



HAL
open science

Une sociologie du public du service de prêt adultes de la médiathèque Jean-Lévy

Claudia Nadeau

► **To cite this version:**

Claudia Nadeau. Une sociologie du public du service de prêt adultes de la médiathèque Jean-Lévy. Sciences de l'information et de la communication. 1998. dumas-01735076

HAL Id: dumas-01735076

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01735076>

Submitted on 15 Mar 2018

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.

98 S BPU
NAD

Claudia NADEAU

**MAITRISE EN
SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION**

Rapport de stage

**UNE SOCIOLOGIE DU PUBLIC DU SERVICE DE PRET ADULTES DE LA
MEDIATHEQUE JEAN-LEVY**

stage effectué du 13 janvier au 5 juin 1998

à

**LA MEDIATHEQUE JEAN-LEVY
de Lille**

sous la direction de :

**Madame Annette Béguin, responsable universitaire
Madame Corinne Leblond, responsable professionnelle**

**LILLE III
UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE
UFR IDIST
Juin 1998**

B.U.C. LILLE 3



D 021 570537 5

Claudia NADEAU

**MAITRISE EN
SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION**

Rapport de stage

**UNE SOCIOLOGIE DU PUBLIC DU SERVICE DE PRET ADULTES DE LA
MEDIATHEQUE JEAN-LEVY**

stage effectué du 13 janvier au 5 juin 1998

à

**LA MEDIATHEQUE JEAN-LEVY
de Lille**

sous la direction de :

**Madame Annette Béguin, responsable universitaire
Madame Corinne Leblond, responsable professionnelle**

ne sus

**LILLE III
UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE
UFR IDIST
Juin 1998**

à mom pis dad,
qui n'ont jamais
fait d'études mais
qui ont fait en sorte
que leurs enfants
aient cette chance.

REMERCIEMENTS

Nous aimerions remercier Madame Corinne Leblond, qui nous a proposé ce stage et l'a supervisé, ainsi que Madame Annette Béguin qui a accepté d'être notre responsable universitaire, et Monsieur Christian Loock qui a bien voulu participer au jury.

Ce travail a été facilité et rendu agréable grâce aux compétences et à la bonne humeur de Mesdames Raja Abed, Monique Duranton, Delphine Ferreira, Valérie Senicourt et Messieurs Jean-Marie Deboffles et Didier Fischer, du service de prêt adultes, ainsi que de Madame Viviane Niss, qui nous a fourni les statistiques dont dispose la Médiathèque.

Un grand merci à tous !

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION : L'OBJET « STAGE »	6
LA MISSION	6
CHRONOLOGIE	6
PREMIÈRE PARTIE : PRÉSENTATION DU LIEU DE STAGE	7
DESCRIPTION DE LA MÉDIATHÈQUE JEAN-LÉVY	7
PRÉSENTATION GÉNÉRALE	7
HISTORIQUE	7
L'ORGANISATION DE L'ESPACE	9
LE FONDS ET LES COLLECTIONS	10
LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE ET L'INFORMATISATION DU FONDS	11
LA POLITIQUE CULTURELLE	12
LES MODALITÉS D'INSCRIPTION ET D'EMPRUNT	14
PRÉSENTATION DES DIFFÉRENTS SERVICES	15
Le service de consultation sur place	15
Le service de lecture publique	16
Service de lecture pour tous	17
Service du bibliobus et du prêt aux collectivités	17
LE PUBLIC	18
DESCRIPTION DU SERVICE DE PRÊT ADULTES	20
DEUXIÈME PARTIE : LA PROBLÉMATIQUE ET LES ÉTAPES DE L'ENQUÊTE	24
POURQUOI UNE SOCIOLOGIE DU PUBLIC DES BIBLIOTHÈQUES ?	24
LES ÉTAPES DE L'ENQUÊTE	25
ÉTAPES PRÉLIMINAIRES DE L'ENQUÊTE : UNE PREMIÈRE APPROCHE	25
LA MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE	26
DE LA QUESTION QUE L'ON SE POSE À LA QUESTION QUE L'ON POSE	27
L'ANALYSE DES DONNÉES	27
TROISIÈME PARTIE : RÉSULTATS. LE PUBLIC DE LA MÉDIATHÈQUE : CE QUE L'ON SAIT DE PLUS	29
LA FRÉQUENTATION DU SERVICE DE PRÊT ADULTES	29
PORTRAIT DES USAGERS	29
FRÉQUENTATION	31
L'inscription : une majorité d'inscrits	31
L'ancienneté : un renouvellement rapide	32
L'emprunt indirect : une pratique courante	32
LES MODALITÉS DE VENUE	34
La fréquence : ondes courtes	34
Une fin en soi	34
Des séjours brefs	35
Une pratique individualiste	36
LA MOTIVATION	37
Un besoin documentaire...	37
...tourné vers les loisirs	38

LE MODE DE RECHERCHE DOCUMENTAIRE	39
Usages et succès	39
Le catalogue informatisé : une pratique admise	40
LES PRATIQUES DE LECTURE	41
LA LECTURE	41
Le rapport au livre	41
LES GENRES DE LIVRES EMPRUNTÉS	42
La prépondérance du roman	42
LA LECTURE SUR PLACE	43
Un souhait ?	43
LES AUTRES BIBLIOTHÈQUES FRÉQUENTÉES	44
Le réseau municipal	44
Les bibliothèques universitaires	44
Notoriété : un lieu évident	45
LA REPRÉSENTATION DU SERVICE DE PRÊT ADULTES ET DE LA MÉDIATHÈQUE	46
LES IMAGES DE LA MÉDIATHÈQUE	46
Un lieu d'emprunt	46
Critère de qualité : la richesse du fonds documentaire	46
Bibliothèque ou médiathèque ?	47
LA SATISFACTION DES USAGERS	48
Le choix de livres au prêt adultes	48
Une méconnaissance des supports audio au prêt adultes	50
Accueil et disponibilité	50
L'ATTENTE DES USAGERS	51
Le développement du multimédia	51
L'harmonisation des heures d'ouverture	52
L'emprunt de partition de musique	52
L'installation d'une boîte de retour de documents	52

CONCLUSION : ET MAINTENANT...QUELS IMPACTS POUR LE SERVICE DE PRÊT ADULTES ? **53**

BIBLIOGRAPHIE **55**

TABLE DES ILLUSTRATIONS **57**

ANNEXES

Introduction : l'objet « stage »

La mission

Jean-Michel Salaün¹, dans son livre « Marketing et bibliothèques », nous apprend que l'approche marketing comprend deux étapes fondamentales - l'*analyse* et la *stratégie*. La première étape consiste à répondre à la question « *Qui suis-je ?* » : en effet, avant de décider quoi que ce soit dans un organisme, il est primordial d'étudier son *organisation*, son *environnement* et enfin son *public*. Ensuite, il convient de poser la question « *Que faire ?* ».

Le travail faisant l'objet du stage correspond à la première étape, et plus précisément à l'*étude du public* proprement dit. Grâce aux travaux effectués, d'abord en sociologie de la lecture au cours des années soixante, puis par le transfert de cet intérêt vers la *sociologie du public des bibliothèques*, une telle analyse est possible *via* une enquête.

Quoiqu'encore peu courantes, les études sur le public des bibliothèques se sont multipliées au cours des dernières années. Depuis la généralisation des médiathèques, l'influence du public se fait davantage sentir : nouvel acteur² dans la sphère de la bibliothèque, il convient de mieux le connaître, d'autant qu'il est *de facto* de plus en plus hétéroclite. A ce prix, il est possible de mieux comprendre, admettre et accueillir la diversité des attentes culturelles de celui-ci.

Chronologie

Ce stage s'est déroulé à la Médiathèque Jean-Lévy de Lille (Bibliothèque centrale) du 13 janvier 1998 au 5 juin 1998, sous la direction de Madame Corinne Leblond, conservateur de lecture publique. La mission précise du stage était la suivante : « ...mener une enquête sur les représentations et la satisfaction du public, plus spécifiquement au service de prêt adultes... »³. Le besoin d'une connaissance de la satisfaction au service de prêt adultes s'est fait sentir à la suite d'un changement survenu dans la politique d'acquisition au printemps 1996.

Dans un premier temps, et préalablement à l'enquête au sens strict, une prise de contact avec le terrain d'étude s'avère nécessaire. La première partie décrit donc globalement la Médiathèque Jean-Lévy ainsi que son service de prêt adultes. La deuxième partie fait état de la problématique de l'enquête et de ses étapes. La troisième partie présente les résultats et leurs implications pour les responsables de lecture publique à la Médiathèque.

¹ SALAÜN, Jean-Michel. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*. Paris : Editions du cercle de la Librairie, 1992.

² Terme employé par Anne-Marie Bertrand, in *Les bibliothèques municipales : acteurs et enjeux*. Paris : Editions du cercle de la Librairie, 1994.

³ Extrait du contrat de stage.

Première partie : Présentation du lieu de stage

Description de la Médiathèque Jean-Lévy

Présentation générale

La Médiathèque Jean-Lévy est la bibliothèque centrale du réseau des bibliothèques municipales de la ville de Lille. Elle a été ouverte au public le 18 mai 1965, mais son riche passé remonte à 1726. Située au centre-ville, rue Edouard Delesalle, à quelques pas d'une importante zone piétonne et commerciale, elle est en outre bien desservie par le service de transport en commun lillois. En volume, elle représente plus de la moitié des entrées totales du réseau, soit un peu plus de 300 000⁴ entrées par an. L'autre moitié se répartit entre les cinq annexes (aussi appelées « bibliothèques de quartier », puisque chacune fait bien plus que compléter la bibliothèque centrale) ouvertes entre 1972 et 1991 : Marx-Dormoy (1972), Vieux-Lille (1981), Wazemmes (1987), Moulins (1991), et Fives (1991). L'ouverture d'une autre annexe à Lille-Sud est prévue pour 1998.

Les Bibliothèques de Fives, Marx-Dormoy, Vieux-Lille, Wazemmes disposent d'un service de prêt adultes et d'un service de prêt jeunes. La Bibliothèque de Moulins dispose d'un service discothèque en plus.

Un rôle patrimonial est dévolu à la Médiathèque Jean-Lévy puisqu'elle est détentrice d'un fonds ancien (patrimonial) : pour cela elle est dite « classée⁵ ». Elle détient également un fonds régional.

En termes de services pour les usagers, la Médiathèque dispose :

- d'un service de lecture publique : prêt adultes, prêt jeunes, prêt de disques compacts et de vidéocassettes (discothèque/vidéothèque) ;
- d'un service de consultation sur place de documents ;
- d'un service de lecture pour tous (pour malvoyants et non-voyants).

Ces diverses sections sont installées dans des locaux distincts (sauf la discothèque et la vidéothèque) et leurs horaires d'ouverture ne sont pas harmonisés.

La Médiathèque gère également un service de prêt aux collectivités et un bibliobus.

Un service commun, regroupant les services internes administratifs et techniques (direction, secrétariat, comptabilité, service informatique, atelier, imprimerie...) est utilisé par tous les services de la Médiathèque et des bibliothèques de quartier.

Historique

La Médiathèque Jean-Lévy figure parmi les plus anciennes bibliothèques publiques du département du Nord. Elle succède à celle du chapitre Saint-Pierre de Lille ouverte au public en 1726, et réorganisée par les chanoines Raymond et Paul de Valori. Alors soutenue par la magistrature de Lille, elle s'est développée harmonieusement jusqu'à la Révolution. Durant la

⁴ Rapport annuel 1996. Le rapport annuel 1997 n'est pas disponible.

⁵ En France, 54 Bibliothèques municipales sont dites « classées ». Source : Association des Bibliothécaires Français. *Le métier de Bibliothécaire*. Paris : Editions du cercle de la Librairie, 1996, p. 64.

Révolution, elle a reçu les collections confisquées, entre autres celles des abbayes de Loos, de Cysoing, de Phalempin et de Marquette. Au XIX^e siècle, elle s'est enrichie des collections de l'Académie de Musique. Installée au couvent des Récollets de 1809 à 1848, elle devient bibliothèque communale grâce au dépôt littéraire. En 1848, elle est transférée à l'Hôtel de Ville, le Palais Rihour, ancien palais des ducs de Bourgogne à Lille. La Bibliothèque continue de s'enrichir grâce à des achats réguliers, des dons et des legs importants. Dès 1879, un service de prêt à domicile est mis sur pied et la Bibliothèque s'ouvre largement au public. Perdue dans un incendie en 1916, les collections furent reconstituées dans les locaux de la Bibliothèque universitaire, et y restèrent jusqu'en 1964, année de l'inauguration de l'actuel bâtiment, neuf. Cette nouvelle Bibliothèque complétait l'ensemble des services et des activités supérieures (tels que musées, conservatoire de musique...), confirmant Lille dans sa vocation de Métropole. Construite à un moment de l'histoire où les instances publiques tentaient légitimement de donner aux équipements socio-éducatifs une place de choix dans l'organisation des loisirs, elle devait offrir à tous le patrimoine intellectuel de ses riches collections.

En mai 1965 s'ouvre la première salle de lecture - en accès indirect - (l'actuel service de consultation sur place), en juin de la même année celles des périodiques (qui fait maintenant partie du service de consultation sur place) et du prêt - en accès libre - (l'actuelle salle du prêt adultes). En novembre enfin, ouvre le service jeunes (l'actuelle salle du prêt jeunes). Le service de la discothèque ouvre en 1987 et celui de la vidéothèque, plus récemment, en mars 1996.

A l'époque, voulue à la fois comme lieu de *conservation*, du fait de l'importance du fonds ancien, et lieu de *lecture publique pour adultes et enfants* (à la fois instrument de travail et élément d'une société de loisirs) la nouvelle Bibliothèque devait être centrale et fonctionnelle. Le terrain sur lequel elle fut érigée, seul emplacement alors disponible dans le centre de la ville, a été retenu en raison des avantages que présentait sa situation : sur une rue peu bruyante, au cœur d'un réseau dense d'autobus urbains, proche de la gare, des grandes administrations, des Facultés des Lettres et Droit, du Musée et des artères les plus animées de la ville. La bibliothèque, implantée au cœur même de la ville, est donc accessible en même temps qu'elle jouit d'un calme appréciable.

Lors de l'établissement du plan, le souci prédominant des architectes, Maurice et Paul Lenglard, a été de concilier les nécessités de l'accueil et du confort des lecteurs avec celles de la conservation et de la communication des documents. Les circuits intérieurs, les liaisons entre les services du magasin et la salle du public, qui doivent se compléter sans jamais se gêner ont fait l'objet d'études attentives.

Compte tenu de la configuration et de l'orientation du terrain, ainsi que des contraintes de l'urbanisme, le plan en « T » s'est révélé être le plus à même de satisfaire les impératifs du schéma directeur. Il groupe, en façade et sur deux étages, les services au public. Perpendiculairement, la tour aux livres, sur laquelle s'appuient les bureaux, dresse ses neufs niveaux (magasin).

Les aménagements intérieurs ont fait l'objet d'une recherche particulière et ont été motivés par le souci de l'efficacité et du bien-être des lecteurs et du personnel. Une volonté de créer pour les usagers un cadre de travail agréable, clair, confortable et discret a par ailleurs donné lieu à l'insonorisation des salles réservées au public.

Pour C. Jolly⁶, ce type d'organisation de l'espace d'une bibliothèque correspond au type « hiérarchisé », composé de deux lieux, l'un destiné au public lettré (salle de travail), l'autre s'adressant à un public populaire (salle de prêt). Ce modèle s'oppose à celui dit « utopique », plus moderne, dont l'espace ouvert, unique et multifonctionnel s'adresse à un public perçu comme homogène.

La plupart des bâtiments des bibliothèques actuellement en service, dont celui de la Médiathèque Jean-Lévy, sont issus d'une politique de la Direction des bibliothèques et de la lecture publique, qui encourageait les villes à construire des bibliothèques en leur accordant des subventions accompagnées de programmes indicatifs, considérés bien souvent comme des normes. Les surfaces sont donc réparties selon le « rythme ternaire suggéré par ces programmes qui organisaient les services publics en trois secteurs : adultes, enfants et discothèque, chacun comportant des espaces consacrés à la communication sur place, au prêt et à l'animation⁷ ». Les lois sur le transfert des compétences ont modifié les procédures d'attribution des subventions et institué une norme portant uniquement sur les surfaces des bâtiments à construire. Par ailleurs de nouvelles familles de documents ont été introduites dans les bibliothèques, cependant que tendent à s'effacer les frontières entre la zone du prêt et celle réservée à la consultation sur place. Tout cela remettant en cause l'ancienne organisation ternaire, les bibliothèques les plus récentes optent souvent pour une présentation multi-support des collections et un décloisonnement des espaces : une même salle accueille imprimés, disques, vidéo, CD-ROM et présente des collections de documents empruntables et de documents de référence à consulter sur place. Le modèle que propose aujourd'hui la Direction du livre et de la lecture a donc évolué.

L'organisation de l'espace

Dans la rue Edouard Delesalle, une inscription sur le perron de la Médiathèque nous signale « Bibliothèque municipale ». A la porte est affiché l'horaire d'ouverture.

De plain-pied sur la rue, le hall d'entrée est de bonne proportion. Il est garni de quelques présentoirs vitrés, servant à l'exposition d'objets, et d'un escalier (lors de l'ouverture, en 1965, le hall était également muni de guéridons et de sièges). Une signalisation oriente les usagers vers les différentes salles. Le hall d'entrée donne accès, à gauche, au service de prêt adultes. Bien que dans le prolongement de cette salle, le service de prêt jeunes a son entrée indépendante (lors de l'ouverture, cette salle s'ouvrait par de larges portes-fenêtres sur un jardin, dont le but était d'assimiler la lecture aux loisirs). Les salles pour adultes et pour jeunes ont été voulues de dimension moyenne car, dès le départ, le réseau de lecture publique dans les quartiers était prévu.

L'escalier qui descend au sous-sol mène à la salle d'exposition. L'escalier qui monte au 1^{er} étage donne accès, au premier palier, à une galerie ouverte dominant le hall d'entrée. Anciennement utilisée comme « coin de détente » des lecteurs, avec guéridons et sièges (tout comme le hall d'entrée), cette galerie sert maintenant d'entrée aux services de la discothèque et de la vidéothèque. Les anciennes vitrines servent encore à présenter de petites expositions. Par deux autres volées, l'escalier conduit au 2^{ème} étage où se trouve le comptoir de l'accueil et des renseignements. Par la droite on accède au service pour les malvoyants et les non-voyants (qui reçoit dans sa salle quelques postes de consultation de CD-ROM), et par la gauche, au

⁶ Cité dans HORELLOU-LAFARGE, Chantal, SEGRE, Monique. *Regards sur la lecture en France: bilan de recherches sociologiques*. Paris : L'Harmattan, 1996, p.191.

⁷ Association des Bibliothécaires Français : op. cit., p. 428.

service de consultation sur place des documents, constitué d'une salle des périodiques et d'une salle de lecture.

La salle des périodiques, qui précède la salle de lecture, est équipée de présentoirs pour les revues et de râteliers pour les journaux. On y trouve deux postes du catalogue informatisé et un poste équipé de CD-ROM. La salle de lecture, d'une capacité de 144 places, est garnie de rayons muraux où sont rangés 3000 usuels en accès direct. Un système d'appel lumineux, installé au mur du fond, avertit les usagers de l'arrivée de leurs documents. Un espace est dédié à deux postes équipés de CD-ROM ainsi qu'à un poste du catalogue informatisé.

Le fonds et les collections

La Médiathèque propose au public, en accès indirect, un fonds patrimonial (aussi appelé « précieux » ou « ancien »), un fonds régional, ainsi qu'un fonds d'étude. Ces collections sont conservées en magasin où des règles strictes de conservation sont appliquées, tant au niveau de la lumière que de la température et de l'hygrométrie. Le fonds d'étude compte environ 600 000 ouvrages, transmis aux lecteurs qui en font la demande au service de consultation sur place, par l'intermédiaire de bulletins.

La Médiathèque Jean-Lévy, tout comme les bibliothèques de quartier, dispose d'un fonds thématique spécifique qu'on trouve au service de prêt adultes.

Le service de prêt jeunes et la discothèque/vidéothèque gèrent également des fonds spécifiques. Nous y reviendrons à la section « Service de lecture publique » (p.16).

Les différents fonds sont régulièrement alimentés par des achats, des dons et aussi par le Dépôt Légal dont bénéficie la Médiathèque de Lille (en vertu d'une loi de juin 1943, modifiée en juin 1992), qui reçoit donc gratuitement un exemplaire de toutes les impressions de la région Nord-Pas-de-Calais.

Dans le fonds précieux, se trouve entre autre :

- Environ 2 000 manuscrits, héritage des confiscations révolutionnaires. Parmi les manuscrits se trouvent de nombreux évangélistes et Bibles, comme par exemple *la Bible de la Comtesse Jeanne*, qui date du XIII^e siècle.
- Des missels, des livres d'Heures, des manuscrits autographes (à titre d'exemple le *Dictionnaire de la musique* de J.J. Rousseau ; les *Lettres de Beaumarchais à Grudin de la Ferrière*, ou encore *Les Cents histoires de Troyes* de Christine de Pisan, datant du XVI^e siècle).
- Environ 300 incunables, dans différents domaines tels que les sciences et les arts, les belles-lettres, l'histoire, la théologie, etc.
- Une importante collection de gravures. Un musée avait d'ailleurs été installé à la bibliothèque. Il a ensuite migré au Palais des Beaux-arts de Lille. Il reste cependant un grand nombre de recueils dans la réserve (recueils d'estampes).
- Un fonds musical très important, fruit du versement par la Ville des collections de l'Académie de Musique et de la Société des Concerts. Ce fonds s'enrichit toujours de nombreuses donations. Il existe notamment dans ce fonds des collections de partitions d'orchestre, d'opéras, de ballets et d'opéras-comiques des XVII^e, XIII^e et XIX^e siècles, ainsi qu'une série d'ouvrages de musique instrumentale et de musique sacrée (environ 3 500 partitions).

- Une collection « de guerre », commencée dès l'occupation (1940), qui comprend des journaux français et allemands et divers ouvrages.
- Une collection de 4 000 mazarinades (environ 1 800 numéros), un millier de factums, une collections d'*ex-libris*.
- Des chroniques anciennes et des actes royaux.
- Un important fonds de livres de voyages.
- Des recueils de portraits et de pièces gravées dont l'ensemble des vingt-trois volumes du Cabinet du Roi conservés dans des somptueuses reliures (estampes gravées sous le règne de Louis XIV).
- De nombreuses aquarelles contenues dans certains manuscrits et qui permettent de connaître l'architecture lilloise de 1729.
- Des étiquettes commerciales imprimées en chromolithographie, spécialité de l'imprimerie lilloise de la fin du XIX^e siècle.
- Une série de photographies de la fin du XIX^e siècle et un ensemble de 7 000 plaques de verre sur Douai, l'Europe et l'Afrique du Nord.
- De nombreuses affiches et cartes postales et une collection d'images religieuses donnée par Georges Humbert.

Le fonds régional quant à lui, constitue une des principales richesses de la Médiathèque. Il comporte lui aussi des manuscrits, des imprimés (impressions lilloises et ouvrages relatifs à Lille et à la région). Il est complété par des cartes, des plans et des estampes se rapportant à la région. D'autres collections sont présentes dans le fonds local, comme la biographie locale ou encore l'histoire du théâtre municipal (la Bibliothèque du théâtre municipal de Lille, comprenant également de nombreux livrets de théâtre, ayant été légués à la Médiathèque).

La recherche documentaire et l'informatisation du fonds

La Médiathèque utilise le logiciel de gestion de bibliothèque intégré DYNIX. Ce logiciel relie 112 utilisateurs, connectés dans un réseau de terminaux de consultation couvrant la Médiathèque, les bibliothèques de quartier et les bibliothèques des musées. Progressivement les terminaux sont remplacés par des micro-ordinateurs grâce au logiciel PKHarmony. DYNIX vise à répondre à l'ensemble des fonctions relatives à la gestion des documents et à leur circulation et présente ainsi tous les modules nécessaires à la gestion d'une bibliothèque : modules d'acquisition, de catalogage (il se pratique sous format UNIMARC), d'indexation, de circulation (gestion des prêts, des retours et des réservations), de consultation, de courrier électronique, d'émission régulière de lettres de réclamation pour les ouvrages non rendus et d'émission de statistiques sur le type d'ouvrages empruntés.

La recherche documentaire, qui s'effectuait autrefois sur fiches cartonnées, est informatisée depuis 1993. Elle se fait sur des postes de consultation du catalogue informatisé (simples terminaux et clavier associé) commun à tout le réseau. Les usagers ont accès au module de consultation (l'OPAC), et à partir des postes de consultation de n'importe quelle bibliothèque du réseau (et même des musées), ils ont accès à l'ensemble des ouvrages des bibliothèques du réseau. La recherche peut se faire par sujet, par auteur, par titre, par mots du titre, par titre-alphabétique, par sujet-alphabétique ou par collection. Le logiciel, tout en donnant une information (notice) bibliographique avec résumé, précise à l'utilisateur la localisation

du document (bibliothèque et cote), son statut de circulation (prêt ou consultation sur place) et la disponibilité (emprunté ou disponible). Les usagers peuvent également consulter la situation de leur compte-lecteur et le bulletin « Flash actualité » qui concerne le réseau des bibliothèques municipales de la ville de Lille.

L'informatisation de l'ensemble des fonds de la Médiathèque n'est pas complète : les fiches d'avant 1952 (catalogue rouge) ne sont pas encore informatisées. Le travail continue : le service de consultation sur place est fermé au public pour le mois de juin 1998, pour fin de la reprise informatisée de l'indexation des fiches de 1970 à 1992, soit un peu plus de 23 000 fiches (seule la création de notices avait été faite). Pour l'été 1999 est prévue la reprise de quelques 30 000 fiches, celles de 1952 à 1970.

La politique culturelle

Lille abrite une population très hétéroclite, de catégories sociales les plus diverses et réparties en une dizaine de quartiers tout aussi contrastés. De part sa situation, la Médiathèque accueille les classes sociales les plus aisées, *mais pas exclusivement*. Les annexes, à l'inverse, implantées dans des quartiers traditionnellement ouvriers et dans lesquels sévit actuellement un taux de chômage élevé ont un public moins favorisé. C'est le cas de Moulins et Wazemmes, mais aussi du Vieux-Lille qui jouxte deux quartiers bien différents.

Métropole de la région du Nord-Pas-de-Calais, Lille concentre nombre d'institutions culturelles. On y trouve des musées prestigieux tels le Palais des Beaux-arts, le Musée d'Histoire Naturelle et le Musée de l'Hospice Comtesse. La ville est également pourvue de théâtres, nationaux ou locaux, ainsi que d'un Opéra, un conservatoire de Musique, plusieurs associations culturelles, quatre universités et des grandes écoles.

Construite à une époque, où les élus prenaient conscience du rôle culturel que pouvait jouer une bibliothèque au sein de la société, à un moment où elle devenait une « société de loisirs », la Médiathèque d'aujourd'hui est néanmoins quelque peu délaissée au profit de la mise en valeur d'établissements plus prestigieux et qui font plus pour la renommée de la ville et de la région, tel le Musée des Beaux-arts.

