



**HAL**  
open science

## Bibliothèque de proximité : une politique orientée usager

Pauline Delobel

► **To cite this version:**

Pauline Delobel. Bibliothèque de proximité : une politique orientée usager. Sciences de l'information et de la communication. 2006. mem\_00485766

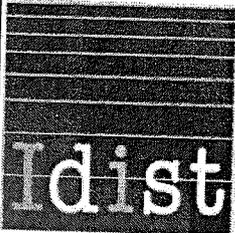
**HAL Id: mem\_00485766**

**[https://memic.ccsd.cnrs.fr/mem\\_00485766](https://memic.ccsd.cnrs.fr/mem_00485766)**

Submitted on 21 May 2010

**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.



M1  
E06  
DEL



Pauline DELOBEL

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

## RAPPORT-MÉMOIRE DE STAGE

Mission effectuée du 2 janvier 2006 au 11 février 2006

à  
la BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE JACQUES ESTAGER  
SECLIN

## BIBLIOTHÈQUE DE PROXIMITÉ : UNE POLITIQUE ORIENTÉE-USAGER

Sous la direction de :  
M. V. CARADEC (responsable universitaire)  
Melle. N. TOUSSAERT (tutrice professionnelle)

Soutenu le 6 Juin 2006 à l'UFR IDIST  
Université Charles de Gaulle, Lille 3 (Campus Pont de Bois)  
BP 60149, 59 653 Villeneuve d'Ascq Cedex

Année Universitaire 2005/2006

## **REMERCIEMENTS**

*Je tiens à remercier M. Debreu, le Maire de Seclin pour m'avoir permis d'effectuer ce stage à la Bibliothèque Municipale Jacques Estager.*

*Je remercie également tout le personnel de la bibliothèque : Melle Cardon, Mme Chaillou, Mme Deloffre, Mme Rischebe et tout particulièrement Mme Gryspeerdt la responsable de la bibliothèque et Melle Toussaert ma tutrice, qui m'ont conseillée et aidée tout au long du stage. Je leur suis très reconnaissante du temps qu'elles ont bien voulu m'accorder ainsi que des connaissances et du savoir-faire dont elles m'ont fait profiter.*

*Mes remerciements vont aussi à mon maître de stage à l'Université, M. Caradec.*

*Je tiens aussi à remercier toutes les personnes qui ont répondues aux questionnaires. Leurs réponses m'ont été précieuses pour l'élaboration du dossier.*

# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b>	p.5
<b>I. LA BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE JACQUES ESTAGER</b>	
1. Situation et aménagement de la bibliothèque	p.6
2. Personnels et équipements	p.9
3. Fonctionnement de la bibliothèque	p.12
<b>II. L'ENQUÊTE</b>	
1. Élaboration du questionnaire	p.16
2. Passation des questionnaires	p.19
3. Transmission des résultats	p.22
4. Critique du questionnaire	p.24
<b>III. UNE BIBLIOTHÈQUE DE PROXIMITÉ</b>	
1. Une bibliothèque connue et reconnue	p.27
2. Des utilisations et des comportements de lecture variés	p.31
3. Un public encore à conquérir	p.35
4. Comment attirer de nouveaux publics ?	p.38
<b>CONCLUSION</b>	p.45
<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	p.46

## ANNEXES

- A. Questionnaires
- B. Dossier bilan pour les usagers de la bibliothèque
- C. Dossier bilan pour le personnel de la bibliothèque
- D. Plans de la bibliothèque
- E. Documents mis à disposition du public
- F. Courrier

# INTRODUCTON

Mon stage s'est déroulé à la Bibliothèque Municipale Jacques Estager de Seclin du 2 janvier au 11 février 2006. La tâche qui m'a été confiée était l'élaboration d'un questionnaire visant à déterminer les modes d'utilisations d'une bibliothèque (notamment celle de Seclin) et ce que les personnes en attendaient, qu'elles en soient utilisatrices ou non ; l'objectif étant de satisfaire au mieux les usagers réels ou potentiels. L'analyse de l'enquête permettrait d'améliorer, de développer voire de créer certains services.

La Bibliothèque de Seclin ne touche que 13 % de la population. Elle voudrait comprendre les raisons qui empêchent certaines personnes de venir en bibliothèque. Avec une forte volonté orientée-usager, la bibliothèque veut conquérir de nouveaux publics tout en satisfaisant au mieux les utilisateurs actuels. Yves F. Le Coadic définit une politique orientée-usager comme un système dans lequel « la satisfaction des usagers et la qualité des services sont des objectifs reconnus et partagés par l'ensemble de ses personnels » [1]. Pour accomplir au mieux cette mission, il était nécessaire de rencontrer la population afin de mieux connaître ses attentes et ses besoins.

Cette enquête a donné lieu à deux dossiers qui en faisaient le bilan : un destiné au personnel de la bibliothèque et un mis à la disposition des usagers. Les résultats de l'enquête ne sont donc pas destinés qu'au personnel de la bibliothèque. Lorsque le bilan sera mis à disposition du public, celui-ci pourra découvrir les différentes pratiques de lectures et de comportements en bibliothèque.

Après avoir présenté la Bibliothèque Municipale Jacques Estager, je décrirai l'élaboration des questionnaires, leur exploitation, leur transmission et aborderai l'aspect critique de mon enquête. Pour finir, j'exposerai et analyserai les résultats de l'enquête en montrant que la Bibliothèque de Seclin s'inscrit dans une politique orientée-usager.

# I. LA BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE JACQUES ESTAGER

## I.1. Situation et aménagement de la bibliothèque

La ville de Seclin, 12 325 habitants, est située au Sud de la métropole lilloise. La commune compte 5 écoles maternelles, 6 écoles primaires, 2 collèges et 1 lycée professionnel. Sa bibliothèque est au cœur de la ville à proximité de l'église et de la salle des fêtes. L'établissement n'est pas immédiatement visible de la rue. Il est dissimulé derrière ces deux édifices. La population a néanmoins l'occasion de passer devant lorsqu'elle se rend aux différentes animations qui ont régulièrement lieu à la salle des fêtes (concerts, salons, théâtre, etc.). Au sous-sol de la bibliothèque se trouve également la Galerie Matisse qui propose des expositions ponctuelles et qui est indépendante de l'établissement. Cette cohabitation de la lecture avec l'art favorise la mixité et la diversité culturelle. La bibliothèque comptait 1 610 particuliers inscrits au 31 décembre 2005, ce qui représente 13% de la population. Cette moyenne est en dessous de la moyenne nationale qui est de 16%. 87 643 prêts ont été effectués en 2005 ce qui représente une moyenne de 54 prêts par personne sur une année.

La bibliothèque tient son nom d'un journaliste et écrivain nordiste : Jacques Estager, rédacteur en chef du journal *Nord Libre* puis de *Liberté*. La Bibliothèque de Seclin a été créée en 1986. Elle était à cette époque installée au rez-de-chaussée de la salle Barbusse. Les locaux étant trop petits, elle a été transférée le 19 mars 1988 dans les anciens bains douches se trouvant juste à côté. La Bibliothèque de Seclin en garde encore les traces par le carrelage qui recouvre ses murs. Le bâtiment date de 1930 mais reste encore aujourd'hui moderne. Il compte une superficie de 577 m<sup>2</sup>. Dans les années 1986/1987, les premières animations sont créées avec l'heure du conte ainsi que des animations pour les adultes et pour les écoles. En 1989, des éveils à la lecture et des séances de lecture pour la crèche familiale sont organisés. En 1991, un coin lecture est créé à la maison de quartier de La Mouchonnière, un des quartiers les plus importants de la ville comprenant plusieurs immeubles. Le bibliobus est mis en service en 1993. Il desservira d'abord les quartiers ex-centrés pour chercher de nouveaux publics. Il se

rendra par la suite essentiellement dans les écoles. Le bibliobus est ancien. Il n'était pas neuf lorsque la bibliothèque l'a acquis. C'est toujours le même qui est en service actuellement mais lors de ma dernière visite à la bibliothèque j'ai appris qu'il était tombé en panne. Le personnel de la bibliothèque devra pendant le temps de sa réparation (si elle est possible) utiliser ses propres moyens de locomotion. Un remplacement du véhicule serait envisageable mais tout cela dépend des budgets municipaux.

Des aménagements ont été réalisés dans les locaux de la bibliothèque et se poursuivent encore actuellement. La borne d'accueil a d'ailleurs été remplacée peu après la fin de mon stage. Depuis l'ouverture de la bibliothèque en 1986, la ville de Seclin envisage la création d'une médiathèque. Ce projet est actuellement mis en place par l'ouverture, en octobre 2006, d'une sonothèque. Il semblerait que ce projet de médiathèque soit de plus en plus concret puisqu'une étude de projet a été lancée avec le cabinet Émergence qui s'occupe des créations et aménagements de médiathèques. L'installation de la médiathèque passera sûrement par un agrandissement et un aménagement des anciens bâtiments de la caserne des pompiers jouxtant la bibliothèque. L'établissement dispose d'un parking d'une quinzaine de places dont une place handicapé. L'accès à la bibliothèque se fait par des escaliers d'un côté et par une pente de l'autre, ce qui facilite l'entrée des personnes en fauteuil roulant et des personnes venant avec des poussettes. Cependant, la porte de ce côté est difficile à ouvrir. Il faut la pousser lourdement pour entrer. Cet accès n'est finalement pas si adapté que cela.

Dès l'entrée, un tableau informe le public des animations ou des services que propose la bibliothèque. Une affiche présente également les livres coups de cœur du personnel. La couverture de l'ouvrage et un résumé y figurent. La plupart du temps, il s'agit de nouveautés mais ce sont parfois des livres que les employées apprécient et dont elles pensent qu'ils conviennent aux goûts des usagers. À l'intérieur de la bibliothèque, des affiches ou des présentoirs attirent l'œil du public et rendent le lieu convivial. Ces présentoirs mettent en valeur certains ouvrages. Deux tables et une étagère sont aussi dédiées aux nouveautés. Différents secteurs séparent les romans adultes, les documentaires, les bandes dessinées, les contes adultes, les romans policiers, les romans de science-fiction, le fonds régional, les périodiques et les Cd-

roms (annexe D 1). Ces secteurs sont nettement délimités par des étagères, des renforcements et des panneaux signalétiques. Des tables et des chaises sont disposées de part et d'autre et permettent aux usagers de travailler, lire ou simplement de feuilleter un livre. La bibliothèque dispose ainsi de 30 places assises et de 8 tables ainsi que de 6 chaises et de 3 tables à hauteur des enfants. À cela s'ajoute 7 places des fauteuils situés au coin lecture pour enfants. L'établissement possède donc en tout 43 places assises et 11 tables.

L'étage (annexe D 2) est dédié à la littérature jeunesse, on y trouve les contes, les albums, les documentaires pour tout-petits, les périodiques, les romans jeunesse, les documentaires ainsi qu'un coin lecture. Ce lieu est un espace à part dans la bibliothèque. Il est séparé du secteur adulte du rez-de-chaussée. Cela présente des avantages mais également des inconvénients. Certaines personnes trouvent que l'escalier est dangereux pour les enfants malgré la présence d'une grille qui peut être fermée lorsque les parents choisissent un album. Ce système évite que l'enfant se sauve, court et tombe dans les escaliers. Je pense également que cet accès à l'étage incommode les instituteurs qui doivent prendre beaucoup de précautions lorsqu'ils accompagnent les classes de maternelle. De plus, il n'y a pas d'ascenseur, cet étage n'est donc pas pourvu d'un accès handicapé. À certains moments, l'étage est également investi par de petits groupes d'adolescents qui profitent de cet espace caché pour se réunir et discuter parfois bruyamment. Le personnel doit alors surveiller et faire des allers-retours pour calmer ces personnes. Le fait que l'espace jeunesse soit isolé et pour certains inaccessible est donc parfois contraignant. Pourtant, cela en fait un espace particulier qui se détache du reste de la bibliothèque. L'endroit est décoré d'affiches de livres. Certaines tables et chaises sont à la taille des enfants. Des bacs colorés sont disposés à terre pour ranger les albums de grands formats. Un espace est consacré à la détente et à la lecture avec des fauteuils et des coussins. C'est dans cet endroit que se déroule la lecture pour les classes. Certains parents s'y installent également pour lire des histoires à leurs enfants.

La situation géographique de la bibliothèque en fait un lieu stratégique en plein centre de la ville. Fréquentée par des adultes aussi bien que par des enfants, c'est un lieu qui par son aménagement convient à tous, que les personnes viennent dans le but de travailler ou de se détendre.

## **I.2. Personnels et équipements**

L'équipe de la bibliothèque se compose de six personnes. Mme Gryspeerdt est la responsable de l'établissement. Elle s'occupe également des secteurs romans adultes, romans enfants (premières lectures) et romans science-fiction. Melle Toussaert est chargée du secteur documentaire. Melle Cardon s'occupe des documentaires et des Cd-roms ; Mme Chaillou, des romans adultes, des albums, des contes et anime l'heure du conte. Mme Deloffre s'occupe des romans adultes et policiers ainsi que des bandes dessinées. Elle est aussi chargée du prêt à domicile. Mme Rischebe a en charge les albums, les contes et organise des animations dans les écoles avec Mme Chaillou. Ce sont Melle Toussaert et Mme Chaillou qui s'occupent généralement de l'accueil à tour de rôle. Toutes ces personnes sont responsables de secteurs particuliers mais travaillent en proche collaboration. Une réunion a lieu toute les semaines pour évoquer les problèmes, les remarques, les projets ou les changements éventuels concernant la vie de la bibliothèque. L'organisation de la bibliothèque est aussi une affaire de management, de travail d'équipe. Chaque membre du personnel doit savoir ce que font les autres et connaître également le fonctionnement de chaque service. Deux personnes sont principalement chargées du retour et prêt des livres à l'accueil mais celles-ci peuvent à tout moment être remplacées par d'autres personnes de l'équipe sans que cela pose de problèmes. Aussi, toutes les employées doivent savoir répondre aux questions des usagers que ce soit en les amenant directement aux documents ou en effectuant avec eux les recherches sur le catalogue informatique (l'OPAC : *Online Public Access Catalogue*). C'est un personnel polyvalent qui maîtrise un secteur particulier de la bibliothèque mais qui sait également remplir d'autres tâches.

Plusieurs équipements sont mis à disposition du public. Des consignes sont installées devant l'accueil pour déposer les sacs. Elles ont pour but d'éviter les vols. Pour 0.10 euros par copie, les usagers peuvent utiliser le photocopieur noir et blanc. Seulement deux postes informatiques sont accessibles au public. Un ordinateur est prévu pour l'OPAC et un pour la consultation Internet. Les usagers peuvent également utiliser deux index alphabétiques papier au rez-de-chaussée et à l'étage de la bibliothèque. Ces index comportent des thèmes généraux et leur précision entre

parenthèses, par exemple : « Malaisie (géographie) » : 915.9 suivi de « Malaisie (histoire) » : 959.9. (annexe E 1). L'index est simple et les personnes peuvent trouver facilement ce qu'elles cherchent. C'est la classification de Dewey qui est utilisée pour répertorier les documentaires qu'ils soient à destination des enfants ou des adultes. Il n'y a généralement qu'un indice derrière la virgule pour simplifier au maximum le classement. On peut tout de même trouver des indices plus longs mais cela est moins fréquent. Cette classification est adaptée au public de la bibliothèque ainsi qu'à ses fonds. Il n'aurait servi à rien de prolonger les indices de manière pointue. Cela aurait sans doute perdu l'utilisateur plutôt que de l'aider dans ses recherches. Les grandes lignes de la classification de Dewey sont respectées mais les personnes chargées des documentaires aimeraient que les indices soient réduits à un ou deux chiffres après la virgule. Cette classification n'est pas représentative des contenus pour les utilisateurs de la bibliothèque. Les usagers se réfèrent surtout aux panneaux de signalétiques et utilisent peu l'OPAC ou l'index alphabétique papier qui donne la place des documents par rapport à leurs cotes. La classification sert surtout au personnel de la bibliothèque pour classer, ranger et retrouver les documents. Le système de classement est donc aménagé en fonction du public et de son utilisation. Les personnes chargées des documentaires fabriquent leur propre classification en gardant comme référence les bases de la classification de Dewey.

Un cahier de suggestions est mis à disposition des usagers. Ils y inscrivent leur suggestion d'achat et les livres qu'ils aimeraient emprunter. Ce cahier est régulièrement consulté par une employée de la bibliothèque qui après avoir récolté des renseignements sur les livres en question, demande l'avis du responsable du secteur concerné. Elle note ensuite la réponse suivant la décision ou non d'achat ou alors met des observations telles que « déjà en rayon » ou « déjà commandé ».

En ce qui concerne les fonds de la bibliothèque, ils sont composés de périodiques, de monographies, de livres-CD et de Cd-roms. La Bibliothèque de Seclin possède 34 704 documents : 31 858 livres, 40 livres audio, 2 526 périodiques, 132 Cd-roms et 131 CD ainsi que 16 jeux qui ne sont pas empruntables. La bibliothèque possède également des ouvrages à large vision. Ces ouvrages avec des grands caractères sont destinés aux malvoyants, aux personnes âgées. Les Cd-roms ont des sujets variés : langues, jeux éducatifs, documentaires, encyclopédies, atlas,

dictionnaires... 65 titres de périodiques, dont 41 titres pour le secteur adulte et 24 pour le secteur jeunesse, sont en consultation. Ils recouvrent différents domaines comme les sciences humaines, les revues d'actualité, de sports, de cuisine, de vie pratique, de musique, pour les enfants, etc. Les CD pourront être empruntés dès octobre 2006. Il n'est pas prévu d'installer de points d'écoute à la bibliothèque. Les CD seront empruntables mais les usagers ne pourront pas les écouter directement à la bibliothèque. Cela nécessiterait la création d'un point spécial écoute. Cela est pour le moment impossible compte tenu de la place disponible à la bibliothèque. Le budget qu'il faudrait également prévoir poserait sans doute également problème. Pour la mise en place du nouveau service, chacun des membres du personnel a choisi un genre musical et doit en faire un bref historique et récapitulatif qu'il transmettra ensuite aux autres personnes de la bibliothèque. Cela leur permettra d'avoir des connaissances générales sur les genres musicaux. Une réflexion est aussi lancée sur le moyen de sécuriser les CD pour éviter les vols. Des propositions ont été formulées telles que la pose d'étiquettes magnétiques ou alors la mise en place d'un portail sécurisé. Mais cela pourrait avoir des inconvénients : la mise en route accidentelle de l'alarme pourrait incommoder le public. Pourtant des systèmes de sécurité devront être mis en place pour éviter les vols. Toute une réflexion devra être menée avec l'arrivée de ce nouveau support. Les CD seront-ils en prêt direct (déjà dans la boîte) ou indirect (une personne doit mettre le CD dans la boîte) ? S'il s'agit d'un prêt indirect où seront stockés les CD ? Tant qu'il n'y aura pas de système de sécurité, la bibliothèque utilisera le prêt indirect. L'établissement avait déjà pensé à équiper les livres de systèmes antivols mais après calcul, l'investissement dans des équipements de protection s'est révélé être trop cher par rapport au montant des vols. Investir dans des systèmes antivols est toujours cher mais lorsque la bibliothèque deviendra médiathèque avec ses CD, elle pourra bénéficier d'aides de la DRAC (Direction Régionale des Affaires Culturelles). D'autres problèmes se posent également : comment vérifier si les CD ne sont pas endommagés et comment réprimander les gens qui ont abîmés un CD mais qui prétendent avoir eu ce CD déjà rayé ? La vérification après chaque prêt se fera-t-elle simplement à la vue ou alors une personne sera chargée d'écouter si toutes les pistes passent encore ? Combien de CD pourront être

empruntés ? La présence de ces supports entraînera une réorganisation de l'espace, du mode de prêt et du personnel.

Les collections de la bibliothèque sont achetées ou alors ont fait l'objet de dons. En effet, des personnes qui veulent se séparer de livres préfèrent les donner à la bibliothèque plutôt que les jeter. En 2005, l'établissement a reçu 238 dons de livres, 774 dons de périodiques et 3 dons de jeux. Les documents ne sont cependant pas tous acceptés. Le personnel de la bibliothèque fait une sélection. Il ne prend que les ouvrages qui sont susceptibles d'être achetés et qui représentent un intérêt pour le public. Beaucoup de personnes venaient se débarrasser de leurs livres. Elles amenaient parfois des livres vraiment vieux, sales ou sans intérêt. Ces personnes transféraient leur vieille bibliothèque personnelle dans la bibliothèque municipale. La bibliothèque ne peut pas accepter ces ouvrages. Elle ne pourra pas les mettre à disposition du public et ils seront donc inutiles. La réserve est déjà assez chargée, elle ne peut s'encombrer de documents de moindre intérêt. La bibliothèque prend toutefois certains livres ou revues pour enfants pour les donner à la crèche. Lorsque le personnel de la bibliothèque refuse de prendre des livres, il doit parfois faire preuve d'un certain tact. Les personnes ne comprennent pas toujours qu'une bibliothèque refuse de recevoir des livres. Les employées doivent alors expliquer leur politique et sensibiliser les gens sur le fait que des ouvrages trop anciens ou abîmés n'attireront personne.

La Bibliothèque de Seclin a des fonds relativement importants environ 3 documents par habitant. Une de ses faiblesses est néanmoins le manque de poste informatique.

### **I.3. Fonctionnement de la bibliothèque**

Pour le catalogage, l'enregistrement des retours et prêts des livres, la bibliothèque utilise le logiciel Orphée.

