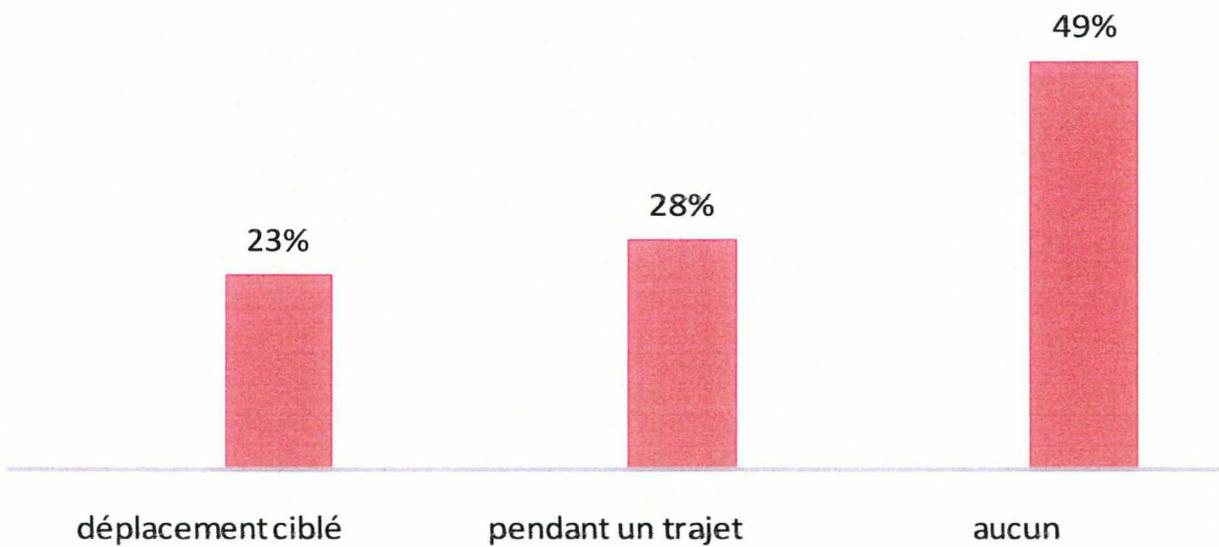
(figure 149)

## Moment de fréquentation de l'espace culturel évasion



(figure 150)

## Types de déplacement



(figure 151)

### **Résumé :**

L'étude constitue un exemple d'une démarche utilisée afin de réaliser un diagnostic des problèmes rencontrés à l'espace culturel évasion de Noyelles-sous-Lens. L'originalité de la méthode consiste à recourir à un audit interne puis à un audit externe pour identifier les origines du problème et de mener en parallèle une enquête qualité pour connaître à la fois l'image que la population a de la structure, son niveau de satisfaction des services existants et d'étudier les besoins culturels de la population.

### **Mots clés :**

*audit interne, audit externe, bibliothèque municipale, enquête, étude des besoins, méthodologie de l'audit*

### **Abstract :**

The study is an example of an approach used to achieve a diagnosis of problems in the cultural avoidance Noyelles-sous-Lens. The originality of the method is to use an internal audit and an external audit to identify the origins of the problem and conduct a parallel investigation quality for both the image that the population of the structure, level satisfaction of existing services and explore the cultural needs of the population.

### **Keywords :**

*internal audit, external audit, public library, investigation, study of needs, the audit methodology*