Bien que la ville alloue les budgets annuels, elle n'est pas très directive en ce qui concerne la politique culturelle de la Médiathèque, et laisse aux responsables de l'établissement qui gèrent le budget l'initiative de l'orientation à suivre. Ceux-ci doivent toutefois se référer à la ville pour tout ce qui a trait au recrutement du personnel (relevant du statut de la fonction publique territoriale) et aux décisions importantes, telle l'ouverture d'une annexe dans un quartier. Chaque début d'année, un *rapport d'activités* concernant l'année écoulée est établi pour les élus municipaux.

C'est donc à l'intérieur de la Médiathèque elle-même que sont définies les grandes lignes de la politique culturelle, par les responsables des différents services qui se réunissent régulièrement. Pour l'année 1998, il s'agit de la poursuite d'orientations prises depuis quelques années. Elles se dessinent ainsi :

- le développement de la lecture publique (plus spécifiquement dans les bibliothèques de quartier) ;
- la conquête des publics les plus exclus (plus spécifiquement dans les bibliothèques de quartier) ;
- le développement des services multimédias.

En termes de politique d'acquisition, chaque service est responsable de la gestion de son fonds. En 1996⁸, un budget de 1 930 649 francs a été alloué pour les dépenses d'acquisition de livres, soit 10,80 francs par habitant, la moyenne en France étant de 13,25 francs. Toutefois, comparativement à l'année précédente, il s'agit d'une augmentation de budget de l'ordre de 1,55 francs par habitant.

La Médiathèque a conclu un marché pour l'ensemble des acquisitions avec le Furet du Nord, qui offre une remise de 28 % sur les achats (sauf pour le fonds régional et ancien). Le renouvellement du marché s'effectue tous les trois ans avec appel d'offre.

La gestion du réseau des bibliothèques de quartier revient aussi aux responsables de la Médiathèque qui élaborent avec les responsables de chaque annexe une stratégie annuelle qui décide les grandes lignes de développement et fixe les objectifs à atteindre.

Les bibliothèques de quartier travaillent en partenariat avec les maisons de quartier et autres instances municipales. Des expositions et des animations y sont régulièrement présentées, ainsi que des conférences-débats. D'autres activités, telles que le portage des livres à domicile (notamment à la Bibliothèque de Fives, et beaucoup pour les personnes âgées) et le soutien scolaire (notamment à la Bibliothèque de Moulins), y sont aussi proposées.

La Médiathèque quant à elle, poursuit principalement une action culturelle par le biais de l'animation indirecte (exposition) sur des thèmes précis. De telles expositions sont organisées chaque année et peuvent concerner un thème d'actualité ou d'histoire (mai 68, présentée au printemps 1998), ou encore mettre en valeur le fonds ancien et précieux. Il arrive aussi que la Médiathèque loue des expositions de l'extérieur. Dans la plupart des cas, une sélection de documents sur le thème, des dépliants, des bibliographies ou des discographies sont présentés. Actuellement une seule personne est affectée à cette activité.

A titre d'exemple, l'année dernière, durant les journées du Patrimoine, la Médiathèque de Lille a obtenu du Crédit Industriel et Commercial une subvention pour restaurer un manuscrit sur les fêtes de l'Épinette⁹. Le manuscrit restauré dans les murs même de la Médiathèque a été exposé, ainsi que des photographies prises tout au long de sa restauration.

Pour ce qui est du partenariat, il faut noter qu'il se fait plus facilement avec le milieu social qu'avec le milieu culturel lui-même et concerne davantage les bibliothèques de quartier. La Médiathèque quant à elle, à travers sa section jeunesse, étend ses activités dans le secteur scolaire en partenariat avec les enseignants, pour l'apprentissage de la lecture, et surtout pour initier les enfants à la lecture-plaisir. Elle contribue aussi aux activités « hors les murs » prévues dans les quartiers, puisqu'un médiateur du livre, affecté au service de prêt jeunes, se rend régulièrement dans des maisons de quartier pour « l'heure du conte ».

La Médiathèque entretient néanmoins un partenariat, sous forme de coopération, avec la Bibliothèque Georges-Lefebvre de Lille III et la Bibliothèque universitaire de l'Université Catholique de Lille. Il s'agit du projet « *libris* » dont l'objectif est de constituer une base numérique régionale recensant le fonds ancien. Cette base commune sera disponible sur Internet et hébergée par Le Pôle Européen.

Quant à l'orientation multimédia, la Médiathèque a mis en service en 1996 un réseau de consultation de CD-ROM dans la salle de consultation sur place. Le réseau s'est depuis dé-

⁸ Rapport d'activité 1996.

⁹ Fête du XIII^{ème} siècle. Les nobles de différentes provinces se rencontraient pendant plusieurs jours. Ils défilaient avec leurs blasons, leurs armes et leurs hommes, organisaient des joutes et élisaient le roi de l'Épinette, chargé l'année suivante d'organiser et de financer à son tour la dite fête.

veloppé et propose au public une vingtaine de CD-ROM en accès libre. Les bibliothèques de Fives, Moulins et Marx-Dormoy ont également été équipées de postes de consultation de CD-ROM. Pour ces CD-ROM, la Médiathèque a adopté une politique d'accès pour tous, en privilégiant la consultation sur place aux dépens du prêt à domicile, qui ne bénéficierait qu'à ceux équipés de lecteur de CD-ROM (une part relativement faible de la population).

Actuellement, un projet de logithèque pour la Médiathèque est à l'étude. Ce service serait installé sur la mezzanine du hall d'entrée (qui sert d'entrée au service discothèque/vidéothèque) et s'adresserait particulièrement à un type de public souvent absent des bibliothèques : les adolescents.

Par ailleurs, la Médiathèque envisage de développer un service pour la recherche d'emploi et l'insertion professionnelle, le public dit « habituel » fréquentant la Médiathèque n'étant pas à l'abri des problèmes de chômage. Un élargissement des supports de documents concernant le prêt est aussi à l'étude : l'offre de partitions de musique. Notre enquête devrait permettre de mesurer ces types de besoins et d'attente.

Les modalités d'inscription et d'emprunt

Par le biais d'une carte individuelle de lecteur, renouvelable chaque année et obligatoire pour tout emprunt de documents, la Médiathèque établit un contrat symbolique avec l'inscrit. Cette carte est délivrée sur présentation d'une pièce d'identité et d'un justificatif de domicile. Elle donne accès à l'ensemble du réseau des bibliothèques municipales et permet également la consultation sur place de documents dans la salle prévue à cet effet. Gratuite pour les Lillois et les habitants d'Hellemmes, l'inscription à la Médiathèque est payante pour les autres. L'inscription aux services discothèque et vidéothèque est payante pour tous. Des tarifs préférentiels sont en vigueur pour les jeunes mariés et les personnes sans emploi et la gratuité s'applique à toute personne scolarisée de moins de 17 ans. La consultation de documents sur place (salle de consultation) est gratuite, quel que soit le lieu de résidence, sur présentation d'une pièce d'identité. L'inscription aux services de prêt jeunes est gratuite mais réservée au moins de treize ans (l'inscription dans le secteur adulte étant réservée aux treize ans et plus).

Il est possible d'emprunter, à l'intérieur du réseau et pour une période totale de deux semaines, 4 livres, 1 cassette de musique, 1 cassette lue et une revue ; 3 disques-compacts à la discothèque et 2 vidéocassettes, dont un seul film à la vidéothèque. Il est possible de réserver un livre dans toute bibliothèque du réseau à condition que ce document ne soit pas une nouveauté (c'est-à-dire une acquisition de moins de trois mois). Au services de prêt adultes et prêt jeunes, ainsi qu'à la discothèque, le prêt est renouvelable une fois, sauf si le document fait l'objet d'une réservation ou s'il s'agit d'une nouveauté. A la vidéothèque, le renouvellement du prêt est impossible. Les retards sont sanctionnés par une suspension d'une durée équivalente au nombre de jours de retard. Lorsque le lecteur ne rend pas les documents à la date prévue, dans un délai fixé par le règlement (15 jours), une lettre de rappel est expédiée. Si à la troisième lettre de rappel l'emprunteur n'a toujours pas retourné les documents, le dossier est envoyé au Trésor public.

Un service de prêt interbibliothèques municipales fonctionne : une camionnette-relais relie chaque mardi les différentes bibliothèques de prêt, transférant de l'une à l'autre les livres commandés par des lecteurs (souvent des gens qui ne peuvent se déplacer). Par ailleurs, un service de prêt entre bibliothèques permet de faire venir d'une bibliothèque extérieure à Lille un livre ou un périodique, et dans ce cas le document est à consulter sur place.

Lors de l'inscription, l'information sur les services offerts et les modalités d'emprunt est donnée oralement en même temps que sont remis deux guides. Le premier¹⁰ donne les renseignements de base sur l'ensemble du réseau des bibliothèques municipales (adresses, numéros de téléphone et heures d'ouverture). Le second¹¹ porte essentiellement sur les règlements intérieurs des bibliothèques.

Présentation des différents services

Le service de consultation sur place

Les différentes missions de ce service sont l'achat et le catalogage des documents ainsi que le traitement du Dépôt Légal, l'accueil et le renseignement du public (étant donné que l'accueil est situé dans ce service et non au rez-de-chaussée), la distribution sur demande des ouvrages en magasin, la coordination de la salle de consultation des périodiques, le prêt entre bibliothèques, le traitement des demandes de reproduction de documents et la constitution de dossiers de presse à partir de la presse local. Depuis 1996, ce service gère aussi l'accès à un réseau de consultation de CD-ROM. Ce service est ouvert au public 44 heures par semaine.

Divers fonds y sont gérés : fonds patrimonial, régional, fonds d'étude en accès indirect. Ce dernier, constitué d'environ 600 000 ouvrages (ouvrages généraux, de référence, thèses, etc.), comprend également un fonds de périodiques de plus de 8 000 titres différents, dont 700 « vivants ».

Une vingtaine de personnes aux statuts variés y sont employées : conservateurs d'état, magasiniers, agents du patrimoine, assistants et assistants qualifiés de conservation. Le personnel au comptoir (conservateur d'état) est chargé d'aider les lecteurs dans leurs recherches, de recevoir leurs demandes et de les transmettre au magasinier. Les ouvrages ne sont pas empruntables mais à consulter sur place (le fonds patrimonial se consulte dans un local spécifique), hormis pour les membres des sociétés savantes et les professeurs et chercheurs justifiant leur statut. Pour cette raison, ce service s'occupe également de la reproduction photographique de documents (livres anciens, manuscrits et tous les ouvrages rares ou uniques), sous forme de diapositives, de photos ou de microfilms. Deux photocopieurs sont aussi à la disposition du public, pour les documents courants.

Les usuels, disposés autour de la salle, sont en accès direct. Les périodiques sont en accès direct pour les numéros de la période en cours et sont en accès indirect *via* les bulletins de commande pour les numéros antérieurs.

Une dizaine de postes de consultation de CD-ROM, d'accès gratuit, sont regroupés autour de six thèmes :

- Bibliographies (Catalogue général de la Bibliothèque Nationale jusqu'en 1970 et Catalogue de la Bibliothèque Nationale depuis 1970, Electre et CD-RAP) ;
- Encyclopédies et dictionnaires (Encyclopédie Encarta 98 et Encyclopaedia Universalis) ;

¹⁰ Annexe 1

¹¹ Annexe 2

- Information et actualité (Le Grand Hebdomadaire Illustré, Le Monde, Le Monde 1995-1996, L'histoire au jour le jour : 1939-1989, Le Monde diplomatique 1987-1997, Politique & Société) ;
- Arts et littérature (Dictionnaire des œuvres littéraires de langue française, peintres flamands et hollandais : Bruegel, Rembrandt, Rubens, Van Eyck, Vermeer, romanciers réalistes et naturalistes : 1820-1910) ;
- Sciences et techniques (Encyclopédie de l'espace et de l'univers, La leçon d'anatomie).

Il est possible d'effectuer, à partir de chaque poste et moyennant finance, des sorties-papier sur une imprimante centralisée.

Un accès à Internet pour le public est prévu avant la fin de l'année 1998.

Récemment, l'appellation « service de consultation sur place » s'est substituée à « service de l'étude » afin de rappeler aux usagers que ce service est ouvert à tous, sans exception. En effet, on constate dans ce lieu la présence d'un nombre important d'étudiants qui utilisent les ressources de la bibliothèque municipale en complément de celles de leur bibliothèque universitaire. Ils se sont en quelque sorte appropriés les lieux et cela a pour conséquence d'en faire, aux yeux de beaucoup de gens, un espace un peu réservé.

Le service de lecture publique

Le service de lecture publique regroupe le service de prêt adultes, le service de prêt jeunes ainsi que le service de prêt de disques compacts et de vidéocassettes. Chaque secteur est chargé de l'accueil et du renseignement de son public, du prêt de documents et du rangement. Chacun est aussi individuellement responsable du choix de ses acquisitions. La gestion des commandes (passation et réception de la commande) est assurée par le service des « entrées », ainsi que l'indexation et le catalogage des documents dits « nouvelles acquisitions ». Cette centralisation vaut également pour les bibliothèques de quartier, l'objectif étant l'uniformisation de l'indexation dans la base informatisée. Toutefois, chaque service peut modifier la cote attribuée à un document s'il le juge opportun pour la présentation de ses collections. Seuls les documents provenant de dons sont catalogués et indexés par le service qui les reçoit.

La discothèque propose environ 19 000 disques compacts et tous les genres musicaux y sont représentés avec toutefois un effort au niveau des productions nationales (chanson française) : soul-funk, acid-jazz, dance-rap, techno-jungle, trip-hop, hard rock, pop rock, musique de film, musique du monde, opéra, classique, contemporain, new-age, musique fonctionnel, musique pour enfants, et humour... La vidéothèque dispose d'environ 3 130 titres (un choix de vidéos en version originale, des classiques du cinéma en noir et blanc et des séries de documentaires). Le personnel est au nombre de sept (un assistant de conservation qualifié, cinq agents du patrimoine et un intérimaire) et le service est ouvert au public 26 heures par semaine.

Les documents sont classés selon la classification de Massy et sont en accès direct. La protection contre le vol est assurée par des surboîtiers pour les disques compacts, et par un système à détection magnétique pour les vidéocassettes.

Le service de prêt jeunes possède aussi un fonds diversifié d'environ 15 250 documents en accès direct (fonds de littérature de jeunesse). On y trouve romans, documentaires, BD, livres en langues étrangères ainsi que des cassettes de musique. Un fonds de consultation sur place (exclu du prêt), constitué entre autre de dictionnaires et d'un fonds régional, est mis à la disposition du jeune public. Les lieux sont adaptés aux enfants, les documents étant rangés en fonction des âges : une mezzanine est dédiée aux plus âgés (adolescents). Durant l'année scolaire ce service accueille une trentaine de classes. Le mercredi a lieu « l'heure du conte » qui est suivie d'activités de travaux manuels (dessins illustrant l'histoire racontée, fabrication de masques, décoration...). L'objectif de cet accueil est de donner le goût de la lecture et l'envie de revenir à titre individuel pendant les congés. Actuellement ce service emploie quatre personnes (un assistant de conservation, un agent du patrimoine, un médiateur du livre et une personne sous contrat emploi solidarité) et est ouvert au public 16 heures par semaine.

Le service de prêt adultes sera décrit plus en détail dans la section suivante « Description du service de prêt adultes » (p.20).

Service de lecture pour tous

Le service de lecture pour tous, ouvert en janvier 1996, accueille régulièrement et sur rendez-vous 45 personnes et deux écoles (IJA et ERDV). Ce projet a vu le jour après concertation entre l'adjoint au maire délégué à l'intégration des handicapés et le Ministre de la direction du livre et de la lecture.

Pour les malvoyants, un télé-agrandisseur permet la lecture des documents grossis plusieurs fois sur l'écran et un logiciel d'agrandisseur de caractères permet de lire l'information affichée sur l'écran de micro-ordinateur (CD-ROM, livres, disquettes, catalogue informatisé de la Médiathèque).

Les services proposés aux non-voyants offrent la possibilité de prendre connaissance de tout document imprimé grâce à un scanner et à un logiciel de reconnaissance de caractères. L'information est alors restituée au moyen de la synthèse vocal et/ou d'une imprimante Braille. Grâce à l'éditeur vocal, il est possible d'avoir accès à toute information affichée sur l'écran y compris celle du catalogue informatisé de la Médiathèque.

Ce service est géré par deux agents du patrimoine, qui ont sous leur responsabilité deux personnes sous contrat emploi-jeune.

Service du bibliobus et du prêt aux collectivités

Les missions sont identiques à celles des services de lecture publique (développer la lecture publique) et ont pour objet de desservir les quartiers non encore pourvus de bibliothèques : Faubourg de Béthune-Moulins, Lille-Sud, Bois-Blanc-Vauban et Saint-Maurice-Fives.

Le service du prêt aux collectivités existe depuis environ seize ans. Le système de prêt permet aux institutions qui ne possèdent pas de bibliothèque ou une bibliothèque aux ressources insuffisantes d'emprunter de quarante à cent cinquante ouvrages pour des durée de deux à six mois. Ces documents déposés dans les collectivités (crèches, écoles maternelles, haltes garderies, foyers divers, centres de loisirs...etc) appartiennent à un fonds propre spécialement dédié à cette activité.

Le bibliobus, menant des actions « hors les murs », a récemment recentré son action sur les quartiers en difficulté : Lille-Sud, Moulins, et Fives. Il fonctionne toute l'année et passe

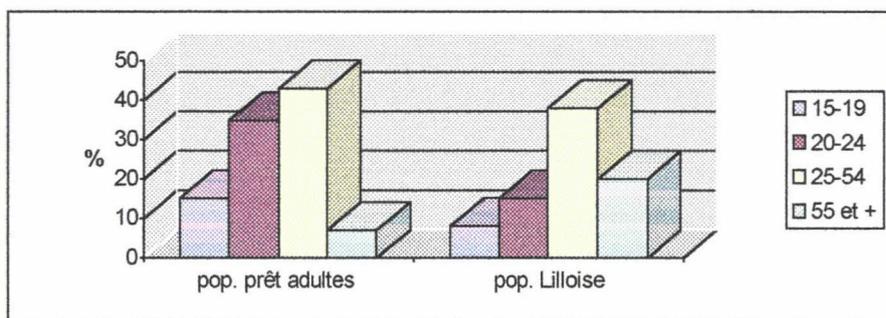
tous les 15 jours à des points d'arrêt et selon un horaire préétablis. Par ailleurs, ont lieu chaque année en juillet et en août, des animations appelées « les jardins de lecture », où l'on organise des lectures sur les pelouses dans les quartiers de Moulins, des Bois-Blancs et de Lille-Sud.

Le public

Qui sont les usagers ? Lors de l'inscription, la collecte de données socio-démographiques concernant l'utilisateur alimente le fichier des lecteurs, destiné à contrôler les prêts et à connaître le public d'emprunteurs. Les données statistiques, recueillies par la Médiathèque nous apprennent que son public se caractérise d'abord par sa diversité. Toutes les tranches d'âges de la population et toutes les catégories socioprofessionnelles y sont représentées, ce qui va dans le sens de l'offre diversifiée que proposent les médiathèques, encourageant la fréquentation d'un public varié, bien plus large que le public lettré d'autrefois.

Le nombre d'inscrits dans l'ensemble du réseau municipal s'élève à 27 552 ce qui représente environ 15 % de la population lilloise *intra-muros*¹². Les usagers du service de prêt adultes ayant effectué au moins un emprunt au cours de la dernière année, représentent environ 21 % des inscrits (5 893 personnes). Cette population diffère sensiblement par sa structure socio-démographique de l'ensemble de la population lilloise. Les différences se manifestent particulièrement dans la répartition selon l'âge et la CSP.

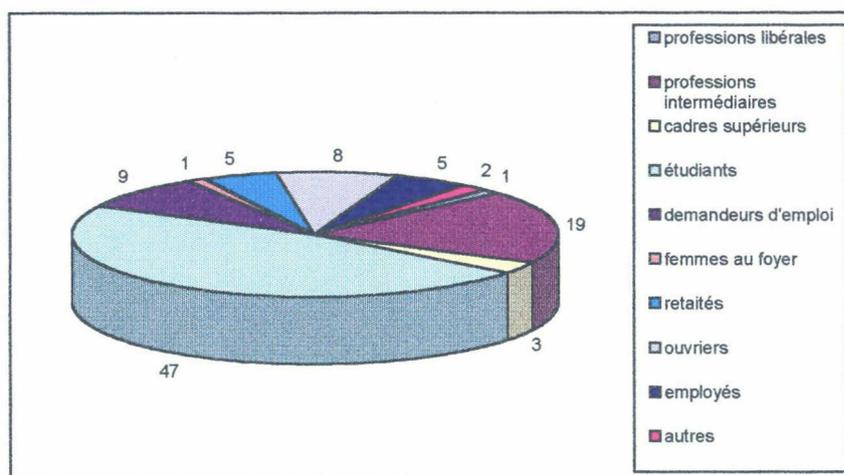
Figure 1 : Répartition par âge des usagers du prêt adultes



La classe d'âge des 20-24 est nettement sur-représentée, alors que la classe des plus de 55 ans est un peu sous-représentée au service de prêt adultes.

¹² Soit 172 138 habitants, données provenant de l'INSEE, recensement de 1990.

Figure 2 : La CSP des usagers du prêt adultes (%)

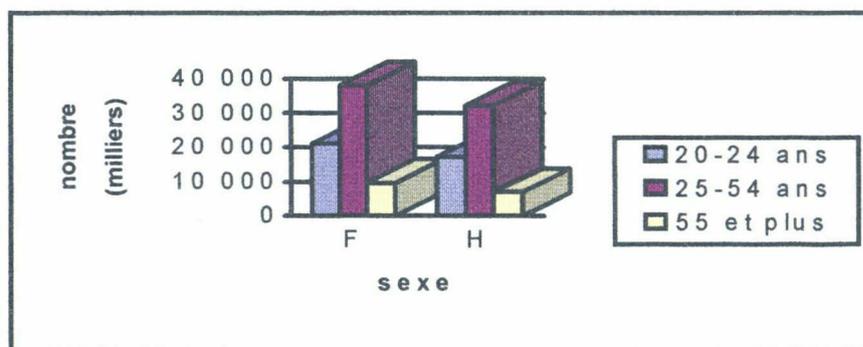


On constate la présence d'une majorité d'étudiants (47 %). Par ailleurs, si l'on compare ces chiffres avec les données du dernier recensement de l'INSEE (1990) pour la ville de Lille, les retraités inscrits (5 %) sont sous-représentés en comparaison de leur part dans la population totale (près de 14 %). Même constat pour les employés (5 % contre 10 %) et les ouvriers (8 % contre 11 %). A l'inverse, les professions intermédiaires et les demandeurs d'emploi sont surreprésentés (respectivement 9 % et 8 %). Les cadres supérieurs sont en proportion équivalente dans les deux populations (3 %). La catégorie « autres » comprend les agriculteurs, les chefs d'entreprise, les artisans et petits commerçants, les membres du clergé, les militaires... Ces divers CSP sont peu représentés à la Médiathèque.

Malgré tout, le public du prêt adultes est issu de classes plus aisées que ne l'est le public des bibliothèques de quartier, et se rapproche en cela du public dit « habituel » des bibliothèques.

En regardant de plus près la répartition des prêts selon l'âge et le sexe pour l'ensemble de la Médiathèque (données de 1997), on constate que les femmes empruntent légèrement plus que les hommes et cela toutes classes d'âge confondues, ce qui va avec le fait qu'elles sont plus nombreuses à être inscrites, soit respectivement 61 % contre 39 %.

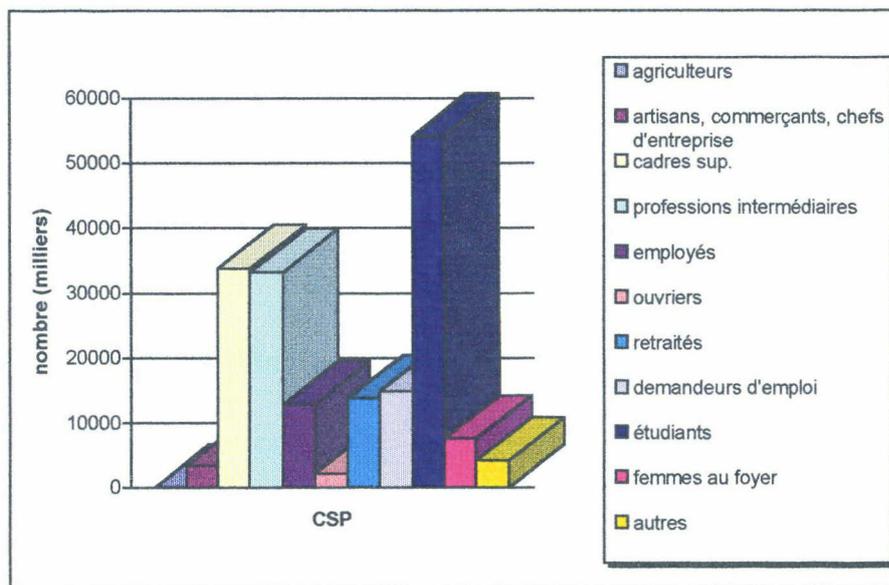
Figure 3 : Répartition des prêts selon l'âge et le sexe



L'emprunt par les étudiants correspond à près du tiers de l'ensemble du prêt à la Médiathèque, soit 30 % (données 1997), et entre 1996 et 1997, l'emprunt pour cette catégorie

d'inscrits a augmenté de 3,6 %. Les cadres supérieurs ainsi que les professions intermédiaires sont également de gros emprunteurs.

Figure 4 : Le prêt selon la CSP



Bien que très utiles, ces données ne nous renseignent guère sur l'usage fait de la Médiathèque, ni sur les pratiques de lecture ou la satisfaction du public. L'enquête que nous avons menée veut combler ce manque et nous apporter une meilleure connaissance des usagers.

Description du service de prêt adultes

Le service de prêt adultes est ouvert toute l'année, du mardi au samedi, pour un total hebdomadaire de 34 heures. Il est majoritairement en accès libre et l'ensemble des documents (environ 37 550¹³) peuvent être empruntés, à condition d'avoir une carte d'inscription. En plus du support imprimé (livres et périodiques) un service multimédia permet d'emprunter des documents sonores tels que des cassettes de musique, des cassettes de livres lus et des méthodes de langue sur cassettes. Ces documents sont en accès semi-direct car non munis d'un système antivol : l'utilisateur fait son choix à partir de boîtiers vides, et une fois au comptoir du prêt, la cassette lui est remise. Les autres documents sont munis d'un système à détection magnétique.

Les genres des ouvrages sont variés : romans classiques, romans de littérature étrangère, romans policiers, romans de science-fiction, biographies, documentaires, livres régionaux, BD, livres en langues étrangères et périodiques. Les fonds thématiques spécialisés sont constitués de romans policiers et d'ouvrages sur le cinéma.

Nous avons vu plus haut que la Médiathèque assure un service de lecture pour tous, destiné aux malvoyants et aux non-voyants. Le service de prêt adultes met également à disposition du public des livres à grands caractères : essentiellement des romans (dont les caractères typographiques ont été agrandis) et quelques documentaires.