Pour le public, la Bibliothèque de Seclin ouvre 5 jours par semaine soit 21h en tout: le mardi et le jeudi de 15h à 18h, le mercredi de 9h à 12h et de 14h à 18h, le vendredi de 15h à 19h et le samedi de 9h à 16h sans interruption. Les tarifs d'inscription sont de 2 euros pour les seclinois de moins de 14 ans, de 5 euros pour les

seclinois et de 8 euros pour les personnes résidant à l'extérieur de la commune. Les inscriptions sont valables un an de date à date. Les usagers de la bibliothèque peuvent emprunter 4 livres dont 2 nouveautés, 2 revues et 1 Cd-rom pour une période de 3 semaines. Ce délai peut être renouvelé sur place ou par téléphone à moins que le document ne soit réservé par une autre personne. Les usagers peuvent réserver 2 livres par carte. Les périodiques de la semaine ou du mois en cours ne peuvent pas être empruntés. Si une personne ne rend pas ses documents à temps, elle devra payer une amende de 0,50 euros par document et par semaine de retard. En cas de retard, un courrier est envoyé au domicile de la personne. Au bout de trois courriers, la bibliothèque appelle au domicile de la personne pour lui indiquer les risques d'amende qu'elle encourt en cas de non restitution des livres. Un coupon est remis lors de l'enregistrement du prêt (annexe E 2). Il indique la date de retour des documents, l'adresse et le numéro de téléphone de la bibliothèque ainsi que ses horaires. Tous les renseignements essentiels concernant la bibliothèque sont inscrits dans ce document. Malgré ces précautions, des amendes sont tout de même attribuées. Le prix n'est pas assez dissuasif et ne fait pas peur.

Pour se servir du poste informatique destiné à l'utilisation d'Internet, les personnes doivent prendre un rendez-vous. La consultation est réservée aux personnes inscrites à la bibliothèque. Elles peuvent l'utiliser une fois par semaine pendant 45 minutes. L'impression est autorisée et gratuite mais limitée aux informations qu'on ne trouve pas dans les documents présents à la bibliothèque. Les paroles de chanson, les photos d'artistes, etc. ne peuvent également pas être imprimées. Les personnes qui désirent imprimer doivent demander l'autorisation du personnel de la bibliothèque. L'impression étant gratuite, cette régulation est nécessaire pour éviter les abus. Aucun poste informatique n'est prévu pour utiliser les Cd-roms directement à la bibliothèque.

La bibliothèque propose d'autres services tel que le prêt à domicile pour les personnes âgées ou pour les personnes qui ne peuvent pas se déplacer. La personne chargée de ce service se rend au domicile des personnes ou dans les foyers de personnes âgées. Le bibliobus se rend également toutes les deux semaines dans les écoles éloignées pour prêter des livres aux enfants. 12 classes sont ainsi desservies. La bibliothèque accueille 15 classes des autres écoles pour qu'elles viennent emprunter ou écouter des histoires. Deux personnes sont chargées d'animations dans les classes : 55

classes sont concernées. 82 classes utilisent donc les services de la bibliothèque. Leur accueil pose cependant le problème du temps. Cela se fait hors des horaires d'ouverture au public et représente environs 25 heures par semaine. Le personnel doit accueillir les enfants, attendre qu'ils choisissent leurs livres, parfois leur lire une histoire, enregistrer le retour et les prêts des livres. Ces tâches sont parfois pénibles lorsque les élèves sont dissipés et énervés. La bibliothèque réfléchit donc à l'idée d'espacer l'accueil des classes qui se fait actuellement une fois par semaine. De plus, certains parents ne jugent pas nécessaire d'inscrire leurs enfants à la bibliothèque puisque ceux-ci empruntent déjà des livres grâce à l'école. Les actions auprès des enfants ne sont cependant pas à négliger car la promotion de la lecture est un enjeu majeur.

Dans cette optique la bibliothèque propose de nombreuses animations destinées aux enfants. Elle organise des jeux d'écriture comme les « chœurs de lecteurs » où des enfants jouent avec les mots et font des créations littéraires. En prenant des morceaux de phrases dans des livres, ils fabriquent des textes inédits. Les oeuvres des enfants sont ensuite affichées dans les écoles. Des lectures ont également lieu dans les PMI (Prévention des Maladies Infantiles), les crèches et à l'IME (Institut Médical Éducatif). Des formations à la lecture à voix haute sont organisées au collège et au lycée professionnel. Hors du cadre scolaire, un éveil aux livres est proposé pour les enfants jusqu'à deux ans. Une personne de la bibliothèque lit une ou deux histoires à un enfant pour que celui-ci découvre les livres dès son plus jeune âge. C'est une sensibilisation personnalisée à la lecture que les enfants apprécient beaucoup. À certaines périodes de l'année, des lectures de rues ont lieu dans différents quartiers de la ville. La bibliothèque accomplit ainsi une de ses missions principales : le développement et la promotion du livre et de la lecture.

Parallèlement à cela, d'autres animations ouvertes à tous sont proposées. Des formations à la lecture à voix haute sont organisées. En juin, la bibliothèque organise ainsi une formation à la littérature de jeunesse. Cela consistera en une présentation des différents auteurs, illustrateurs et maisons d'éditions ainsi que les collections et les différents thèmes abordés dans les livres pour enfants. Une mise en pratique avec la lecture de certains albums sera également proposée. La bibliothèque propose aussi des comités d'analyse d'albums où des adultes se réunissent pour discuter à propos

d'albums pour enfants. Des ateliers d'écriture et des rencontres lecture réunissent des personnes intéressées par la littérature ou tout simplement aimant jouer avec les mots. Ces ateliers attirent généralement entre 7 et 9 personnes. Elles jouent avec les mots, s'amuse à écrire sans qu'aucun jugement ne soit émis. Les personnes qui ne veulent pas lire leurs textes ne le font pas. Pour les ateliers d'écriture il s'agit d'écrire de courts textes en s'amusant : une lettre d'amour sans « n », répondre à une lettre de réclamation farfelue, faire des logorallyes (en partant d'un mot chaque personne inscrit dix autres mots par association d'idées, puis on prend le dernier mot de chaque liste et avec ces mots on fait un texte de n'importe quelle nature), etc. Des animations ponctuelles comme des veillées contes ou des festivités comme « Lire en fête » sont également réparties tout le long de l'année. Lors de ces manifestations, des dossiers sont parfois réalisés. Le dernier concernait l'histoire de la musique française et comportait une bibliographie des ouvrages disponibles à la bibliothèque. Ce document a pour but de fournir un certain nombre d'informations et laisse la possibilité au public d'approfondir ses connaissances avec les ouvrages référencés. C'est un moyen de valoriser le fonds de la bibliothèque. Cela met en avant des livres que les usagers n'auraient peut-être pas cherchés ou pensé trouver dans l'établissement.

La Bibliothèque de Seclin offre de nombreux services et animations. Son règlement n'est pas très contraignant et est résolument tourné vers les usagers.

## II. L'ENQUÊTE

### II.1. Élaboration du questionnaire

Le but de mon stage était de procéder à une enquête sur les besoins et les attentes des personnes concernant la Bibliothèque de Seclin. Il s'agissait de savoir ce que les usagers désiraient améliorer et ce qui pourrait éventuellement attirer les non-usagers. Il fallait également essayer de comprendre pour quelles raisons certaines personnes ne venaient pas à la bibliothèque. Quels étaient les manques ou problèmes de l'établissement pour pouvoir éventuellement améliorer ou créer certains services. Implicitement, il s'agissait également de savoir si les personnes seraient attirées par la transformation de la bibliothèque en médiathèque. Les résultats pourraient peut-être appuyer le projet. Des personnes inscrites mais aussi non-inscrites devaient être interrogées. Il a été décidé de procéder dans la mesure du possible à une enquête quantitative sur 100 usagers et 100 non-usagers de la bibliothèque. Les personnes interrogées seraient une photographie statistique de la population. Des enquêtes qualitatives sur la base d'entretiens n'auraient pas été possibles vu le temps imparti. Cependant lorsque je faisais passer des questionnaires certaines personnes ont agrémenté leurs réponses d'observations diverses. De petits entretiens ont pu ainsi être mis en place. L'enquête quantitative a ainsi été complétée par des observations et des discussions faites sur place.

Après quelques jours passés à étudier le sujet, observer les usagers et me familiariser avec la bibliothèque (son espace et son fonctionnement), j'ai fait un planning détaillant les différentes étapes à effectuer pour l'élaboration et l'exploitation du questionnaire, c'est-à-dire la mise en commun des idées, la proposition d'un questionnaire, des modifications, un test, d'autres modifications éventuelles, la mise en application, l'exploitation des résultats et l'analyse dans une synthèse. Ainsi lors d'un brainstorming avec l'équipe de la bibliothèque, les membres du personnel et moi-même avons proposé les questions qu'ils seraient intéressants de poser. J'ai noté ces questions en prenant en compte tous les avis. J'ai ensuite sélectionné et structuré

celles qui me paraissaient les plus pertinentes dans le cadre de l'enquête. Les questions concernaient les motifs de la venue en bibliothèque ou au contraire les raisons qui empêcheraient certaines personnes de venir ; les comportements de lecture et de recherche d'informations ; l'avis des usagers sur le fonctionnement de la bibliothèque ; ce que les personnes pensent de l'établissement... Je les ai regroupées en catégories ou par rapport à leur sujet. Pour écrire les questions, j'ai choisi un vocabulaire simple et non technique pour qu'il soit compris par tous. J'ai essayé d'éviter les questions ouvertes qui peuvent donner des réponses extrêmement variées et des résultats difficilement exploitables. Certaines ont tout de même été présentes, pour permettre une plus grande liberté de réponses à certaines questions. Elles servaient également à expliciter et approfondir une question fermée. Par exemple la question fermée : « Les livres proposés par la bibliothèque vous conviennent-ils ? oui/non » suivie de la question ouverte : « Si non, quels genres aimeriez-vous trouver ? ». J'ai ainsi élaboré un premier questionnaire que j'ai ensuite proposé au personnel de la bibliothèque.

De nombreuses modifications y ont été apportées. En effet, je me suis aperçue que chaque détail et mot avaient son importance. Ils peuvent induire en erreur et la question est alors comprise dans un tout autre sens. Il m'a fallu refaire huit fois le questionnaire pour en obtenir un qui convienne. Ainsi, le premier questionnaire élaboré pour les personnes rencontrées à l'extérieur avait pour titre « Enquête sur les attentes et les besoins des seclinois concernant la bibliothèque municipale ». Il a été réduit à « Enquête de la bibliothèque municipale ». Le premier titre aurait pu influencer les personnes interrogées. Elles auraient peut-être émis des avis plus critiques et donc moins représentatifs. Le titre du questionnaire pour les usagers a également été modifié. Il s'adressait au départ aux « inscrits » mais des personnes utilisaient peut-être la bibliothèque sans y être inscrites. J'ai donc remplacé le terme d' « inscrits » par celui d' « usagers ». Des questions ont également été précisées afin d'obtenir des intitulés clairs et immédiatement compréhensibles. Le but était de ne pas laisser les personnes interrogées, qu'elles n'aient pas à réfléchir sur le sens d'une question. Dans le cas contraire, il y a un risque que les personnes répondent au hasard ou de manière trop rapide sans vraiment avoir compris le sens de la question. Les questions ont été espacées pour rendre le questionnaire plus visible et plus convivial. Aussi, les questionnaires ainsi que les deux comptes rendus finaux ont été écrits avec

la police DIN-Médium pour être conforme à la charte graphique de la ville de Seclin. Dans cet optique de meilleure lisibilité et de compréhension, certains choix de réponse, comme la nature des livres lus (question 2), ont été condensés. Il était impossible de faire une liste de tous les types de sujets existants. Les catégories de livres ont donc été réduites en grandes classes. Au contraire, des questions ont également été étoffées car le choix des réponses était incomplet. J'ai aussi reformulé une question qui était posée de manière négative. « Trouvez-vous que le temps d'attente pour le retour et prêt des livres est long ? » a été transformée en « Généralement, estimez-vous que le temps d'attente pour le retour et prêt des livres est : rapide/correct/long ». Cette formulation influençait moins la personne interrogée. Elle était moins directive. Certaines questions ont également été modifiées pour qu'elles puissent être posées aux usagers ainsi qu'aux non-usagers. Des questions ont été ainsi formulées de deux manières différentes. Dans le cas où la personne interrogée ne fréquentait pas la bibliothèque, la question était formulée de manière hypothétique. Sur les 24 questions que comportait le questionnaire, j'ai réussi à ce que les non-usagers puissent répondre à 17 questions. Pour les non-usagers, les questions ignorées étaient celles qui concernaient le fonctionnement de la bibliothèque, questions auxquelles ils ne pouvaient répondre puisqu'ils n'en étaient pas utilisateurs. À la fin du questionnaire, j'ai ajouté une rubrique « Remarques » pour que les personnes qui le souhaitent, signalent des sujets non présents dans le questionnaire. C'est en demandant l'avis des employées de la bibliothèque que je me suis aperçue de certains manques du questionnaire. Leur collaboration m'a été précieuse. Cela m'a permis d'avoir des avis différents et m'a fait remarquer des choses auxquelles je n'aurai pas forcément pensé.

Pour établir les caractéristiques démographiques et sociales des personnes, j'hésitais entre demander l'âge précis ou alors proposer des tranches d'âge. Certaines personnes seraient peut-être réticentes à donner précisément leur âge, j'ai donc choisi de procéder par tranches d'âge. Une réflexion a également été menée quant au choix des différentes catégories professionnelles. Elles devaient être assez larges pour regrouper des catégories de profession mais aussi assez précises pour que les personnes puissent s'y retrouver.

J'ai essayé de faire un questionnaire complet mais court. Les personnes devaient pouvoir le compléter rapidement pour ne pas être lassées et répondre

négligemment aux dernières questions. Certaines questions ont donc été enlevées car elles avaient des significations trop proches. Elles faisaient apparaître quelques nuances mais les petites différences qu'elles mettaient en valeur n'étaient de toute façon pas analysables. Le questionnaire pour les personnes rencontrées à l'extérieur de la bibliothèque a été conçu de manière à pouvoir être administré à tous, que la personne fréquente la Bibliothèque de Seclin, qu'elle fréquente une autre bibliothèque ou qu'elle n'en fréquente pas du tout. Pour le questionnaire que j'administrais à l'extérieur ; j'ai donc ajouté une question : « Fréquentez-vous une bibliothèque ? ». Cette question n'avait pas besoin de figurer sur le questionnaire destiné aux usagers puisque s'ils étaient inscrits à la bibliothèque c'est qu'ils la fréquentaient. Le questionnaire pour les usagers comportait une petite introduction qui expliquait le but de l'enquête et précisait la date limite pour rendre le questionnaire. Les questions pour les usagers et pour les personnes rencontrées à l'extérieur étaient les mêmes. Les seules différences des questionnaires étaient : des titres particuliers pour chacun d'entre eux, l'ajout d'une petite introduction pour le questionnaire destiné aux usagers ainsi que d'une question ajoutée aux questionnaires des personnes rencontrées à l'extérieur. Il n'était pas possible de faire deux questionnaires différents. Cela aurait compliqué inutilement l'exploitation et l'analyse des résultats. Aussi le but de la bibliothèque était de connaître toutes les utilisations et comportements possibles dans une bibliothèque, elle ne voulait pas se limiter aux usagers. Le questionnaire devait concerner tout le monde.

J'ai fait passer dix questionnaires tests pour évaluer la clarté des questions, si elles étaient compréhensibles et bien rédigées. Après cela, j'ai effectué quelques modifications et ainsi terminé les questionnaires (annexes A 1 et A 2). Il a ensuite fallu attendre l'approbation du service municipal pour pouvoir mettre le questionnaire en circulation (annexe F).

## **II.2. Passation du questionnaire**

L'enquête s'est déroulée du 18 janvier au 1<sup>er</sup> février 2006 (soit sur une période de 2 semaines). Cette période avait pour avantage de ne pas être coupée par des

vacances scolaires. Le public habituel était donc présent. 161 usagers ont répondu au questionnaire à la bibliothèque et 61 personnes ont été interrogées à l'extérieur. Sur les 222 personnes interrogées, 142 étaient des femmes et 80 des hommes. Cette disproportion s'explique par le fait que beaucoup d'inscrits à la bibliothèque sont des femmes. En effet, à la Bibliothèque de Seclin 66 % des inscrits sont des femmes. Les usagers pouvaient répondre au questionnaire dans la bibliothèque ou alors l'emporter chez eux et le ramener avant la date limite inscrite sur le questionnaire. J'avais écrit une note sur le tableau situé à l'accueil de la bibliothèque : « Un questionnaire est actuellement distribué à l'accueil de la bibliothèque. Vos réponses nous intéressent et peuvent nous être très utiles pour améliorer nos services. Merci de le remplir sur place ou de nous le remettre avant le 1<sup>er</sup> février. Ce questionnaire est à déposer dans l'urne face à l'accueil. Merci ». Cette urne disposée à l'entrée de la bibliothèque permettait que les questionnaires soient remis de manière anonyme. En effet, les personnes devaient être libres de donner leur avis. Leur nom ou prénom n'était pas demandé. Pendant la durée de l'enquête, je me suis également tenue à l'accueil pour proposer aux personnes de remplir le questionnaire. J'essayais de demander aux personnes de le remplir sur place car si elles l'emmenaient chez elles, il y avait un risque qu'elles oublient de le ramener la prochaine fois ou alors qu'elles dépassent la date limite. Aussi, je proposais mes questionnaires aux personnes lorsqu'elles entraient dans la bibliothèque et non lorsqu'elles partaient. En effet, lorsqu'elles partaient les personnes avaient tendance à prendre les questionnaires et me répondaient qu'elles les rempliraient chez elles. Lorsque je leur proposais dès leur arrivée, elles avaient le temps de le remplir sur place avant d'emprunter leurs livres. J'essayais également de leur dire qu'elles seraient certainement mieux installées à une table dans la bibliothèque pour remplir le questionnaire plutôt que de le remplir à la borne d'accueil. Cela évitait que tout le monde se regroupe dans l'entrée et encombre le passage. Aussi, si les personnes sont mieux installées, elles prennent plus de temps pour remplir le questionnaire. Les personnes qui remplissaient le questionnaire avant de partir restaient à la borne d'accueil. Ils ne revenaient pas sur leurs pas, pour revenir dans la bibliothèque. Ils le remplissaient sur place et parfois négligemment.

En ce qui concerne les personnes rencontrées à l'extérieur, j'ai dû réfléchir aux différents endroits dans lesquels je pourrais les rencontrer. Il fallait que je puisse avoir

un échantillon de personnes au profil varié pour qu'il soit représentatif des différents modes d'utilisation et de rapport à la bibliothèque. L'âge, le sexe, la catégorie sociale, le lieu d'habitation devaient être pris en compte pour former un échantillon hétérogène. J'ai donc décidé de rencontrer au hasard des personnes habitant dans les divers quartiers de Seclin et essayé d'interroger des personnes aux âges différents : des enfants, adolescents, jeunes adultes, adultes et personnes âgées. Cette diversité était nécessaire pour la fiabilité de l'enquête. Les réponses des personnes habitant à un certain endroit, ayant un certain âge, etc. ne seront pas les mêmes qu'une autre personne habitant ailleurs et ayant un âge différent. Elles auront des besoins, des attentes et des utilisations différentes de la bibliothèque. Je me suis également posée la question s'il fallait limiter les questionnaires aux personnes seclinoises. Je me suis vite rendue compte que non puisque des personnes n'habitant pas Seclin pouvait être intéressées par la bibliothèque et s'y inscrire. En effet, sur le nombre d'inscrits à la bibliothèque 528 n'habitent pas Seclin. J'ai donc rencontré des passants pris au hasard dans la rue. J'allais parfois vers des personnes qui attendaient le bus. Il me semblait qu'elles seraient plus disposées à répondre au questionnaire puisqu'elles n'avaient à priori rien à faire à part attendre le bus. Heureusement aucun bus n'est arrivé à l'avance et les questionnaires ont pu être remplis entièrement. J'ai également fait remplir des questionnaires à la sortie d'un collège. Les adolescents ont volontiers remplis mon questionnaire mais il est vrai que la plupart du temps ils n'étaient pas très enthousiastes quand ils apprenaient que les questions concernaient la bibliothèque et leurs pratiques de lecture. Avec l'accord préalable des responsables et en ayant fixé des rendez-vous, j'ai rencontré le personnel ainsi que les usagers de divers services municipaux : mairie, crèche, foyers pour jeunes ou pour personnes âgées, service technique, école de musique, piscine, service d'entretien, centre archéologique... Cela m'a permis de rencontrer des personnes aux catégories sociales variées et aux profils différents. Ces personnes étaient contentes de pouvoir donner leur avis. Une personne avec qui j'avais pris rendez-vous m'avait d'ailleurs préparé une liste de tous les romans qu'elle avait lus dernièrement.

Lorsque je rencontrais les personnes à l'extérieur, je me présentais et expliquais brièvement le sujet de l'enquête. Je leur assurais également que le questionnaire était anonyme et qu'il ne leur prendrait pas plus de 3 ou 4 minutes. J'ai pris ce réflexe

d'annoncer la durée du questionnaire suite aux remarques que certaines personnes m'avaient faites au début de l'enquête. Un petit nombre d'entre elles m'avait demandé d'un air suspicieux si l'enquête durait longtemps. Je prenais donc cette précaution pour éviter que les personnes rencontrées à l'extérieur refusent de répondre aux questions sous prétexte qu'elles n'avaient pas le temps.

J'adaptais le questionnaire en fonction des réponses faites à la première question : « Fréquentez-vous une bibliothèque ? Si oui, laquelle ? ». Si la réponse était « oui, celle de Seclin », je posais toutes les questions de l'enquête. Si la réponse était « non » ou « oui, mais une autre bibliothèque que celle de Seclin », je passais les questions qui concernaient la Bibliothèque de Seclin. Sauf la question 4) « Êtes-vous déjà venu à la bibliothèque de Seclin ? » et si oui, la question suivante « La bibliothèque est-elle un lieu agréable ? ». Ces questions pouvaient être posées même aux personnes qui ne fréquentaient pas la Bibliothèque de Seclin puisque sans y aller régulièrement, elles pouvaient tout de même s'y être déjà rendues. J'avais mis un repère devant les questions qui devaient être posées aux personnes ne fréquentant pas la Bibliothèque de Seclin pour me repérer plus facilement dans le questionnaire. J'expliquais aussi à ces personnes pourquoi je ne leur posais pas certaines questions au cas où elles penseraient que leur avis ne m'intéressait pas sur certains points.

Les questionnaires ont pu être remplis dans le temps imparti. Toutes les personnes ont volontiers remplis le questionnaire et les rencontres à l'extérieur se sont toujours bien passées.

### **II.3. Transmission des résultats**

Au fur et à mesure que je récupérais les questionnaires, je comptabilisais le nombre de réponses des usagers, des non-usagers et additionnais aussi les deux. Ainsi, j'ai pu faire des analyses propres aux usagers et aux non-usagers. Je transformais ces données en pourcentage pour que cela soit plus représentatif. Pour certaines réponses, une différence de comportement ou d'attente vis-à-vis d'une bibliothèque apparaîtrait peut-être entre les usagers et les non-usagers. Je notais et comptabilisais également toutes les remarques qui étaient proposées par les personnes

interrogées. Je séparais les remarques positives, des négatives et celles qui étaient des suggestions.

J'ai ensuite réalisé deux comptes rendus récapitulatifs (annexes B et C) : un pour le personnel de la bibliothèque et un pour les usagers. Ma responsable de stage m'avait demandé d'exploiter les données essentiellement à l'aide de graphiques pour que les résultats soient immédiatement visibles. Des analyses et commentaires étaient également essentiels pour expliquer les résultats.

Le dossier pour le personnel de la bibliothèque exploite toutes les réponses (celles des usagers et des non-usagers). Il est plus complet et plus approfondi. Il contient des remarques destinées à des professionnels avec l'utilisation de mots spécifiques et techniques (OPAC par exemple). Une petite introduction rappelle les dates de l'enquête, son motif et un bref descriptif de l'échantillon interrogé. À chaque question, une présentation des résultats est faite Elle est accompagnée d'un graphique ou de commentaires comprenant des pourcentages. De plus, pour chaque question, je précise quelles étaient les personnes qui ont été interrogées : des usagers, des non-usagers ou les deux. J'ai également précisé les limites de certaines questions. J'expliquais les questions qui avaient été mal comprises et dont les résultats avaient peut-être été faussés. Cette honnêteté vis-à-vis de mon questionnaire et de ses imperfections était nécessaire pour ne pas induire en erreur ceux qui lisaient mon rapport. Le personnel de la bibliothèque sait ainsi quels sont les résultats qui sont fiables et ceux qui méritent d'être abordés avec un certain recul. À la fin du dossier j'ai joint les résultats de l'enquête sous forme de tableaux. Ces données pourront être réexploitées si nécessaire.

Le dossier pour les usagers est écrit de manière plus simple et plus compacte. Seuls les résultats des questionnaires remplis par les usagers ont été pris en compte. Il était destiné à donner une présentation des résultats et ne devait pas comporter d'analyses. Une introduction rappelle le motif de l'enquête, la période durant laquelle elle s'est déroulée et combien d'usagers ont été interrogés. À la fin du dossier, je remercie les usagers qui ont participé à l'enquête en précisant que leurs remarques seraient prises en considération et étudiées. Même si certaines demandes, comme des horaires d'ouverture plus larges ou un accès plus long à Internet, ne sont peut-être pas réalisables en raison du manque de personnel ou de postes informatiques, il est tout de

même nécessaire de leur assurer que ces questions seraient étudiées sans pour autant promettre leur réalisation. De cette manière, ils se sentent écoutés et savent que leurs avis sont importants. Ce dossier était destiné aux usagers de la bibliothèque. Aussi ai-je employé le pronom personnel « vous » pour m'adresser directement à eux. Certains résultats étaient complétés par des « rappels » qui situaient l'OPAC, son fonctionnement ; les modalités d'utilisation d'Internet ; les règles de prêt ; l'ouverture de la sonothèque. Ces renseignements étaient destinés à ceux qui ne savaient pas l'existence de ces services. Des usagers ont peut-être ainsi découverts la présence de certains services jusque là ignorés. Le dossier destiné aux usagers a dû être validé par le service municipal. Il n'a pas pu être immédiatement mis à disposition du public.

#### **II.4.Critique du questionnaire**

Malgré les 10 questionnaires tests, je me suis aperçue de quelques problèmes concernant le questionnaire. Pour situer les questions, je me réfère aux numéros attribués dans le questionnaire pour les personnes rencontrées à l'extérieur (annexe A 1).

La question 1 aurait sans doute donné plus d'informations si j'avais demandé des précisions concernant la nature des prêts que les personnes faisaient quand elles fréquentaient d'autres bibliothèques. Cela aurait peut-être témoigné d'un manque dans les fonds de la Bibliothèque de Seclin. Ne trouvant pas certains ouvrages, certaines personnes se sont peut-être dirigées vers d'autres établissements.

Pour la question 2 : « Que lisez-vous ? », il aurait peut-être fallu la compléter par le nombre de livres lus dans le mois ou l'année. Cela nous aurait indiqué s'il s'agissait de gros lecteurs ou non. Selon l'enquête de Yankelovitch (1992), un lecteur léger et moyen lirait de 2 à 18 livres par an et un lecteur lourd, plus de 20 livres par an [1]. Ces réponses auraient été intéressantes pour les non-usagers. Nous aurions pu interpréter leur non-fréquentation de la bibliothèque en fonction de leur fréquence de lecture. S'ils étaient de petits lecteurs cela expliquerait le fait qu'ils n'éprouvent pas le besoin de s'inscrire dans une bibliothèque.

Pour l'utilisation du catalogue informatique (question 9), j'énonçais plusieurs raisons qui pouvaient expliquer la non-utilisation : les personnes recherchent par elles-mêmes, elles ne savent pas se servir de l'OPAC, elles ne maîtrisent pas l'informatique ou elles ne savent pas qu'il y a un OPAC. Dans ces réponses, j'ai omis : elles préfèrent demander au personnel de la bibliothèque. Il aurait été intéressant de savoir si beaucoup de personnes avaient recours au personnel pour des renseignements. Le contact humain reste souvent privilégié par rapport à l'outil informatique. Je n'ai pas non plus proposé : elles utilisent l'index thématique papier. Cet outil documentaire est peut-être à mettre en valeur et est peut-être plus facile d'accès aux personnes récalcitrantes à l'informatique.

La question 16 concernant l'attrait des CD et DVD a elle aussi posé problème. Cette question avait pour but de connaître l'intérêt du public pour ces supports, savoir si cela pouvait les attirer ou non. La question « Viendriez-vous plus facilement à la bibliothèque s'il y avait des CD ou des DVD ? » n'a pas posé de problèmes pour les non-usagers mais elle a été mal formulée pour les usagers. En effet, ces derniers n'ont pas estimé que cela les ferait venir plus facilement car ils viennent déjà avec plaisir. Mais cela ne veut pas dire qu'ils n'étaient pas intéressés par la présence de ces nouveaux supports à la bibliothèque. Les résultats de l'enquête auraient peut-être été différents si la question avait été posée autrement : « Souhaitez-vous la présence de CD ou de DVD à la bibliothèque ? », par exemple. Je pensais que cette question était implicite et que les usagers la comprendraient ainsi. Je me suis rendue compte que ces implicites ne doivent pas être présents dans un questionnaire. Les questions et réponses doivent être claires et précises. Les personnes qui lisent les questions ne les interprètent pas forcément comme nous. Il faut éviter les sous-entendus.

Aussi, il faut reconnaître la limite de la question 17 qui concerne le nombre de CD ou de DVD à emprunter. Les chiffres obtenus ne sont que des moyennes et il faut prendre en compte les personnes qui n'ont pas donné de réponse ou celles qui ont inscrit des réponses bien au-dessus des moyennes (emprunt de 10 CD ou DVD par exemple).

La question 18 qui concernait la connaissance des services de la bibliothèque comme Internet, le bibliobus ou le prêt à domicile a posé problème pour les usagers qui ont rempli seuls le questionnaire. En effet, les intitulés ont été mal compris. La

réponse Internet, qui pour moi signifiait la connaissance ou non de la possibilité d'accès à Internet à la bibliothèque, a été comprise comme la possibilité de réserver des livres ou de consulter l'OPAC sur Internet. Pour le « prêt à domicile », des personnes ont cru qu'il s'agissait tout simplement du fait de pouvoir emporter les livres chez elles. Ces ambiguïtés sont liées à mon manque de recul par rapport au questionnaire. Lorsque je l'ai élaboré les réponses étaient claires pour moi car je connaissais ces services et je savais à quoi ils correspondaient. Malgré ma volonté de faire des énoncés clairs et compréhensibles pour tous, j'aurai dû avoir un regard davantage extérieur et plus neutre.

### **III. UNE BIBLIOTHÈQUE DE PROXIMITÉ**

#### **III.1. Une bibliothèque connue et reconnue**

Par son lieu d'installation (les anciens bains douches) et son nom en mémoire d'un journaliste de la région, la Bibliothèque de Seclin tient une place privilégiée. Elle est empreinte de la mémoire de la ville. Elle perpétue le lien social qui était l'une des fonctions des bains douches. Cet ancien lieu du quotidien s'est transformé maintenant en un lieu de savoir. La bibliothèque municipale, espace public, tente de conserver et d'améliorer ce lien social sous une autre forme. La Bibliothèque de Seclin participe à la vie de la ville. Elle collabore à de nombreuses manifestations. Elle participera d'ailleurs à la braderie du centre ville avec son stand de livres et de CD. Un formulaire d'inscription est d'ailleurs distribué et affiché dans la bibliothèque pour faire participer les usagers de la bibliothèque à cette manifestation.

La Bibliothèque de Seclin veut garder et créer des liens avec ses usagers. Cela commence dès l'inscription. Les personnes sont accueillies par une employée qui leur fait visiter l'établissement et leur explique son fonctionnement. Ce premier contact est important pour les usagers. Cela leur permet de découvrir la bibliothèque et de nouer un début de relation avec le personnel. Ils ne sont pas accueillis de manière anonyme. Cela leur permettra certainement de venir plus facilement voir le personnel de la bibliothèque en cas de problèmes, de questions par rapport à un ouvrage ou de recherches documentaires. L'accueil est personnalisé. Un petit « mode d'emploi » et une plaquette de la bibliothèque sont également distribués lors de l'inscription (annexes E 3 et E 4). Ces documents récapitulent les services proposés : les modalités de prêt, l'explication de la signalétique, les différentes animations proposées, le mode d'emploi de l'OPAC, le nom des membres du personnel et leur spécialité ainsi que « les dix droits imprescriptibles du lecteur ». Les personnes inscrites pourront à tout moment consulter ce petit manuel. Avec ces premiers renseignements les usagers peuvent mieux connaître le lieu et le personnel.

La Bibliothèque de Seclin est un établissement connu par de nombreuses personnes. Même celles qui affirment ne pas la fréquenter s'y sont déjà rendues (74%). Elles y ont été attirées par curiosité ou par intérêt passager. De nombreuses personnes ont ainsi reconnu que la bibliothèque était un lieu utile. Elle bénéficie d'une légitimité sociale. Elle est estimée et reconnue comme un lieu essentiel dans la vie culturelle de la ville. Cette reconnaissance de la bibliothèque se retrouve également dans le fait que certaines personnes qui lorsqu'elles doivent payer des amendes pour des retards ne se sentent pas du tout gênées. Elles disent que cela ne les dérange pas et qu'en quelque sorte l'argent va pour une bonne cause.

Certains non-usagers éprouvent même des remords à ne pas être inscrits à la bibliothèque. « *Je suis pas inscrit, c'est pas bien* » m'a dit un non-usager, comme si être inscrit était une sorte d'obligation ou alors de reconnaissance culturelle. Les personnes interrogées apprécient les animations que la bibliothèque organise. Elles trouvent que ce sont de bonnes initiatives et qu'elles méritent d'être développées même si ces personnes n'y viennent pas forcément. 22 % des personnes interrogées aussi bien usagers que non-usagers sont intéressées par l'heure du conte et 19 % pour l'éveil aux livres, les rencontres lectures et les veillées contes. Les animations que propose la bibliothèque sont essentielles pour la vie culturelle de la ville. Aussi par sa proximité avec la salle des fêtes et le sous-sol où se trouve la Galerie Matisse qui accueille parfois des expositions, la bibliothèque est au cœur de la culture seclinoise. Ses animations sont toujours bien accueillies. Elles créent des liens et font participer les habitants. De plus, elles concernent tout le monde : petits et grands. Il n'est pas indispensable d'être féru de littérature. Aimer les mots ou simplement apprécier les rencontres sont suffisants. Des animations en partenariat avec les écoles sont appréciées aussi bien des enfants que des parents.

En ce qui concerne le fonctionnement de la bibliothèque, il semble convenir aux usagers. Le délai de trois semaines pour le retour des livres leur convient à 82 %. Lorsqu'ils demandent un délai plus long, ils souhaitent un délai d'un mois. Cela ne pose pas de problème actuellement puisque la bibliothèque autorise deux prolongations de prêt. Pour 74 % d'entre eux, le temps d'attente pour rendre et emprunter les livres est correct et 24 % estime qu'il est rapide. L'emprunt ou la remise des documents à l'accueil est un moment privilégié pour certains. Lorsque je

m'occupais du retour et prêt des documents, j'ai vu des personnes discuter, demander des conseils, donner des avis sur leurs lectures. Des liens se créent et il n'est pas rare que la discussion porte sur d'autres choses que les livres. Le remplacement de l'ancienne borne d'accueil austère et imposante par une borne d'accueil plus épurée et moins impressionnante contribuera à faciliter les échanges entre le personnel de la bibliothèque et le public. La bibliothèque est un lieu de rencontre et d'échange. Ceci est facilité par le fait que ce soit toujours les mêmes personnes à l'accueil. Ces personnes sont connues par les usagers de la bibliothèque. L'une d'entre elles connaît d'ailleurs pratiquement tous les prénoms des personnes qui viennent. Pourtant, le fait d'être seule à l'accueil présente quelques problèmes. En effet, lorsqu'il y a un pic d'affluence, la personne à l'accueil doit se dépêcher et le contact avec le public est mis un peu de côté. Cela sera encore plus difficile lorsque le prêt des CD commencera. Une seule personne ne suffira pas pour gérer le retour, l'emprunt et les conseils donnés au public. De ce fait, la bibliothèque a envisagé de mettre deux personnes à l'accueil surtout aux moments de forte fréquentation. Le retour et emprunt des livres peuvent se faire plus tranquillement et si une personne demande un renseignement il y a toujours quelqu'un de disponible. Les contacts avec le public sont importants car même si un service de qualité est proposé il diminue fortement de valeur si les relations entre les usagers et les employés sont mauvaises. Le rapport amical est également entretenu lorsque la personne chargée des prêts à domicile se rend chez les personnes âgées. Ces dernières sont heureuses d'échanger quelques paroles. Cette visite est peut-être parfois la seule qu'elles auront de leur journée. Le lien social est ici très fort.

La bibliothèque se veut accessible à tous. Elle respecte l'idée d'une culture diffusée parmi toute la population. De ce fait elle suit l'article 3 du titre I de la Charte des bibliothèques : « la bibliothèque est un service public nécessaire à l'exercice de la démocratie. Elle doit assurer l'égalité d'accès à la lecture et aux sources documentaires pour permettre l'indépendance intellectuelle de chaque individu et contribuer au progrès de la société ». Ainsi les tarifs d'inscription de la bibliothèque sont raisonnables et ne dissuadent pas les personnes de s'inscrire. La bibliothèque rappelle d'ailleurs dans sa plaquette d'information qu'il n'est pas nécessaire d'être inscrit pour consulter les documents. L'établissement est ouvert à tous sans nécessité d'adhésion pour la consultation sur place. Cette volonté de faire payer au minimum l'utilisateur se

retrouve dans le comportement du personnel vis à vis des retards de retour des livres. Le personnel évite à tout prix les amendes puisqu'il ne fait payer qu'au bout d'un retard de quinze jours. Et le montant des amendes n'est vraiment pas élevé. De plus, à chaque emprunt s'il reste des livres sur la carte de la personne inscrite, le personnel lui demande si elle veut effectuer une prolongation de prêt

La communication est très importante entre les usagers et le personnel de la bibliothèque. Aussi, les usagers accordent une importance particulière aux conseils du personnel. Plus de la moitié d'entre eux (57 %) disent être influencés par les suggestions et présentations qui se trouvent à l'accueil et sur les étagères. Des dépliants proposant des choix de livres pour les enfants sont d'ailleurs mis à disposition du public (annexe E 5). Ces dépliants présentent des albums qui viennent de paraître. Il y figure le titre, l'auteur, l'illustrateur, l'éditeur et un résumé. Les fonds de la bibliothèque conviennent aux usagers (91 %). Ils y trouvent des nouveautés intéressantes (71 %) même si certains se plaignent du délai d'attente pour pouvoir emprunter certaines nouveautés. La bibliothèque ne peut pas trop remédier à ce problème sauf en achetant deux exemplaires des livres best-seller. Si les usagers semblent satisfaits du fonctionnement de la bibliothèque, ils apprécient également le personnel de l'établissement. En effet, 32 personnes ont évoqué d'elles-mêmes dans les remarques à la fin du questionnaire, le professionnalisme, l'accueil chaleureux et la disponibilité du personnel. Ces remarques spontanées montrent le rôle primordial des relations humaines. L'utilisateur occupe une place centrale et toutes les décisions sont destinées à améliorer l'offre de services de la bibliothèque. Si le personnel de la bibliothèque accueille chaleureusement les usagers, il les renseigne tout aussi bien. Il est présent pour chaque personne qui demande des informations et fait son possible pour les satisfaire. Selon Bertrand Calenge [2] « accueillir tient non seulement dans l'amabilité et le sourire, mais surtout dans la capacité à sortir de soi-même pour se mettre à la place de l'autre ». En effet, la personne de la bibliothèque doit répondre aux demandes des usagers en essayant de se mettre dans leur position. Il faut savoir leur proposer des documents qui sont à leur niveau et qui répondent à leurs attentes. L'échange avec les usagers est important et doit être entretenu. Aussi, avec le cahier de suggestions, ils participent à la vie de la bibliothèque en proposant des achats éventuels. Ils font connaître leurs goûts et leurs besoins. Ils passent du statut d'utilisateur à

celui de partenaire. Les usagers doivent sentir qu'on les écoute. J'ai ainsi remarqué qu'ils étaient contents de pouvoir exprimer leur avis à travers le questionnaire. Ils le complétaient volontiers. Mon travail a été la première enquête de la bibliothèque. Une étude avait déjà été réalisée par la responsable de la bibliothèque mais aucune enquête approfondie n'avait été faite. Jusque là les usagers n'avaient jamais donné leur avis aussi massivement. Les remarques qu'ils avaient à faire se faisaient toujours de manière informelle et particulière lors de discussion entre une employée de la bibliothèque et un usager. Lors de l'enquête, certaines personnes ont même réclamé des questionnaires alors qu'il n'y en avait plus. Elles semblaient déçues de ne pas pouvoir s'exprimer. Au départ, j'avais prévu 100 questionnaires à distribuer dans la bibliothèque. Devant son « succès », il a rapidement fallu en mettre de nouveaux à disposition. Ce comportement révèle l'implication des usagers vis-à-vis de la bibliothèque. Cela s'est d'ailleurs confirmé avec les nombreuses remarques qu'ils ajoutaient à la fin du questionnaire. Certaines personnes ont d'ailleurs signé le questionnaire en précisant leur nom et prénom alors que le questionnaire se voulait anonyme. Elles voulaient se faire connaître et que le personnel de la bibliothèque sache ce qu'elles pensaient de la bibliothèque. Ces questionnaires signés étaient souvent favorables et ne comportaient pas de critiques.

La Bibliothèque de Seclin est appréciée par la population. Les animations attirent et sont reconnues comme lien culturel. Les usagers se sentent impliqués dans leur bibliothèque. Ils sont satisfaits de son fonctionnement ainsi que de son personnel.

### **III.2. Des utilisations et des comportements de lecture variés**

Chaque personne a des utilisations personnelles de la bibliothèque. Il n'y a pas un mais des publics. L'écrivain Pierre Pachet qualifie la bibliothèque comme un « espace public de solitude ». Les usagers viennent avec des besoins, des attentes et des utilisations individuelles de la bibliothèque. Ils ont des besoins personnels mais se trouvent dans un lieu public, commun. Nous pouvons néanmoins dégager des comportements prédominants. Les usagers de la bibliothèque lisent plus particulièrement des romans (63 %) et des romans policiers (46 %), ensuite ce sont les

B.D., les mangas (37 %) et les revues (35 %). Les B.D. sont appréciées par les adolescents mais aussi chez les adultes où elles rencontrent beaucoup de succès. Ceux qui ne viennent pas en bibliothèque préfèrent lire des quotidiens (51 %) ou des revues (40 %). Ils lisent sans doute moins souvent et préfèrent des textes plus courts. Mais les romans (40 %) et les livres documentaires (36 %) obtiennent de bons scores également. Cela prouve que certains non-usagers font partie d'un public potentiel. Ils lisent. La bibliothèque pourrait donc leur offrir ses services. S'ils venaient en bibliothèque, les non-usagers emprunteraient 2 livres et 2 revues, quant aux usagers ils emprunteraient 3 livres et 1 revue. Les règles de prêt de la bibliothèque (emprunt de 4 livres, 2 revues et 1 Cd-rom) sont donc adaptées aux publics. Les dépenses d'acquisitions sont en adéquation avec les préférences des usagers. 50 % du montant destiné aux fictions passe par l'achat de romans. Viennent ensuite les albums qu'il faut souvent remplacer car ils sont beaucoup utilisés et donc abîmés par les enfants ; puis les B.D. Les autres genres (contes, nouvelles, premières lectures ou ouvrages à larges visions) ne sont pas prioritaires car moins empruntés.