¹³ Chiffre approximatif reçu du service des entrées de la Médiathèque.

Le fait d'avoir des cassettes de musique au service de prêt adultes, alors que de l'autre côté du hall est installé le service de discothèque, se justifie par le souci d'offrir un service de musique gratuit (la discothèque est payante) aux inscrits. Cependant, ce service est appelé à disparaître puisqu'il devient de plus en plus difficile de maintenir ce fonds faute d'approvisionnement, les disques compacts supplantant les cassettes.

Dans la petite salle de 150 mètres carrés du prêt adultes, tout l'espace est rentabilisé. Trois murs reçoivent des rayonnages où sont disposés les romans, y compris les romans de science-fiction (on les reconnaît grâce à une gommette verte - environ 360) et les romans de littérature étrangère. Le centre de la pièce reçoit les rayonnages en double-face, disposés en rangées parallèles. Ils accueillent respectivement, les documentaires (classement thématique, 19 270 - six rangées), les romans policiers (2 204 - deux rangées), les biographies (1 416 - une rangée), les livres régionaux (459 - une demi-rangée), les cassettes de musiques (2 418 - une demi-rangée), les cassettes de livres lus (1 154 - un quart de rangée) et les méthodes de langues (220 - un quart de rangée) ainsi que les livres en langues étrangères (un quart de rangée). Une section est réservée aux collections « Que sais-je ? » (un quart de rangée) et « Profil d'une œuvre » (quelques rayons). Les BD (environ 120) sont placées dans trois bacs distincts, dont deux au centre du local et le troisième près des tables. Les périodiques sont rangés sur une étagère près des deux tables. Il s'agit de 17 titres, dont cinq proviennent du service de consultation sur place (le mois après leur parution), car jugés « de moindre intérêt pour la conservation ». Les douze autres titres sont des abonnements contractés par le service. Il y a du reste doublement d'abonnement entre le service de consultation sur place et le service de prêt adultes pour certains titres (la revue *GEO* par exemple). Toutefois, les périodiques de la salle de consultation sur place ont le propre de ne pas être empruntables. Ceux du prêt adultes le sont, sauf le dernier numéro reçu.

Les deux postes de consultation du catalogue informatisé sont placés au centre, près des deux bacs de BD. Le comptoir de prêt est situé entre les deux portes d'entrée et de sortie. Le nombre de places assises autour de deux tables collectives rondes s'élève à huit.

Enfin, les hampes au sommet des rayonnages et les tranches des rayonnages signalent la catégorie de documents rangés sur les rayons, selon l'indice Dewey. Les listes des nouveautés sont affichées sur la tranche des deux rayonnages faisant face à l'entrée. Un rayon, à l'entrée également, est réservé aux nouveautés, un autre aux suggestions de lecture. Ces suggestions tournent autour de thèmes choisis dans le but de promouvoir des auteurs peu connus (exemple de thème retenu récemment : *les auteurs hispanophones*).

Le prêt, entièrement informatisé, s'effectue par simple lecture des code-barres apposés sur les cartes d'emprunteur et sur les documents.

Le service de prêt adultes souffre d'un manque d'espace. Le local n'autorise souvent que l'emprunt immédiat, du fait du nombre restreint de places assises. Le rayonnage serré, quasi-saturé d'après les normes de sécurité en vigueur, réduit l'espace de déambulation et de stationnement. De plus, étant donnée la capacité limitée de rangement sur les étagères, le « désherbage » est nécessaire pour faire place aux nouveautés. Corrélativement, un fonds commun de lecture publique (réserve) a été aménagé au sous-sol sur plusieurs étagères afin de pallier le manque de place (environ 2 500 documents). Ce fonds commun ne constitue pas à proprement parler un magasin, toutefois les ouvrages qui s'y trouvent sont au catalogue informatisé sous la rubrique « à demander ». Les périodiques ne sont pas toujours conservés dans ce fonds commun mais parfois jetés, en fonction de leur état d'usure et de leur intérêt pour la conservation.

Autre implication du manque d'espace, le rangement des livres doit impérativement s'effectuer en dehors des heures d'ouverture, puisqu'il serait difficile de gérer les allers et venues des usagers et ceux du personnel avec leurs chariots. Les retours du jour sont donc rangés provisoirement et au fur et à mesure dans un espace réservé auquel les usagers ont d'ailleurs accès et où ils peuvent se servir librement. Le rangement a lieu le matin, avant l'ouverture au public.

Le classement adopté pour les documentaires, les livres en langues étrangères et les œuvres lues est celui du classement alphanumérique Dewey, utilisé de concert avec l'indexation Rameau. La base Rameau est gérée conjointement par la Bibliothèque Nationale qui fournit son fichier, valide les propositions, fixe les règles d'indexation et rédige les outils nécessaires à l'indexation, et par l'ABES (Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur) qui exploite, édite et diffuse les produits de la base.

Les romans et les livres à grands caractères sont classés par ordre alphabétique des noms d'auteurs, avec un sous-classement alphabétique des titres pour un même auteur (les romans policiers reçoivent aussi les lettres « RP »). Les biographies sont classées par ordre alphabétique des noms de personnes faisant l'objet du livre, précédés de la lettre « B ». Les livres régionaux prennent la cote Dewey précédée des lettres « LR », les méthodes de langues et les cassettes d'œuvres lues prennent également la cote Dewey suivie des trois premières lettres du nom de l'auteur, les cassettes de musique, quant à elle, sont classées selon le classement de Massy.

Le service, sous l'autorité d'un conservateur de lecture publique, est composé d'une assistante de conservation qui dirige trois agents du patrimoine, d'une personne sous contrat emploi-solidarité consolidé et d'une personne sous contrat emploi-ville. Les tâches accomplies par les agents du patrimoine sont les mêmes que celles accomplies par les personnes sous contrats emploi-solidarité et emploi-ville : accueil, renseignements, prêt, retour et rangement, équipement. En dehors du conservateur, le personnel travaille en équipes polyvalentes, effectuant une rotation des tâches. Bien que le contrat de travail de chacun soit plus porté sur des tâches matérielles (couvrir, ranger des livres...), on donne au personnel plus d'initiative face au lecteur (conseil aux lecteurs, aide à la recherche...).

Le conservateur, responsable administratif et budgétaire, détermine les politiques d'acquisition et encadre le personnel. L'assistante de conservation effectue les acquisitions en collaboration avec le conservateur, fait le catalogage des documents, accueille et renseigne le public. Des stagiaires, nommés par la mairie, viennent également travailler de façon irrégulière.

Avant d'être mis en rayon, les livres sont recouverts d'un Filmolux, qui protège la couverture. Les livres abîmés sont remis en état par le service commun de la reliure.

Les acquisitions (nouveau et commandes rétrospectives) sont effectuées conjointement par le conservateur de lecture publique et l'assistante de conservation. Depuis le printemps 1996, à la suite de l'arrivée d'un nouveau conservateur, la politique d'acquisition a changé : autrefois orientée vers des lectures dites « populaires » (*best-sellers* et romans sentimentaux), elle vise maintenant à rééquilibrer les fonds. Ceci a eu pour conséquence de combler certains manques dans les catégories suivantes :

- documentaires : philosophie, religion, sociologie, histoire, géographie (de niveau 1^{er} cycle universitaire et baccalauréat) ;
- romans : romans de littérature étrangère et romans classiques.

D'après le conservateur, cette politique est **punctuelle** et vise à rétablir un équilibre dans un fonds légèrement vieilli.

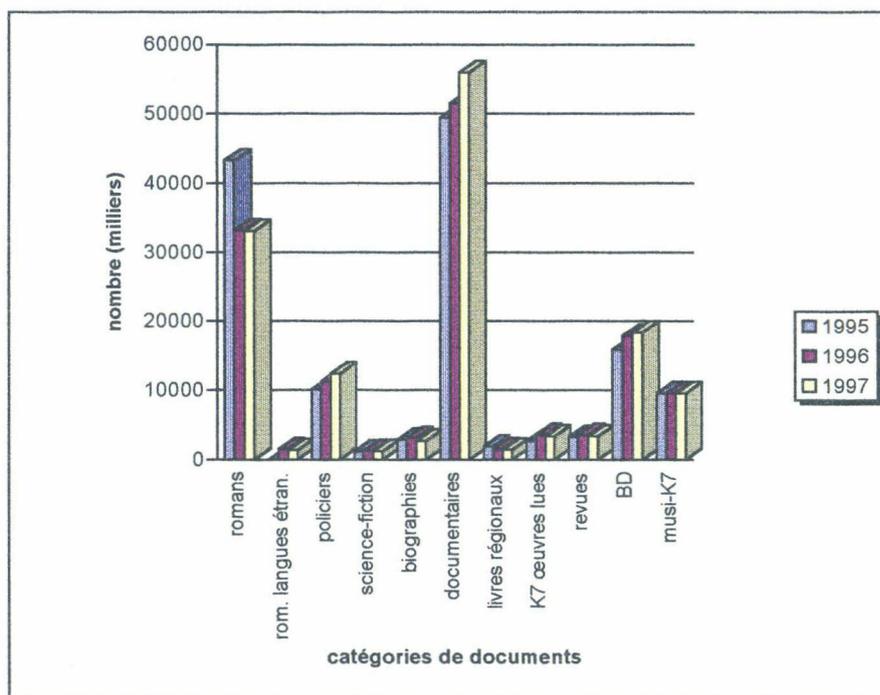
Des instruments de sélection tels que *La quinzaine littéraire*, *Le Magazine littéraire*, *Lire*, *Sciences Humaines*, *Inrockuptibles*, *Télérama*, *Le Monde des livres* sont utilisés dans la constitution des commandes. De plus, sont prises en considération les demandes venant du public. Un cahier de suggestions, placé entre les deux postes du catalogue informatisé, est mis à la disposition des usagers qui y consignent leurs souhaits d'achat. Chaque demande reçoit une réponse.

En 1997, le service enregistrait environ 143 000 prêts, dont 7 % de cassettes de musique, 34 % de romans et 42 % des documentaires. Longtemps, le nombre de prêt a stagné. Mais depuis quelques années le volume des prêts et des inscriptions est en constante augmentation : entre 1995 et 1996, il y a eu une augmentation de 10 % du nombre de prêts. Cette hausse est attribuable, selon les responsables de lecture publique, d'une part à l'ouverture de la vidéothèque qui draine un public nouveau, d'autre part aux changements survenus dans la politique d'acquisition qui attire aussi de nouveaux usagers. Entre 1996 et 1997, le prêt est en légère hausse de 3,6 %.

Les statistiques informatisées de la Médiathèque nous renseignent sur le prêt de documents, par grandes catégories.

Figure 5 : Evolution de l'emprunt sur trois ans

(1995-1997)



Deux constatations majeures peuvent être faites :

- entre 1995 et 1996, le prêt de romans a sensiblement diminué, (- 23,3 %) ;
- entre 1995 et 1997, le prêt de documentaires n'a cessé d'augmenter (+ 13 % ; + 4,3 % entre 1995 et 1996 puis + 8,7 % entre 1996 et 1997).

Deuxième partie : La problématique et les étapes de l'enquête

Pourquoi une sociologie du public des bibliothèques ?

D'après le premier bilan de fonctionnement¹⁴, pour l'année 1965, il est « *de l'avis du personnel comme de celui des lecteurs, [qu']il fait bon travailler à la bibliothèque* ». On apprend également dans ce document que :

« Les lecteurs, eux aussi dans leur très grande majorité, se déclarent satisfaits de la situation de la bibliothèque et de la distribution des services [...] Ils trouvent bon de s'asseoir à des tables spacieuses, de disposer d'usuels nombreux, bien signalisés, d'être assurés de recevoir rapidement les livres demandés, de n'avoir à venir au bureau de distribution qu'à coup sûr, puisqu'un système d'appel lumineux les avertit du retour de leur bulletin. Les jeunes, de leur côté, aiment leur salle gaie et claire et, plus encore, le jardin où ils vont lire, sans contrainte et nombreux, dès que le temps le leur permet. [...] Tous s'accommodent également d'un horaire pour lequel, et non sans peine sur le plan du personnel, un gros effort d'élargissement et d'aménagement a été tenté [...] Les Lillois, et bien sûr parmi eux de nombreux étudiants, mais aussi des retraités, des membres des professions libérales, des fonctionnaires, des artisans, des commerçants réapprennent donc progressivement et après une interruption de 50 ans, le chemin de leur bibliothèque ; il y viennent soit individuellement, entraînés par la curiosité que suscite une construction nouvelle ou sollicités par des avis de presse ou de radio, soit en groupes invités par des associations culturelles ou des sociétés savantes, conviés à des rassemblements de professeurs, de responsables de lectures publiques[...] Nombre d'associations tiennent en effet leurs assemblées dans notre salle de conférence, se réunissent pour une visite commentée du bâtiment, ou même participent plus ou moins directement à de petites expositions temporaires. »

Depuis 1965, aucun autre bilan portant sur le public de la bibliothèque n'a été fait. Or, en 33 ans, le contexte des bibliothèques publiques et la nature de leur public ont changé. Si le public de 1965 se plaisait dans les murs d'une bibliothèque moderne, qu'en est-il aujourd'hui où l'architecture du bâtiment ne répond plus tout à fait aux canons actuels ?

Le travail présenté ici constitue une première référence en matière de sociologie du public à la Médiathèque Jean-Lévy. L'unique connaissance objective (même si l'audit quotidien, subjectif, est également important) du public repose sur les statistiques compilées sur les fiches d'inscription des usagers et sur les statistiques de prêts. Or ces renseignements se limitent à quelques informations d'ordre socio-démographique et à l'évolution des genres de documents empruntés. Pour ainsi dire, jusqu'à présent, au-delà de l'expérience quotidienne qui est un élément non négligeable, il n'est pas possible de cerner la plus ou moins bonne adéquation entre les services proposés par la Médiathèque et les attentes, besoins et usages de son public. *Pourquoi viennent-ils ? Comment se comportent-ils sur les lieux ? Quelles sont leurs pratiques de lecture ? Quel usage global font-ils de la Médiathèque ? Fréquentent-ils d'autres bibliothèques ? Sont-ils satisfaits ? Quel image ont-ils de la Médiathèque ? Quelles sont leurs attentes ?...* autant de questions laissées sans réponse.

¹⁴ Dû à Odette CROMBEZ, conservateur de la Bibliothèque municipale de Lille, in *La Bibliothèque municipale de Lille. Bulletin des Bibliothèques de France*, sept-oct 1966, n°9-10, pp. 349-355.

C'est dans ce contexte, qu'il nous a semblé utile d'entreprendre une enquête. Toutefois, étant donné la contrainte de temps inhérente au stage (d'une durée fixée à 300 heures), il était impératif de limiter le travail à un service. Le choix s'est dès lors porté sur le service de prêt adultes, où il importe d'évaluer les effets de la nouvelle politique d'acquisition initiée au printemps 1996, l'étude des réactions du public étant susceptible de nous apporter un éclairage sur son bien fondé.

Les étapes de l'enquête

L'enquête a été faite en sept étapes :

- observation indirecte des usagers (à leur insu) et entretiens semi-directs avec le personnel ;
- choix d'une technique et d'une méthodologie d'enquête ;
- élaboration du questionnaire ;
- distribution des questionnaires ;
- saisie des données et analyse des résultats ;
- rédaction d'un rapport portant sur les résultats obtenus ;
- discussion des résultats avec les responsables de lecture publique (voir quatrième partie « Et maintenant... Quels impacts pour le service de prêt adultes ? » (p.53).

Etapes préliminaires de l'enquête : une première approche

Dès qu'il s'agit de mener une enquête sur un *public*, il convient d'entrer en contact avec lui pour s'en faire une première idée. Nous avons donc en premier lieu observé les usagers, à leur insu. Cette méthode indirecte s'avère plus efficace : l'utilisateur, ne sachant pas qu'il est observé, se comporte de façon authentique et ne cherche pas à modifier ce comportement (de quelque façon que ce soit).

En alternance avec l'observation des usagers, nous avons conduit des entretiens semi-directs avec le personnel du service de prêt adultes. Il s'agissait de tirer profit de leur connaissance (subjective) du public, acquise quotidiennement.

Cette étape a permis de cerner le sujet et de connaître l'opinion des professionnels (formulation d'hypothèses). Cette recherche préalable était nécessaire pour définir avec précision le champ de l'enquête et élaborer le questionnaire. Il a d'ailleurs été décidé de cette façon d'enquêter sur l'attente d'une éventuelle boîte à livre (aussi appelée *chute à livre* par les Québécois) : une ouverture dans le mur ou la porte de la bibliothèque dans laquelle les lecteurs peuvent retourner leurs documents même quand la bibliothèque est fermée, évitant ainsi les retards. En effet, il est ressorti des observations et des entretiens que le retour des documents pose problème : avant l'heure d'ouverture du service de prêt adultes, il se forme une file d'attente devant la porte... et une fois, les portes ouvertes, certains usagers déposent leurs documents et se dirigent immédiatement vers la sortie. Il arrive également, que des usagers frappent à la porte du service, en dehors des heures d'ouverture, et demandent à déposer leurs documents. Ces usagers sont alors envoyés à l'accueil situé au premier étage et où ils peuvent retourner leurs emprunts.

La méthodologie de l'enquête

Pour appréhender le public des bibliothèques, plusieurs méthodes sont possibles : les comptages statistiques (dont nous avons vu les limites dans le cas de la Médiathèque), les enquêtes spécifiques par questionnaires et les entretiens qualitatifs. Nous avons retenu *l'enquête par questionnaires* (aussi appelée « sondage ») qui demeure l'instrument privilégié de beaucoup de sociologues de la lecture. L'entretien est également très intéressant car il permet de clarifier une attitude, de mettre en évidence un système de valeurs à travers un récit. Toutefois, bien que souvent plus enrichissant, un tel travail demande plus de temps. Dans la mesure, où nous ne disposons que de 300 heures, nous avons opté pour une technique quantitative fournissant des chiffres facilement interprétables, et surtout plus **objectifs**.

L'enquête a été réalisée du 10 au 14 février 1997, auprès de 150 usagers du service de prêt adultes.

Les questionnaires ont été distribués à l'entrée de la salle du prêt adultes (on répond plus volontiers à un sondage en arrivant qu'en quittant un lieu), **par l'enquêteur** (afin de constituer un échantillon le plus représentatif possible, l'enquête auto-administrée étant moins sûre). Les procédures visant à assurer un échantillonnage aléatoire et représentatif ont été scrupuleusement respectées. La désignation des personnes interrogées s'est faite en respectant une règle de tirage fonction du quota de fréquentation du service. En effet, le taux de réponses spontanées est en général assez faible et implique le plus souvent les personnes les plus motivées ou les plus hostiles.

Le tirage est cependant modifié du fait que :

- certaines personnes interpellées ne veulent pas répondre ;
- le temps requis pour remplir le questionnaire est de cinq à dix minutes et étant donné les contraintes physiques du local, une seule table comportant au maximum une place assise peut être utilisée ;
- le questionnaire ne peut être administré que par une seule personne.

Dans ces conditions, nous avons retenu comme règle qu'au mieux, chaque dixième personne entrant serait interpellée pour répondre au questionnaire.

Le sondage s'est déroulé sur :

- une semaine complète et l'ensemble des heures d'ouverture afin de ne pas surreprésenter les jours ou heures de forte fréquentation ;
- une semaine banale, afin d'éviter un événement tel que les vacances d'hiver ou de Pâques où une forte majorité d'étudiants retournent chez leurs parents.

Le questionnaire¹⁵ doit être accessible à tous, d'où l'emploi du terme *bibliothèque centrale* plutôt que de celui, moins connu, de *Médiathèque Jean-Lévy*. Il a également été prévu que l'enquêteur réponde aux éventuelles questions *d'interprétation* des sondés : difficulté inhérente à la méthode.

Nous avons fait en sorte que les questions n'incitent pas à une survalorisation ou sous-valorisation des pratiques ni à un acquiescement. Afin de poser correctement une question, nous nous sommes inspiré de quelques questionnaires ayant déjà fait l'objet d'enquête, no-

¹⁵ Un exemplaire du questionnaire figure en annexe 3.

tamment l'enquête dans les bibliothèques des petites communes du Rhône partenaires de la bibliothèque départementale, effectuée en 1995 par Corinne Leblond¹⁶.

Par ailleurs, le logiciel *Sphinx* sur lequel nous avons dépouillé les données, nous limitait à cinq types de questions, à savoir : *fermée unique* (une seule réponse parmi un choix), *fermée multiple* (maximum cinq réponses parmi un choix), *fermée ordonnée* (trois réponses maximum et classées, parmi un choix), *échelle* (une réponse sur une échelle de valeur) et *ouverte-quantitative* (un chiffre sans critère préétabli).

Nous avons évité les questions de type ouverte-quantitative et fermée ordonnée, puisqu'elles présentent l'inconvénient de demander une réflexion un peu longue, ce qui est mal apprécié par les sondés. De plus, elles ne se prêtent pas bien aux **tris-croisés**¹⁷, qui s'avèrent utiles pour expliciter des tendances.

De la question que l'on se pose à la question que l'on pose

Le questionnaire a été construit autour de six thèmes :

1) Les caractéristiques individuelles et l'appartenance sociale du public. La Médiathèque dispose déjà de ces données pour chacun de ses usagers, mais comme elles sont essentielles pour les tris-croisés, il est nécessaire de les avoir pour chaque individu interrogé. De plus, comme une majorité d'inscrits est constituée d'étudiants (47 % d'après les données statistiques 1997 de la Médiathèque), nous avons décidé de pousser la connaissance de ce public en interrogeant sur le cycle d'étude et la filière suivis. Il s'agit de données nouvelles pour la Médiathèque.

2) Les comportements ainsi que les besoins informationnels des différents usagers. Il est ici question de la modalité de venue, de la motivation, du comportement, des modes de recherche et de leur aboutissement, avec une mention particulière pour l'utilisation du catalogue informatisé.

3) L'usage exclusif ou non du prêt adultes parmi l'ensemble des services de la Médiathèque et/ou des autres bibliothèques en général.

4) La lecture en tant que pratique culturelle. Que lisent-ils ? Combien de livres lisent-ils ? Comment se procurent-ils les livres qu'ils lisent ?

5) Les représentations et l'image de la Médiathèque et de son personnel. Comment la Médiathèque est-elle perçue ?... Comme un lieu culturel ?... Comme un lieu où l'on emprunte des documents ?

6) La satisfaction et les attentes du public, tant au service de prêt adultes que dans l'ensemble de la Médiathèque.

L'analyse des données

Le traitement informatique des données a été fait sur le logiciel *Sphinx*. Après la saisie informatique des données, nous avons effectué un **tri à plat**¹⁸ (i.e. résultat obtenu à chaque

¹⁶ BRIAULT, M., LEBLOND, C., MEI, F. & Reymond, V. *Les médiathèques et leurs publics : enquêtes dans le Rhône, à Arles et Chambéry*. Villeurbanne : ENSSIB, 1996, pp. 67-108.

¹⁷ C'est-à-dire la mise en parallèle de deux questions, l'une étant la cause, l'autre l'effet (si..., alors...).

¹⁸ Annexe 4.

question) puis plusieurs **tris-croisés**¹⁹. Un chiffre n'ayant de valeur que lorsqu'il est mis en relation avec d'autres, nous avons cependant pris garde de ne pas nous lancer dans des corrélations « de cause à effet » ou « déterministes » en vertu desquelles on risque de se retrouver dans la situation que cette anecdote décrit : *Lyssenko s'adresse à une puce et lui dit « Saute ! ». La puce saute. Il lui coupe les pattes et lui dit à nouveau « Saute ! ». La puce ne bouge pas. Et Lyssenko copie consciencieusement dans son cahier « Quand on lui coupe les pattes, la puce devient sourde »*²⁰.

Nous avons également comparé les résultats de notre enquête avec quelques études similaires à la nôtre, dans le but de situer (à titre indicatif seulement) le prêt adultes et la Médiathèque Jean-Lévy dans le contexte actuel des bibliothèques publiques en France.

¹⁹ Annexe 5. Quelques extraits à titre d'exemple.

²⁰ BARBIER-BOUVET, Jean-François. *Pour une sociologie de la lecture : lectures et lecteurs dans la France contemporaine*. Paris : Editions du cercle de la Librairie, 1988, p. 236.

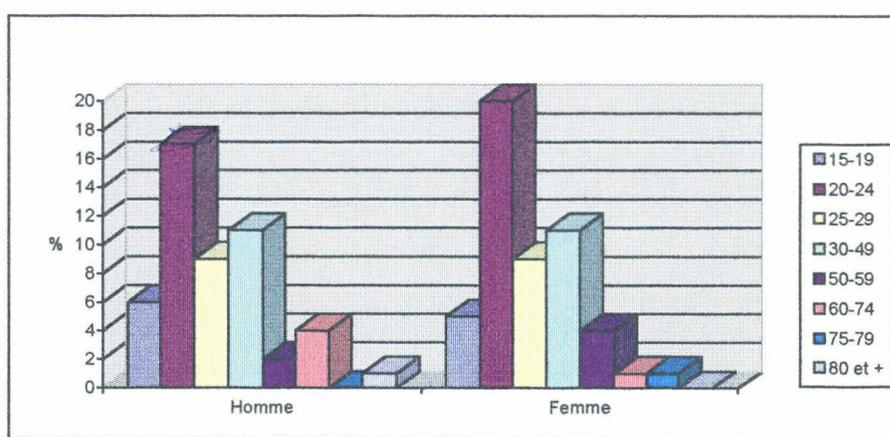
Troisième partie : Résultats. Le public de la Médiathèque : ce que l'on sait de plus

La fréquentation du service de prêt adultes

Portrait des usagers

Voici les caractéristiques socio-démographiques (âge, sexe, CSP, niveau d'étude, filière) des sondés.

Figure 6 : Distribution de l'âge des sondés en fonction du sexe

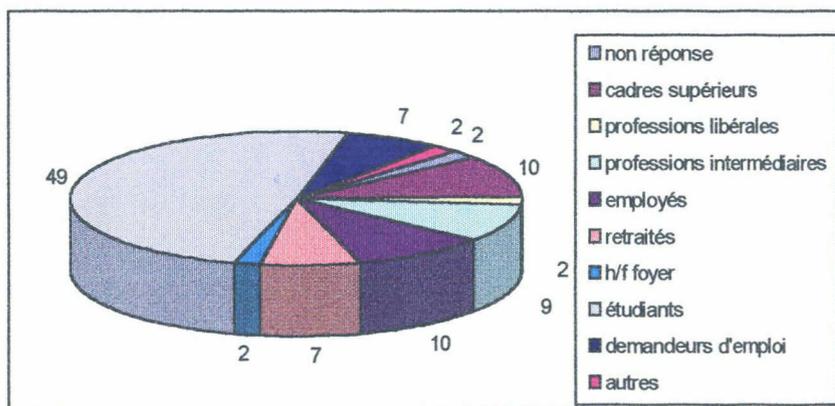


Dans son ouvrage *Pour une sociologie de la lecture*, Martine Poulain²¹ montre que les usagers des bibliothèques en France sont plutôt jeunes et que les femmes sont plus nombreuses que les hommes. Dans notre enquête, les usagers sont en effet jeunes, puisque près de la moitié (48 %) ont moins de 25 ans. La classe d'âge prédominante est celle des 20-24 ans, où les femmes sont légèrement plus nombreuses. Notons également la présence marquée des 30-49 ans (22 %), autant chez les hommes que chez les femmes.