En ce qui concerne la manière de choisir un livre, les personnes interrogées, qu'elles soient utilisatrices de la bibliothèque ou non, se fient au résumé (63 %) puis au sujet général du document (56 %). La seule différence observée est que le bouche à oreille occupe une place plus importante que la réputation de l'auteur pour les non-usagers tandis que pour les usagers l'auteur tient une place privilégiée. Cela n'est pas étonnant puisque les non-usagers, sans doute moins lecteurs que les usagers, connaissent moins les auteurs et qu'ils y font donc moins attention. Les non-usagers se fient peut-être plus aux conseils de leurs amis ou de ceux des médias. Se tenir au courant des nouveautés et des publications actuelles est donc intéressant pour les bibliothécaires sans pour autant devoir acheter tous les livres médiatisés, à la mode.

Tout comme certaines personnes qui ne pouvaient s'empêcher de signer le questionnaire, j'ai remarqué que certaines aimaient aussi marquer les livres qu'elles avaient lus. Elles inscrivaient des initiales pour se rappeler qu'elles avaient déjà emprunté le livre ou alors notaient des signes « ++ » pour signifier que le livre leur avait plu. De cette manière elles s'approprient le livre. Ces personnes ont envie de faire partager leur avis.

La lecture est le motif principal de la venue en bibliothèque. Les personnes viennent à la bibliothèque pour bien sûr emprunter (82 %) puis pour faire des recherches (34 %). L'utilisation de la bibliothèque comme moyen d'information tient donc une place importante. L'offre de lecture loisir s'allie donc avec le savoir encyclopédique. La bibliothèque associe alors loisir et savoir. Beaucoup de personnes assimilent d'ailleurs la bibliothèque comme un lieu de connaissance. C'est un endroit qui propose des romans, des B.D., etc. mais qui joue aussi un rôle important dans l'apprentissage. Ainsi, un usager interrogé m'a dit qu'il venait à la bibliothèque pour améliorer son vocabulaire. De nombreuses personnes inscrites ou non-inscrites fréquentent la bibliothèque dans le but de s'informer ou de faire des recherches. Elles la considèrent comme un lieu-ressource. Le public des non-inscrits est un public difficile à cerner. Mon enquête n'a pas particulièrement porté sur ce public spécifique mais il aurait été intéressant de savoir pourquoi ces personnes venaient à la bibliothèque et ne ressentaient pas le besoin de s'inscrire. Elles font sans doute partie d'un public d'étudiant ou occasionnel qui vient pour faire des recherches, ce sont peut-être aussi des personnes qui ne lisent que des périodiques. Une enquête spécifique sur leurs attentes et leurs comportements d'utilisateurs nous permettrait de connaître un peu mieux ce public et comprendre les raisons qui les empêchent de s'inscrire.

Qu'elle soit considérée comme un lieu de loisir ou de connaissance, que les personnes soient inscrites ou non, la bibliothèque est pour 91 % des personnes interrogées, un lieu agréable. Elles apprécient peut-être les espaces qui séparent les différents secteurs. En effet, la Bibliothèque de Seclin n'est pas un espace grand ouvert. Il existe des sortes de petites pièces dans lesquelles se répartissent les différentes collections. Ces recoins sont agréables mais peuvent parfois être gênants lorsque certains groupes s'y installent pour bavarder à l'abri des regards. Malgré cela les usagers s'y sentent bien. 27 % des personnes viennent à la bibliothèque pour passer un bon moment. La convivialité du lieu et du personnel joue alors une place importante. Je pense que les personnes qui viennent dans des bibliothèques y trouvent du plaisir car ce sont le plus souvent des personnes qui apprécient les livres et la lecture. D'ailleurs des études montrent que ceux qui viennent le plus en bibliothèque sont ceux qui possèdent le plus de livres et qui en achètent le plus fréquemment. Les objets livres ou la lecture tiennent une place importante pour eux et ils se sentent bien

dans cet espace qui leur est dédié. Les usagers (90 %) arrivent sans difficulté à se repérer dans la bibliothèque malgré une signalétique ancienne que la bibliothèque a pour projet de modifier. Pour le moment, la signalétique est constituée de la première lettre du genre (R pour les romans, T pour le théâtre...). Le R des romans est complété de petits logos représentant le genre, un pistolet pour les policiers, des fleurs pour les romans du terroir, un cœur pour les romans sentimentaux, un point d'exclamation pour le fonds adulte érotique. Cette signalétique a pour avantage d'être immédiatement compréhensible par les usagers. Ils savent le genre du roman sans avoir à le feuilleter et peuvent ainsi se diriger vers les livres qui les intéressent. Il y a cependant un risque que les lecteurs se limitent uniquement aux livres qui ont la pastille du genre qui les intéresse. De plus, les livres sont rangés par secteur, les lecteurs ne fréquentent souvent que certains rayons. Ils se repèrent à des endroits stratégiques. Lorsqu'ils arrivent dans la bibliothèque, ils savent où aller. Consciente de cela, la bibliothèque a décidé de mélanger les pièces de théâtre, les romans science-fiction ainsi que les contes pour adultes et de petits formats aux romans. L'espace roman deviendra l'espace des fictions. Ainsi, même si le lecteur se dirige vers son secteur et ses logos favoris, il sera peut-être attiré par un livre d'un autre genre qui se trouvera à côté. La volonté de varier les lectures et de faire découvrir de nouveaux genres est ici revendiquée. C'est dans cette optique que les contes pour adultes vont changer de localisation. En effet, ce fonds ne sort pratiquement jamais de la bibliothèque. Ce genre n'attire peut-être pas le public mais je pense que cela est surtout dû au fait que ces livres se trouvent sur une étagère et dans un bac isolé près de la photocopieuse. Personne ne les remarque. Les adultes s'en détournent pensant que les contes sont destinés aux enfants et les enfants ne les voient pas car les livres ne se situent pas dans le secteur jeunesse situé à l'étage. Avec un nouvel aménagement, les contes de petits formats rejoindront les fictions et ceux de plus grands formats seront mélangés aux contes pour enfants et adolescents. Le but de la bibliothèque est que ses collections sortent. Toutes ses réflexions et ses aménagements sont faits dans ce sens. Il faut mettre à disposition du public des fonds mais aussi parfois tout mettre en oeuvre pour faire découvrir de nouveaux genres.

La plupart des utilisateurs se repèrent bien dans la bibliothèque mais lorsqu'ils ont besoin de renseignements beaucoup d'entre eux (70 %) n'utilisent pas l'OPAC. Ils préfèrent chercher par eux-mêmes ou alors ne s'y intéressent pas car ils ne maîtrisent

pas l'informatique. Ainsi, 7 % ne savent qu'il y a un catalogue informatique à la bibliothèque. Cette ignorance est-elle due à un manque d'information ou à un désintérêt de la part de l'utilisateur ? Normalement, un membre du personnel propose une visite de la bibliothèque aux nouveaux inscrits. Ils devraient donc tous connaître la présence de l'OPAC. Soit cette visite a été omise lors de l'inscription ou alors certaines personnes ont volontairement oublié l'existence de l'OPAC. Il est également vrai qu'aucun panneau ne signale clairement sa localisation. L'ordinateur n'était peut-être pas non plus allumé. Toutefois beaucoup de personnes restent encore réticentes à l'utilisation de l'informatique. Ainsi, 62 % des usagers ne sont pas utilisateurs de Cd-roms à la bibliothèque. Cela ne les intéresse pas. Puisque les usagers n'utilisent pas l'OPAC, l'index papier pourrait alors être fort utile. Je doute cependant qu'il soit beaucoup utilisé. Ici, je ne me base que sur mes observations faites sur le terrain puisque l'utilisation de l'index papier ne figurait dans aucune de mes questions. J'ai rarement vu voire jamais une personne ouvrir l'index thématique papier. Cet outil est pourtant simple d'utilisation. Il faudrait peut-être juste le mettre plus en valeur ou alors insister sur son utilité lors de la présentation de la bibliothèque aux nouveaux inscrits.

La bibliothèque n'accueille pas un public unique. Chaque personne vient avec son propre vécu, ses attentes et ses utilisations personnelles. C'est toutes ces identités et ces manières de faire qu'il faut prendre en compte pour améliorer des services.

### **III.3. Un public encore à conquérir**

Parmi toutes les personnes rencontrées à l'extérieur, plus de la moitié ne fréquentaient pas de bibliothèques. Certaines utilisaient des bibliothèques universitaires mais pas de bibliothèques municipales. Pour ces personnes, l'utilisation des bibliothèques se fait uniquement dans un but professionnel. Les bibliothèques sont liées au travail et pas aux loisirs. Cela se retrouve dans les réponses des usagers qui ne sont pas satisfaits des fonds de la bibliothèque. Ils sont minoritaires et ont des demandes très spécifiques. Il s'agit de domaines pointus tels que des livres scientifiques ou techniques. Ces documents ont leur place dans des bibliothèques

spécialisées ou universitaires mais pas en bibliothèque municipale. La bibliothèque municipale a une dimension encyclopédique et non disciplinaire. Je pense que certaines personnes s'attendent à tout trouver en bibliothèque. Ils ne comprennent pas qu'une bibliothèque municipale ne peut pas acquérir toutes sortes de documents. La bibliothèque, par son budget limité et par le manque de place, ne peut acheter des ouvrages trop précis et destinés à un public minoritaire. De plus, la bibliothèque ne peut pas satisfaire un seul public. Elle doit prendre en compte toutes les demandes et pas seulement les exigences d'une certaine catégorie de publics.

Aussi, comme nous l'avons vu précédemment beaucoup de non-usagers se sont déjà rendus à la bibliothèque mais pourquoi n'y sont-ils pas revenus ? Lorsque je demandais aux non-usagers pourquoi ils ne venaient pas dans une bibliothèque, ils me répondaient souvent qu'ils n'avaient pas le temps (24 %) ou alors que cela ne les intéressait pas (24 %). Certains évoquaient également le manque d'accessibilité (21 %) à la bibliothèque mais cela n'était sans doute pas un motif réel de non fréquentation. Je pense que les gens n'auraient pas pensé à cette réponse si elle n'y avait pas figuré. C'est lorsque j'énumérais toutes les raisons qui pourraient expliquer leur non fréquentation qu'ils pensaient à cette réponse. Certaines personnes se sont plaintes du bruit ou alors du manque de place. Ces exigences sont compréhensibles puisque de nombreuses personnes viennent à la bibliothèque pour travailler et faire des recherches. Ces usagers voudraient « avoir à leur disposition un espace public qui ait le charme des espaces privés, sans en avoir les contraintes » dit François de Singly. Ils voudraient pouvoir travailler aussi confortablement et tranquillement que chez eux sans être dérangés par les autres utilisateurs. Ils oublient que la bibliothèque est un espace public, ouvert à tous et donc fréquentés et utilisés par d'autres personnes. Il est cependant vrai que la bibliothèque est parfois un lieu bruyant. De jeunes enfants y viennent et il n'est pas possible de les rendre totalement silencieux. Cela est compréhensible et tolérable mais il ne devrait pas en être le cas pour certaines bandes d'adolescents qui viennent à la bibliothèque pour discuter bruyamment. Ils font parfois fuir les plus jeunes lorsqu'ils investissent le coin lecture de l'étage. Les jeunes personnes ne sont pas les seules responsables du bruit. Certains adultes discutent parfois à voix haute dans l'établissement. Cette tolérance par rapport au bruit est peut-être due au fait que les employées de la bibliothèque veulent que l'endroit reste un lieu

agréable, sans contraintes rigoureuses. Bien sûr lorsque des personnes font trop de bruit, elles sont priées de parler moins fort mais cela n'est pas fait systématiquement. Mais le rôle de police n'est pas toujours apprécié et pourrait faire fuir certains. Les jeunes s'ils se sentent surveillés, trop dirigés ou pas assez libres viendraient sans doute moins facilement. Il ne faut pas non plus tomber dans l'excès de silence. La bibliothèque est aussi un lieu de vie, d'échange. Beaucoup d'utilisateurs y viennent pour rencontrer et discuter avec d'autres personnes. Il faut donc allier tolérance mais aussi rigueur et respect des autres. La bibliothèque a en quelque sorte une mission éducative. Cette tâche est difficile mais le personnel de la bibliothèque doit s'employer à ce que le lieu reste un endroit convivial, familial tout en respectant les désirs de chacun.

Aussi, certaines personnes (18 %) ont répondu qu'elles préféreraient acheter, posséder le livre plutôt que d'emprunter. « *Le problème à la bibliothèque, c'est que le livre il faut le rendre* » a répondu l'une des personnes interrogées. Nous retrouvons ici, l'attachement que peuvent avoir certaines personnes à l'objet livre. C'est un objet parfois précieux qui est conservé. Elles se l'approprient. Des personnes ont également répondu qu'elles ne venaient pas à la bibliothèque car elles n'y trouvaient pas de livres intéressants. Mais comme il s'agit de personnes qui ne fréquentent pas la bibliothèque, nous pouvons nous demander si cela n'est pas basé sur des idées préconçues, une fausse idée de la bibliothèque ou alors si elles se sont déjà rendues et n'y ont effectivement pas trouvé les documents qu'elles recherchaient. Certaines personnes ont des a priori sur les bibliothèques municipales. Elles pensent qu'elles n'y trouvent rien. Cela remonte peut-être à un souvenir lointain où elles ont cherché un livre et ne l'ont pas trouvé ou alors elles ont demandé un conseil et n'ont pas obtenu le renseignement attendu. Elles n'ont peut-être pas non plus osé demander des renseignements. Dans ces cas là il s'agit juste d'un manque de méthode. Peut-être que si ces personnes savaient se servir du catalogue papier ou informatique elles auraient une réponse à leurs questions et trouveraient les documents attendus.

La réponse qui concerne les horaires d'ouverture peut également être mise en doute. Les non-utilisateurs savent-ils réellement les horaires d'ouverture de la bibliothèque ? Les larges plages d'ouverture du mercredi et samedi permettent d'accueillir les enfants et les personnes actives travaillant toute la semaine. Ces horaires d'ouverture sont prévus pour que tout le monde puisse venir à la bibliothèque.

Néanmoins plus de la moitié des personnes interrogées aimeraient de plus grandes plages d'ouverture. Elles préféreraient que la bibliothèque soit ouverte plus longtemps le soir notamment le samedi où elle ferme à 16 h. Cela leur permettrait de venir après leur travail. Les non-usagers ont également une préférence pour l'ouverture plus large le week-end. J'ai toutefois remarqué que ceux qui avaient répondu « ouvert le dimanche » étaient souvent des enfants ou des adolescents. Deux personnes ont également dit qu'elles ne venaient pas à la bibliothèque car elles ne disposaient pas assez d'informations la concernant. Ce sont elles qui devaient faire les démarches pour se renseigner et elles auraient aimé avoir des renseignements à disposition plus facilement. La bibliothèque devrait faire plus de publicité pour attirer le public. Quelques personnes regrettent que l'établissement soit trop camouflé, pas assez visible et insuffisamment signalé. Il est vrai que pour une personne qui ne connaît pas la localisation de la bibliothèque, il est difficile de la trouver. Elle est cachée derrière l'église et la salle des fêtes et un seul panneau situé sur la rue principale indique sa direction.

Une autre personne a également précisé qu'elle ne venait pas à la bibliothèque car elle ne lisait que des périodiques et qu'à la bibliothèque, il était impossible d'emprunter les revues de la semaine ou du mois en cours. Cela ne l'intéressait donc pas. De nombreux barrages empêchent les gens de venir dans une bibliothèque. Que ce soit par désintérêt ou par manque d'habitude, des efforts sont encore à fournir pour amener de nouveaux usagers.

#### **III.4.Comment attirer de nouveaux publics ?**

Parce qu'elles n'aiment pas lire ou par parce qu'elles n'en ont pas l'habitude, de nombreuses personnes ne viennent pas dans les bibliothèques. Pour remédier à cet éloignement culturel, il faudrait les attirer pour leur faire découvrir des formes lectures qui les intéresseraient peut-être ou alors leur proposer d'autres supports tels que les CD ou les DVD. Ce sera chose faite lorsque la bibliothèque ouvrira sa sonothèque en octobre. Il est prévu d'ouvrir ce nouveau service avec 800 CD. Ce premier fonds est constitué d'œuvres considérées comme des « classiques » qui seront forcément

demandées. Il contient également des musiques actuelles, des best of et les meilleures ventes du moment. Cette ouverture s'inscrira dans le cadre de la manifestation « Lire en fête ». Elle montrera que la bibliothèque n'est pas seulement un lieu où l'on trouve uniquement des livres. Elle s'ouvre aux autres supports et diversifie ses services. Dans ce cadre, un partenariat avec l'école de musique s'est d'ailleurs mis en place. Les « musiciens » seront peut-être de futurs inscrits.

Les partenariats avec les autres établissements publics sont très importants. Ils permettent de faire connaître la bibliothèque et d'attirer de nouveaux publics. Les actions dans les écoles sont ainsi primordiales. Les enfants constituent un public qui n'est pas à négliger. La Bibliothèque de Seclin est bien consciente de cela. 33 % de ses inscrits sont des enfants. L'objectif affiché lors de la création était d'ailleurs « commencer par les tout-petits qui seront les lecteurs de demain ». Anne-Marie Bertrand [3] estime ainsi que 64 % des usagers ont commencé à fréquenter une bibliothèque municipale avant d'avoir 20 ans et que l'inscription précoce (avant 6 ans) augmente les chances d'y rester fidèle. Il faudrait donc continuer les activités avec les établissements scolaires afin d'attirer le plus de monde possible. De vrais projets doivent être construits entre le personnel de la bibliothèque et les enseignants. Ils doivent faire en sorte que les enfants ne considèrent pas la bibliothèque comme un lieu de récréation mais comme un endroit où peuvent cohabiter le ludique et le pédagogique. Le lien avec les écoles est important car les enfants sont de futurs utilisateurs de la bibliothèque. Il permet tout d'abord d'initier les enfants à la lecture, aux livres mais aussi en fait un futur public potentiel. En effet, ces enfants s'ils apprécient les livres voudront revenir avec leurs parents et s'inscrire. En attirant les enfants, la bibliothèque espère également amener les parents. Actuellement, la Bibliothèque de Seclin accueille 15 classes et se rend dans 12 classes avec le bibliobus pour le prêt. Deux personnes se rendent également dans 55 classes pour des animations tous les 15 jours. La bibliothèque est donc présente dans les établissements scolaires mais jusqu'à un certain niveau. Les collaborations sont beaucoup moins nombreuses au collège et pratiquement inexistante au lycée. Ceci est à regretter, des actions doivent être menées auprès des adolescents. C'est un public qui délaisse facilement la lecture et qui est difficile à faire venir à la bibliothèque. Il faudrait que la bibliothèque y soit plus présente et plus active. En se rendant dans les écoles pour les chœurs de

lecteurs, en accueillant des classes ou en exposant les créations des enfants, la Bibliothèque de Seclin participe à de nombreuses actions de partenariat. Les actions ne doivent cependant pas concerner que les sections maternelles et primaire, elles doivent aller bien au-delà chez les adolescents du collège et lycée ou même chez un public plus âgé. Ces partenariats ne se limitent pas qu'aux écoles. Par exemple, à l'occasion de la semaine de la langue française et de la francophonie, des personnes de l'Office municipal de formation professionnelle et d'éducation permanente ont exposé des poèmes dans la bibliothèque. Cela crée et renforce des liens sociaux et culturels.

Pour consolider le lien avec les établissements scolaires, le personnel de la bibliothèque doit se tenir au courant des programmes de l'Éducation Nationale. Ainsi, il peut mieux diriger les enfants et faire des acquisitions qui correspondront à leurs attentes. Bibliothèques et écoles doivent dialoguer. Encore faut-il que les deux établissements s'investissent. En effet, certains professeurs n'estiment pas nécessaire de collaborer avec des centres de documentations tels que la bibliothèque ou le C.D.I. (Centre de Documentation et d'Information) dans un collège par exemple. Ce problème avait été soulevé lorsque nous avons rencontré la responsable du C.D.I. du Lycée professionnel de Seclin. Le travail en équipe est parfois difficile à établir et certains professeurs préfèrent travailler seuls. Pourtant avec les nouveaux dispositifs pluridisciplinaires tels que les I.D.D. (Itinéraire De Découverte), les T.P.E. (Travaux Pratiques Encadrés) ou encore les P.P.C.P. (Projet Pluridisciplinaire à Caractère Professionnel) qui ont été mis en place, la collaboration entre les établissements scolaires et les lieux de documentation est nécessaire. Dans ces types de travaux, le rôle de la documentation est primordial. Beaucoup d'élèves viennent faire leurs recherches en dernière minute, la bibliothèque doit pouvoir leur fournir les documents rapidement mais encore faut-il qu'elle les ait à disposition. Elle doit connaître les besoins informationnels de ses usagers. Le personnel de la Bibliothèque de Seclin ne s'intéresse pas particulièrement aux programmes scolaires. Il possède bien sûr les grands Classiques qui seront toujours demandé et ont de nombreux ouvrages en rapport avec les études des enfants. Ils ne trouvent pas nécessaire de s'informer en détail des programmes scolaires chaque année car ils se fient aux catalogues qu'ils reçoivent et présentent les ouvrages convenant aux enfants. Le personnel de la bibliothèque n'est donc pas désintéressé par rapport aux programmes scolaires, s'il ne

s'y intéresse pas directement et précisément, il le fait par rapport aux éditeurs et aux sélections que leur proposent les catalogues.