Les usagers interrogés sont très largement des étudiants (49 %). Le reste de la population de l'échantillon est issu d'un milieu social plutôt aisé : un nombre égal de cadres supérieurs et d'employés (10 %) et un peu moindre de professions intermédiaires (9 %). Certaines catégories sont absentes : les agriculteurs, les artisans, les commerçants, les chefs d'entreprise et les ouvriers.

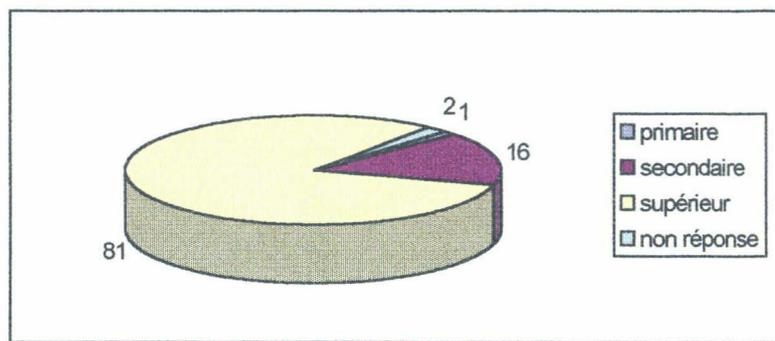
²¹ POULAIN, Martine (dir.). *Pour une sociologie de la lecture : lectures et lecteurs dans la France contemporaine*. Paris : Editions du cercle de la Librairie, 1988, pp. 195-208.

Figure 7 : CSP des sondés (%)



Le public du service de prêt adultes est de fait favorisé culturellement, puisque 81 % des sondés ont suivi des études supérieures ; ils sont donc sur-diplômés par rapport à la population totale.

Figure 8 : Le niveau d'étude des sondés (%)



En ce qui concerne les étudiants, qui représentent la moitié de notre échantillon, ils fréquentent majoritairement l'université, au niveau 2^{ème} cycle.

Notons à ce propos que l'actuelle politique d'acquisition des documentaires vise plutôt les étudiants du 1^{er} cycle universitaire, qui ne représentent cependant que 34 % des étudiants inscrits (contre 66 % pour les 2^{ème} et 3^{ème} cycle).

Figure 9 : Le type d'établissement fréquenté (%)

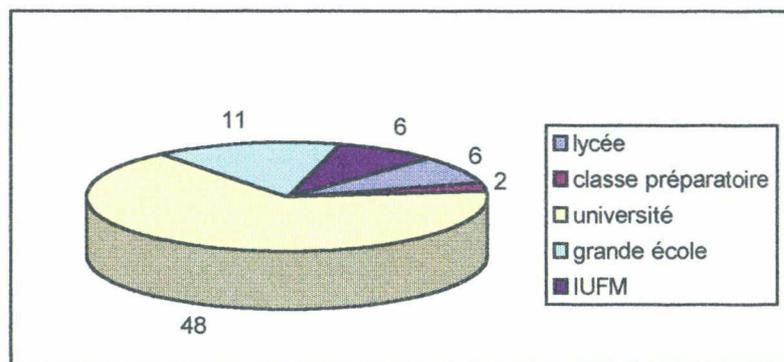
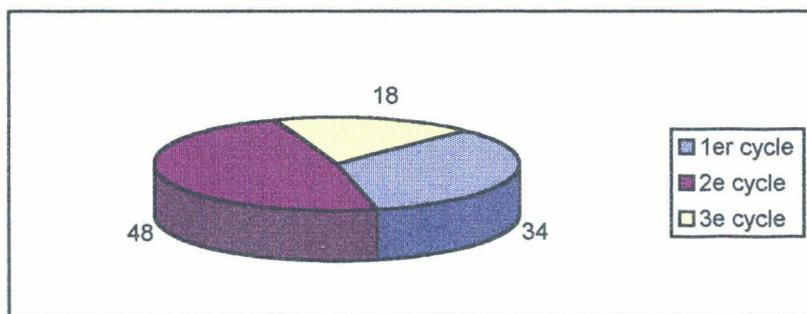
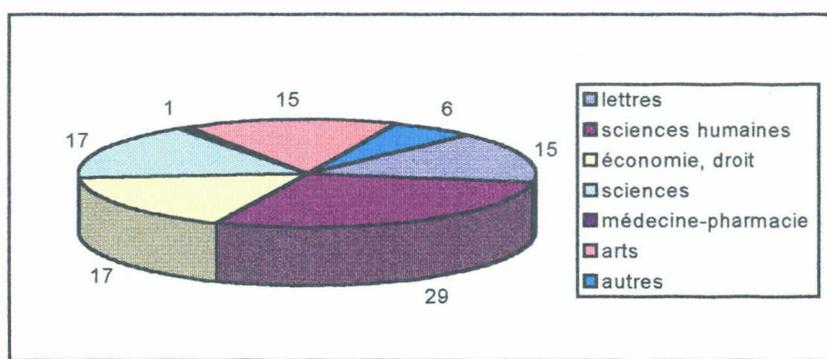


Figure 10 : Le cycle d'étude des étudiants sondés (%)



La filière la mieux représentée au prêt adultes est celle des sciences humaines.

Figure 11 : Filière d'inscription des sondés (%)



Les usagers du service de prêt adultes ressemblent donc à ceux rencontrés habituellement dans les études sociologiques sur le public des bibliothèques : public plutôt jeune, légèrement féminisé, issu de classes sociales supérieures ou moyennes et sur-diplômé par rapport à la moyenne des Français.

Fréquentation

L'inscription : une majorité d'inscrits

Les usagers du service de prêt adultes sont à 97 % inscrits à la Médiathèque de Lille. Un nouvel usage apparu récemment, celui de fréquenter une bibliothèque sans s'y inscrire, ne semble pas s'être installé au service de prêt adultes. Une enquête²² réalisée à la Médiathèque de Chambéry en 1995, transférée depuis 1992 dans un bâtiment moderne, révèle qu'un cinquième de la population fréquentant la Médiathèque n'y est pas inscrite. Au service de prêt adultes, le taux d'inscription très élevé peut s'expliquer par le nombre réduit de places assises et le mouvement, qui *a priori* n'incite pas à venir y travailler. De plus, une salle de consultation sur place indépendante du service de prêt est aménagée au premier étage. Les usagers

²² REYMOND, V. : Enquête sur les représentations associées à la Médiathèque de Chambéry, in Briault M., Leblond C., Mei F. & V. Reymond : op. cit., p. 33.

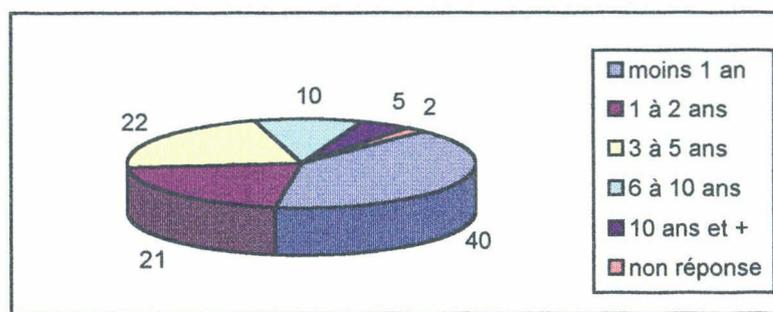
sont donc massivement des **emprunteurs**²³ plutôt que des **séjourners**. Même les non-inscrits viennent pour emprunter des livres (nous y reviendrons dans la partie « L'emprunt indirect : une pratique courante », p.32).

En ce qui concerne les non inscrits, il est difficile d'en établir un portrait type étant donné leur faible proportion (4 personnes sur 150). Toutefois, dans la mesure où l'on admet la représentativité de l'échantillon, il apparaît que les 3 % de non inscrits sont soit étudiants (2%) soit demandeurs d'emploi (1%).

L'ancienneté : un renouvellement rapide

Les usagers du service de prêt adultes sont pour l'essentiel récemment inscrits, puisque 39 % des sondés le sont depuis moins d'un an. Pour comparer, M. Poulain²⁴ avance qu'en France 58 % des inscrits de bibliothèques municipales le sont depuis moins de cinq ans (données de 1981) alors que cette valeur atteint 83 % à la Médiathèque Jean-Lévy.

Figure 12 : L'ancienneté d'inscription des sondés (%)



Le nombre important d'étudiants, presque la moitié des inscrits, peut expliquer en partie cette fidélité moyenne. Près d'un quart des sondés (24 %) sont à la fois étudiants et inscrits depuis moins d'un an : on reconnaît là la cause du phénomène, lié au rythme étudiant. Les retraités, à l'inverse, constituent le public le plus fidèle (50 % d'entre eux sont inscrits depuis plus de 10 ans).

L'emprunt indirect : une pratique courante

L'emprunt par personne interposée est élevé : 57 % des réponses se rapportent à l'emprunt pour autrui. L'emprunt pour les amis représente 29 %, soit la moitié. Une enquête menée en 1995 à la Médiathèque d'Arles²⁵ révèle que seulement un petit tiers des inscrits empruntent pour d'autres personnes et que, parmi eux, la plus forte proportion (37 %) dit le faire pour des parents. Le travail de Horellou-Lafarge et Segre²⁶ fait également ressortir que

²³ Notion employée par Jean-Claude Passeron et opposée à celle de séjournier, in PASSERON J.-C. & M. GRUMBACH. *L'œil à la page : enquête sur les images et les bibliothèques*. Paris : Bibliothèque publique d'information, 1984.

²⁴ POULAIN, M. : op. cit., p. 199.

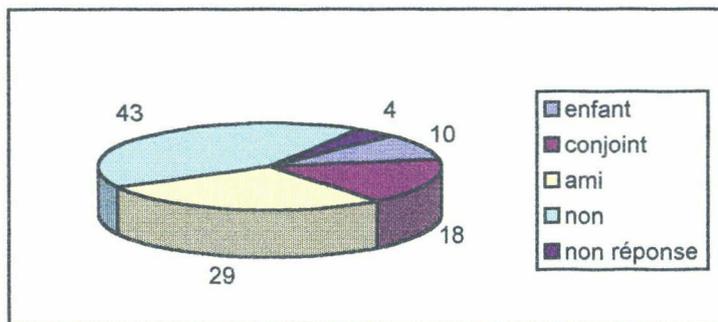
²⁵ BRIAULT, M. : Enquête à la médiathèque d'Arles. Usages et usagers. in Briault M., Leblond C., Mei F. & V. Reymond : op. cit., p. 147.

²⁶ HORELLOU-LAFARGE, Ch., SEGRE, M. : op. cit., p.196.

les usagers des bibliothèques municipales empruntent des livres et les font lire par leur entourage.

A Lille, les femmes au foyer, lorsqu'elles empruntent pour autrui, le font *uniquement* pour leurs enfants. Cela dit, les femmes n'ont pas l'exclusivité de l'emprunt pour autrui quel qu'il soit (50 %) : les hommes empruntent à part égale (50 %). D'autant plus que l'emprunt pour les enfants relève à 40 % des hommes.

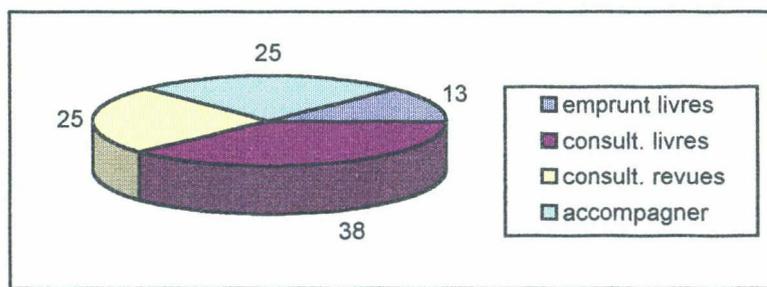
Figure 13 : L'emprunt pour autrui (%)



Parmi les non-inscrits, l'emprunt de livres est souvent un motif de venue, ce qui laisse supposer qu'ils viennent accompagnés d'une personne inscrite, ou avec une carte empruntée. D'ailleurs, 25 % d'entre-eux déclarent qu'au moins un adulte dans leur famille est inscrit à la médiathèque. La figure 14 montre cependant que le motif de venue dominant pour les non inscrits est la consultation.

Par ailleurs, un autre indicateur atteste de la présence d'un réseau parallèle de prêt : lorsqu'interrogés sur le prêt à autrui, 39 % des usagers affirment prêter à d'autres personnes les livres qu'ils empruntent pour eux-mêmes. Les employés, les retraités, les étudiants ainsi que les chômeurs prêtent plus volontiers leurs livres que les autres catégories socioprofessionnelles.

Figure 14 : Le motif de venue des non-inscrits (%)



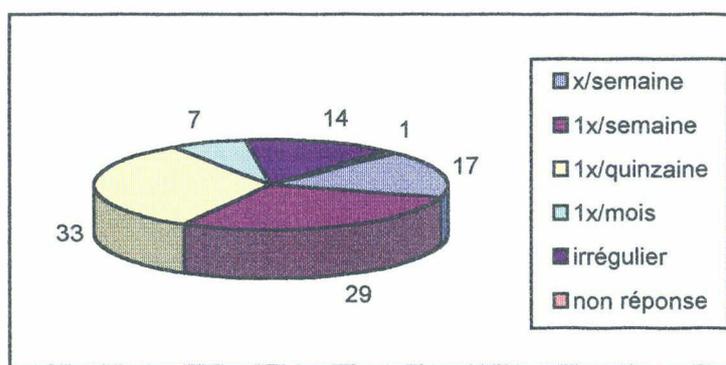
Les modalités de venue

La fréquence : ondes courtes

La majorité des personnes interrogées viennent de façon assidue, régulière, de plusieurs fois par semaine à une fois par mois (86 %). La périodicité la plus courante est d'une fois toutes les deux semaines.

Les usagers occasionnels sont rares et cette répartition ne varie pas significativement selon la CSP ; tout au plus note-t-on une fréquentation plus régulière et plus rapprochée dans le temps chez les étudiants. Ces derniers, ainsi que les demandeurs d'emploi, viennent essentiellement plusieurs fois par semaine (à 22 % et 36 % respectivement).

Figure 15 : La fréquence de venue (%)

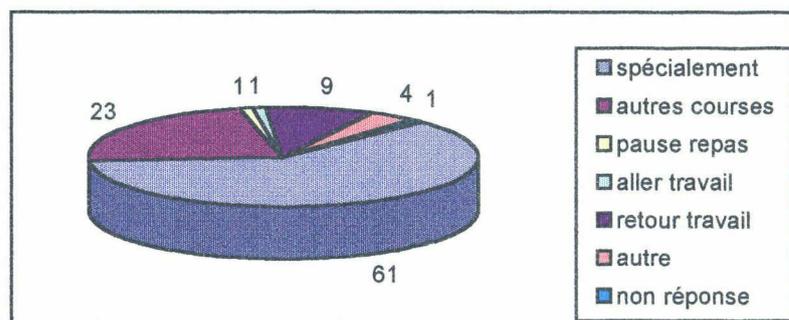


Une fin en soi

La fréquentation du service de prêt adultes apparaît comme une **occupation spécifique dans l'emploi du temps** des usagers. Une majorité se déplace spécialement (61 %), tandis que 23 % passent à l'occasion d'autres déplacements. La fréquentation de la Médiathèque apparaît donc comme une pratique largement indépendante des autres occupations. Cette tendance est particulièrement marquée chez les retraités. Seuls les professions libérales dérogent à cette tendance et viennent au contraire majoritairement à l'occasion d'autres déplacements (67 %).

Parmi les gens déclarant venir spécialement, certains précisent venir un jour de la semaine en particulier et à une heure donnée de la journée, comme le samedi midi ou le mardi après-midi ; d'autres disent venir en quittant la salle de consultation sur place.

Figure 16 : Modalités de la venue -1 (%)



La combinaison travail-bibliothèque n'est pas très pratiquée. Seulement 7 % des cadres supérieurs passent en allant travailler. La venue après le travail, un peu plus représentée, draine 13 % des cadres supérieurs, 23 % des professions intermédiaires et 27 % des employés. Il serait intéressant de connaître le lieu de travail de ces usagers, mais *a priori* le fait de travailler alentour n'influence que peu les modalités de la venue (rappelons que la Médiathèque est proche du centre des affaires).

Des séjours brefs

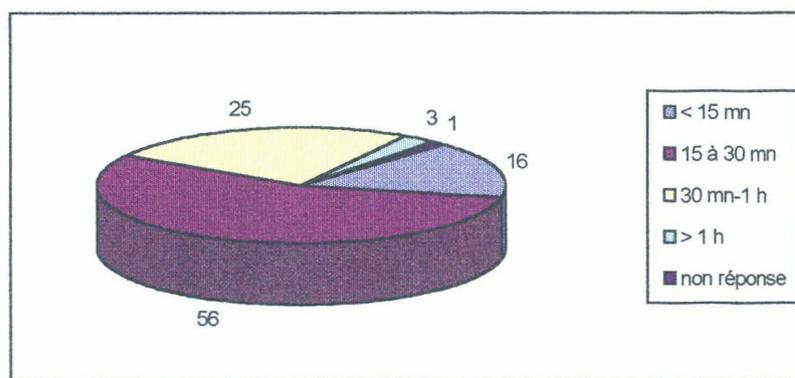
La durée du séjour est plutôt courte, puisque plus de la moitié des sondés déclarent rester entre 15 et 30 minutes. Seulement 3 % affirment rester une heure et plus : majoritairement des étudiants et des retraités. L'enquête menée à la Médiathèque de Chambéry²⁷ fait ressortir que 50 % des sondés restent habituellement au moins une heure ; une pratique sensiblement différente, donc.

Nous verrons plus loin que cet état de fait a une influence sur les usages sur place. Notons déjà que :

- ce sont surtout ceux qui affirment rester moins d'une heure qui se fient le plus souvent aux nouveautés, suggestions de lecture et retours du jour. Ce sont également eux qui ont le plus recours à l'aide du personnel dans leur recherche ;
- plus le séjour est long, moins on repart sans emprunter ;
- les séjours courts sont liés à une modalité de venue s'intégrant à une autre activité (autre déplacement et retour du travail).

²⁷ REYMOND, V. : op. cit., p. 38.

Figure 17 : La durée du séjour (%)



Le manque d'espace réservé aux activités de consultation ou de travail sur place induit une transformation de la pratique du service de prêt adultes. C'est essentiellement la pratique de prêt qui se développe au détriment d'un usage convivial lié à des besoins sociaux. On voit à quel point l'offre structure la demande...

Une pratique individualiste

La grande majorité des usagers déclarent venir seuls (81 %). Seulement, 11 % déclarent venir avec des membres de leur famille (ce qui ne veut pas dire, dans ce cas, qu'il n'y a qu'une carte par famille : tous peuvent emprunter à leur nom) et 7 % - souvent des non inscrits - avec des amis. Les femmes au foyer privilégient la venue en famille, 67 % d'entre elles, ce qui explique le faible taux d'emprunt pour autrui en ce qui les concerne (en plus du fait que les autres membres peuvent avoir leur carte...). Suivent les retraités (36 %) et les professions intermédiaires (31 %). Les étudiants et les demandeurs d'emploi sont les seuls à pratiquer la modalité de venue avec un ami selon les proportions respectives de 14 % et 9 %. A l'occasion, ils se donnent même rendez-vous sur place, bien que cette pratique soit minoritaire.

En effet, une majorité (66 %) déclare ne jamais donner rendez-vous à des connaissances ou venir à la bibliothèque pour retrouver quelqu'un. La Médiathèque n'est donc pas un lieu de rendez-vous. D'ailleurs :

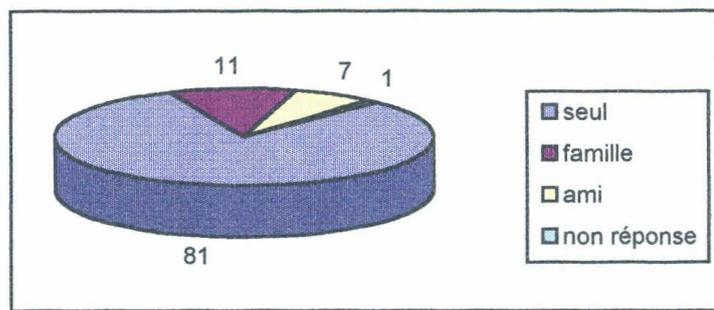
- plus on vient seul, plus on reste longtemps ;
- plus le séjour est long, moins le motif de venue a un caractère social ;
- inversement, plus on vient en famille plus courte est la durée du séjour.

La Médiathèque est donc utilisée comme un lieu de travail, et cela est dû au grand nombre d'étudiants inscrits.

Rappelons que l'enquête menée dans les bibliothèques des petites communes du Rhône²⁸ fait ressortir une fréquentation majoritairement familiale (avec plusieurs inscrits par famille, alors qu'ici les inscriptions uniques dominant). A la question « D'autres membres de votre famille sont-ils inscrits? », 62 % répondent « non ». Là encore, la présence marquée d'étudiants (venus suivre leurs études à Lille) peut expliquer en partie la spécificité de la Médiathèque lilloise.

²⁸ LEBLOND, C. : op. cit., p. 73.

Figure 18 : Modalité de la venue -2 (%)



Le service de prêt adultes occupe une place importante dans le rythme de vie des usagers : ce sont des emprunteurs, solitaires, qui viennent spécialement et fréquemment.

La motivation

Un besoin documentaire...

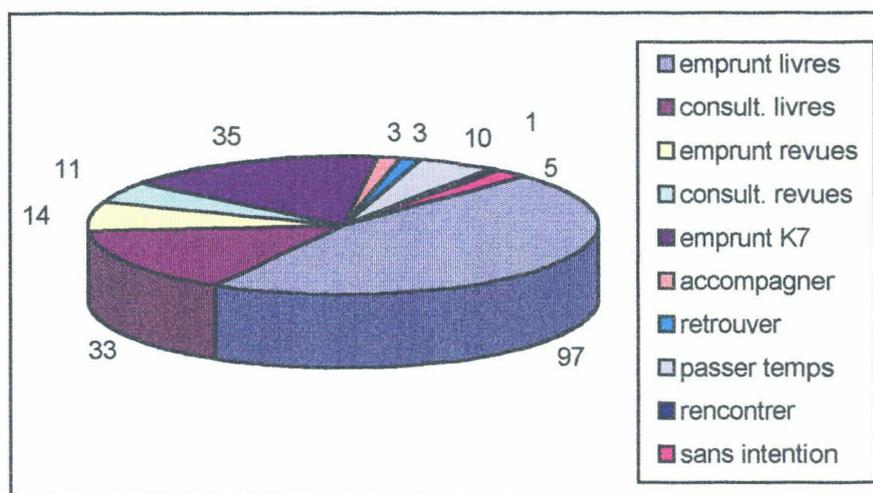
5% seulement des sondés viennent sans intention précise. Pour les autres, l'emprunt de livres est la principale motivation : 97 % des sondés l'ont cité au moins une fois (soit 46% des citations). Il y a une corrélation logique entre durée de séjour longue et consultation sur place de documents, qui prend un certain temps.

L'emprunt (46% pour les livres et 17% pour les K7) et la consultation de documents (15%) sont des motifs de venue plus cités que ceux liés à la convivialité dont nous avons parlé plus haut. L'emprunt de livres est d'autant plus cité que les usagers sont inscrits depuis longtemps. Enfin, en bonne logique, les non inscrits sont plus des « consultants ».

Ce sont seulement les étudiants qui affirment venir sans intention précise, et l'aspect socialisation (accompagner quelqu'un, retrouver quelqu'un, passer du temps et rencontrer des gens) est plus élevé chez eux ainsi que chez les demandeurs d'emploi. Il faut, à cette occasion, souligner une certaine distorsion entre les mots et les actes puisque nous avons constaté par ailleurs une pratique individualiste, singulièrement chez les étudiants. Il est vrai cependant que le motif socialisation arrive loin derrière les motifs dominants que sont l'emprunt et la consultation de documents.

Bien que l'emprunt de livres apparaisse comme la principale motivation, à la question « Vous arrive-t-il de repartir sans avoir emprunté de documents ? » une majorité répond « parfois » (54 %). La tendance des réponses varie approximativement de la même façon pour toutes les catégories socioprofessionnelles, quoique chez les étudiants repartir sans emprunter semble plus fréquent (cas de figure où la venue n'est liée qu'au travail sur place. La question ne spécifie pas « prêt adultes » ou « Médiathèque »). Il serait intéressant de connaître les causes de ce phénomène : suspension, document non disponible ou déjà emprunté... Nous pouvons toutefois écarter le cas de figure du document disponible non trouvé, puisque 96 % des interrogés déclarent trouver (sans et avec quelques difficultés) les livres qu'ils cherchent.

Figure 19 : Motifs de venue (%)



Ce phénomène est d'autant plus curieux qu'il apparaît que plus un usager vient fréquemment, moins il repart sans emprunter de documents : 45 % des sondés venant plusieurs fois par semaine avouent ne « jamais » repartir sans avoir emprunté. L'inverse est aussi vrai : les usagers venant de façon irrégulière sont ceux qui repartent « souvent » sans avoir emprunté de documents (soit 20 %).

Le service de prêt adultes se prête donc à un usage classique de la bibliothèque, c'est-à-dire un lieu où l'on vient chercher des documents, mais avec quelques modalités d'utilisation spécifiques qui nous apparaîtrons plus loin dans la section « Lecture sur place » (p.43).

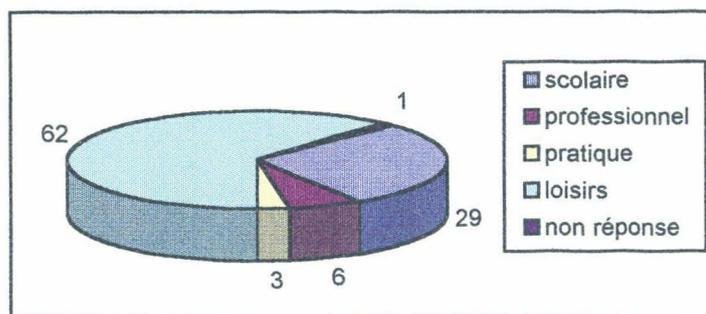
...tourné vers les loisirs

Le besoin prédominant des usagers est lié aux loisirs (62 %). Malgré la forte proportion d'étudiants (49 %), 45 % d'entre eux déclarant leur utilisation liée aux loisirs, les motivations scolaires (29 %) n'arrivent qu'en deuxième position. Par ailleurs, l'emprunt de romans classiques est le choix le plus cité pour cette catégorie d'emprunteurs (13 %).

L'enquête menée en 1995 à la Médiathèque d'Arles²⁹ aboutit sensiblement aux mêmes résultats : les besoins scolaires et universitaires n'arrivent que loin derrière les besoins liés au loisirs, alors que les étudiants et les élèves représentent 44 % de la population sondée. Ceci nous amène à nuancer les chiffres décrivant la Médiathèque comme un lieu de travail : l'usage est en fait double pour les étudiants (et s'articule autour du couple travail-loisirs). Ce qui n'empêche pas que l'image projetée par la Médiathèque en tant que lieu de travail soit importante (voir la section « Les images de la Médiathèque » (p.46).

²⁹ BRIAULT, M. : op. cit., p. 133.

Figure 20 : Les besoins (%)

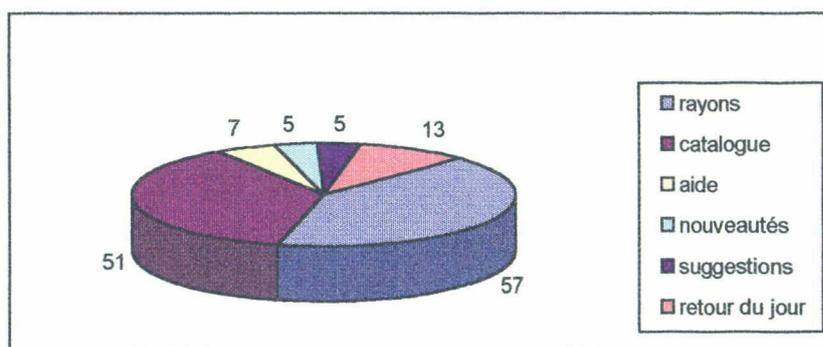


Le mode de recherche documentaire

Usages et succès

Deux modes de recherche sont privilégiés au prêt adultes. Une majorité d'utilisateurs (57 %) utilisent la recherche directe des documents dans les rayons - il s'agit essentiellement des retraités et des femmes au foyer. Le catalogue informatisé est le deuxième mode de recherche le plus utilisé (37 % des citations), principalement par les étudiants. Il est étonnant de remarquer que l'aide du personnel n'a été citée qu'à hauteur de 4 %, car en entretien, les membres du personnel citent ce mode comme très utilisé. Les retraités, les employés et les cadres supérieurs se fient plus au retour du jour. Les 15-24 ans privilégient la recherche *via* l'informatique, et pour les 25-29 il n'y a pas de préférence marquée entre le rayonnage et l'informatique. A partir de 30 ans, la recherche dans les rayons et le retour du jour recueillent les faveurs.

Figure 21 : Le mode de recherche (%)

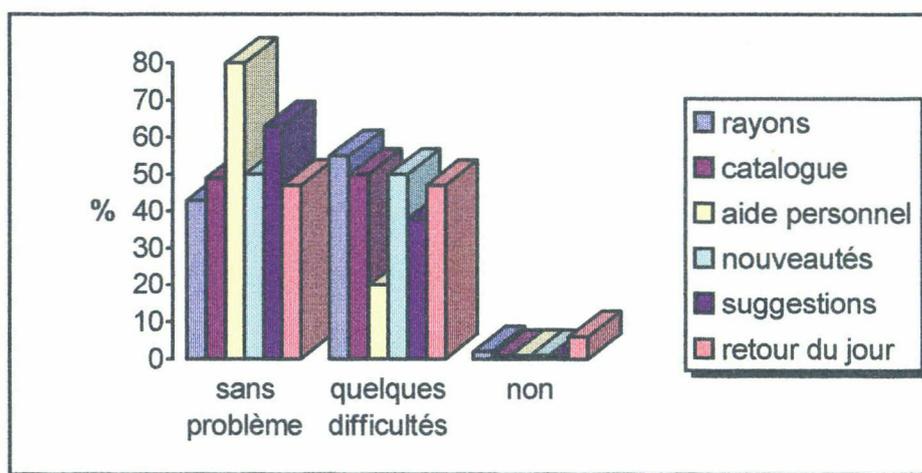


Le catalogue informatisé est plus utilisé par les gens récemment inscrits (qui sont par ailleurs essentiellement des étudiants, donc des jeunes), tandis que la recherche dans les rayons est pratiquée par les fidèles (qu'ils connaissent mieux le terrain ou qu'ils soient réticents à l'objet informatique). En conséquence, et selon les besoins, le mode de recherche diffère : ceux dont le besoin est en partie scolaire préfèrent le catalogue informatisé (58 %) alors que ceux dont le besoin est lié aux loisirs préfèrent la recherche dans les rayons (46 %).

Interrogés sur la facilité à trouver les documents, les usagers répondent à 45 % « sans problème » et à 52 % « avec quelques difficultés » (soit un total de 97 %). Le mode de recherche ne semble pas avoir d'incidence sur le fait de trouver sans problème et avec quelques difficultés, sauf sans doute pour ceux qui font faire leur recherche par un membre du personnel ! Ce sont majoritairement ceux qui privilégient le retour du jour qui déclarent ne pas trouver les livres qu'ils cherchent (5 %).

Le rayonnage (à 91 %), le catalogue informatisé (89 %), l'aide du personnel (90 %) ainsi que les suggestions de lecture (100 %) offrent la possibilité (appréciée) de trouver d'autres documents intéressants au cours d'une recherche. Les nouveautés ainsi que le retour du jour offrent moins cette possibilité.

Figure 22 : Succès selon mode de recherche

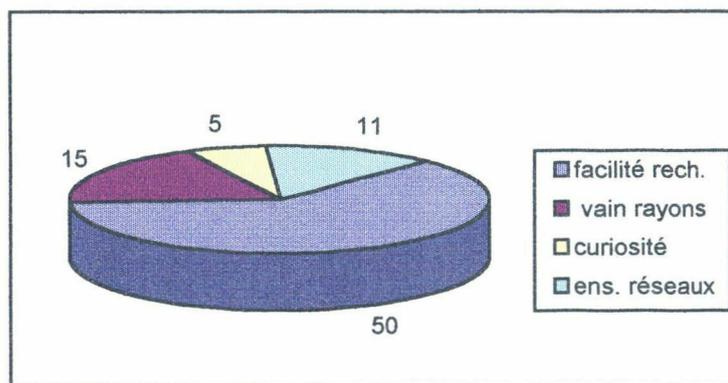


Le catalogue informatisé : une pratique admise

La recherche *via* l'informatique semble être acquise et ne pas poser problème. La majorité des personnes interrogées (82 %) affirment avoir déjà utilisé le catalogue informatisé, d'autant que l'on a affaire aux moins de 29 ans. A partir de 30 ans la tendance s'inverse et finalement les retraités sont seulement 36 % à l'avoir déjà utilisé et s'en servent très peu comme mode de recherche (6 % des citations). Les femmes au foyer, bien qu'elles soient nombreuses (67 %) à déjà l'avoir utilisé, ne le mentionnent jamais comme mode de recherche. Elles sont plutôt fidèles au « rayonnage » (75 %). Les cadres supérieurs eux-mêmes utilisent peu le catalogue informatisé (16% des citations). Enfin, plus le séjour est long, plus le catalogue informatisé est utilisé (60 %).

96 % des utilisateurs trouvent que ce catalogue est d'utilisation facile (41 % très facile et 55 % plutôt facile), qu'il facilite leurs recherches (62 %) et qu'il permet de trouver d'autres informations intéressantes non recherchées *a priori* (72 % des utilisateurs). Seulement 19 % des utilisateurs passent à la recherche informatisée après une tentative infructueuse dans les rayons. L'aspect *curiosité* souvent lié aux technologies nouvelles, semble s'être dissipé : on utilise plutôt le catalogue informatisé en connaissance de cause.

Figure 23 : Motifs d'utilisation du catalogue informatisé (%)



Les pratiques de lecture

La lecture

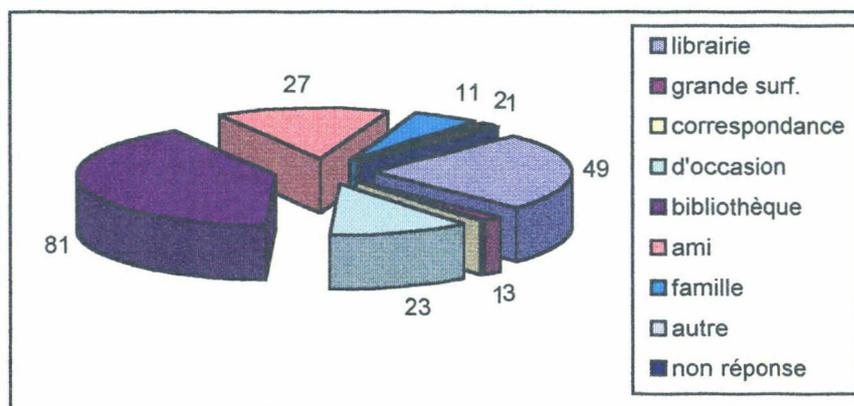
Le rapport au livre

Le nombre moyen de livres lus par les usagers du prêt adultes est assez élevé, puisqu'une majorité déclare lire entre 3 à 5 livres par mois (39 %). Les employés et les femmes au foyer lisent plutôt entre 1 ou 2 livres par mois.

L'emprunt en bibliothèque est la façon la plus courante de se procurer des livres (81 %). L'achat en librairie vient en deuxième position (49 %) et il est plus fréquent chez les professions intermédiaires et la classe d'âge 30-49 ans.

On constate par ailleurs que l'emprunt de livres auprès des membres de la famille est très pratiqué par les femmes au foyer aux dépens de l'emprunt à un ami. L'emprunt auprès d'amis est représenté de façon égale dans les autres CSP.

Figure 24 : Le mode de procuration (%)



Les usagers achètent peu les livres qu'ils consultent ou empruntent à la bibliothèque, et 57 % affirment même ne jamais acheter les livres consultés ou empruntés (4 % souvent, 38 % parfois).

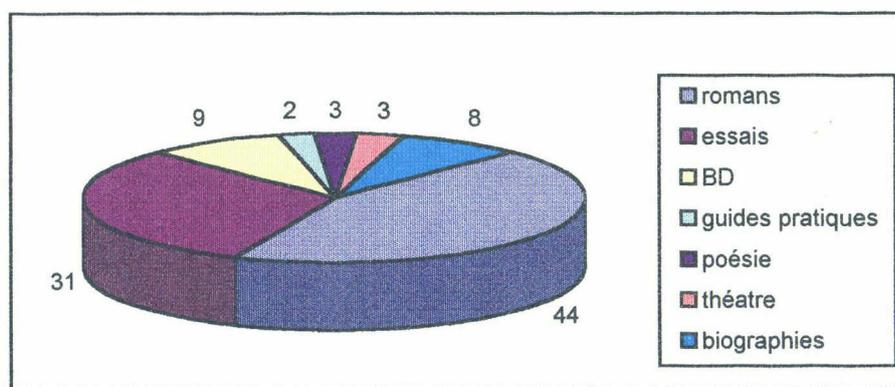
Pour reprendre la terminologie de H. Renard³⁰, nous sommes en présence de lecteurs à mi-chemin entre **emprunteurs exclusifs** et **acheteurs-emprunteurs**. L'enquête menée par H. Renard sur l'interaction entre les pratiques d'achat et d'emprunt, démontre que le fait d'acheter des livres que l'on a précédemment empruntés est particulièrement fréquent chez les étudiants (35 %) et les lycéens (21 %), alors que cela reste marginal dans le reste de la population, où le chiffre tombe à moins de 10 %. Dans notre enquête, les achats engendrés par l'emprunt sont limités, d'autant plus que, ici, les étudiants sont nombreux. Ainsi, ont répondu « souvent », en ordre décroissant : les chômeur (9 %), les professions intermédiaires (8%), les cadres supérieurs (7 %) et les étudiants (4 % seulement, donc sensiblement moins que les chiffres cités par H. Renaud).

Les genres de livres empruntés

La prépondérance du roman

A la question « Quel genre de livres empruntez-vous le plus souvent ? », un peu moins de la moitié des citations (46 %) se portent sur les romans classiques. L'emprunt de romans de littérature étrangère est aussi fort représenté (39 %). Le roman classique reste la catégorie préférée des femmes au foyer et des retraités. L'emprunt de documentaires se répartit de façon à peu près égale parmi l'ensemble des CSP.

Figure 25 : Les catégories de livres empruntés pour les loisirs (%)

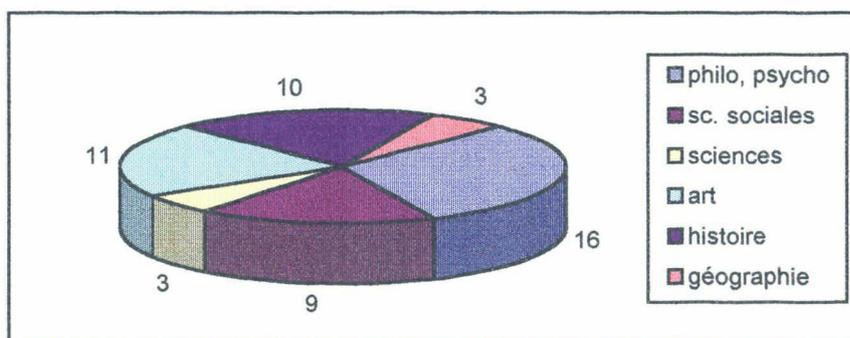


En croisant la question du besoin lié à l'emprunt et la question du genre de livre le plus souvent emprunté, on constate que les romans classiques tiennent toujours la première place dans **les besoins liés aux loisirs**, soit 44 % (dont nous avons souligné l'importance à la section « ...tourné vers les loisirs », p.38), suivis, dans une moindre mesure par les documentaires (31 %).

³⁰ RENARD, Hervé. Achat et emprunt de livres : concurrence ou complémentarité. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 40, n° 5, 1995, pp. 26-34.

Ceux dont le besoin est principalement scolaire empruntent le plus souvent des documentaires (52 % des citations). Comme le montre la figure 26, ce sont surtout des essais en philosophie (16 %) et en art, cinéma et musique (11 %) : en somme, la bibliothèque prolonge (ou remplace ?) la bibliothèque universitaire (nombreux sont les étudiants inscrits dans la filière sciences humaines). Les romans ne représentent plus chez eux que 23 % de l'emprunt.

Figure 26 : Les catégories de documentaires empruntés pour les besoins scolaires (%)

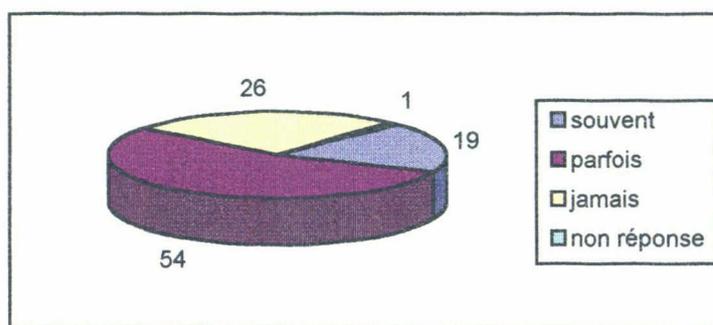


La lecture sur place

Un souhait ?

Malgré le nombre limité de places assises, une majorité d'usagers interrogés (63 %) déclarent consulter des documents aux tables du prêt adultes : 12 % le font souvent et 53 % parfois, et ce sont majoritairement des étudiants et des retraités. La lecture debout entre les rayons est aussi une pratique courante. Nous avons vu plus haut que le prêt l'emporte sur la consultation : malgré les inconvénients du local de prêt adultes, il y a donc un souhait des usagers de s'approprier les lieux et de faire que la Médiathèque ne soit pas uniquement un lieu voué à l'emprunt.

Figure 27 : La lecture entre les rayons (%)



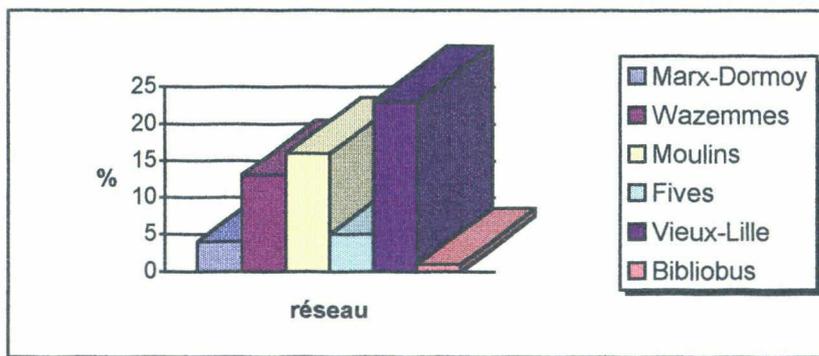
Les autres bibliothèques fréquentées

Le réseau municipal

Les usagers de la Médiathèque Jean-Lévy sont assez exclusifs puisque plus de la moitié (54 %) déclarent ne fréquenter aucune autre bibliothèque du réseau municipal. Les femmes au foyer ne fréquentent que la bibliothèque centrale, tandis que les étudiants et les demandeurs d'emploi sont les plus mobiles. Un autre facteur d'exclusivité est l'ancienneté de l'inscription : les usagers inscrits depuis plus de 10 ans disent à 88 % ne pas fréquenter les bibliothèques de quartier. L'annexe la plus fréquentée par les usagers du prêt adulte est celle du Vieux-Lille. A titre d'hypothèse, la raison peut en être la proximité. Les autres bibliothèques de quartier ayant une passerelle avec la bibliothèque centrale sont celles de Moulines et Wazemmes.

Ceux qui achètent le plus de livres ne fréquentent pas ou peu d'autres bibliothèques (y compris universitaires).

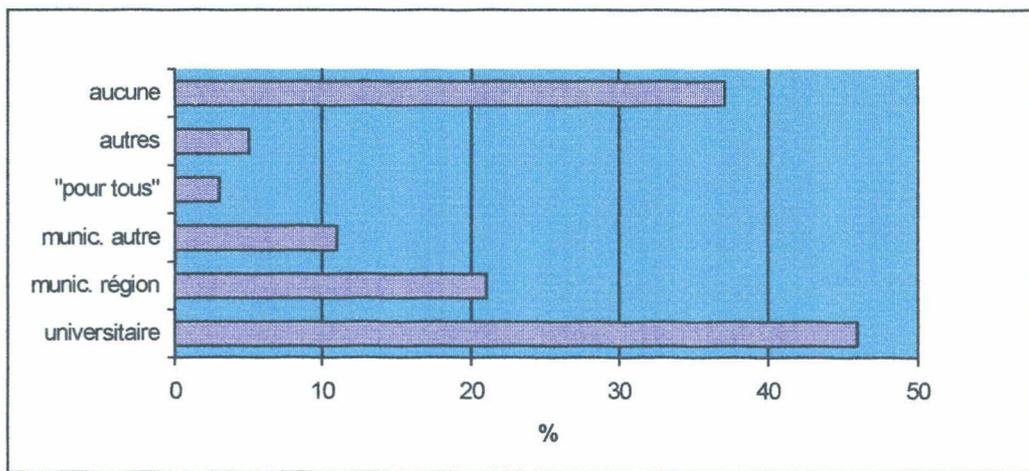
Figure 28 : La fréquentation des autres bibliothèques du réseau municipal



Les bibliothèques universitaires

L'exclusivité dont jouit la Médiathèque dans le réseau des bibliothèques municipales s'estompe lorsqu'il s'agit des bibliothèques hors-réseau : 63 % des personnes interrogées fréquentent d'autres bibliothèques. Les bibliothèques universitaires arrivent au premier rang, du fait du nombre d'étudiants inscrits. Comme nous le supposions, la Médiathèque constitue bien pour eux un prolongement de la bibliothèque universitaire. Les autres bibliothèques municipales de la région sont également relativement fréquentées par les usagers du prêt adultes, ce qui devrait s'expliquer par le lieu d'habitation (donnée dont nous ne disposons pas). Toutefois, dans la mesure où nous admettons que plusieurs étudiants ont une adresse familiale à l'extérieur de la ville de Lille, ceci explique en partie ces résultats.

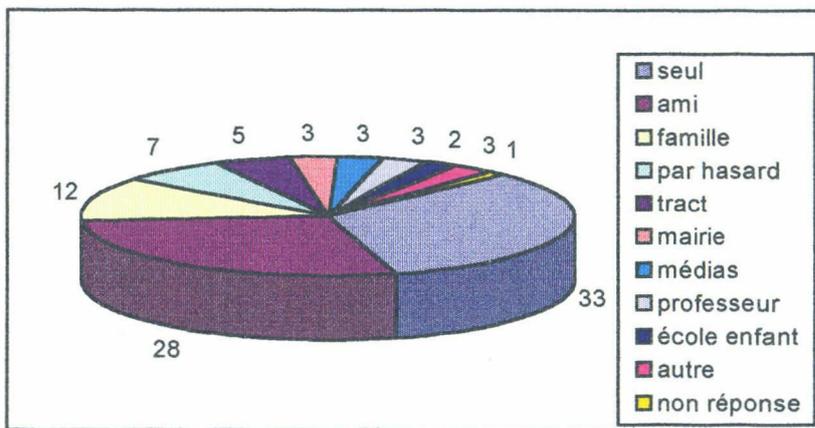
Figure 29 : La fréquentation des autres bibliothèques



Notoriété : un lieu évident

Une bonne part des sondés (33 %) ont découvert la bibliothèque seuls (réponse souvent accompagnée du commentaire « dans chaque grande ville il y a une bibliothèque municipale »), ou par le biais d'amis, ce qui suggère une approche sociale plus que familiale du lieu: sa découverte est liée à un cercle d'amis. Cela n'empêche pas une pratique « solitaire » du lieu, nous l'avons vu.

Figure 30 : La notoriété de la Médiathèque (%)



Le profil des usagers tend à ressembler à celui d'un public initié, habitué aux bibliothèques et à la lecture.

La représentation du service de prêt adultes et de la Médiathèque

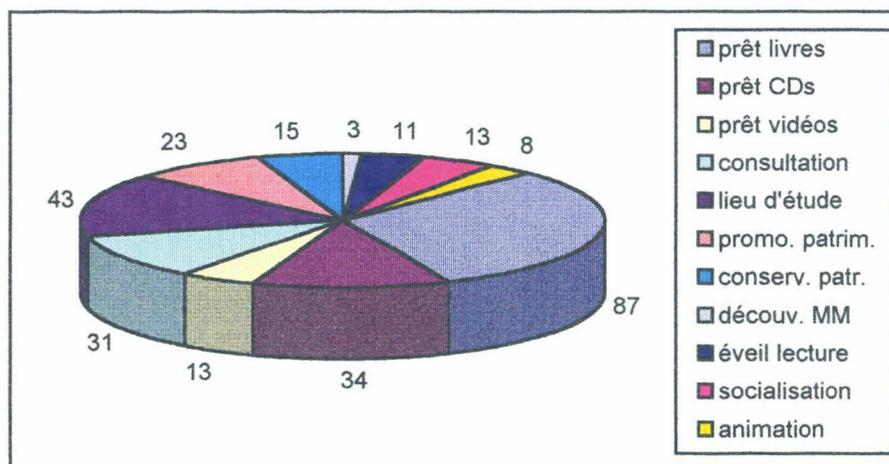
Les images de la Médiathèque

Un lieu d'emprunt

La Médiathèque Jean-Lévy est essentiellement perçue par les usagers du prêt adultes comme un lieu de prêt de documents, particulièrement de livres (pour 87 % des sondés) et comme un lieu de travail et d'étude (pour 43 %). Les retraités voient la Médiathèque surtout comme un lieu d'emprunt, et les étudiants comme un lieu d'étude. Les étudiants et les retraités ont cité « lieu d'animation » moins souvent que les autres CSP (pour définir la Médiathèque) alors qu'ils sont majoritaires à fréquenter les expositions, mais nous avons vu que les réponses n'engagent pas toujours les comportements et peuvent exprimer un souhait.

La recherche de convivialité est marginale même chez ceux qui se donnent rendez-vous: 13% seulement des sondés - essentiellement des fidèles - voient la Médiathèque comme un lieu de socialisation.

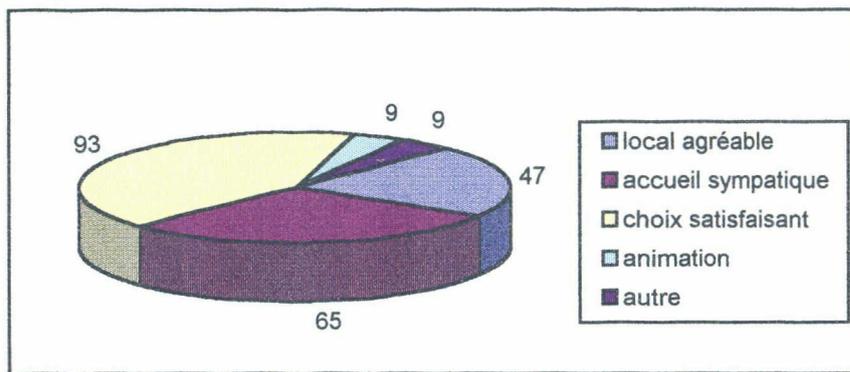
Figure 31 : Les représentations associées à la Médiathèque (%)



Critère de qualité : la richesse du fonds documentaire

Le critère le plus important pour juger de la qualité d'une bibliothèque est le choix satisfaisant de documents (93 % des sondés ont cité cette caractéristique une fois). Cette vision plus présente chez les femmes au foyer et les professions libérales, est partagée par toutes les classes d'âges. L'accueil sympathique arrive au deuxième rang (65%), suivi de la situation du local. Dans ces conditions, la politique d'acquisition devient un axe fondamental du bon fonctionnement de la Médiathèque.

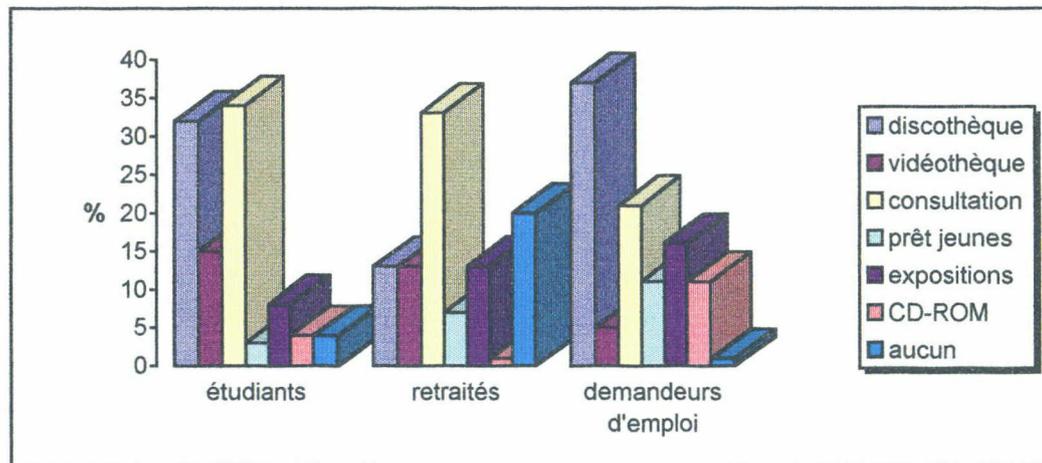
Figure 32 : Critères de qualité associés à une bibliothèque (%)



Bibliothèque ou médiathèque ?