De plus, le personnel de la bibliothèque doit être présent pour répondre aux demandes de renseignements des usagers. C'est ce que fait le personnel de la Bibliothèque de Seclin. Les personnes viennent poser des questions à l'employée qui se trouve à l'accueil ou à celles qui se trouvent dans des bureaux dont les portes restent toujours ouvertes. Mais certaines personnes n'osent certainement pas les déranger et la personne qui est à l'accueil n'a pas toujours le temps de répondre en détail aux demandes des usagers. Une des solutions est de laisser une personne à l'accueil disponible pour les renseignements et qui parfois irait dans les rayons. Des usagers, voyant une personne disponible viendraient sans doute plus facilement lui demander des renseignements. Cela éviterait qu'ils repartent déçus, sans un document qui est peut-être dans les étagères de la bibliothèque. Pour autant, le personnel de la bibliothèque ne doit pas faire toutes les recherches à la place des usagers surtout pour les enfants. Leur fonction est aussi d'apprendre aux enfants et même aussi aux adultes à utiliser les outils documentaires mis à disposition tels que la classification de Dewey, l'index alphabétique papier ou l'OPAC. Ces produits documentaires ne doivent pas s'auto-suffire. Ils doivent être utiles et utilisés. Ils doivent orienter l'utilisateur vers les documents originaux. Pour les enfants, l'apprentissage des techniques documentaires est nécessaire. Il leur servira surtout s'ils poursuivent des études. Leurs recherches deviendront efficaces et ils gagneront en autonomie. Les usagers doivent être actifs. Ils trouveront ainsi les documents qu'ils désirent à la bibliothèque.

De nombreuses personnes viennent pour travailler à la bibliothèque. L'établissement devrait leur proposer davantage de places assises et de tables. Cela se révèle peut-être difficile vu le manque de place. En effet, si de tels équipements étaient ajoutés, il n'y aurait plus beaucoup de place pour circuler. Les personnes ne se sentiraient plus à l'aise. La bibliothèque doit sans cesse réfléchir aux aménagements possibles des locaux mais elle est aussi soumise aux contraintes du bâtiment existant.

En ce qui concerne les nouveaux supports (CD et DVD), l'enquête a révélé que les non-usagers seraient intéressés mais avec une préférence pour les DVD plutôt que les CD. La bibliothèque pourrait attirer 1 personne sur 2 avec la présence de CD et environ 3 personnes sur 4 pour les DVD. La transformation possible de la bibliothèque

en médiathèque serait donc un véritable atout pour l'établissement. De nos jours, les livres perdent de leur prestige. Ils sont moins valorisés et donc moins valorisants. Les nouvelles technologies sont de plus en plus présentes et attirent davantage. En mettant à disposition de nouveaux supports, la bibliothèque pourrait amener un nouveau public qui n'est peut-être pas lecteur et offrir de nouveaux services aux usagers. Même si la plupart des inscrits ont répondu qu'ils n'utilisaient pas Internet à la bibliothèque, ceux qui l'utilisent voudraient pouvoir l'utiliser plus souvent : 41 % et plus longtemps : 53%. Dans l'idéal, il faudrait ajouter des postes informatiques mais ce problème réside plus dans le manque de budget que du manque de volonté à fournir du nouveau matériel.

Lorsque je faisais passer les questionnaires aux non-usagers, j'ai pu remarquer deux catégories de personnes : celles qui ne sont pas attirées par les livres mais qui le seront peut-être par les CD ou plus tard par les DVD et celles qui ne viennent pas à la bibliothèque mais qui sont pourtant intéressées par la lecture. Des personnes estiment ne pas lire suffisamment pour s'inscrire dans une bibliothèque. Il faudrait expliquer à ces personnes que ce n'est pas parce qu'elles s'inscrivent dans une bibliothèque qu'elles devront forcément emprunter un livre tout les mois. L'emprunt peut se faire occasionnellement. Il ne faut pas obligatoirement être un gros lecteur pour s'inscrire dans une bibliothèque. Les usagers peuvent la fréquenter quand elles en ont besoin. C'est un service mis à leur disposition. Il répond à leurs besoins qu'ils soient réguliers ou occasionnels. D'autres ont souvent dit qu'elles allaient bientôt venir ou s'inscrire. Ces personnes ont envie de venir mais ne franchissent pas le pas. Elles font peut-être partie d'un public qui n'est pas habitué à fréquenter des établissements culturels comme des bibliothèques. Elles n'ont pas ce qu'on appelle le « capital de familiarité » [3]. Ce public a besoin d'un déclic, d'une occasion pour devenir usager. Cela sera peut-être possible grâce aux animations et aux manifestations que propose l'établissement. La bibliothèque doit alors avoir une démarche marketing. Elle doit cibler une population à conquérir, l'analyser et mettre des moyens en œuvre pour l'attirer. Mon enquête en tant qu'étude des attentes, des besoins et des comportements vis-à-vis d'une bibliothèque est l'un de ces aspects marketing. C'est une étude de la population qui permettra de mieux la connaître et de la définir pour créer ou améliorer des services. Mais cela ne s'arrête pas là. Après avoir analysé les besoins et mis en

place des services, il faut que ceux-ci soient valorisés et doivent en quelque sorte faire l'objet d'une promotion. L'enquête menée auprès de la population sur la Bibliothèque de Seclin était déjà une sorte de promotion. En effet, certaines personnes se sont rappelées qu'il y avait une bibliothèque municipale. Certains non-usagers l'avaient sans doute oublié ou n'y pensaient plus. D'autres personnes ont peut-être découvert des services qui leur seraient utiles ou qui les intéresseraient comme les ateliers d'écriture ou l'éveil aux livres par exemple. Cette enquête a permis en quelque sorte de faire de la publicité pour la Bibliothèque de Seclin.

Conquérir et attirer de nouveaux publics est une préoccupation majeure de la bibliothèque. Un principe de servuction doit être mis en place. Ce néologisme proposé par P. Eiglier et E. Langeard est une contraction des mots service et production. Il rend compte de l'interaction qui doit exister entre l'usager et la bibliothèque. Le producteur de service doit connaître son public pour répondre au mieux à ses attentes. Cela peut se faire par la prestation de services, d'aides lors de la recherche de documents, de mises à disposition d'outils documentaires, etc. Pour satisfaire les usagers, leur proposer le meilleur choix de documents possibles et optimiser au mieux leur accès à ces ressources, l'élaboration d'une politique documentaire efficace est nécessaire. Il faut connaître son public, ses attentes et besoins et faire en sorte de les satisfaire avec des acquisitions judicieuses et pertinentes. Selon Bertrand Calenge [2] « une collection est d'abord appelée à être utilisée par une population et l'évaluation de l'activité de la collection passe nécessairement par une évaluation des pratiques et besoins de cette population. [...] La population, c'est bien sûr le public des usagers de la bibliothèque, mais c'est aussi la part de cette population qui n'utilise pas la bibliothèque qui lui est destinée, et c'est enfin la collectivité dans son sens historique et institutionnel. » Il faut étudier la population pour mieux la connaître et adapter ses fonds par rapport à ses demandes et besoins. Il faut acquérir les bons documents mais aussi se débarrasser de ceux qui ne sont plus pertinents d'où l'importance du désherbage. En pratiquant cette opération, je me suis aperçue à quel point il était important de rafraîchir les rayons d'une bibliothèque pour la rendre plus attrayante. En libérant de la place, des livres intéressants mais qui étaient perdus dans la multitude d'ouvrages peuvent être mis en valeur. De vieux livres qui ne sont pas esthétiques n'attirent pas les lecteurs. Cette opération de désherbage était nécessaire pour la Bibliothèque de Seclin car les rayons

commençaient à être surchargés. Il est vrai qu'aucun désherbage n'avait été fait jusqu'à présent. Les usagers doivent pouvoir bénéficier de belles collections, espacées et attirantes. Les livres désherbés ne sont pas tous jetés. Ils sont parfois donnés à d'autres établissements ou mis à la réserve pour pouvoir être ressortis en cas de demande. Cette politique de valorisation des fonds n'est pas à négliger car elle peut attirer le public. Aussi par les présentoirs et les résumés de livres qui ne présentent pas forcément que des nouveautés, le personnel de la bibliothèque met en valeur les collections de la bibliothèque.

Les membres de la bibliothèque n'hésitent pas à visiter d'autres bibliothèques pour observer leur politique documentaire, leur fonctionnement. Ces échanges, ces partages d'expériences sont primordiaux pour améliorer le développement de la bibliothèque. Ainsi, lorsque nous nous sommes rendues à la médiathèque de Lezennes qui vient d'ouvrir récemment, nous avons vu comment était géré cet établissement et quelle politique était menée par rapport aux publics. Là-bas, les classes sont accueillies mais la responsable de la bibliothèque exige que les enseignants aient un véritable projet pédagogique. Au C.D.I. du Lycée professionnel de Seclin, nous avons vu comment la documentaliste gérait un public d'adolescents et par quels moyens, elle essayait d'attirer ce public.

Attirer de nouveaux publics est une question cruciale. La bibliothèque en tant que service public doit mener une politique dans ce sens. Des réflexions doivent sans cesse être menées dans le but de satisfaire la population. La qualité des services doit sans cesse être remise en question.

# CONCLUSION

La Bibliothèque de Seclin s'inscrit dans les services publics orientés-usager. Toutes ces démarches se font du point de vue de l'utilisateur. Le sujet et le contenu de mon stage reflète bien ce désir de connaître la population afin d'améliorer les services rendus. Même si la bibliothèque en tant qu'institution bénéficie encore d'un certain prestige, de nouveaux moyens doivent sans cesse être mis en place pour attirer le public. S.R. Ranganathan comparait la bibliothèque à un être vivant qui grandit et se développe en renouvelant ses composantes et en cherchant la meilleure adéquation à son environnement. Même si les usagers de la Bibliothèque de Seclin semblent être très satisfaits de l'établissement, cette relation de proximité est à conserver et à développer. Les relations entre les utilisateurs et le personnel jouent un rôle primordial. Ce lien social est une force pour la bibliothèque. Pourtant, de nombreuses personnes n'y viennent pas. L'ouverture de la sonothèque amènera sans doute de nouveaux inscrits. Mais selon un dernier sondage, 40% de la population de la population seclinoise serait favorable à l'ouverture d'une médiathèque, le public reste donc à conquérir. La bibliothèque devra faire connaître ce nouveau service. C'est sans doute en faisant parler d'elle qu'elle attirera la population. Les animations, les partenariats et les manifestations culturelles restent des moyens de créer des liens. Il faut les entretenir et les développer afin d'entretenir cette relation de proximité.

## BIBLIOGRAPHIE :

[1] LE COADIC, Yves F. *Usages et usagers de l'information*. Paris : ADBS : A. Colin, 2004. [coll . Information documentation 128]. 127 p.

[2] CALENGE, Bertrand. *Conduire une politique documentaire*. Paris : Éditions du cercle de la librairie, 1999. [Collections bibliothèques]. 386 p.

[3] BERTRAND, Anne-Marie ; BURGOS, Martine ; POISSENOT, Claude ; PRIVAT, Jean-Marie. *Les bibliothèques municipales et leurs publics*. Paris : Bibliothèque publique d'information-Centre Pompidou, 2001. 286 p.

# ANNEXES

## *Enquête de la bibliothèque municipale*

- \*1) Fréquentez-vous une bibliothèque ?  oui  non  
 Si oui, laquelle ?.....  
 Si non, pourquoi ?  cela ne vous intéresse pas  
 elle ne propose pas les livres qui vous intéressent  
 tarifs d'inscription trop élevés  
 horaires ne conviennent pas  
 manque d'accessibilité (parking, transport en commun, etc.)  
 manque d'accès handicapé  
 autres, précisez.....
- \*2) Que lisez-vous ?  romans  romans policiers  
 romans science-fiction  B.D., mangas  
 livres pour enfants  contes  
 livres documentaires  revues, précisez.....  
 journaux, quotidiens  autres, précisez .....  
 rien
- \*3) Comment choisissez-vous un livre ?  
 par sa couverture  par rapport aux critiques  
 par bouche à oreille  pour le sujet  
 avec le résumé au dos du livre  pour l'auteur  
 par hasard
- 4) Êtes-vous déjà venu à la bibliothèque de Seclin ?  oui  non
- 5) La bibliothèque est-elle un lieu agréable ?  oui  non  
 Si non, pourquoi ?  manque de confort  
 lieu froid  
 lieu sombre  
 étagères trop hautes, trop basses  
 autres, précisez.....
- \*6) Si la bibliothèque devait aménager ses horaires, préféreriez-vous que ce soit :  
 le matin  le midi  le soir (après 18h.)  
 le samedi après 16h.  
 ouvert le lundi  ouvert le dimanche  
 sans opinion

\*7) Pourquoi venez-vous à la bibliothèque ? Ou dans quels buts pourriez-vous venir en bibliothèque ?

- pour emprunter des lectures loisirs
- pour lire sur place, précisez .....
- pour les études, exposés, recherches documentaires
- pour passer un bon moment
- autres, précisez.....

8) En général, trouvez-vous facilement les documents que vous cherchez ?

- oui     non

- Si non, pourquoi ?
- manque de clarté dans le classement
  - manque de disponibilité du personnel
  - les documents n'y sont pas
  - autres, précisez.....

9) Utilisez-vous le catalogue informatique pour trouver un document ?

- oui     non

- Si non, pourquoi ?
- Vous ne maîtrisez pas l'informatique
  - Vous ne savez pas vous servir du catalogue informatique
  - Vous préférez chercher par vous-même
  - Vous ne saviez pas qu'il y en avait un

10) Généralement, estimez-vous que le temps d'attente pour le retour et prêt des livres est :  rapide     correct     long

\*11) Un prêt de 3 semaines est-il suffisant ?  oui     non

Si non, de combien de temps voudriez-vous disposer ?.....

12) Êtes-vous influencé par les suggestions et présentations situées à l'accueil ou dans la bibliothèque ?  oui     non

\*13) Les livres proposés par la bibliothèque vous conviennent-ils ?

- oui     non

Si non, quels genres aimeriez-vous y trouver ?.....

14) Généralement, trouvez-vous les nouveautés qui vous intéressent à la bibliothèque ?  oui     non

\*15) Trouvez-vous les CD-Rom qui vous intéressent à la bibliothèque ?  oui     non

Si non, quels genres aimeriez-vous y trouver ?.....

\*16) Viendriez-vous plus facilement à la bibliothèque s'il y avait :

- des CD ?     oui             non  
des DVD ?     oui             non

\*17) Si vous en aviez la possibilité et sur un délai de 3 semaines combien emprunteriez-vous :

- de livres ?.....
- de revues ?.....
- de CD-Rom ?.....
- de CD audio ?.....
- de DVD ?.....

\*18) Connaissez-vous les services proposés par la bibliothèque tels que :

- prêt à domicile
- bibliobus
- Internet

19) Utilisez-vous Internet à la bibliothèque ?  oui  non

Si oui, aimeriez-vous l'utiliser : plus souvent ?  oui, à quelle fréquence ?.....  
 non

: plus longtemps ?  oui, combien de temps ?...  
 non

- Si non, pourquoi ?
- Vous n'en avez pas besoin
  - Vous l'utilisez déjà chez vous ou ailleurs
  - Les tranches horaires qui vous intéressent sont toujours prises
  - Vous ne saviez pas que vous pouviez avoir accès à Internet

\*20) Êtes-vous intéressé par des animations comme :

- heure du conte
- lire en fête
- éveil aux livres
- veillée conte
- comité d'analyse d'albums enfants
- rencontre lecture
- atelier d'écriture
- autres, précisez.....

\*21) Votre âge :  0-14 ans  15-24 ans  25-39 ans  
 40-59 ans  60 ans et plus

\*22) Votre sexe :  féminin  masculin

\*23) Quelle est votre profession ?

- cadre, profession intellectuelle supérieure
- employé
- enseignant
- indépendant, chef d'entreprise
- retraité
- sans profession
- scolaire, étudiant

\*24) Où habitez-vous ?

- Centre de Seclin
- Burgault
- Wattiesart
- Martinsart
- Aviateurs
- La Mouchonnière
- Extérieur à la commune, précisez.....

Remarques éventuelles :.....  
.....  
.....

Vos coordonnées, si vous souhaitez recevoir les résultats de cette enquête :.....  
.....

## Enquête de la bibliothèque municipale auprès de ses usagers

Pour mieux connaître ses usagers et améliorer ses services, la bibliothèque de Seclin vous invite à remplir ce questionnaire.

Merci de le déposer avant le 1<sup>er</sup> février dans l'urne située à l'accueil.

- 1) Que lisez-vous ?
- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> romans                 | <input type="checkbox"/> romans policiers      |
| <input type="checkbox"/> romans science-fiction | <input type="checkbox"/> B.D, mangas           |
| <input type="checkbox"/> livres pour enfants    | <input type="checkbox"/> contes                |
| <input type="checkbox"/> livres documentaires   | <input type="checkbox"/> revues, précisez..... |
| <input type="checkbox"/> journaux, quotidiens   | <input type="checkbox"/> autres, précisez..... |
- 2) Comment choisissez-vous un livre ?
- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> par sa couverture              | <input type="checkbox"/> par rapport aux critiques |
| <input type="checkbox"/> par bouche à oreille           | <input type="checkbox"/> pour le sujet             |
| <input type="checkbox"/> avec le résumé au dos du livre | <input type="checkbox"/> pour l'auteur             |
| <input type="checkbox"/> par hasard                     |  |
- 3) La bibliothèque est-elle un lieu agréable ?  oui  non
- Si non, pourquoi ?
- |  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> manque de confort                 | <input type="checkbox"/> lieu froid |
| <input type="checkbox"/> lieu sombre                       |                                     |
| <input type="checkbox"/> étagères trop hautes, trop basses |                                     |
| <input type="checkbox"/> autres, précisez.....             |                                     |
- 4) Si la bibliothèque devait aménager ses horaires, préféreriez-vous que ce soit :
- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> le matin             | <input type="checkbox"/> le midi            | <input type="checkbox"/> le soir (après 18h.) |
| <input type="checkbox"/> le samedi après 16h. |   |   |
| <input type="checkbox"/> ouvert le lundi      | <input type="checkbox"/> ouvert le dimanche |   |
| <input type="checkbox"/> sans opinion         |   |   |
- 5) Pourquoi venez-vous à la bibliothèque ? Ou dans quels buts pourriez-vous venir en bibliothèque ?
- |   |
|---|
| <input type="checkbox"/> pour emprunter des lectures loisirs                |
| <input type="checkbox"/> pour lire sur place, précisez .....                |
| <input type="checkbox"/> pour les études, exposés, recherches documentaires |
| <input type="checkbox"/> pour passer un bon moment                          |
| <input type="checkbox"/> autres, précisez.....                              |

6) En général, trouvez-vous facilement les documents que vous cherchez ?

oui     non

Si non, pourquoi ?  manque de clarté dans le classement  
 manque de disponibilité du personnel  
 les documents n'y sont pas  
 autres, précisez.....

7) Utilisez-vous le catalogue informatique pour trouver un document ?

oui     non

Si non, pourquoi ?  Vous ne maîtrisez pas l'informatique  
 Vous ne savez pas vous servir du catalogue informatique  
 Vous préférez chercher par vous-même  
 Vous ne saviez pas qu'il y en avait un

8) Généralement, estimez-vous que le temps d'attente pour le retour et prêt des livres est :  rapide     correct     long

9) Un prêt de 3 semaines est-il suffisant ?  oui     non

Si non, de combien de temps voudriez-vous disposer ?.....

10) Êtes-vous influencé par les suggestions et présentations situées à l'accueil ou dans la bibliothèque ?  oui     non

11) Les livres proposés à la bibliothèque vous conviennent-ils ?

oui     non

Si non, quels genres aimeriez-vous y trouver ?.....

12) Généralement, trouvez-vous les nouveautés qui vous intéressent à la bibliothèque ?  oui     non

13) Trouvez-vous les CD-Rom qui vous intéressent à la bibliothèque ?  oui     non

Si non, quels sujets ou thèmes aimeriez-vous y trouver ?.....

14) Viendriez-vous plus facilement à la bibliothèque s'il y avait :

des CD ?     oui     non

des DVD ?     oui     non

15) Si vous en aviez la possibilité et sur un délai de 3 semaines combien emprunteriez-vous

de livres ?.....

de revues ?.....

de CD-Rom ?.....

de CD audio ?.....

de DVD ?.....

16) Connaissez-vous les services proposés par la bibliothèque tels que :

- prêt à domicile       bibliobus       Internet

17) Utilisez-vous Internet à la bibliothèque ?  oui       non

Si oui, aimeriez-vous l'utiliser : plus souvent ?  oui, à quelle fréquence ? .....  
 non

: plus longtemps ?  oui, combien de temps ?...  
 non

- Si non, pourquoi ?  Vous n'en avez pas besoin  
 Vous l'utilisez déjà chez vous ou ailleurs  
 Les tranches horaires qui vous intéressent sont toujours prises  
 Vous ne saviez pas que vous pouviez avoir accès à Internet

18) Êtes-vous intéressé par des animations comme :

- heure du conte       comité d'analyse d'albums enfant  
 lire en fête       rencontre lecture  
 éveil aux livres       atelier d'écriture  
 veillée conte       autres, précisez.....

19) Votre âge :       0-14 ans       15-24 ans       25-39 ans  
                          40-59 ans       60 ans et plus

20) Votre sexe :  masculin       féminin

21) Quelle est votre profession ?

- cadre, profession intellectuelle supérieure       employé       enseignant  
 indépendant, chef d'entreprise       retraité       sans profession  
 scolaire, étudiant

22) Où habitez-vous ?

- Centre de Seclin       Burgault       Wattiesart  
 Martinsart       Aviateurs       La Mouchonnière  
 Extérieur à la commune, précisez.....

Remarques éventuelles : .....

.....

.....

Merci.

Enquête auprès  
des usagers et  
non-usagers de  
la bibliothèque  
de Seclin,  
2006

*Enquête réalisée par Pauline Delobel dans le cadre d'un stage  
en Master Information, Communication, Documentation.*

Cette enquête, réalisée du 18 janvier au 1<sup>er</sup> février 2006, a pour but de mettre en relief les préférences de lecture et les modes d'utilisations possibles de la bibliothèque pour les usagers ainsi que pour les non-usagers. Ces derniers sont un public à conquérir, il est donc important de connaître leur opinion sur la bibliothèque et leurs possibles attentes. Les usagers sont quant à eux un public déjà « acquis » mais qu'il faut néanmoins toujours satisfaire. Connaître leurs avis sur la bibliothèque peut donc être enrichissant et permettre d'améliorer certains services.