Le nombre de personnes interrogées qui n'utilisent que le service de prêt adultes est faible (9 %). Il s'agit majoritairement de retraités et d'usagers faisant des séjours de longue durée. Parmi les autres, 62 % fréquentent également la discothèque, 41 % la salle de consultation sur place de documents, 31 % la vidéothèque, 12 % les expositions, 7 % le prêt jeunes et 5 % la salle de consultation de CD-ROM. Les étudiants et les retraités fréquentent majoritairement comme autres services la salle de consultation sur place de documents et les expositions. Les demandeurs d'emploi fréquentent aussi beaucoup les expositions.

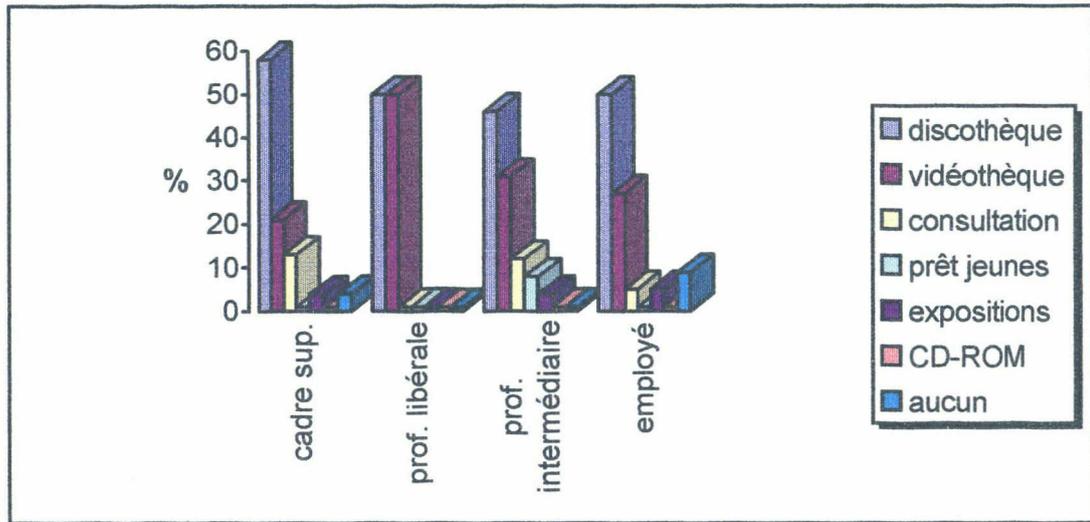
Figure 33 : L'utilisation globale de la Médiathèque -1



La tendance s'inverse en ce qui à trait aux services de la discothèque et de la vidéothèque : ce sont les cadres supérieurs, les professions libérales, les professions intermédiaires et les employés qui les fréquentent le plus.

Au total, ce sont les étudiants, demandeurs d'emploi et retraités qui ont l'utilisation la plus large de la Médiathèque. Il n'en reste pas moins que la Médiathèque est surtout utilisée comme un service de prêt, donc comme une **bibliothèque classique**.

Figure 34 : L'utilisation globale de la Médiathèque -2

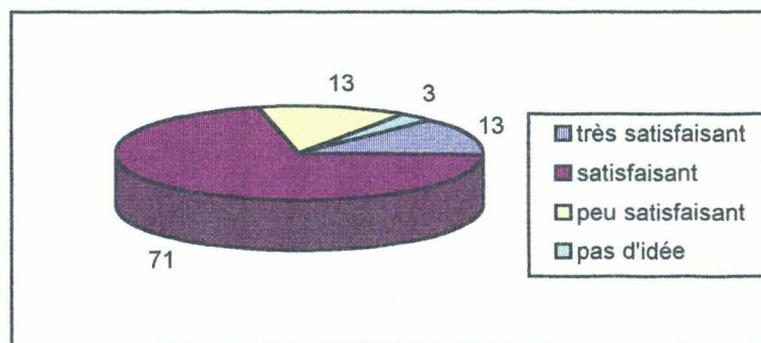


La satisfaction des usagers

Le choix de livres au prêt adultes

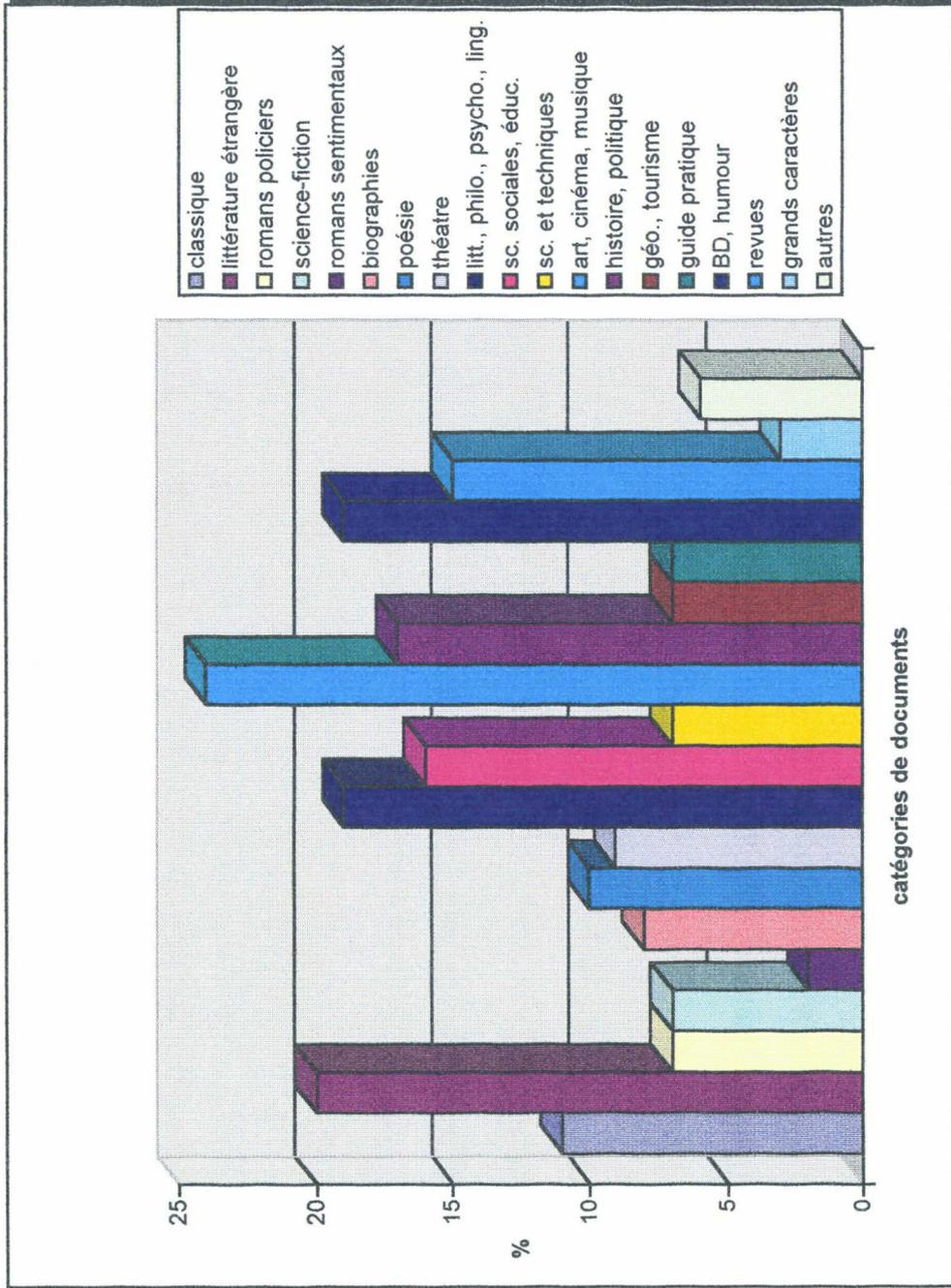
Les usagers du prêt adultes sont en très large majorité satisfaits par le choix de livres. Seulement 13% des personnes interrogées déclarent le choix peu satisfaisant, les plus critiques étant les inscrits de longue date, et, plus logiquement, ceux pour qui le choix de livres, en tant que critère de qualité d'une bibliothèque, est très important.

Figure 35 : Satisfaction quant au choix de livres (%)



Parmi les domaines que l'on souhaiterait voir développer, les essais sur l'art arrivent en tête (24 %), et les romans de littérature étrangère suivent (20 %). Le développement du domaine BD-humour est également fortement souhaité.

Figure 36 : Domaines à développer au service de prêt adultes



De façon logique, plus les usagers empruntent dans un domaine, plus ils souhaitent que ce domaine soit davantage développé.

Une méconnaissance des supports audio au prêt adultes

La moitié des sondés ne fréquentent pas cette section.

Parmi les autres, la satisfaction est moyenne lorsqu'il s'agit des cassettes de musique : 18 % des personnes qui les empruntent se déclarent peu satisfaites du choix. Les domaines qu'on souhaiterait voir davantage développés se répartissent comme suit :

- chez les 20-24 ans ; musique du monde 27 %, musique de films 15 %, chanson française 13 %, pop-rock 13 %, musique traditionnelle 12 %, jazz 10 % et autre 5 % ;
- chez les 30-49 ; musique classique 8 %.

La section des cassettes d'œuvres lues est probablement peu fréquentée : 73 % déclarent ne pas avoir d'idée sur le choix proposé. Parmi les emprunteurs de cassettes d'œuvres lues, 32 % se disent peu satisfaits du choix, 66 % se disent satisfaits et 3 % très satisfaits.

Accueil et disponibilité

91 % des usagers affirment qu'au moment de leur inscription on leur a expliqué les modalités de prêt, contre 3 % qui affirment le contraire et 5 % qui disent ne plus s'en souvenir. Les modalités portant sur la réservation semblent ne pas avoir été assez divulguées puisque 48 %, soit un peu moins de la moitié, affirment qu'on ne leur a pas donné de renseignements sur cette possibilité, contre 49 % qui disent en avoir eu et 3 % qui affirment ne plus s'en souvenir.

Figure 37 : Diffusion des modalités de réservation (%)

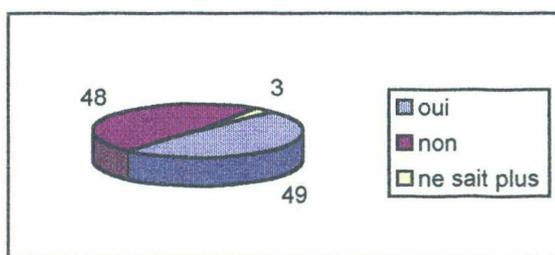
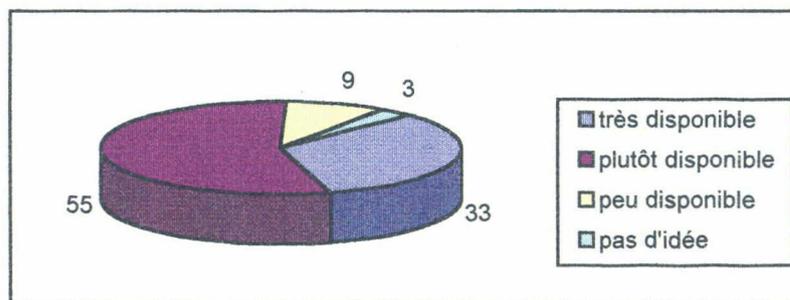


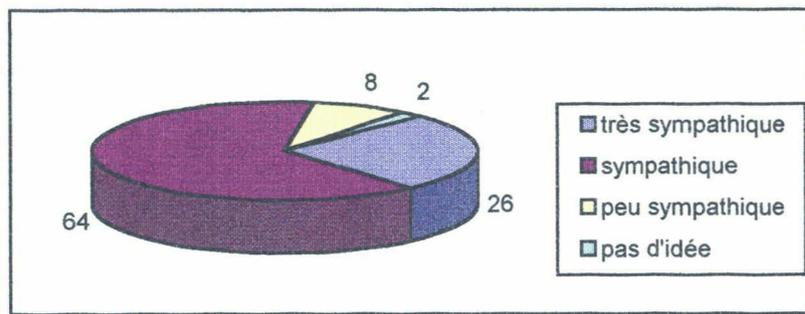
Figure 38 : Satisfaction quant à la disponibilité du personnel (%)



Il y a une bonne corrélation entre satisfaction quant à l'accueil d'une part et disponibilité du personnel d'autre part : seulement 8 % déclarent trouver l'accueil peu sympathique et

9 % le personnel peu disponible. Rappelons que l'accueil sympathique est un des trois critères les plus importants pour juger de la qualité d'une bibliothèque.

Figure 39 : Satisfaction quant à l'accueil (%)

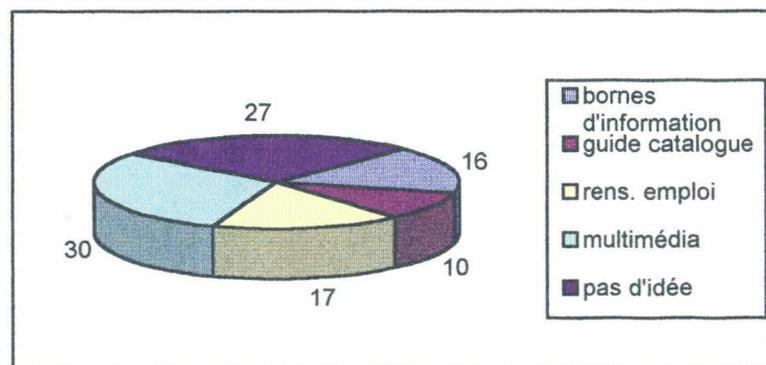


L'attente des usagers

Le développement du multimédia

Les attentes sont très catégorielles. Il ressort du sondage qu'une majorité relative des usagers du prêt adultes (30 %, surtout des étudiants et des professions intermédiaires) souhaitent voir le multimédia se développer en priorité ; fait curieux, d'autant qu'à la question sur l'image de la Médiathèque le multimédia n'apparaît pas comme caractère déterminant. Par ailleurs, plus les gens fréquentent la salle de consultation de CD-ROM, plus le souhait du multimédia est élevé (60 %). L'enquête dans les petites communes du Rhône a également fait ressortir le souhait d'un développement du multimédia. Cette demande de plus en plus pressante traduit une réelle évolution des pratiques culturelles.

Figure 40 : Attentes prioritaires (%)

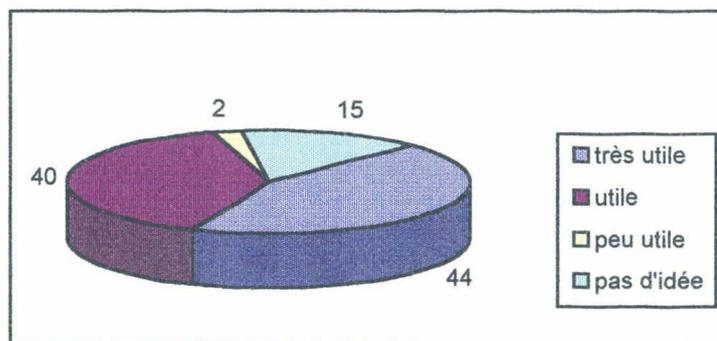


En ce qui concerne le catalogue informatisé, il y a une bonne corrélation entre difficulté d'utilisation et besoin d'un guide, et les retraités et les cadres supérieurs souhaitent plus que les autres un guide d'utilisation. A l'opposé, les femmes au foyer n'utilisent pas le catalogue informatisé ni ne souhaitent apprendre à l'utiliser. Les demandeurs d'emploi verraient d'un bon œil le développement du pôle emploi/formation, les professions libérales et les employés celui de bornes d'information.

L'harmonisation des heures d'ouverture

Conformément aux commentaires des membres du personnel, une majorité trouverait utile que les heures d'ouverture du service de prêt adultes soient harmonisées avec celles du service de consultation sur place. L'harmonisation est d'autant plus souhaitée que l'on fréquente ce dernier service.

Figure 41 : Souhait d'harmonisation des heures d'ouverture (%)



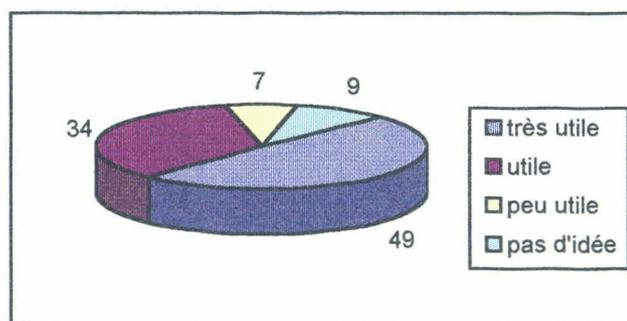
L'emprunt de partition de musique

La possibilité d'emprunt de partitions de musique est souhaitée par 36 % des personnes interrogées, surtout des étudiants (53 %).

L'installation d'une boîte de retour de documents

En grande majorité les bibliothèques québécoises sont munies d'un dispositif permettant aux usagers de retourner en dehors des heures d'ouverture les documents empruntés, dispositif qui, semble-t-il, n'est pas utilisé dans les bibliothèques françaises. Il ressort de notre sondage qu'une forte majorité (83 %) trouverait utile à très utile que la médiathèque se munisse d'une boîte de retour, d'autant que le prêt de livres domine dans les usages.

Figure 42 : Attente d'une boîte de retour de documents (%)



Conclusion : Et maintenant...Quels impacts pour le service de prêt adultes ?

Cette enquête ne serait que peu utile si elle ne s'accompagnait d'une réflexion sur les différents constats. Comme nous le soulignons, l'enquête devait permettre de cerner la nature du public. Grâce à une connaissance accrue des modalités de fréquentation, des comportements, des représentations et attentes des usagers du prêt adultes, nous pouvons maintenant le faire, pour envisager des actions. Tout d'abord, récapitulons les principaux résultats de l'étude.

Les usagers du prêt adultes, majoritairement jeunes et étudiants, viennent à ce service avant tout pour **emprunter des livres**, n'y font qu'un **court passage**, **lisent peu sur place** et ont un **usage individuel, peu socialisé** de l'espace de la Médiathèque. Ils ont également une **vision plutôt traditionnelle** du prêt adultes et de la Médiathèque dans son ensemble : lieu où l'on vient emprunter des documents. Rappelons que la moitié des sondés ne fréquentent même pas la section audio du prêt adultes.

Parmi les commentaires recueillis sur les questionnaires, aucun ne va dans le sens d'une recherche de convivialité accrue. On souhaite surtout des **dispositifs techniques** (plus de postes de consultation du catalogue informatisé, agrandissement du local...), un **horaire plus souple** (horaire d'ouverture le matin). Nous sommes loin du cas de figure de la Médiathèque de Chambéry³¹ qui est perçue comme plus diversifiée, et où les usagers demandent même des débats autour des documents ou des rencontres au sein de forums, trouvant d'ailleurs que le nouveau bâtiment (moderne) est froid et austère (ils regrettent le côté convivial et intimiste de l'ancien).

A ce propos, il est intéressant de rappeler qu'à son ouverture, le hall d'entrée de la Bibliothèque de Lille avait été aménagé comme un lieu de convivialité, muni de guéridons et de sièges qui ont maintenant disparus. *La Médiathèque qui est essentiellement perçue comme lieu de prêt de documents et comme lieu d'étude souhaite-t-elle réellement devenir un lieu de socialisation ?*

A l'issue des discussions menées avec les responsables de la lecture publique du service de prêt adultes et à l'analyse de notre sondage, trois constats majeurs retiennent notre attention :

- Il semble que les modalités de réservation ne soient pas suffisamment divulguées lors de l'inscription. La consigne de mieux faire connaître ce service a déjà été donnée au personnel chargé des inscriptions.

- L'enquête a permis de faire ressortir l'adéquation entre l'offre de service multimédia, déjà existante, et le développement de ce type de produit demandé par les usagers. Ceci devrait donner une légitimité accrue au projet de logithèque actuellement à l'étude auprès de la direction de la Médiathèque. Néanmoins, dans la mesure où cette offre multimédia est censée attirer les **adolescents**, il faudra prendre garde que le public adulte ne s'approprie pas les lieux et fasse de ce service un lieu réservé.

³¹ REYMOND, V. : op. cit., p. 56.

• En troisième lieu, et c'est probablement l'élément le plus marquant de cette enquête, il est possible d'évaluer l'impact de la nouvelle politique d'acquisition. En tant que bibliothèque centrale « classée » d'une grande ville, la Médiathèque est placée devant la nécessité de tenir un équilibre entre la richesse des fonds (qualité de l'offre) et l'hétérogénéité des attentes et des usages des publics (donner satisfaction à un public diversifié). L'hypothèse de départ laissait présager que le public exprimerait en partie son mécontentement perçu par le personnel au moment du changement de politique documentaire. Or il ressort qu'une **majorité de sondés est satisfaite** tant du service (accueil et disponibilité du personnel) que **du choix des documents**. Il n'en reste pas moins que des améliorations d'ordre pratique sont possibles : un élargissement du service est demandé (harmonisation des heures d'ouverture avec la salle de consultation sur place, *chute à livres*, pour le retour de documents en dehors des heures d'ouverture de la Médiathèque).

Par ailleurs, au vu des attentes de certains on peut s'interroger, avec J.C. Le Dro, sur l'avenir des bibliothèques publiques en France : près d'un cinquième des sondés souhaitent la mise en place d'un service de renseignement concernant l'emploi et la formation. Nous avons déjà la bibliothèque publique « *annexe de l'Education nationale* »³², verrons-nous apparaître la bibliothèque publique « *annexe de l'ANPE* » ?

L'image des médiathèques est en permanente évolution et semble suivre d'assez près les changements techniques et culturels de notre société. Les médiathèques elles-mêmes changent un peu moins vite à cause d'une certaine inertie surtout due au manque de subventions, mais un peu aussi par effet de mode : nous avons déjà souligné le fait qu'actuellement ces institutions ne sont pas celles qui apportent le plus de prestige à une ville. Elles n'en restent pas moins incontournables pour un grand nombre de citoyens.

³² Expression de Jean-Claude Le Dro cité par Marianne Briault *in* Briault, M. : op. cit., p.133.

BIBLIOGRAPHIE

Sociologie de la lecture :

BARBIER-BOUVET, Jean-François et POULAIN, Martine. *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou*. Paris : Documentation française, 1986.

BRIAULT, Marianne, LEBLOND, Corinne, MEI, Franck, REYMOND, Valérie. *Les médiathèques et leurs publics : enquête dans le Rhône, à Arles et à Chambéry*. Villeurbanne : ENS-SIB, 1996.

HORELLOU-LAFARGE, Chantal et SEGRE, Monique. *Regards sur la lecture en France : bilan des recherches sociologiques*. Paris : L'Harmattan, 1996.

LEMAREC, Joëlle. *Dialogue ou labyrinthe ? : la consultation des catalogues informatisés par les usagers*. Paris : Bibliothèque publique d'information, 1989.

PASSERON, J.C., GRUMBACH, M. *L'œil à la page : enquête sur les images et les bibliothèques*. Paris : Bibliothèque publique d'information, 1984.

POULAIN, Martine (dir.). *Lire en France aujourd'hui*. Paris : Editions du cercle de la librairie, 1993.

POULAIN, Martine. *Constances et variances. Les publics de la Bibliothèque publique d'information 1982-1989*. Paris : Centre Georges Pompidou, 1990.

POULAIN, Martine (dir.). *Pour une sociologie de la lecture, lectures et lecteurs dans la France contemporaine*. Paris : Editions du cercle de la librairie, 1988.

RENARD, Hervé. Achat et emprunt de livres : concurrence ou complémentarité. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 40, n° 5, 1995.

SCP Communication. *Les publics de la BNF, synthèse*. Rapport inédit, juin 1997.

SEIBEL, Bernadette (dir.). *Lire, faire lire : des usages de l'écrit aux politiques de lecture*. Paris : Le Monde éditions, 1995.

Gestion des bibliothèques :

Association des Bibliothécaires Français. *Le Métier de bibliothécaire*. Paris : Editions du cercle de la Librairie, 1996.

BERTRAND, Anne-Marie. *Les Bibliothèques municipales, acteurs et enjeux*. Paris : Editions du cercle de la Librairie, 1994.

CALENGE, Bertrand. *Les politiques d'acquisition*. Paris : Editions du cercle de la Librairie, 1994.

GIAPPICONI, Thierry, CARBONE, Pierre. *Management des bibliothèques*. Paris : Editions du cercle de la Librairie, 1997.

KUPIEC, Anne (dir.). *Bibliothèques et évaluation*. Paris : Editions du cercle de la Librairie, 1994.

SALAÜN, Jean-François. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*. Paris : Editions du cercle de la Librairie, 1992.

Méthodologie :

MOSCAROLA, J. *Enquêtes et analyse de données*. Paris : Vuibert, 1990.

Données statistiques :

INSEE. Recensement 1990, région du Nord.

Ouvrages portant sur la Médiathèque Jean-Lévy :

ATTARDO, Domenica. Rapport de stage Médiathèque Jean-Lévy. Université de Lille III, septembre 1997.

CROMBEZ, O. Bibliothèque municipale de Lille. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 11^e année, N° 9-10, sept-oct 1966, pp. 349-355.

CROMBEZ, O. *Bibliothèque municipale de Lille*. Lille : Imprimerie Dourdin, 1965.

DURANTON, Monique. *La Médiathèque Jean-Lévy*. Rapport interne, mai 1998.

Rapport d'activité 1996 de la Médiathèque Jean-Lévy.