L'enquête a été réalisée auprès de 222 personnes dont 175 usagers et 47 non-usagers : 142 femmes et 80 hommes. Toutes les tranches d'âges ont été interrogées mais il y a eu une prédominance des personnes âgées de 40 à 59 ans. Les catégories professionnelles « employé » et « scolaire, étudiant » sont également très représentées dans l'échantillon. Pour les lieux d'habitations, les quartiers sont représentés de manière assez égale.

### **1) Fréquentez-vous une bibliothèque ?**

Cette question concerne les personnes rencontrées à l'extérieur de la bibliothèque.

Sur les 61 personnes interrogées à l'extérieur, 38 ne fréquentent pas de bibliothèque ; 14 vont à la bibliothèque de Seclin et 9 vont dans une autre bibliothèque (bibliothèque universitaire, spécialisée, celle d'une autre ville ou celle de leur travail).

Pour les non-usagers, les raisons de la non-fréquentation sont en premier : le manque de temps et le manque d'intérêt pour la lecture ou la bibliothèque elle-même.

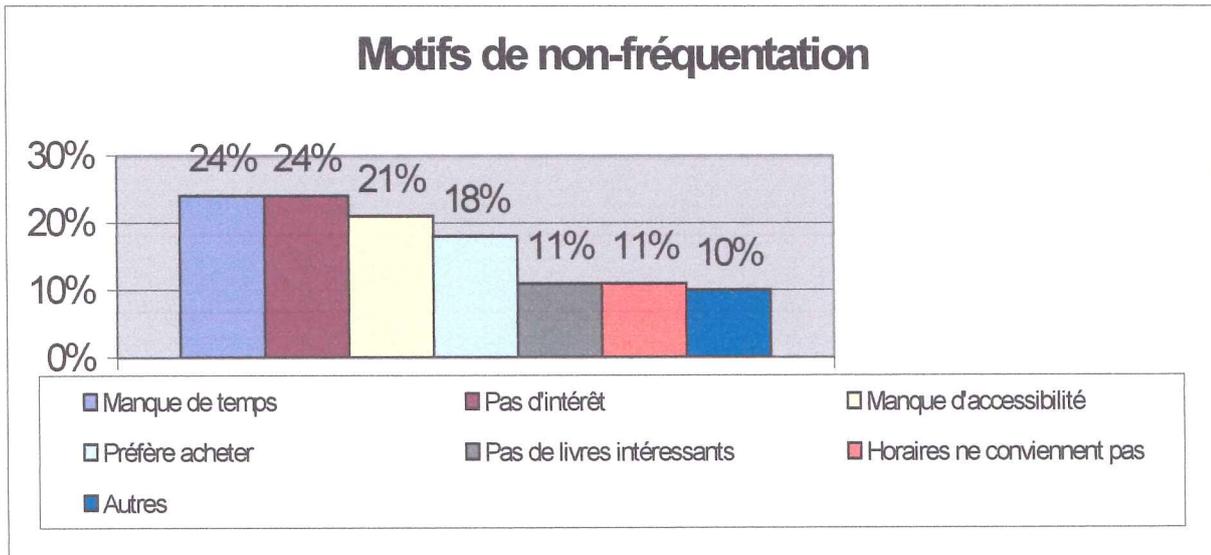
Le manque d'accessibilité à la bibliothèque fait également partie des raisons de non-fréquentation mais les gens n'auraient sans doute pas coché cette réponse si elle n'y avait pas figurée. C'est lorsque j'énumérais toutes les raisons qui pourraient expliquer leur non-fréquentation qu'ils pensaient à cette réponse. Si cela n'explique pas leur non-fréquentation, cela montre cependant que 21% des non-usagers estiment que l'accès à la bibliothèque est difficile et que le parking est trop petit.

Des personnes ne viennent pas à la bibliothèque car elles disent ne pas y trouver de livres intéressants. Mais comme il s'agit de personnes ne fréquentant pas la bibliothèque, nous pouvons nous demander si cela est basé sur des idées préconçues, une fausse idée de la bibliothèque ou alors s'ils se sont déjà rendus à la bibliothèque et n'y ont pas trouvé les documents qu'ils cherchaient. Il en est de même pour les horaires qui ne conviennent pas. Savent-ils réellement les horaires d'ouverture ?

Deux personnes ont dit qu'elles n'allaient pas à la bibliothèque car elles n'avaient pas assez d'informations la concernant. La bibliothèque doit faire de la « pub ».

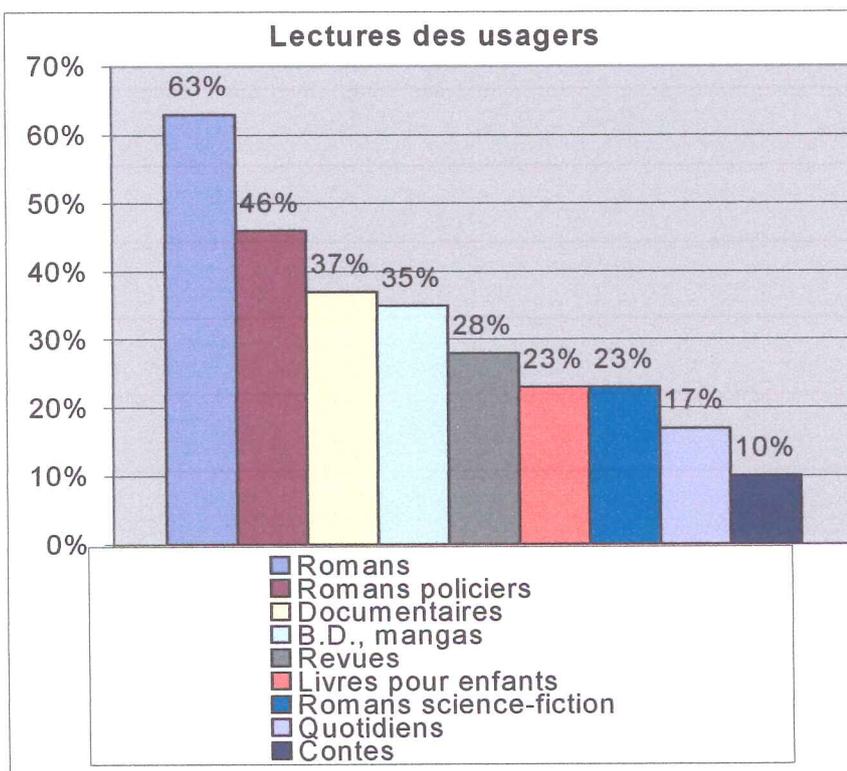
Une personne ne s'inscrit pas à la bibliothèque car elle lit des revues et qu'il est impossible d'emprunter les revues du mois à la bibliothèque.

Les tarifs d'inscription et le manque d'accès handicapé ne sont pas des motifs de non-fréquentation de la bibliothèque. Personne n'a coché ces cases.

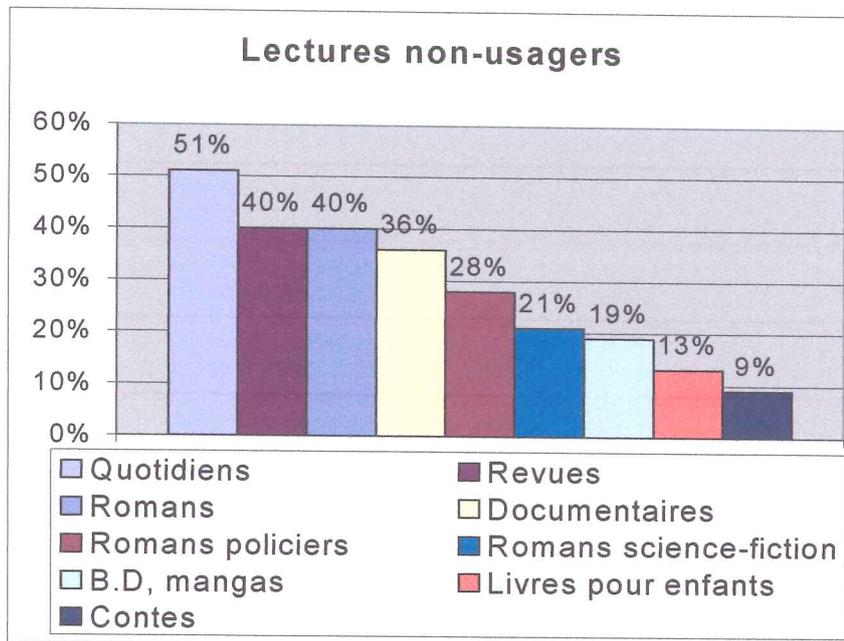


## 2) Que lisez-vous ?

Ce sont les romans et les romans policiers qui sont le plus appréciés par les usagers de la bibliothèque. Viennent ensuite les livres documentaires et les B.D. ou mangas.

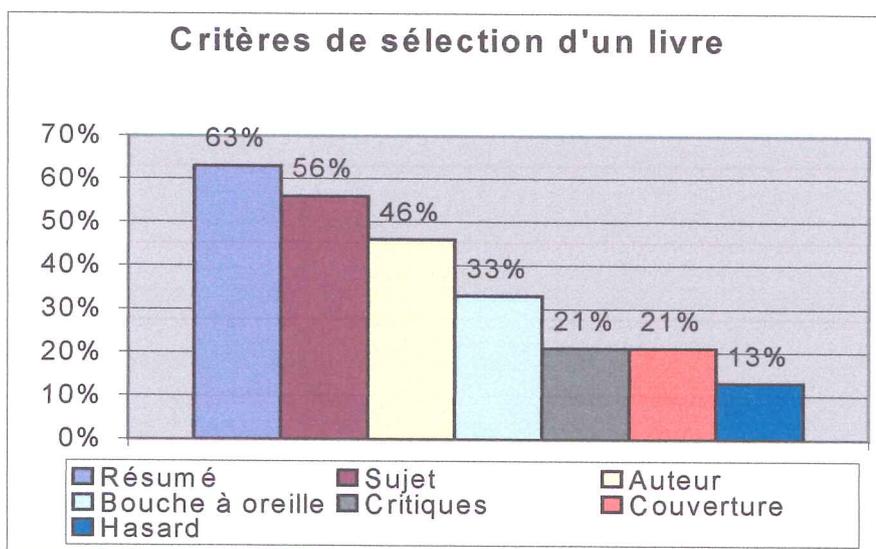


Pour ceux qui ne fréquentent pas la bibliothèque, ce sont les journaux et les revues qui sont le plus lus. Ils lisent sans doute moins souvent. Mais les romans et les livres documentaires obtiennent un bon score également.



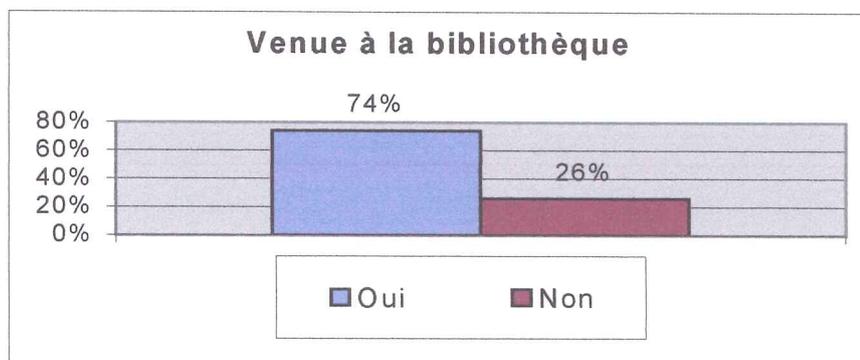
### 3) Comment choisissez-vous un livre ?

Pour cette question, les réponses des usagers et des non-usagers ont été pratiquement similaires. C'est le résumé du livre qui a le plus d'influence puis le sujet. Nous pouvons seulement remarquer que pour les non-usagers, le bouche à oreille tient une place importante devant la réputation de l'auteur. C'est l'inverse pour les usagers chez qui l'auteur tient une place importante pour le choix des livres.



#### **4) Êtes-vous déjà venu à la bibliothèque de Seclin ?**

Cette question est destinée aux non-usagers qui ne fréquentent pas la bibliothèque mais qui pour la plupart d'entre eux s'y sont déjà rendus. Nous remarquons que la bibliothèque a déjà été « visitée » par beaucoup de personnes. Elle est donc connue.



#### **5) La bibliothèque est-elle un lieu agréable ?**

Cette question concerne tous ceux qui sont déjà venus à la bibliothèque de Seclin, qu'ils en soient usagers ou non.

Pour une très grande majorité (91%), la bibliothèque est un lieu agréable.

Ceux qui ont répondu « Non » se sont plaints de la taille de la bibliothèque qu'ils trouvent trop petite, de l'accès aux étagères trop hautes ou trop basses, du manque de confort pour lire sur place, du bruit, d'une signalétique qu'ils ne comprennent pas ou du manque de luminosité et de plantes.

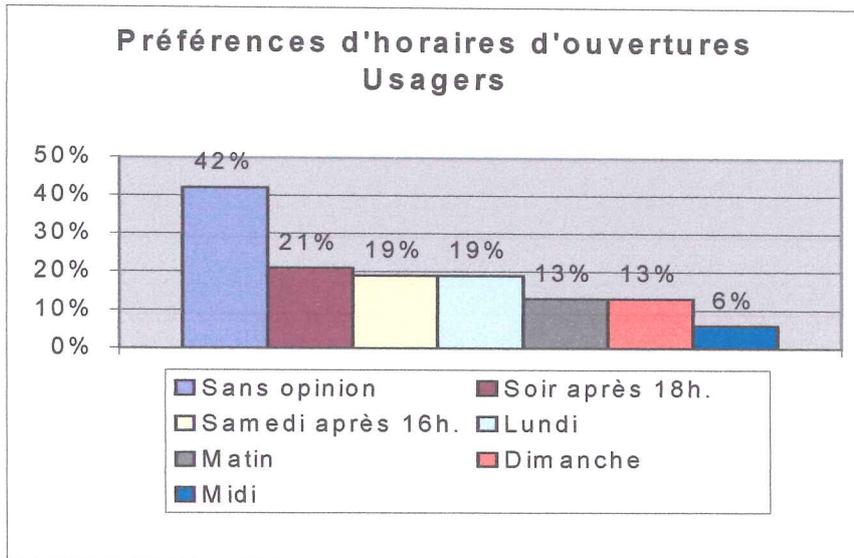
#### **6) Si la bibliothèque devait aménager ses horaires, préféreriez-vous que ce soit :...**

La réponse « Sans opinion » signifie sans doute que les usagers sont satisfaits des horaires actuels. Pour les non-usagers, ils répondent cela car en majorité ils s'en moquent puisqu'ils ne viennent pas.

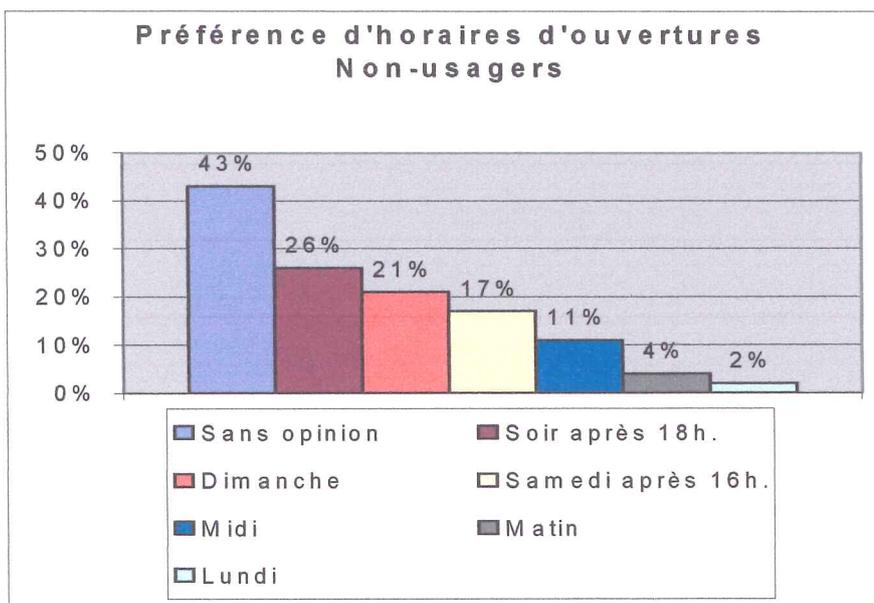
La préférence d'ouverture pour les usagers comme pour les non-usagers est le soir après 18h.

Lorsque la réponse « Ouvert le dimanche » est cochée, il s'agit surtout d'enfants ou d'adolescents.

Il n'y a pas de préférence d'horaires d'ouverture qui se détache vraiment. Mais les usagers préféreraient tout de même de plus grandes plages d'ouverture.



Quant aux non-usagers, ils ont une préférence pour le soir ou le week-end mais l'ouverture le matin ou le lundi ne les intéresse pas.

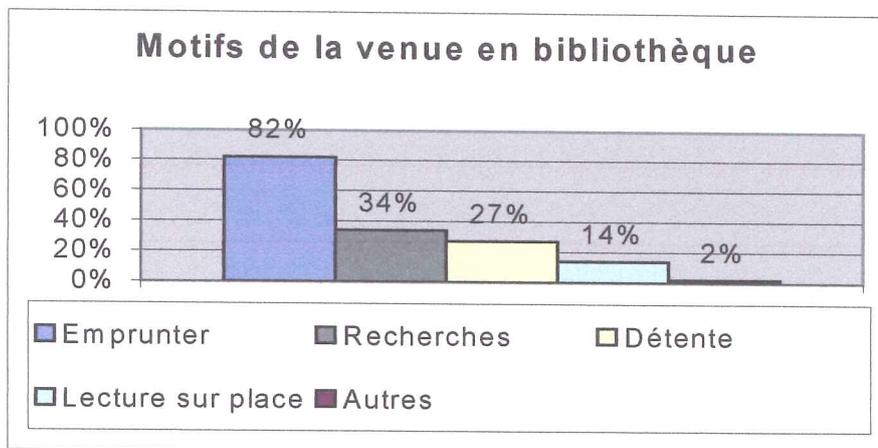


#### 7) Pourquoi venez-vous à la bibliothèque ? ou dans quels buts pourriez-vous venir en bibliothèque ?

Pour les usagers comme pour les non-usagers, les motifs de la venue en bibliothèque sont les mêmes : essentiellement emprunter et faire des recherches.

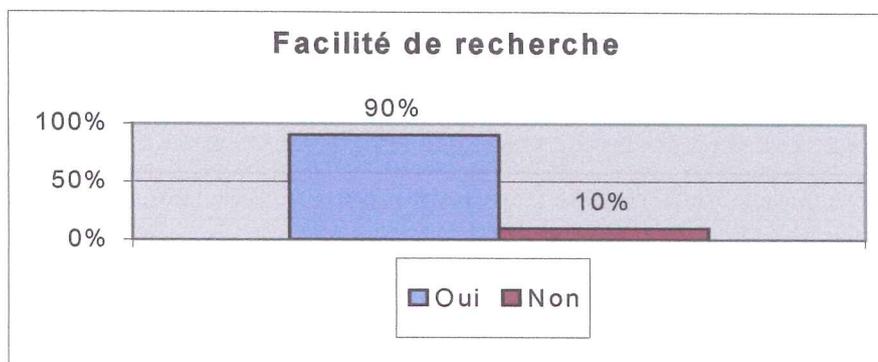
Nous remarquons que l'aspect de « détente », « passer un bon moment » obtient de bons résultats. Cela rejoint les réponses de la question 5) où les personnes ont répondu que la bibliothèque était pour eux un endroit agréable. Ce sont surtout les usagers qui ont coché cette réponse.

Des personnes ont d'autres raisons de venir en bibliothèque : ils attendent leurs enfants de l'école de musique ou pendant que celui-ci est à l'animation d'éveil aux livres. Une personne vient également pour améliorer son vocabulaire.



**8) En général, trouvez-vous facilement les documents que vous cherchez ?**

Cette question a pour but de savoir si les usagers arrivent à trouver les documents qu'ils cherchent et si non, pourquoi ils ne les trouvent pas. La majorité des usagers semble satisfaite du système de classement et arrive à se repérer dans la bibliothèque.

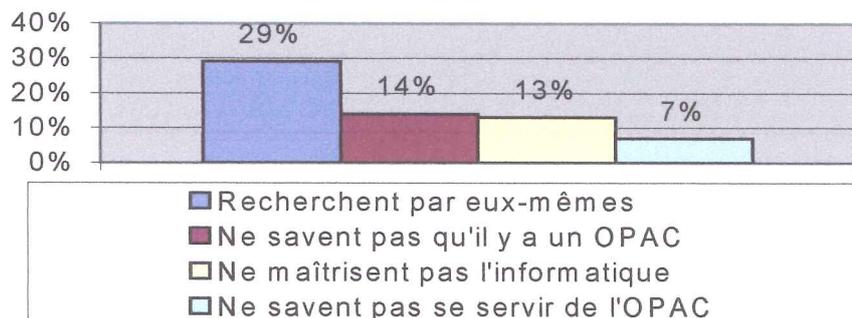


Lorsqu'ils ne trouvent pas facilement un document, les usagers ont évoqué plusieurs raisons : l'absence des documents en question, un classement qui n'est pas compris ou, pour deux personnes, le manque de disponibilité du personnel.

**9) Utilisez-vous le catalogue informatique pour trouver un document ?**

70% des usagers n'utilisent pas le catalogue informatique. La raison principale est le fait qu'ils préfèrent chercher par eux-mêmes. Nous remarquerons cependant que 14% des usagers ne savent pas qu'il y a un catalogue informatique.

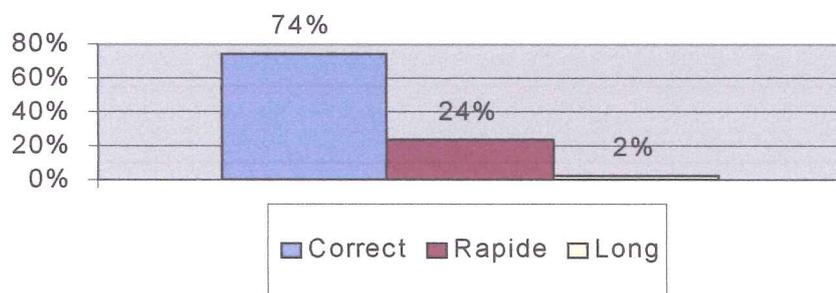
### Raisons de la non-utilisation de l'OPAC



### 10) Généralement, estimez-vous que le temps d'attente pour le retour et prêt des livres est...

Les usagers sont satisfaits du temps passé à l'accueil pour rendre ou emprunter les livres. Le nombre d'usagers trouvant le temps d'attente long est quasiment nul.

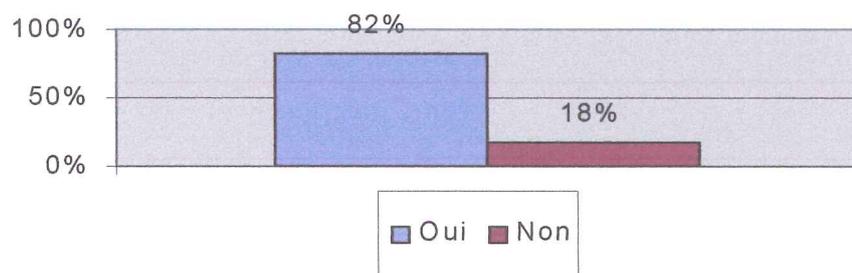
### Estimation du temps d'attente



### 11) Un prêt de 3 semaines est-il suffisant ?

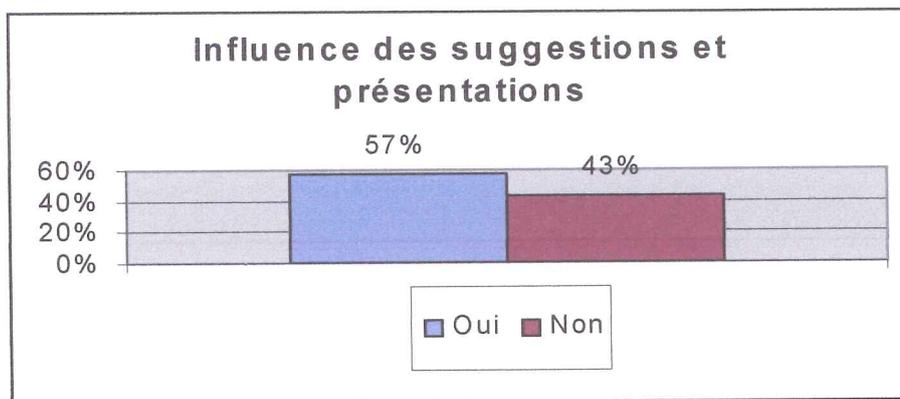
Un délai de trois semaines de prêt semble satisfaisant pour les usagers comme pour les non-usagers. Lorsqu'ils demandent un temps plus long, ils souhaitent essentiellement un délai d'1 mois. Cette demande n'est pas un problème puisqu'elle peut être satisfaite avec des prolongations éventuelles.

### Temps de prêt satisfaisant



**12) Êtes-vous influencé par les suggestions et présentations situées à l'accueil ou dans la bibliothèque ?**

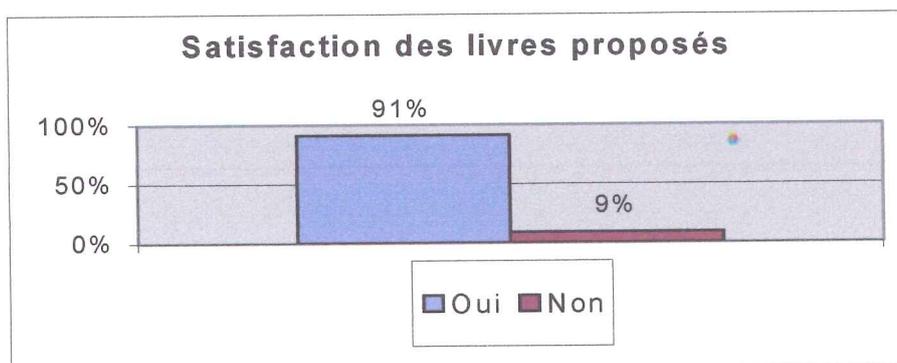
Plus de la moitié des usagers interrogés font attention aux présentations et suggestions de la bibliothèque. Ces conseils de lecture ont donc une influence sur les usagers.



**13) Les livres proposés par la bibliothèque vous conviennent-ils ?**

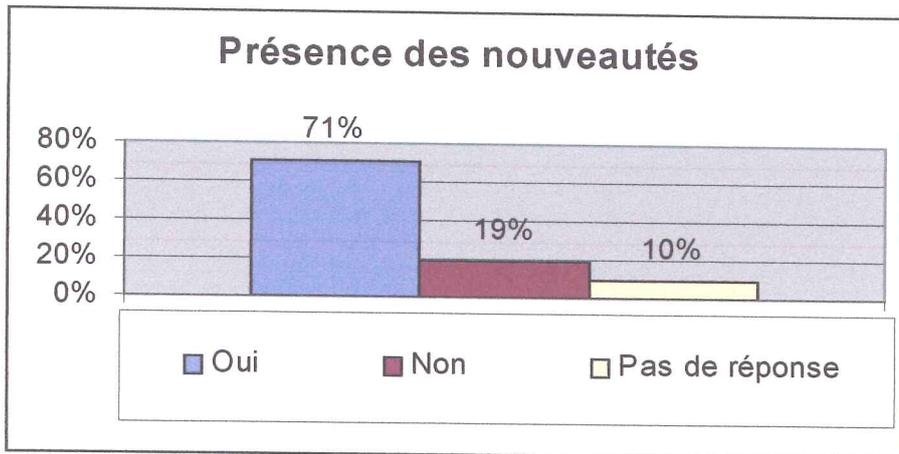
A cette question une grande majorité des usagers a répondu « Oui ». Ils sont donc satisfaits des collections et du fonds de la bibliothèque.

Les usagers ayant répondu « Non » à cette question demandent des livres bien spécifiques qui concernent des domaines spécialisés.



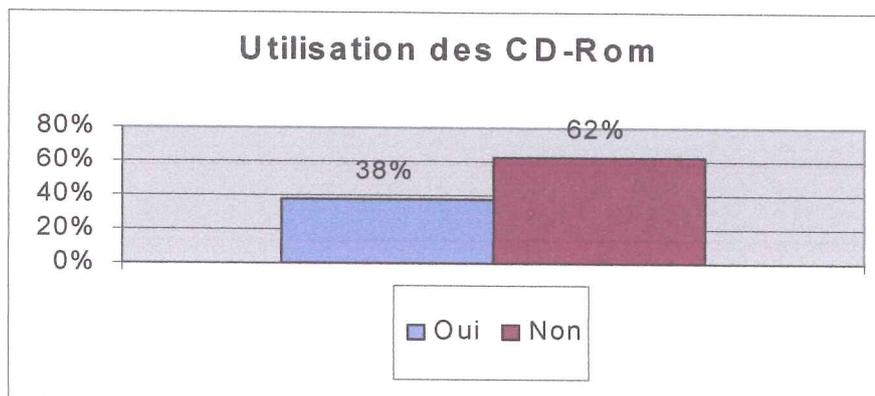
**14) Généralement, trouvez-vous les nouveautés qui vous intéressent à la bibliothèque ?**

En majorité, les usagers trouvent les nouveautés à la bibliothèque. Mais dans les remarques éventuelles, des personnes se sont plaintes du délai d'attente pour pouvoir emprunter ces nouveautés.

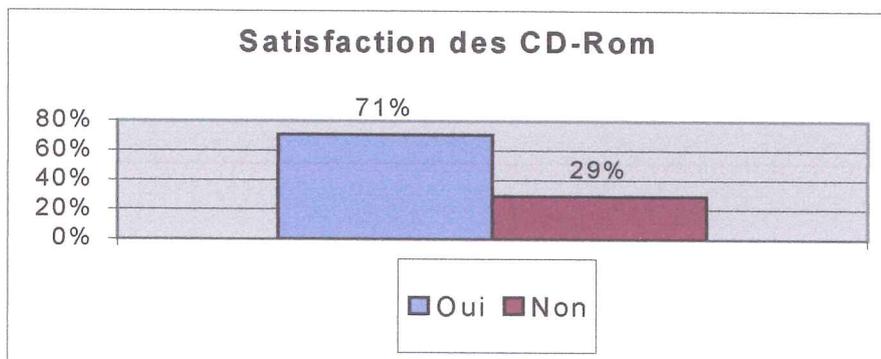


**15) Trouvez-vous les CD-Rom qui vous intéressent à la bibliothèque ?**

Beaucoup d'utilisateurs (62%) n'ont pas répondu à cette question car ils n'en sont pas utilisateurs.



Et lorsqu'ils sont utilisateurs, ils sont assez satisfaits. Comme pour les livres, les utilisateurs non satisfaits ont des demandes précises et très particulières. Les CD-Rom de jeux sont essentiellement demandés.



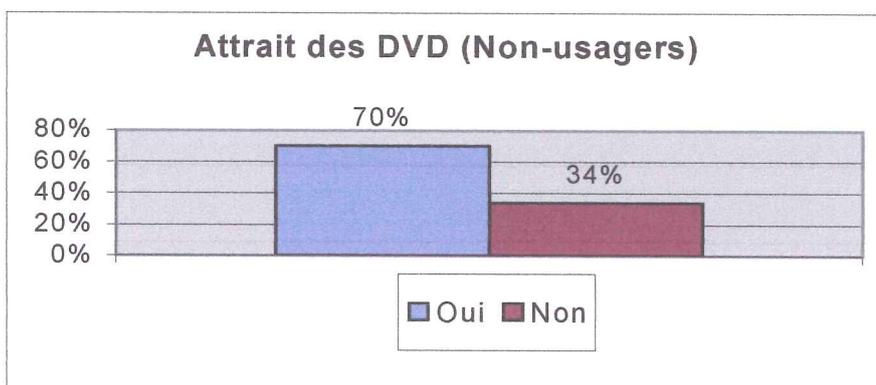
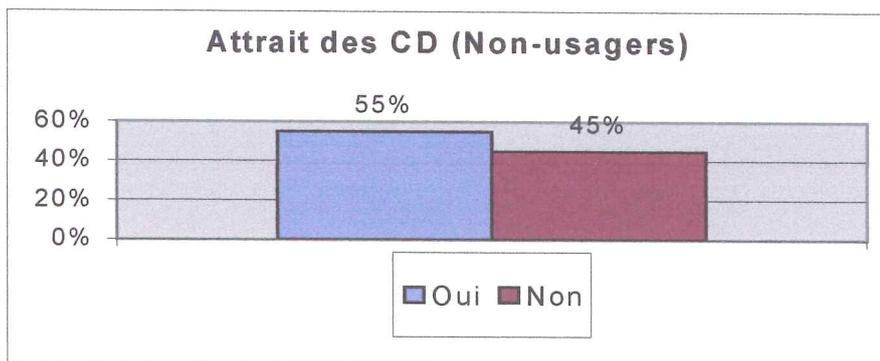
**16) Viendriez-vous plus facilement à la bibliothèque s'il y avait des CD ? des DVD ?**

Cette question avait pour but de connaître l'intérêt du public pour les CD ou DVD. Mais en ce qui concerne les usagers de la bibliothèque, la question a été mal formulée car certaines personnes appréciant déjà beaucoup la bibliothèque n'ont pas considéré que cela les ferait venir plus « facilement ». Ils viennent déjà avec plaisir. Ils sont peut-être favorables à la présence de CD et DVD mais cela ne changerait leurs habitudes de fréquentation.

Les résultats des usagers auraient peut-être été différents si la question avait été posée autrement. « Souhaitez-vous la présence de CD ou de DVD à la bibliothèque ? », par exemple.

Les non-usagers sont attirés par la présence de ces nouveaux supports mais pas de manière flagrante en ce qui concerne les CD. La bibliothèque pourrait néanmoins attirer 1 personne sur 2 avec la présence de CD et environ 3 personnes sur 4 pour les DVD.

Toutes les personnes interrogées (usagers et non-usagers) ont une préférence pour les DVD plutôt que pour les CD.



**17) Si vous en aviez la possibilité et sur un délai de 3 semaines, combien emprunteriez-vous : de livres, de revues, de CD-Rom, de CD, de DVD ?**

Les non-usagers, moins lecteurs, désireraient emprunter 2 livres et 2 revues ; les usagers, 3 livres et 1 revue.

Tous souhaiteraient emprunter 1 CD-Rom.

Les règles de prêt actuelles (4 livres, 2 revues et 1 CD-Rom) sont donc satisfaisantes pour les usagers autant que pour les non-usagers.

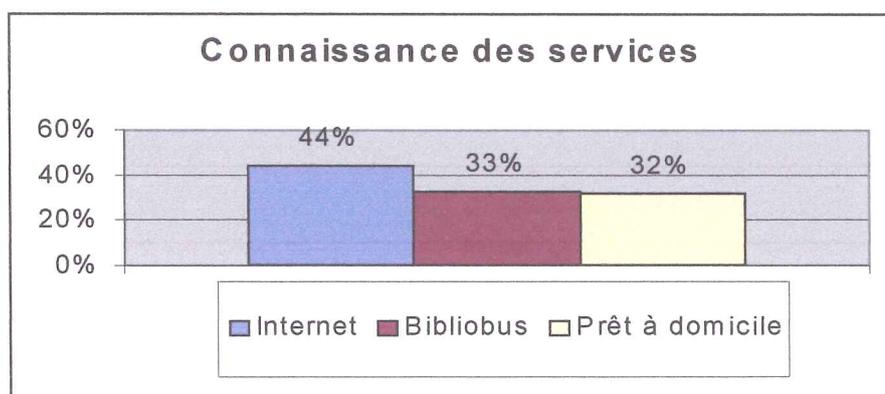
Les non-usagers emprunteraient 3 CD et 4 DVD ; les usagers, 2 CD et 2 DVD.

Ces chiffres ne sont que des moyennes. Il faut tenir compte de ceux qui n'ont pas donné de réponses et de ceux qui ont inscrit des réponses bien au-dessus de ces moyennes (emprunt de 10 CD ou DVD, par exemple).

### **18) Connaissez-vous les services proposés par la bibliothèque tels que :...**

Les services de la bibliothèque sont moyennement connus par les personnes interrogées.

Aussi, les réponses ont peut-être été faussées par une mauvaise compréhension des réponses proposées. En effet, pour la réponse « Internet » certaines personnes ont cru qu'elles pouvaient emprunter, réserver des livres sur Internet. Pour le « Prêt à domicile », des personnes ont cru qu'il s'agissait du fait d'emprunter et d'emporter les livres chez soi. Ces ambiguïtés ont pu être corrigées lorsque que je faisais passer moi-même les questionnaires aux non-usagers mais pas pour les usagers qui remplissaient le questionnaire seuls.



### **19) Utilisez-vous Internet à la bibliothèque ?**

Une grande partie des usagers n'utilise pas Internet à la bibliothèque. Ils l'utilisent ailleurs ou n'en ont pas besoin. 11% des usagers ne savent cependant pas qu'ils peuvent avoir accès à Internet.

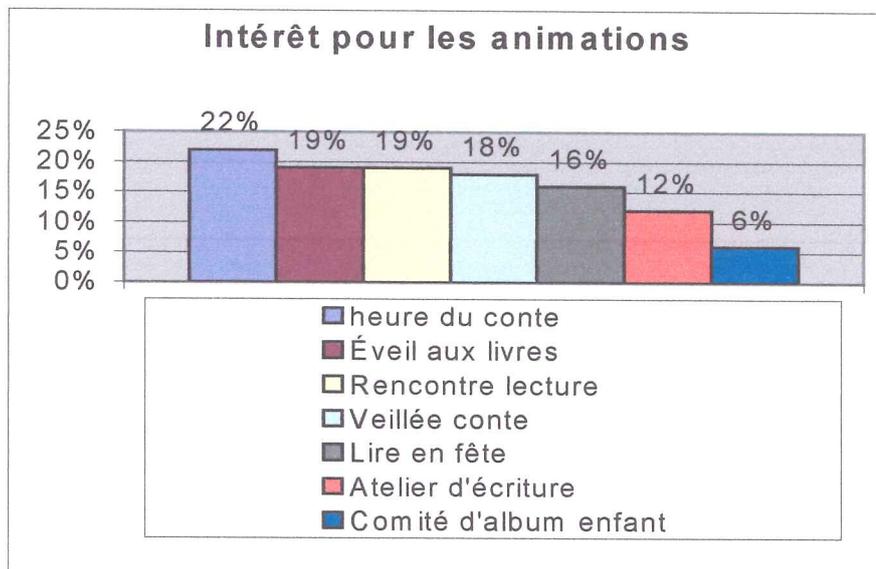
Pour ceux qui utilisent Internet, une petite moitié voudrait l'utiliser plus souvent (41%) : 2 fois par semaine et plus longtemps (53%) : 1 heure.

### **20) Êtes-vous intéressé par des animations...**

Les animations intéressent certaines personnes y compris des non-usagers. Ceux-ci trouvent que ce sont de bonnes initiatives mais ils ont aussi avoué qu'ils n'assisteraient pas forcément à ces animations.

Les résultats obtenus sont tout de même intéressants. Les animations attirent et méritent d'être poursuivies et développées.

D'autres animations ont été proposées comme des présentations et des discussions sur des nouveautés ; des rencontres avec des auteurs.



### **Remarques éventuelles :**

En ce qui concerne les remarques qui ont pu être formulées à la fin du questionnaire, elles sont très diversifiées et ne concernent que quelques personnes. Une remarque a pourtant été signalée un grand nombre de fois. 32 personnes ont évoqué le professionnalisme du personnel de la bibliothèque, leur accueil chaleureux et leur disponibilité. Beaucoup d'utilisateurs ont noté spontanément ces remarques.

Les personnes de l'école de musique ont évoqué le bon partenariat entre les deux établissements.

Certaines personnes interrogées ont indiqué que la bibliothèque était belle, lumineuse et agréable.

Pour les remarques négatives, certains ont évoqué le manque d'espace et de confort pour lire (surtout les B.D). Pour certains, la bibliothèque devrait être davantage mise en valeur, elle est trop camouflée et il n'y a pas assez de panneaux pour indiquer sa localisation. L'étage est aussi considéré dangereux pour les enfants.

Certains ont signalé qu'il y avait trop de bruit dans la bibliothèque et que la signalétique n'était pas claire.

Le temps d'attente pour emprunter les nouveautés est trop long et les revues ne sont pas assez disponibles. Certains ont réclamé des livres des années 40/50/60.

Des suggestions ont également été émises. Certains réclament et attendent l'ouverture d'une médiathèque. En ce qui concerne la sonothèque qui ouvrira en Octobre 2006, une personne aimerait la création d'un point d'écoute.

Des personnes aimeraient des formations à Internet et l'autorisation du *Chat*.

D'autres proposent l'organisation de concours d'écriture et de jeux en groupe autour de la lecture.

Une personne aimerait également que la bibliothèque garde en mémoire les livres déjà empruntés par les usagers.

### **Récapitulatif :**

Pour les usagers, la bibliothèque est un lieu où ils se sentent bien. Ils en sont globalement contents même s'il reste toujours des insatisfactions. Un plus grand nombre d'heures d'ouverture est demandé surtout le soir. La plupart des usagers viennent pour emprunter des livres mais aussi pour effectuer des recherches, travailler. Ils arrivent facilement à se repérer et à trouver ce qu'ils cherchent à l'aide du catalogue informatique ou par eux-mêmes. Les règles de prêt leur conviennent ainsi que les collections et le fonds de la bibliothèque. Ils y trouvent les nouveautés mais certains regrettent que celles-ci ne soient pas disponibles plus rapidement. La présence de CD ou DVD ne les attirerait peut-être pas plus à la bibliothèque puisqu'il s'agit d'un public déjà « acquis » mais cela les intéresserait sûrement. En ce qui concerne Internet, la moitié des utilisateurs voudrait tout de même l'utiliser plus souvent et plus longtemps. Les suggestions, présentations et animations de la bibliothèque intéressent et font participer le public d'utilisateur.

Pour les non-usagers, la bibliothèque est aussi un lieu agréable. Beaucoup d'entre eux s'y sont déjà rendus. Nous pouvons remarquer deux catégories de personnes. Il y a ceux qui seront très difficiles à faire venir à la bibliothèque car cela ne les intéresse pas. Ce public, s'il n'est pas attiré aujourd'hui par les livres, le sera peut-être par les CD ou plus tard par les DVD. Il y a aussi ceux qui ne viennent pas à la bibliothèque mais qui sont pourtant intéressés par la lecture. Ceux-ci ont souvent dit qu'ils allaient bientôt venir ou s'inscrire. Ce public a besoin d'un déclic, d'une occasion pour devenir usager de la bibliothèque. Cela sera peut-être possible grâce aux animations proposées. Les non-usagers eux aussi préféreraient une ouverture le soir et viendraient pour les mêmes motifs que les usagers actuels. Ils trouvent que les animations organisées par la bibliothèque sont intéressantes même s'ils ne s'y rendent pas.

Que ce soit pour les usagers ou les non-usagers la bibliothèque de Seclin a une bonne réputation et est reconnue comme un lieu utile, convivial et agréable.