Table des illustrations

FIGURE 1 : RÉPARTITION PAR ÂGE DES USAGERS DU PRÊT ADULTES	18
FIGURE 2 : LA CSP DES USAGERS DU PRÊT ADULTES (%)	19
FIGURE 3 : RÉPARTITION DES PRÊTS SELON L'ÂGE ET LE SEXE	19
FIGURE 4 : LE PRÊT SELON LA CSP	20
FIGURE 5 : EVOLUTION DE L'EMPRUNT SUR TROIS ANS	23
FIGURE 6 : DISTRIBUTION DE L'ÂGE DES SONDES EN FONCTION DU SEXE	29
FIGURE 7 : CSP DES SONDES (%)	30
FIGURE 8 : LE NIVEAU D'ÉTUDE DES SONDES (%)	30
FIGURE 9 : LE TYPE D'ÉTABLISSEMENT FRÉQUENTÉ (%)	30
FIGURE 10 : LE CYCLE D'ÉTUDE DES ÉTUDIANTS SONDES (%)	31
FIGURE 11 : FILIÈRE D'INSCRIPTION DES SONDES (%)	31
FIGURE 12 : L'ANCIENNETÉ D'INSCRIPTION DES SONDES (%)	32
FIGURE 13 : L'EMPRUNT POUR AUTRUI (%)	33
FIGURE 14 : LE MOTIF DE VENUE DES NON-INSCRITS (%)	33
FIGURE 15 : LA FRÉQUENCE DE VENUE (%)	34
FIGURE 16 : MODALITÉS DE LA VENUE -1 (%)	35
FIGURE 17 : LA DURÉE DU SÉJOUR (%)	36
FIGURE 18 : MODALITÉ DE LA VENUE -2 (%)	37
FIGURE 19 : MOTIFS DE VENUE (%)	38
FIGURE 20 : LES BESOINS (%)	39
FIGURE 21 : LE MODE DE RECHERCHE (%)	39
FIGURE 22 : SUCCÈS SELON MODE DE RECHERCHE	40
FIGURE 23 : MOTIFS D'UTILISATION DU CATALOGUE INFORMATISÉ (%)	41
FIGURE 24 : LE MODE DE PROCURATION (%)	41
FIGURE 25 : LES CATÉGORIES DE LIVRES EMPRUNTÉS POUR LES LOISIRS (%)	42
FIGURE 26 : LES CATÉGORIES DE DOCUMENTAIRES EMPRUNTÉS POUR LES BESOINS SCOLAIRES (%)	43
FIGURE 27 : LA LECTURE ENTRE LES RAYONS (%)	43
FIGURE 28 : LA FRÉQUENTATION DES AUTRES BIBLIOTHÈQUES DU RÉSEAU MUNICIPAL	44
FIGURE 29 : LA FRÉQUENTATION DES AUTRES BIBLIOTHÈQUES	45
FIGURE 30 : LA NOTORIÉTÉ DE LA MÉDIATHÈQUE (%)	45
FIGURE 31 : LES REPRÉSENTATIONS ASSOCIÉES À LA MÉDIATHÈQUE (%)	46
FIGURE 32 : CRITÈRES DE QUALITÉ ASSOCIÉS À UNE BIBLIOTHÈQUE (%)	47
FIGURE 33 : L'UTILISATION GLOBALE DE LA MÉDIATHÈQUE -1	47
FIGURE 34 : L'UTILISATION GLOBALE DE LA MÉDIATHÈQUE -2	48
FIGURE 35 : SATISFACTION QUANT AU CHOIX DE LIVRES (%)	48
FIGURE 36 : DOMAINES À DÉVELOPPER AU SERVICE DE PRÊT ADULTES	49
FIGURE 37 : DIFFUSION DES MODALITÉS DE RÉSERVATION (%)	50
FIGURE 38 : SATISFACTION QUANT À LA DISPONIBILITÉ DU PERSONNEL (%)	50
FIGURE 39 : SATISFACTION QUANT À L'ACCUEIL (%)	51
FIGURE 40 : ATTENTES PRIORITAIRES (%)	51
FIGURE 41 : SOUHAIT D'HARMONISATION DES HEURES D'OUVERTURE (%)	52
FIGURE 42 : ATTENTE D'UNE BOÎTE DE RETOUR DE DOCUMENTS (%)	52

ANNEXE 1

4 Bibliothèque-Discothèque de Moulines

62, rue Buffon

M Porte de Douai

Tél : 03 20 85 20 95

- Adultes, jeunes et discothèque
- mardi, jeudi et vendredi : 13h-18h
- mercredi : 10h-12h et 14h-18h
- samedi : 10h-12h et 14h-18h

+ *fonds thématique : monde du travail*

5 Bibliothèque de Fives

18, rue Bourjemois

M Fives

Tél : 03 20 47 55 14

- Adultes et jeunes
- mardi et samedi : 14h-18h
- mercredi : 10h-12h et 14h-18h
- vendredi : 14h-19h

+ *fonds thématique : fonds italien. Salle mult média*

6 Bibliothèque du Vieux-Lille

25/27, place Louise de Bettignies

M Rihour

Tél : 03 20 55 75 90

- Adultes
- mardi et jeudi : 14h-18h30
- mercredi : 10h-12h et 14h-18h30
- vendredi : 12h-19h30
- samedi : 10h-12h et 14h-18h
- Jeunes
- mardi, jeudi et vendredi : 16h-18h30
- mercredi : 10h-12h et 14h-18h30
- samedi : 10h-12h et 14h-18h

+ *fonds thématiques : beaux-arts, science fiction, poésie*

7 Bibliothèque de Lille-Sud

Rue Lazare Garreau (Ancienne mairie de quartier)

En projet.

La Ville de Lille met à votre service :

6 bibliothèques,

1 bibliobus / prêt aux collectivités,

2 discothèques,

1 vidéothèque,

ouverts à tout lecteur inscrit sans distinction de domicile.

200 000 documents, 30 000 disques-compacts,

1 800 vidéocassettes à votre disposition avec l'accueil et le conseil des bibliothécaires.

Vous pourrez lire et travailler sur place, ou emporter chez vous les documents de votre choix.

Comment s'inscrire ?

- En présentant :
 - une carte d'identité,
 - une attestation de domicile de moins de 3 mois,
 - une autorisation parentale pour les mineurs.
- Inscription valable un an, au tarif en vigueur.

Catalogue

Le catalogue informatisé donne accès à l'ensemble des collections.

Il est aussi accessible par minitel : 03 20 49 50 45

Prêt

- Une seule inscription permet d'emprunter dans toutes les bibliothèques de prêt 7 documents pour une durée de 15 jours : 4 livres - 1 revue - 1 cassette-audio - 1 livre-cassette.
- Discothèque : 3 disques-compacts pour 15 jours
- Vidéothèque : 1 vidéocassette pour 7 jours

Bienvenue,

dans les

bibliothèques
municipales
de Lille



services de prêt

LES BIBLIOTHÈQUES SONT OUVERTES

TOUTE L'ANNÉE

DU MARDI AU SAMEDI,

ET LE DIMANCHE MATIN À MAXX DORIGNY

Ville de Lille



1 Médiathèque du Centre

32/34, Rue Edouard Delesalle

M Rihour ou Gare Lille Flandres

Tél: 03 20 15 97 20 - Fax: 03 20 63 94 59

• Adultes • Tél: 03 20 15 97 23

mardi: 14h-19h

mercredi: 10h-19h

jeudi et vendredi: 13h-19h

samedi: 10h-18h

+ *fonds thématiques: cinéma, romans policiers*

• Jeunes • Tél: 03 20 15 97 28

mardi, jeudi et vendredi: 16h-18h

mercredi: 10h-12h et 14h-18h

samedi: 14h-18h

• Discothèque et vidéothèque •

Tél: 03 20 15 97 21

mardi, mercredi, jeudi et vendredi: 14h-19h

samedi: 10h-12h et 14h-18h

• Bibliobus et prêt aux collectivités •

Tél: 03 20 15 97 20

2 Bibliothèque de Marx-Dormoy

36, avenue Marx-Dormoy

M Bois Blancs

Tél: 03 20 92 52 87

• Adultes •

mardi et vendredi: 14h-19h

mercredi: 9h30-12h et 14h-19h

jeudi: 14h-18h

samedi: 9h30-12h et 14h-18h

~~dimanche: 10h-12h~~

• Jeunes •

mardi et vendredi: 16h30-19h

mercredi: 9h30-12h et 14h-19h

jeudi: 16h30-18h

samedi: 9h30-12h et 14h-18h

~~dimanche: 10h-12h~~

+ *fonds thématiques: sports, spectacles pour enfants*

3 Bibliothèque de Wazemmes

134, rue de l'Abbé Aerts

M Wazemmes

Tél: 03 20 12 84 68

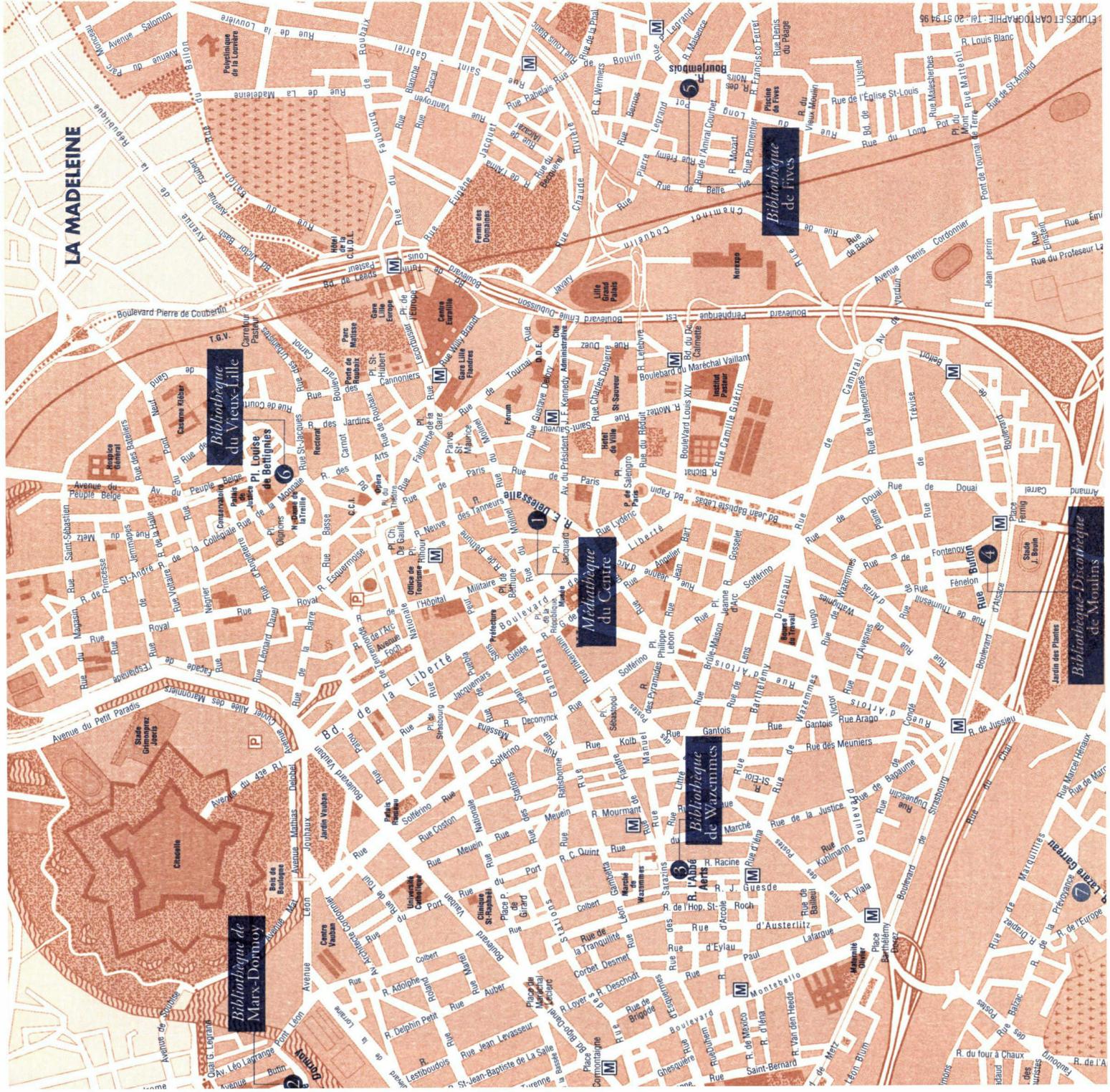
• Adultes et jeunes •

mardi: 13h-18h

mercredi: 10h-12h et 14h-18h

jeudi et vendredi: 14h-18h

samedi: 10h-12h et 14h-18h



ANNEXE 2

Nos engagements

- 1 • *optimiser* le choix des documents (livres, disques compacts, vidéocassettes...) dans la mesure de nos moyens.
- 2 • *assurer* un conseil personnalisé à l'écoute des lecteurs.
- 3 • *garantir* la conservation des documents et leur mise en valeur.

Vos engagements

- 1 • respecter les *dates de retour* des documents afin qu'ils circulent plus rapidement.
- 2 • respecter les *documents* que vous empruntez.
- 3 • respecter le *règlement* conçu en vue de la satisfaction de tous.

Autres services à votre disposition

- **Réserver un livre dans toute bibliothèque** du réseau en vous adressant aux bibliothécaires, sauf s'il s'agit d'une « nouveauté ».
- **Emprunter un document dans tous les services de prêt**, quel que soit votre lieu d'inscription.
- Si vous ne trouvez pas le livre ou le périodique que vous cherchez, le **service Prêt Entre Bibliothèques** de la Médiathèque Jean Lévy peut se charger de le faire venir d'une bibliothèque extérieure à Lille pour que vous puissiez le consulter sur place.
- La bibliothèque municipale offre désormais aux **personnes mal ou non-voyantes** la possibilité d'accéder comme tout un chacun à ses services. L'inscription à la bibliothèque permet ainsi de consulter tous types de documents (journaux, revues, livres, livres sur disquettes, CD-ROM) à l'aide d'un télégrandisseur et d'un poste de consultation adapté (scanner, plage braille, synthèse vocale). L'accès à ce service se fait uniquement sur rendez-vous, du mardi au samedi de 14h à 18h. Vous pouvez aussi emprunter des livres en gros caractères, des livres lus sur cassettes.

Pour tous renseignements :
tél. 03-20-15-97-20

Règlement intérieur des bibliothèques municipales de Lille



SERVICES DE PRÊT
(LIVRES, DISQUES-COMPACTS, VIDÉOCASSETTES,...)
DE LA MÉDIATHÈQUE JEAN LÉVY
(32 RUE EDOUARD DELESALLE)
ET DES BIBLIOTHÈQUES DE QUARTIER

Vous désirez vous inscrire ou vous réinscrire

Il vous faudra présenter obligatoirement chaque année :

- 1 pièce d'identité : carte d'identité ou passeport ou carte de transport ;
- 1 justificatif de domicile de moins de 3 mois : facture EDF ou France-Télécom ou quittance de loyer.
- 1 carte d'actualisation (de l'A.N.P.E.) à jour si vous êtes en recherche d'emploi.

Les **mineurs de moins de 13 ans** ne sont pas autorisés à s'inscrire dans les services de prêt adultes, les discothèques et la vidéothèque.

En cas de **perte ou de vol de votre carte** de prêt, prévenez immédiatement la bibliothèque afin de faire opposition à tout emprunt.

Vous désirez consulter des documents sur place

Vous pouvez consulter librement et gratuitement les documents des services de prêt.

Si vous êtes inscrits dans ces services, votre carte vous permet également de consulter les documents dans la salle de consultation de la Médiathèque Jean Lévy.

prêt : contrat par lequel une personne (physique ou morale) en autorise une autre à utiliser un bien à charge de restitution.

Vous désirez emprunter des documents

Vous devez être inscrit(e) dans les services de prêt. Votre carte de prêt, renouvelable chaque année, devra être présentée lors de chaque emprunt.

Vous pouvez emprunter au total pour

2 semaines :

- à la bibliothèque : 4 livres, 1 cassette, 1 cassette lue, 1 revue ;
- à la discothèque : 3 disques-compacts (CD) ;
- à la vidéothèque : 2 vidéocassettes (dont un seul film).

Pour la bibliothèque et la discothèque, le prêt est renouvelable une fois, sauf si le document est réservé ou s'il a un statut spécial (nouveautés...). Pour la vidéothèque, le renouvellement du prêt est impossible afin de permettre la meilleure circulation des fonds.

Tout retard sera sanctionné par une suspension équivalente au nombre de jours de retard. Pour l'éviter et assurer la satisfaction de tous, respectez les dates limites de retour ou renouvelez vos prêts auprès des bibliothécaires.

Consignes lors du prêt

Discothèque

Afin d'éviter toute contestation lors de la restitution des documents, vous voudrez bien vérifier l'état des disques avant de quitter la discothèque. Il est entendu que votre responsabilité sera engagée à partir de cet instant.

Vidéotheque

Toute cassette vidéo doit être rendue rembobinée. En cas de manquement à cette règle, une suspension de 2 jours sera appliquée. Nous vous rappelons que, conformément à la législation, l'emprunt est strictement réservé à l'utilisation exclusive au sein du cercle de famille. Le document ne peut être diffusé publiquement, même dans un but pédagogique, ni copié, ni prêté à une tierce personne. La bibliothèque décline toute responsabilité en cas de manquement à ces dispositions légales.

 Vous êtes personnellement responsable des documents empruntés avec votre carte

ANNEXE 3

Etudiante en Maîtrise en sciences et l'information et de la documentation à Lille III et stagiaire à la Bibliothèque centrale, je suis chargée d'établir un portrait sociologique du public de la bibliothèque centrale et plus précisément du service de prêt adultes. Les réponses recueillies par le biais de ce questionnaire sont strictement confidentielles. JE VOUS REMERCIE DE BIEN VOULOIR REMPLIR CE QUESTIONNAIRE.

1. Etes-vous inscrit(e) à la bibliothèque ?

oui non (ALLEZ A LA QUESTION 8)

2. Au moment de votre inscription, vous a-t-on expliqué les modalités de prêt (nombre de livres empruntables, durée de prêt...) ?

oui non

3. Vous a-t-on donné des renseignements sur les possibilités de réservation ?

oui non

4. Depuis combien de temps êtes-vous inscrit(e) ?

moins d'un an de 6 à 10 ans
 de 1 à 2 ans 10 ans et +
 de 3 à 5 ans

5. Vous arrive-t-il d'emprunter des documents pour d'autres personnes ? (plusieurs réponses possibles)

oui, pour mes enfants
 oui, pour mon conjoint
 oui, pour un(e) ami(e)
 non

6. Les livres que vous empruntez pour vous sont-ils également lus par d'autres personnes ?

oui non

7. Vous arrive-t-il de repartir sans avoir emprunté de documents ?

souvent
 parfois
 jamais

8. D'autres membres de votre famille sont-ils inscrits à la bibliothèque ? (plusieurs réponses possibles)

oui, un/des adulte(s)
 oui, un/des enfant(s)
 non

9. Vous venez au service de prêt adultes :

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> plusieurs fois par semaine | <input type="checkbox"/> une fois par mois |
| <input type="checkbox"/> une fois par semaine | <input type="checkbox"/> une fois par trimestre |
| <input type="checkbox"/> une fois toutes les deux semaines | <input type="checkbox"/> sans régularité particulière |

10. Habituellement, vous venez au service de prêt adultes :

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> spécialement | <input type="checkbox"/> en allant travailler |
| <input type="checkbox"/> à l'occasion d'autres déplacements | <input type="checkbox"/> en rentrant du travail |
| <input type="checkbox"/> à la pause repas | <input type="checkbox"/> autre (précisez) _____ |

11. Habituellement, vous venez au service de prêt adultes :

- seul(e)
- avec un/des ami(s)
- avec un/des membre(s) de votre famille

12. En moyenne, combien de temps restez-vous au service de prêt adultes :

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> moins de 15 minutes | <input type="checkbox"/> de 30 minutes à 1 heure |
| <input type="checkbox"/> de 15 minutes à 30 minutes | <input type="checkbox"/> 1 heure et + |

13. Vous arrive-t-il de donner rendez-vous à des connaissances à la bibliothèque ou de venir retrouver quelqu'un ?

- souvent
- parfois
- jamais

14. Généralement, vous venez au service de prêt adultes : (maximum 3 réponses)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> emprunter des livres | <input type="checkbox"/> accompagner quelqu'un |
| <input type="checkbox"/> consulter des livres | <input type="checkbox"/> retrouver quelqu'un |
| <input type="checkbox"/> emprunter des revues | <input type="checkbox"/> simplement y passer du temps |
| <input type="checkbox"/> consulter des revues | <input type="checkbox"/> rencontrer des gens |
| <input type="checkbox"/> emprunter des cassettes | <input type="checkbox"/> sans intention précise |

15. Le plus souvent lorsque vous cherchez un document, c'est en fonction:

- d'un besoin scolaire ou universitaire
- d'un besoin professionnel
- d'un besoin pratique précis (préparer un voyage, trouver une adresse...)
- d'un besoin lié à vos loisirs (lecture...)

16. Quel mode de recherche utilisez-vous le plus fréquemment ?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> vous cherchez directement dans les rayons | <input type="checkbox"/> vous consultez la liste des nouveautés |
| <input type="checkbox"/> vous consultez le catalogue informatisé | <input type="checkbox"/> vous consultez les suggestions de lecture |
| <input type="checkbox"/> vous demandez de l'aide auprès du personnel | <input type="checkbox"/> vous choisissez parmi « les retours du jour » |
| | <input type="checkbox"/> autre (précisez) _____ |

17. Généralement, trouvez-vous les livres que vous cherchez ?

- oui, sans problème
 oui, avec quelques difficultés
 non

18. Au cours de votre recherche, vous arrive-t-il de trouver d'autres documents intéressants que vous ne cherchiez pas *a priori* ?

- oui non

19. Vous arrive-t-il de consulter des documents sur place, aux tables du service de prêt adultes ?

- souvent
 parfois
 jamais

20. Vous arrive-t-il d'entamer la lecture debout entre les rayons ?

- souvent
 parfois
 jamais

21. Avez-vous déjà utilisé le catalogue informatisé de la bibliothèque ?

- oui non (PASSEZ A LA QUESTION 25)

22. Si oui, est-il d'utilisation ?

- très facile
 plutôt facile
 plutôt difficile
 très difficile

23. Généralement, vous utilisez le catalogue informatisé parce que :

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> il facilite vos recherches | <input type="checkbox"/> vous désirez étendre votre recherche à l'ensemble du réseau municipal |
| <input type="checkbox"/> vos recherches dans les rayons sont vaines | <input type="checkbox"/> un membre du personnel vous le conseille |
| <input type="checkbox"/> vous n'osez pas demander conseil au personnel | <input type="checkbox"/> un membre du personnel vous accompagne pour mener votre recherche |
| <input type="checkbox"/> par curiosité | |

24. Au cours de cette consultation, vous arrive-t-il de trouver d'autres informations intéressantes que vous ne cherchiez pas a priori ?

- oui non

25. Comment avez-vous connu la bibliothèque centrale ?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> par un/des ami(s) | <input type="checkbox"/> par le biais de la mairie |
| <input type="checkbox"/> par un/des professeur(s) | <input type="checkbox"/> en passant devant par hasard |
| <input type="checkbox"/> par un/des membre(s) de ma famille | <input type="checkbox"/> à l'occasion d'une exposition |
| <input type="checkbox"/> par les médias (articles de presse, émission...) | <input type="checkbox"/> par le biais de l'école de vos enfants |
| <input type="checkbox"/> par un tract ou bulletin d'information (le Ch'ti...) | <input type="checkbox"/> vous l'avez recherchée seul (pages jaunes, Minitel, plan de la ville...) |
| | <input type="checkbox"/> autre (précisez) _____ |

26. Quels autres services de la bibliothèque centrale utilisez-vous ? (plusieurs réponses possibles)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> discothèque | <input type="checkbox"/> salle pour malvoyants |
| <input type="checkbox"/> vidéothèque | <input type="checkbox"/> consultation des CD-ROM |
| <input type="checkbox"/> salle de consultation sur place de documents | <input type="checkbox"/> les expositions |
| <input type="checkbox"/> service de prêts pour enfants | <input type="checkbox"/> aucun |

27. Quelles sont les autres bibliothèques du réseau municipal que vous fréquentez ? (plusieurs réponses possibles)

- | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Max-Dormoy | <input type="checkbox"/> Vieux-Lille |
| <input type="checkbox"/> Wazemmes | <input type="checkbox"/> le bibliobus |
| <input type="checkbox"/> Moulins | <input type="checkbox"/> aucune |
| <input type="checkbox"/> Fives | |

28. Quelles sont les autres bibliothèques que vous fréquentez ? (plusieurs réponses possibles)

- une/des bibliothèque(s) universitaire(s)
- une/des bibliothèque(s) municipale(s) de la région
- une/des bibliothèque(s) municipale(s) d'autres régions
- une/des « Bibliothèque(s) pour tous »
- aucune
- autre (précisez) _____

29. Combien de livres lisez-vous en moyenne par mois, en tenant compte de vos études, de votre travail et de vos loisirs ?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1 ou 2 livres | <input type="checkbox"/> 6 à 10 livres |
| <input type="checkbox"/> 3 à 5 livres | <input type="checkbox"/> + de 10 |

30. Comment vous procurez-vous habituellement les livres que vous lisez?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> vous les achetez dans une librairie générale, spécialisée ou type FNAC | <input type="checkbox"/> vous les empruntez en bibliothèque |
| <input type="checkbox"/> vous les achetez dans une grande surface (Auchan, Carrefour...) | <input type="checkbox"/> vous les empruntez auprès d'un/d'ami(s) |
| <input type="checkbox"/> vous les achetez par correspondance | <input type="checkbox"/> vous les empruntez auprès d'un/de membre(s) de votre famille |
| <input type="checkbox"/> vous les achetez d'occasion | <input type="checkbox"/> autre (précisez)_____ |

31. Vous arrive-t-il d'acheter des livres que vous avez consultés ou empruntés à la bibliothèque ?

- souvent
 parfois
 jamais

32. Parmi les 10 propositions suivantes, précisez les 3 qui vous paraissent le mieux définir la bibliothèque centrale :

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> un service de prêt de livre | <input type="checkbox"/> un lieu de conservation du patrimoine |
| <input type="checkbox"/> un service de prêt de CD | <input type="checkbox"/> un lieu de découverte du multimédia |
| <input type="checkbox"/> un service de prêt de vidéo | <input type="checkbox"/> un lieu d'éveil à la lecture pour les enfants |
| <input type="checkbox"/> un service de consultation | <input type="checkbox"/> un lieu de socialisation |
| <input type="checkbox"/> un lieu de travail et d'étude | <input type="checkbox"/> un lieu d'animation dans la municipalité |
| <input type="checkbox"/> un lieu de promotion du patrimoine littéraire | |

33. Quels sont pour vous les critères les plus importants pour juger de la qualité d'une bibliothèque ? (maximum 3 réponses)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> que le local soit bien situé et agréable | <input type="checkbox"/> qu'il y ait des animations diversifiées |
| <input type="checkbox"/> que l'accueil soit sympathique | <input type="checkbox"/> autre (précisez)_____ |
| <input type="checkbox"/> qu'il y ait un choix de documents satisfaisant | |

En ce qui concerne le service de prêt adulte

34. Au service de prêt pour adultes, trouvez-vous le choix des livres :

- très satisfaisant
 satisfaisant
 peu satisfaisant
 pas d'idée

35. Quels genres de livres empruntez-vous le plus souvent au service de prêt adultes ? (maximum 5 réponses)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> roman classique | <input type="checkbox"/> essai en sciences sociales, éducation |
| <input type="checkbox"/> roman de littérature étrangère | <input type="checkbox"/> essai en sciences et techniques |
| <input type="checkbox"/> roman policier | <input type="checkbox"/> essai en arts, cinéma, musique |
| <input type="checkbox"/> roman de science-fiction | <input type="checkbox"/> essai en histoire et en politique |
| <input type="checkbox"/> roman sentimental | <input type="checkbox"/> essai en géographie, tourisme |
| <input type="checkbox"/> poésie | <input type="checkbox"/> guide pratique |
| <input type="checkbox"/> théâtre | <input type="checkbox"/> BD, humour |
| <input type="checkbox"/> biographie, roman historique | <input type="checkbox"/> revue |
| <input type="checkbox"/> essai littéraire, philosophie, psychologie, linguistique | <input type="checkbox"/> livre à grands caractères |
| | <input type="checkbox"/> autre (précisez)_____ |

36. Quels domaines souhaiteriez-vous voir davantage développer ? (maximum 5 réponses)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> roman classique | <input type="checkbox"/> essai en sciences sociales, éducation |
| <input type="checkbox"/> roman de littérature étrangère | <input type="checkbox"/> essai en sciences et techniques |
| <input type="checkbox"/> roman policier | <input type="checkbox"/> essai en arts, cinéma, musique |
| <input type="checkbox"/> roman de science-fiction | <input type="checkbox"/> essai en histoire et en politique |
| <input type="checkbox"/> roman sentimental | <input type="checkbox"/> essai en géographie, tourisme |
| <input type="checkbox"/> poésie | <input type="checkbox"/> guide pratique |
| <input type="checkbox"/> théâtre | <input type="checkbox"/> BD, humour |
| <input type="checkbox"/> biographie, roman historique | <input type="checkbox"/> revue |
| <input type="checkbox"/> essai littéraire, philosophie, psychologie, linguistique | <input type="checkbox"/> livre à grands caractères |
| | <input type="checkbox"/> autre (précisez)_____ |

37. Au service de prêt adultes, trouvez-vous le choix des cassettes de musiques :

- très satisfaisant
 satisfaisant
 peu satisfaisant
 pas d'idée

38. Quels domaines souhaiteriez-vous voir davantage développer ? (maximum 5 réponses)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> musiques traditionnelles | <input type="checkbox"/> musique de films |
| <input type="checkbox"/> chanson française | <input type="checkbox"/> musique du monde |
| <input type="checkbox"/> pop-rock | <input type="checkbox"/> pas d'idée |
| <input type="checkbox"/> jazz | <input type="checkbox"/> autre (préciser)_____ |
| <input type="checkbox"/> musique classique | |

39. Trouvez-vous le choix des cassettes d'oeuvres lues :

- très satisfaisant
- satisfaisant
- peu satisfaisant
- pas d'idée

40. Souhaiteriez-vous pouvoir emprunter des partitions de musique ?

- oui
- non

41. Si les heures d'ouverture du service de prêt adultes étaient harmonisées avec les heures d'ouverture du service de consultation sur place, vous trouveriez cela :

- très utile
- utile
- inutile
- pas d'idée

En ce qui concerne l'ensemble de la bibliothèque centrale

42. Quand vous venez à la bibliothèque, vous trouvez l'accueil :

- très sympathique
- sympathique
- peu sympathique
- pas d'idée

43. Lorsque vous avez besoin d'un renseignement, la ou les personne(s) qui vous accueille(nt) vous semble(nt)-elle(s) :

- très disponible(s)
- plutôt disponible(s)
- peu disponible(s)
- pas d'idée

44. Quelle amélioration du service souhaiteriez-vous en priorité ?

- mise en place de bornes d'information
- mise à disposition d'un guide d'utilisation pour le catalogue informatisé
- mise en place d'un service de renseignements concernant l'emploi, la formation
- le développement du multimédia (CD-ROM...)
- pas d'idée

45. Si la bibliothèque se munissait d'un système de boîte aux lettres vous permettant de retourner les documents empruntés en dehors des heures d'ouverture, vous trouveriez cela :

- très utile
- utile
- inutile
- pas d'idée

46. Sexe : Homme Femme

47. Dans quelle classe d'âge vous-situez vous ?

- | | |
|--------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 15-19 | <input type="checkbox"/> 50-59 |
| <input type="checkbox"/> 20-24 | <input type="checkbox"/> 60-74 |
| <input type="checkbox"/> 25-29 | <input type="checkbox"/> 75-79 |
| <input type="checkbox"/> 30-49 | <input type="checkbox"/> 80 ou + |

48. Quel est votre niveau d'étude ?

- primaire secondaire supérieur

49. Quelle est votre profession/occupation actuelle ?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> agriculteur | <input type="checkbox"/> employé |
| <input type="checkbox"/> artisan | <input type="checkbox"/> ouvrier |
| <input type="checkbox"/> commerçant | <input type="checkbox"/> retraité |
| <input type="checkbox"/> chef d'entreprise | <input type="checkbox"/> homme/femme au foyer |
| <input type="checkbox"/> cadre supérieur | <input type="checkbox"/> étudiant |
| <input type="checkbox"/> profession libérale | <input type="checkbox"/> demandeur d'emploi |
| <input type="checkbox"/> profession intermédiaire | <input type="checkbox"/> autre (précisez)_____ |

50. Si vous êtes étudiant(e), quel type d'établissement fréquentez-vous

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> lycée | <input type="checkbox"/> grande école |
| <input type="checkbox"/> classe préparatoire | <input type="checkbox"/> IUFM |
| <input type="checkbox"/> université | |

51. Si vous êtes à l'université, dans quel cycle :

- 1^{er} cycle 2^{ème} cycle 3^{ème} cycle

52. Dans quelle filière êtes-vous inscrit(e) ?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> lettre | <input type="checkbox"/> sciences |
| <input type="checkbox"/> sciences humaines | <input type="checkbox"/> médecine-pharmacie |
| <input type="checkbox"/> économie-droit-AES | <input type="checkbox"/> autre (précisez)_____ |

ANNEXE 4

1 1 inscrit.
 (Etes-vous inscrit à la bibliothèque ?)

tri à plat

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	0	0%
oui	146	97%
non	4	3%
TOTAL	150	100%

2 2modeprêt

Au moment de votre inscription, vous a-t-on expliqué les modalités de prêt ?)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	8	5%
oui	137	91%
non	5	3%
TOTAL	150	100%

3 3modréserv.

(Vous a-t-on donné des renseignements sur les possibilités de réservation ?)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	10	7%
oui	71	47%
non	69	46%
TOTAL	150	100%

4 4ancienneté

(Depuis combien de temps êtes-vous inscrit ?)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	8	5%
< 1 an	58	39%
1 à 2 ans	30	20%
3 à 5 ans	32	21%
6 à 10 ans	14	9%
> 10 ans	8	5%
TOTAL	150	100%

5 Sempruntautr

(Vous arrive-t-il d'emprunter des documents pour d'autres personnes ?)

Libellé	Nb. Cit	Fréquence
Non réponse	10	7%
enfant	15	10%
conjoint	27	18%
ami	43	29%
non	63	42%
TOTAL OBS	150	

La somme des CITATIONS est supérieure au TOTAL OBS
du fait des réponses multiples (3 au maximum)

6 6autr.lect.

Les livres que vous empruntez pour vous sont-ils lus par d'autres personnes ?)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	8	5%
oui	58	39%
non	84	56%
TOTAL	150	100%

7 7sansemprunt

(Vous arrive-t-il de repartir sans avoir emprunté de documents ?)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	8	5%
souvent	8	5%
parfois	79	53%
jamais	55	37%
TOTAL	150	100%

MOYENNE SANS NON-REPNSES : 2.33

Moyenne établie sur une notation de 1 à 3 pour les échelons de souvent à jamais

8 8inscriptfam

(D'autres membres de votre famille sont-ils inscrits ?)

Libellé	Nb. Cit	Fréquence
Non réponse	0	0%
adulte	50	33%
enfant	17	11%
non	93	62%
TOTAL OBS	150	

La somme des CITATIONS est supérieure au TOTAL OBS

9 9périodicité

(Vous venez au service de prêt adultes :)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	1	1%
x/semaine	25	17%
1x/semaine	44	29%
1x/quinzaine	49	33%
1x/mois	10	7%
1x/3mois	0	0%
irrégulier	21	14%
TOTAL	150	100%

10 10momentvenu

(Habituellement, vous venez au service de prêt adultes :)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	2	1%
spécialement	91	61%
autredéplac.	34	23%
pause repas	2	1%
allertravail	2	1%
retourtrav.	13	9%
autre	6	4%
TOTAL	150	100%

11 11venue avec

(Habituellement, vous venez au service de prêt adultes :)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	1	1%
seul	122	81%
ami	11	7%
famille	16	11%
TOTAL	150	100%

12 12tempspassé

(Combien de temps restez-vous au service de prêt adultes ?)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	1	1%
<15mn	24	16%
15à30mn	84	56%
30mn-1h	37	25%
>1h	4	3%
TOTAL	150	100%

13 13 R-V

(Vous arrive-t-il de donner rendez-vous à des connaissances ?)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	1	1%
souvent	7	5%
parfois	43	29%
jamais	99	66%
TOTAL	150	100%

MOYENNE SANS NON-REPNSES : 2.62

Moyenne établie sur une notation de 1 à 3 pour les échelons de souvent à jamais

14 14 motif venue

(Vous venez au service de prêt adulte :)

Libellé	Nb. Cit	Fréquence
Non réponse	1	1%
empruntlivre	145	97%
consultlivre	49	33%
empruntrevue	21	14%
consultrevue	17	11%
empruntK7	52	35%
accompagner	4	3%
retrouver	4	3%
passer temps	15	10%
rencontrer	2	1%
sansintent.	7	5%
TOTAL OBS	150	

La somme des CITATIONS est supérieure au TOTAL OBS
du fait des réponses multiples (3 au maximum)

15 15 besoin

(Vous cherchez un document en fonction d'un besoin :)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	1	1%
scolaire	43	29%
profession.	9	6%
pratique	4	3%
loisir	93	62%
TOTAL	150	100%

16 16moderecher

(Quel mode de recherche utilisez-vous le plus fréquemment ?)

Libellé	Nb. Cit	Fréquence
Non réponse	1	1%
rayon	86	57%
catalogue	76	51%
aide	10	7%
nouveautés	8	5%
suggestions	8	5%
retour-jour	19	13%
autre	2	1%
TOTAL OBS	150	

La somme des CITATIONS est supérieure au TOTAL OBS
du fait des réponses multiples (3 au maximum)

17 17diff.rech.

(Trouvez-vous les livres que vous cherchez ?)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	1	1%
sansproblème	67	45%
difficulté	78	52%
non	4	3%
TOTAL	150	100%

MOYENNE SANS NON-REPONSES : 1.58

Moyenne établie sur une notation de 1 à 3 pour les échelons de sansproblème à non

18 18rech.autre

(Vous arrive-t-il de trouver d'autres documents que vous ne cherchiez pas ?)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	1	1%
oui	134	89%
non	15	10%
TOTAL	150	100%

19 19consult.là

ous arrive-t-il de consulter des documents sur place, aux tables du prêt adult
)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	1	1%
souvent	17	11%
parfois	78	52%
jamais	54	36%
TOTAL	150	100%

MOYENNE SANS NON-REPNSES : 2.25

Moyenne établie sur une notation de 1 à 3 pour les échelons de souvent à jamais

20 20lecture.là

(Vous arrive-t-il d'entamer la lecture dans les rayons ?)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	1	1%
souvent	29	19%
parfois	81	54%
jamais	39	26%
TOTAL	150	100%

MOYENNE SANS NON-REPNSES : 2.07

Moyenne établie sur une notation de 1 à 3 pour les échelons de souvent à jamais

21 21catal.info

(Avez-vous déjà utilisé le catalogue informatisé ?)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	1	1%
oui	121	81%
non	28	19%
TOTAL	150	100%

22 22util.catal

(Le catalogue informatisé est-il d'utilisation :)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	29	19%
très facile	50	33%
facile	66	44%
difficile	4	3%
tr.difficile	1	1%
TOTAL	150	100%

MOYENNE SANS NON-REPNSES : 1.64

23 23motifutil.

(Vous utilisez le catalogue informatisé parce que :)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	29	19%
facilite	75	50%
rech.ray.nul	23	15%
timidité	0	0%
curiosité	7	5%
recherche +	16	11%
conseilpers.	0	0%
accomp.pers.	0	0%
TOTAL	150	100%

24 24découvcata

u cours de cette consultation, vous arrive-t-il de trouver des informations inressantes que vous ne cherchiez pas ?)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	29	19%
oui	87	58%
non	34	23%
TOTAL	150	100%

25 25connaiss.

(Comment avez-vous connu la bibliothèque centrale ?)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	2	1%
ami	42	28%
professeur	5	3%
famille	18	12%
médias	4	3%
tract	7	5%
mairie	5	3%
hasard	10	7%
exposition	0	0%
école enfant	3	2%
seul	49	33%
autre	5	3%
TOTAL	150	100%

26 26services

(Quels autres services de la bibliothèque centrale utilisez-vous ?)

Libellé	Nb. Cit	Fréquence
Non réponse	0	0%
discothèque	93	62%
vidéothèque	47	31%
consultation	62	41%
prêt enfants	10	7%
malvoyants	1	1%
CD-ROM	7	5%
expositions	18	12%
aucun	14	9%
TOTAL OBS	150	

La somme des CITATIONS est supérieure au TOTAL OBS
du fait des réponses multiples (5 au maximum)

27 27biblréseau

(Quelles sont les autres bibliothèques du réseau que vous fréquentez ?)

Libellé	Nb. Cit	Fréquence
Non réponse	0	0%
Max-Dormoy	6	4%
Wazemmes	20	13%
Moulins	24	16%
Fives	7	5%
Vieux-Lille	34	23%
bibliobus	1	1%
aucune	81	54%
TOTAL OBS	150	

La somme des CITATIONS est supérieure au TOTAL OBS
du fait des réponses multiples (5 au maximum)

28 28autresbibl

(Quelles sont les autres bibliothèques que vous fréquentez ?)

Libellé	Nb. Cit	Fréquence
Non réponse	0	0%
université	69	46%
municip.rég.	32	21%
mun.autr.rég	17	11%
biblio/tous	4	3%
aucune	56	37%
autre	7	5%
TOTAL OBS	150	

La somme des CITATIONS est supérieure au TOTAL OBS
du fait des réponses multiples (5 au maximum)

29 29lecture Q
(Combien de livres lisez-vous par mois ?)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	0	0%
1-2 livres	45	30%
3-5 livres	59	39%
6-10 livres	27	18%
>10 livres	19	13%
TOTAL	150	100%

30 30orig. livre
(Comment vous procurez-vous vos livres ?)

Libellé	Nb. Cit	Fréquence
Non réponse	1	1%
librairie	73	49%
gr. surface	4	3%
correspond.	1	1%
achat occas.	34	23%
bibliothèque	121	81%
ami	40	27%
famille	17	11%
autre	2	1%
TOTAL OBS	150	

La somme des CITATIONS est supérieure au TOTAL OBS
du fait des réponses multiples (3 au maximum)

31 31achat/bibl
ous arrive-t-il d'acheter des livres que vous avez consultés ou empruntés à la bibliothèque ?)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	2	1%
souvent	6	4%
parfois	57	38%
jamais	85	57%
TOTAL	150	100%

MOYENNE SANS NON-REPONSES : 2.53
Moyenne établie sur une notation de 1 à 3 pour les échelons de souvent à jamais

32 32définition
(Définissez la bibliothèque centrale :)

Libellé	Nb. Cit	Fréquence
Non réponse	1	1%
prêt livres	130	87%
prêt CD	51	34%
prêt vidéo	19	13%
consultation	46	31%
lieu d'étude	64	43%
promo.patrim	34	23%
conserv.pat.	23	15%
découverteMM	5	3%
éveillecture	16	11%
socialisat.	19	13%
animation	12	8%
TOTAL OBS	150	

La somme des CITATIONS est supérieure au TOTAL OBS
du fait des réponses multiples (3 au maximum)

33 33qualitébib
(Critères de qualité d'une bibliothèque :)

Libellé	Nb. Cit	Fréquence
Non réponse	4	3%
local agréa.	71	47%
accueilsympa	97	65%
choix satisf	140	93%
animation	14	9%
autre	16	11%
TOTAL OBS	150	

La somme des CITATIONS est supérieure au TOTAL OBS
du fait des réponses multiples (3 au maximum)

34 34choixlivre
(Trouvez-vous le choix de livres :)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	0	0%
tr.satisf.	20	13%
satisfaisant	106	71%
peu satisf.	19	13%
pas d'idée	5	3%
TOTAL	150	100%

MOYENNE SANS NON-REPONSES : 2.06

Moyenne établie sur une notation de 1 à 4 pour les échelons de tr.satisf. à pas d'idée

35 35cat.livre

(Quels genres de livres empruntez-vous le plus souvent ?)

Libellé	Nb. Cit	Fréquence
Non réponse	1	1%
roman class.	69	46%
litt.étrang.	59	39%
roman polic.	44	29%
science fict	20	13%
roman sentim	4	3%
poésie	14	9%
théâtre	14	9%
biographie	42	28%
essais philo	47	31%
essais s.s.	29	19%
essais s.t.	13	9%
essais arts	46	31%
essais hist.	32	21%
essais géo.	19	13%
guide	13	9%
BD	40	27%
TOTAL OBS	150	

La somme des CITATIONS est supérieure au TOTAL OBS
du fait des réponses multiples (5 au maximum)

36 36cat.livre

(Quels genres de livres empruntez-vous le plus souvent ?)

Libellé	Nb. Cit	Fréquence
Non réponse	124	83%
revues	16	11%
gr.caractère	4	3%
autre	6	4%
TOTAL OBS	150	

La somme des CITATIONS est supérieure au TOTAL OBS
du fait des réponses multiples (3 au maximum)

37 37attente

(Quels domaines souhaiteriez-vous voir davantage développer ?)

Libellé	Nb. Cit	Fréquence
Non réponse	15	10%
roman class.	17	11%
litt.étrang.	30	20%
roman polic.	10	7%
science fict	10	7%
roman sentim	3	2%
poésie	15	10%
théâtre	14	9%
biographie	12	8%
essais philo	29	19%
essais s.s.	24	16%
essais s.t.	11	7%
essais arts	36	24%
essais hist.	25	17%
essais géo.	11	7%
guide	11	7%
BD	29	19%
TOTAL OBS	150	

La somme des CITATIONS est supérieure au TOTAL OBS
du fait des réponses multiples (5 au maximum)

38 38attente

(Quels domaines souhaiteriez-vous voir davantage développer ?)

Libellé	Nb. Cit	Fréquence
Non réponse	114	76%
revue	23	15%
gr.caractère	5	3%
autre	9	6%
TOTAL OBS	150	

La somme des CITATIONS est supérieure au TOTAL OBS
du fait des réponses multiples (3 au maximum)

39 39choixK7

(Trouvez-vous le choix de musiK7 :)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	0	0%
tr.satisf.	3	2%
satisfaisant	46	31%
peu satisf.	27	18%
pas d'idée	74	49%
TOTAL	150	100%

MOYENNE SANS NON-REPNSES : 3.15

Moyenne établie sur une notation de 1 à 4 pour les échelons de tr.satisf. à pas d'idée

40 40attentemus

(Quels domaines souhaiteriez-vous voir davantage développer ?)

Libellé	Nb. Cit	Fréquence
Non réponse	2	1%
mus. tradit.	18	12%
chans. franç	20	13%
pop-rock	20	13%
jazz	15	10%
classique	12	8%
mus. films	23	15%
mus. monde	40	27%
pas d'idée	70	47%
autre	8	5%
TOTAL OBS	150	

La somme des CITATIONS est supérieure au TOTAL OBS
du fait des réponses multiples (5 au maximum)

41 41K7oeuv. lue

(Trouvez-vous le choix de K7 d'oeuvres lues :)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	0	0%
tr. satisf.	1	1%
satisfaisant	27	18%
peu satisf.	13	9%
pas d'idée	109	73%
TOTAL	150	100%

MOYENNE SANS NON-REPONSES : 3.53

Moyenne établie sur une notation de 1 à 4 pour les échelons de tr. satisf. à pas d'idée

42 42empr. part.

(Souhaiteriez-vous pouvoir emprunter des partitions de musique ?)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	2	1%
oui	54	36%
non	94	63%
TOTAL	150	100%

43 43 horaires
(Harmonisation des horaires.)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	0	0%
très utile	46	31%
utile	58	39%
inutile	2	1%
pas d'idée	44	29%
TOTAL	150	100%

MOYENNE SANS NON-REPNSES : 2.29

Moyenne établie sur une notation de 1 à 4 pour les échelons de très utile à pas d'idée

44 44 accueil
(Trouvez-vous l'accueil :)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	0	0%
très sympa	38	25%
sympathique	97	65%
peu sympa	12	8%
pas d'idée	3	2%
TOTAL	150	100%

MOYENNE SANS NON-REPNSES : 1.87

Moyenne établie sur une notation de 1 à 4 pour les échelons de très sympa à pas d'idée

45 45 disponible
(Pour un renseignement, le personnel est :)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	0	0%
très dispo.	50	33%
disponible	82	55%
peu dispo.	14	9%
pas d'idée	4	3%
TOTAL	150	100%

MOYENNE SANS NON-REPNSES : 1.81

Moyenne établie sur une notation de 1 à 4 pour les échelons de très dispo. à pas d'idée

46 46améliorat.

(Quelle amélioration du service souhaiteriez-vous en priorité ?)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	0	0%
bornes info.	24	16%
guidecatinfo	15	10%
emploi/form.	26	17%
multimédia	43	29%
pas d'idée	42	28%
TOTAL	150	100%

47 47boite

(Boite aux lettres ?)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	0	0%
très utile	74	49%
utile	50	33%
inutile	12	8%
pas d'idée	14	9%
TOTAL	150	100%

MOYENNE SANS NON-REPONSES : 1.77

Moyenne établie sur une notation de 1 à 4 pour les échelons de très utile à pas d'idée

48 48 sexe

(Sexe)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	0	0%
homme	74	49%
femme	76	51%
TOTAL	150	100%

49 49 âge
(Age)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	0	0%
15-19	16	11%
20-24	56	37%
25-29	26	17%
30-49	33	22%
50-59	9	6%
60-74	8	5%
75-79	1	1%
80 & +	1	1%
TOTAL	150	100%

50 50 niveau études
(Niveau d'étude.)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	3	2%
primaire	1	1%
secondaire	24	16%
supérieur	122	81%
TOTAL	150	100%

51 51 profession
(Profession.)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	3	2%
agriculteur	0	0%
artisan	0	0%
commerçant	0	0%
chef entrep.	0	0%
cadre sup.	15	10%
prof.lib.	3	2%
prof.interm.	13	9%
employé	15	10%
ouvrier	0	0%
retraité	11	7%
h/f au foyer	3	2%
étudiant	73	49%
chômeur	11	7%
autre	3	2%
TOTAL	150	100%

52 52établiss.
(Quel type d'établissement fréquentez-vous ?)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	77	51%
lycée	5	3%
classe prépa	2	1%
université	53	35%
gr.école	8	5%
IUFM	5	3%
TOTAL	150	100%

53 53cycle
(Cycle universitaire ?)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	88	59%
1er cycle	21	14%
2e cycle	30	20%
3e cycle	11	7%
TOTAL	150	100%

54 54 filière
(Filière ?)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	84	56%
lettre	10	7%
sc. humaine	19	13%
éco.droitAES	11	7%
science	11	7%
médecinephar	1	1%
autre	14	9%
TOTAL	150	100%

55 55 jour
(Jour de l'interrogation.)

Libellé	Nb. Obs	Fréquence
Non réponse	0	0%
mardi	22	15%
mercredi	41	27%
jeudi	30	20%
vendredi	21	14%
samedi	36	24%
TOTAL	150	100%

ANNEXE 5

51profession==>4ancienneté

(Pourcentages en lignes établis sur 139 citations)

4ancienneté 51profession	< 1 an	1 à 2 ans	3 à 5 ans	6 à 10 ans	> 10 a ns	TOTAL
cadre sup.	20	33	40	7	0	100
prof.lib.	0	33	0	33	33	100
prof.interm.	73	9	9	9	0	100
employé	27	20	33	7	13	100
retraité	10	0	20	20	50	100
h/f au foyer	67	33	0	0	0	100
étudiant	48	25	19	9	0	100
chômeur	40	20	40	0	0	100
autre	67	0	33	0	0	100
TOTAL	41	22	23	9	6	100

Les arrondis expliquent les erreurs de totaux

51profession==>5empruntautr

(Pourcentages par rapport à la population de l'échantillon 150)

5empruntautr 51profession	enfant	conjoi nt	ami	non	TOTAL
cadre sup.	1	2	1	5	10
prof.lib.	0	1	1	1	2
prof.interm.	2	2	2	3	9
employé	1	4	3	2	11
retraité	1	2	0	4	7
h/f au foyer	1	0	0	1	2
étudiant	1	6	17	22	46
chômeur	1	1	3	3	7
autre	0	0	2	0	2
TOTAL	9	18	29	41	97

11venue avec===>1 inscript.

(Pourcentages en colonne établis sur 149 citations)

1 inscript. 11venue avec	oui	non	TOTAL
seul	83	25	82
ami	6	75	7
famille	11	0	11
TOTAL	100	100	100

Les arrondis expliquent les erreurs de totaux

1 inscript.===>14motifvenue

(Pourcentages en lignes établis sur 316 citations)

14motifvenue 1 inscript.	emprun tlivre	consul tlivre	emprun trevue	consul trevue	emprun tK7	accomp agner	retrou ver	passer temps	rencon trer	sansin tent.	TOTAL
oui	47	15	7	5	17	1	1	5	1	2	100
non	13	38	0	25	0	25	0	0	0	0	100
TOTAL	46	16	7	5	16	1	1	5	1	2	100

Les arrondis expliquent les erreurs de totaux

15besoin===>35cat.livre

(Pourcentages en lignes établis sur 501 citations)

35cat.livre 15besoin	roma n cl. ass.	litt .étr ang.	roma n po lic.	scie nce fict	roma n se ntim	poés ie	théa tre	biog raph ie	essa is p hilo	essa is s .s.	essa is s .t.	essa is a rts	essa is h ist.	essa is g éo.	guid e	BD	TOT AL
scolaire	10	6	4	3	0	3	4	9	16	9	3	11	10	3	1	7	100
profession.	15	15	15	3	0	3	0	6	12	3	0	12	6	3	3	3	100
pratique	13	6	13	6	0	0	0	6	0	0	6	13	0	13	25	0	100
loisir	15	14	10	4	1	3	3	8	7	5	3	8	5	3	2	9	100
TOTAL	14	12	9	4	1	3	3	8	9	6	3	9	6	4	3	8	100

Les arrondis expliquent les erreurs de totaux

11venue avec==>8inscriptfam

(Pourcentages en lignes établis sur 159 citations)

8inscriptfam 11venue avec	adulte	enfant	non	TOTAL
seul	28	9	63	100
ami	33	8	58	100
famille	50	25	25	100
TOTAL	31	11	58	100

Les arrondis expliquent les erreurs de totaux

12tempspassé==>19consult.là

(Pourcentages en lignes établis sur 148 citations)

19consult.là 12tempspassé	souvent	parfois	jamais	TOTAL
<15mn	4	17	78	100
15à30mn	6	62	32	100
30mn-1h	24	54	22	100
>1h	50	50	0	100
TOTAL	11	53	36	100

Les arrondis expliquent les erreurs de totaux

5 emprunt autr ==> 48 sexe

(Pourcentages en lignes établis sur 148 citations)

48 sexe 5 emprunt autr	homme	femme	TOTAL
enfant	40	60	100
conjoint	52	48	100
ami	40	60	100
non	59	41	100
TOTAL	50	50	100

Les arrondis expliquent les erreurs de totaux

11 venue avec ==> 13 R-V

(Pourcentages en lignes établis sur 149 citations)

13 R-V 11 venue avec	souvent	parfois	jamais	TOTAL
seul	5	30	66	100
ami	9	36	55	100
famille	0	19	81	100
TOTAL	5	29	66	100

Les arrondis expliquent les erreurs de totaux

13 R-V ==> 49 âge

(Pourcentages en lignes établis sur 149 citations)

49 âge 13 R-V	15-19	20-24	25-29	30-49	50-59	60-74	75-79	80 & +	TOTAL
souvent	14	43	43	0	0	0	0	0	100
parfois	14	42	19	19	2	5	0	0	100
jamais	9	35	15	25	7	6	1	1	100
TOTAL	11	38	17	22	5	5	1	1	100

Les arrondis expliquent les erreurs de t