## Echantillon

<b>Usagers</b>	175
<b>Non-usagers</b>	47
<b>Total</b>	222

### Sexe

Masculin	80
Féminin	142

### Age

0-14 ans	31
15-24 ans	38
25-39 ans	53
40-59 ans	74
60 ans et +	26

### Profession

Cadre, profession intermédiaire	28
Employé	68
Enseignant	22
Indépendant, chef d'entreprises	7
Retraité	29
Sans profession	12
Scolaire, étudiant	56

### Lieu d'habitation

Centre de Seclin	94
Burgault	28
Wattiessart	6
Martinsart	3
Aviateurs	25
La Mouchonnière	23
Extérieur	43

## Résultats

1) **Fréquentation d'une bibliothèque** : Sur les 61 personnes rencontrées à l'extérieur

Oui	23
Non	38

Oui, laquelle ?

Seclin	14
Bibliothèque universitaire, spécialisée	5
Autres bibliothèques ou médiathèques	3
Travail	2

Non, pourquoi ?

Autre: Manque de temps	9
Pas d'intérêt	9
Manque d'accessibilité	8
Autre: Préfère acheter	7
Pas de livres intéressants	4
Horaires ne conviennent pas	4
Autre: Manque d'information	2
Autre: Prévoit de s'inscrire	1
Autre: Lit des revues	1
Tarifs trop élevés	0
Manque d'accès handicapé	0

2) **Lectures** :

	Non-usagers	Usagers	Total
Romans	19	111	130
Romans policiers	13	80	93
Romans science-fiction	10	39	49
B.D., mangas	9	61	70
Albums	6	40	46
Contes	4	17	21
Documentaires	17	65	82
Revues	19	49	68
Quotidiens	24	30	54

3) Choix d'un livre :

	Non-usagers	Usagers	Total
Couverture	6	40	46
Critiques	8	39	47
Bouche à oreille	15	59	74
Sujet	26	98	124
Résumé	28	112	140
Auteur	9	93	102
Hasard	2	26	28

4) Déjà venu à la bibliothèque de Seclin ? *Sur les 47 non-usagers*

Oui	35
Non	12

5) Lieu agréable ? *Pour les 35 personnes déjà venues et les usagers*

	Non-usagers	Usagers	Total
Oui	31	170	201
Non	4	5	9

Non, car...

	Non-usagers	Usagers	Total
Autre: bibliothèque trop petite	3	2	5
Accès aux étagères difficile	0	3	3
Manque de confort	1	2	3
Lieu froid	2	0	2
Pas de coin isolé pour travailler ou lire	1	1	2
Manque de signalétique	0	2	2
Lieu sombre	1	1	2
Autre: pas assez de tables	0	1	1
Autre: bruit	0	1	1
Autre: manque de plantes	0	1	1

6) Préférence d'horaires d'ouverture :

	Non-usagers	Usagers	Total
Matin	2	22	24
Midi	5	10	15
Soir après 18h.	12	36	48
Samedi après 16h.	8	34	46
Lundi	1	33	34
Dimanche	10	23	33
Sans opinion	20	74	94

7) Motifs de la venue dans une bibliothèque :

	Non-usagers	Usagers	Total
Emprunt de lectures loisirs	27	155	182
Lecture sur place	6	26	32
Scolaire, recherches	25	51	76
Détente	37	54	91
Autre: pour Internet	1	3	4
Autre: être au courant des nouveautés	1	0	1
Autre: attente	0	2	2
Autre: atelier lecture	0	1	1
Autre: améliorer son vocabulaire	0	1	1
Autre: ne viendrait pas	2	0	2

8) Facilité de recherche : *Pour les usagers*

Oui	157
Non	18

Non, car...

Pas de documents	10
Classement pas clair	8
Personnel indisponible	2

9) Utilisation du catalogue informatique : *Pour les usagers*

Oui	53
Non	122

Non, car...

Préfèrent chercher par eux-mêmes	51
Ne savent pas qu'il y en un	24
Ne maîtrise pas l'informatique	23
Ne sait pas se servir de l'OPAC	13
Pas de réponse	22

10) **Temps d'attente pour les prêts et retours** : *Pour les usagers*

Correct	129
Rapide	42
Long	4

11) **Satisfaction pour 3 semaines de prêt** :

	Non-usagers	Usagers	Total
Oui	40	143	183
Non	7	34	41

Si non, combien de temps ?

	Non-usagers	Usagers	Total
1 mois	2	20	22
6 semaines	5	14	19

12) **Influence des suggestions et présentations** : *Pour les usagers*

Oui	99
Non	76

13) **Satisfaction des livres proposés** : *Pour les usagers*

Oui	163
Non	15

14) **Présence des nouveautés** : *Pour les usagers*

Oui	125
Non	33
Pas de réponse	17

15) **Attrait des CD** :

	Non-usagers	Usagers	Total
Oui	26	78	104
Non	21	97	118

**Attrait des DVD** :

	Non-usagers	Usagers	Total
Oui	31	97	128
Non	16	78	94

16) **Connaissance des services :**

	Non-usagers	Usagers	Total
Internet	24	74	98
Prêt à domicile	15	55	70
Bibliobus	24	50	74

17) **Utilisation d'Internet :** *Pour les usagers*

Oui	34
Non	136

**Utilisation plus fréquente :**

Oui	14
Non	20

Tous les jours	1
3 fois par semaine	2
2 fois par semaine	6

**Utilisation plus longue :**

Oui	18
Non	16

1h30	2
1h15	3
1h	11

Pas d'utilisation, car...

Utilisation extérieure	77
Pas besoin	31
Ne savent pas qu'ils peuvent y avoir accès	15
Tranches horaires prises	7
Pas de réponses	6

18) **Intérêt pour les animations :**

	Non-usagers	Usagers	Total
Heure du conte	11	38	49
Comité analyse album enfants	5	9	14
Lire en fête	8	27	35
Rencontre lecture	11	32	43
Éveil aux livres	14	28	42
Atelier d'écriture	7	19	26
Veillée conte	10	30	40

Enquête auprès  
des usagers de  
la bibliothèque  
de Seclin,  
2006

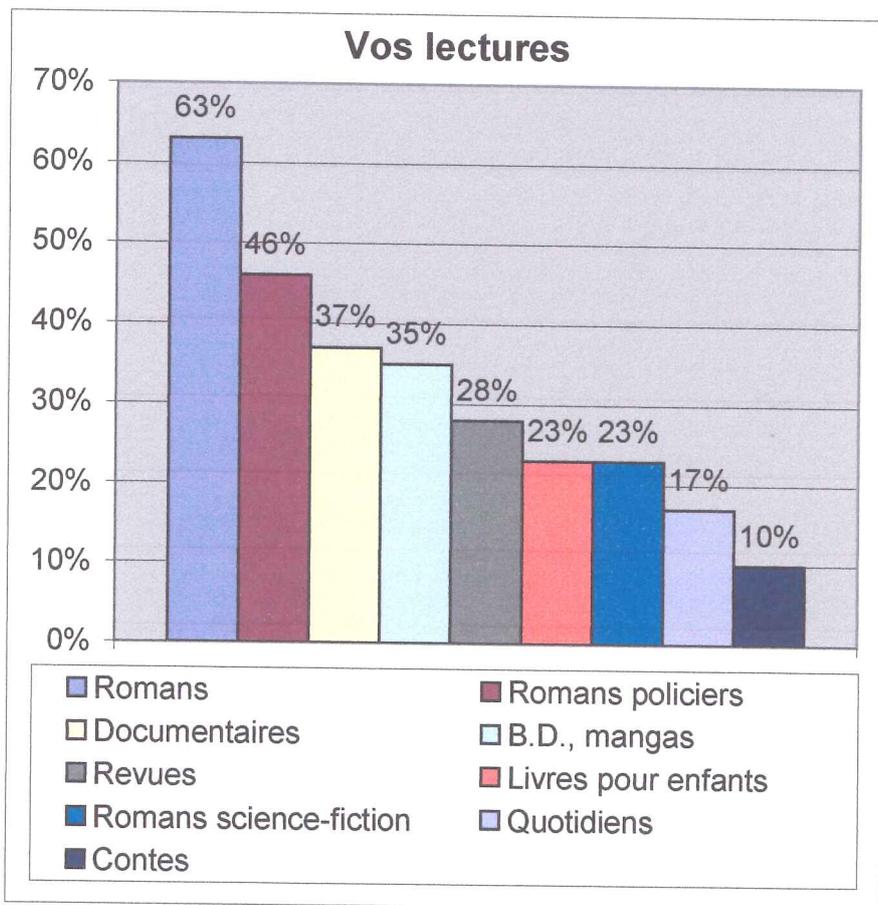
*Enquête réalisée par Pauline Delobel dans le cadre d'un stage en Master Information, Communication, Documentation.*

L'enquête a été réalisée auprès de 175 usagers de la bibliothèque.

Cette enquête qui s'est déroulée du 18 janvier au 1<sup>er</sup> février 2006 avait pour but de connaître vos besoins et vos modes d'utilisations de la bibliothèque afin d'améliorer nos services.

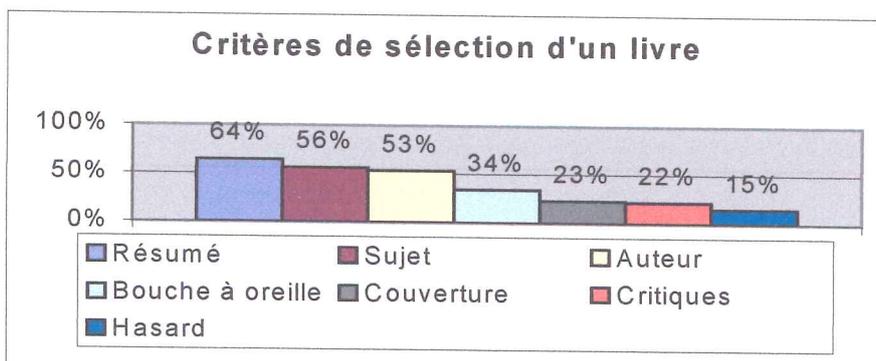
**1) Que lisez-vous ?**

Ce sont les romans et les romans policiers que vous appréciez le plus. Viennent ensuite les livres documentaires et les B.D. ou mangas.



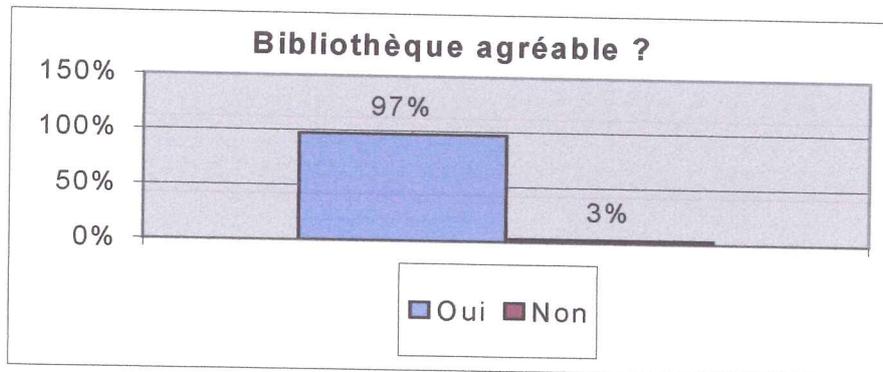
**2) Comment choisissez-vous un livre ?**

C'est le résumé du livre qui a le plus d'influence puis le sujet.



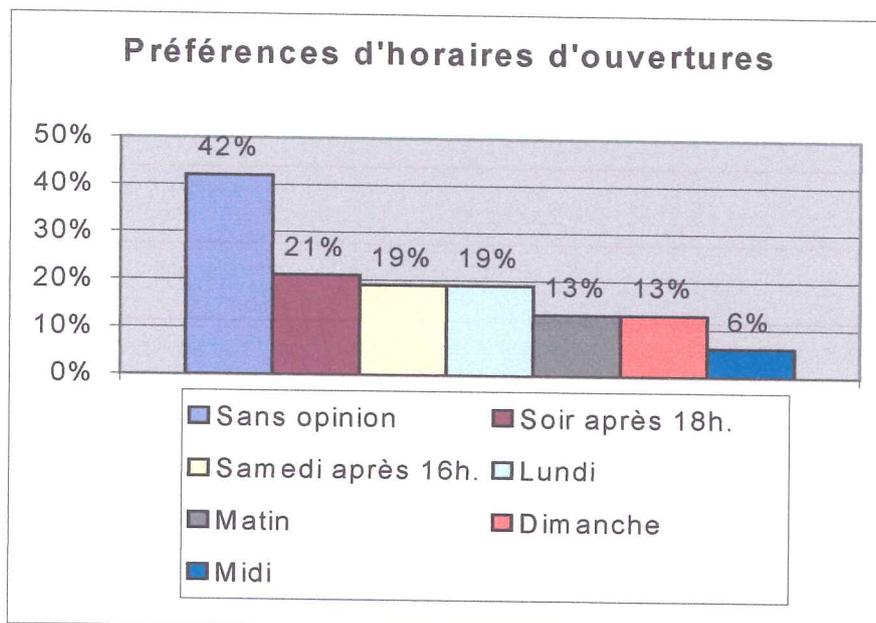
### 3) La bibliothèque est-elle un lieu agréable ?

Pour une très grande majorité, la réponse est « Oui ». Ceux qui ont répondu « Non » se sont plaints de la taille de la bibliothèque qu'ils trouvent trop petite, de l'accès aux étagères, du manque de confort ou du bruit.



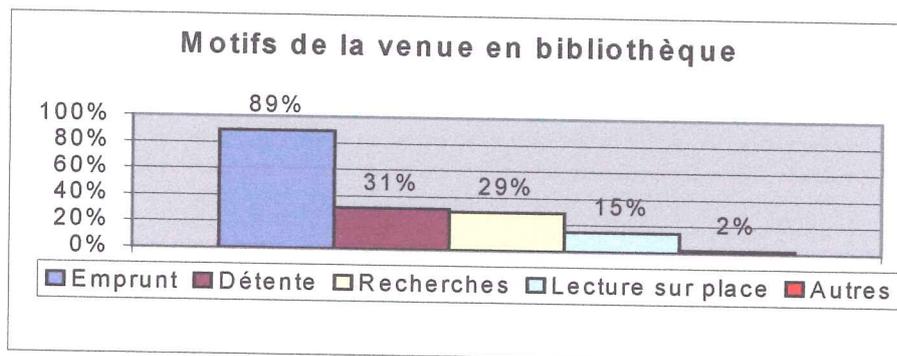
### 4) Aménagement des horaires d'ouverture :

La préférence d'ouverture est le soir après 18h. Lorsque la réponse « Ouvert le dimanche » est cochée, il s'agit surtout d'enfants ou d'adolescents.



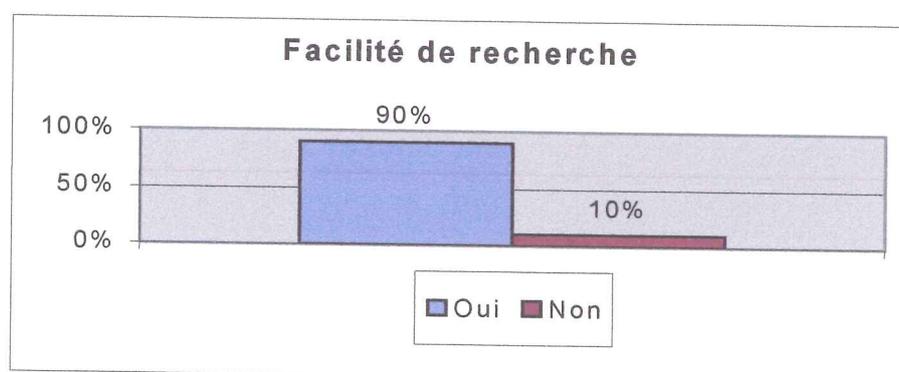
### 5) Pourquoi venez- vous à la bibliothèque ?

Le motif de la venue en bibliothèque est essentiellement l'emprunt. L'aspect de « détente », « passer un bon moment » obtient de bons résultats. Des personnes ont d'autres raisons de venir en bibliothèque : ils attendent leurs enfants de l'école de musique ou lorsque celui-ci est à l'animation d'éveil aux livres.



#### 6) Trouvez-vous facilement les documents que vous cherchez ?

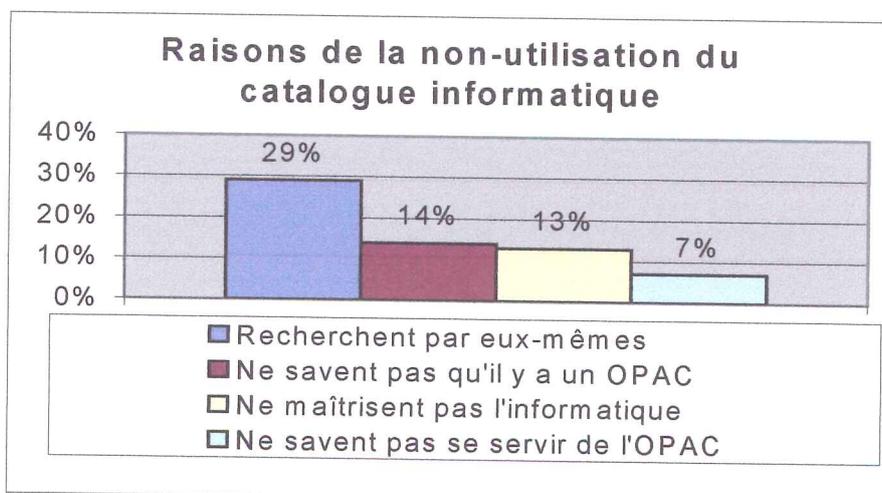
La majorité des usagers semble satisfaite du système de classement et arrive à se repérer dans la bibliothèque.



#### 7) Utilisez-vous le catalogue informatique ?

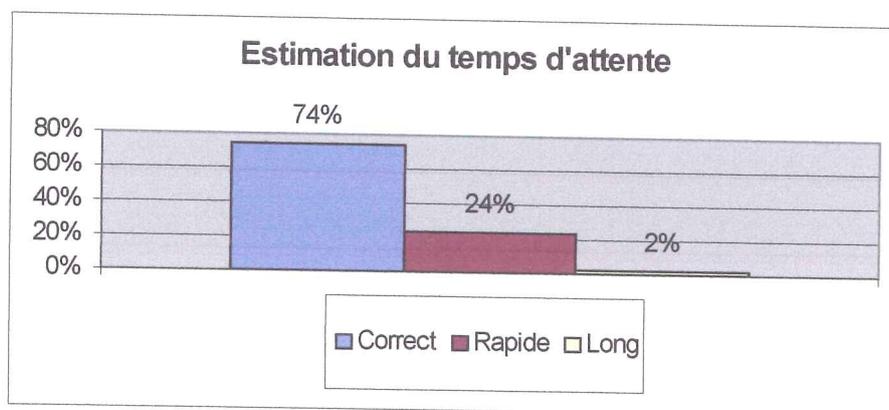
Beaucoup d'entre vous n'utilisent pas le catalogue informatique. La raison principale est le fait que vous préférez chercher par vous-même.

Rappel : Le catalogue informatique se trouve sur l'ordinateur au fond de la bibliothèque. Vous pouvez effectuer des recherches par auteurs, titres ou sujets.



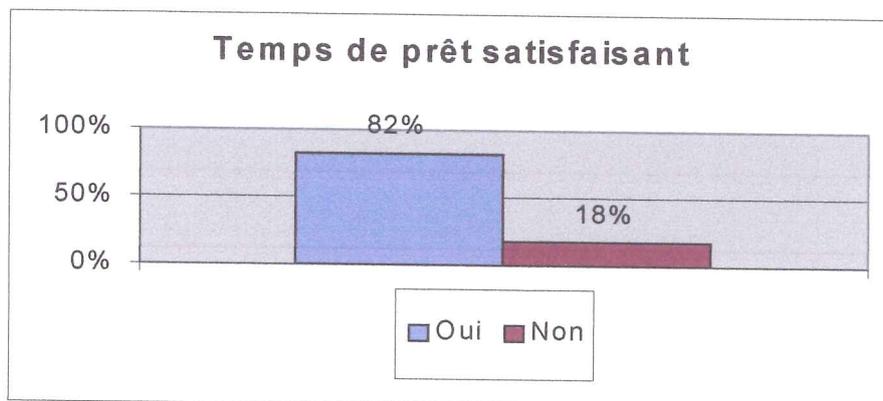
### 8) Temps d'attente pour le retour et prêt des livres :

Vous êtes satisfaits du temps passé à l'accueil pour rendre ou emprunter les livres. Le nombre d'utilisateurs trouvant le temps d'attente long est quasiment nul.



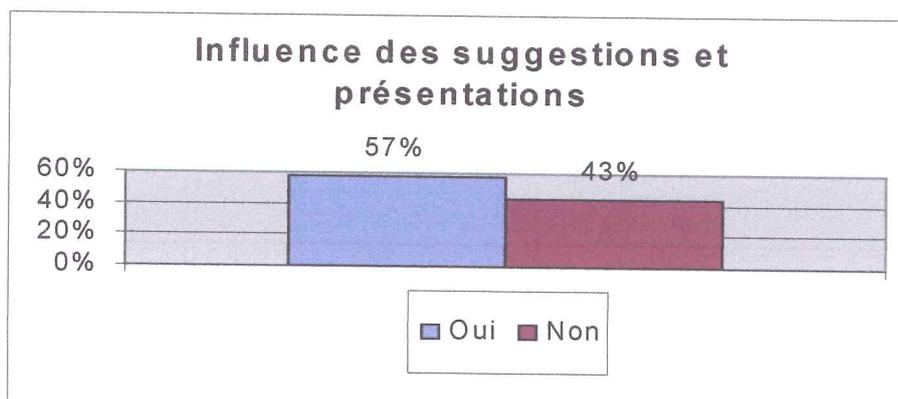
### 9) Durée de prêt...

Un délai de 3 semaines de prêt semble vous satisfaire. Lorsque vous demandez un temps plus long, vous souhaitez essentiellement un délai d'1 mois. Cette demande n'est pas un problème puisque sur simple demande à l'accueil ou par téléphone vous pouvez prolonger vos livres.



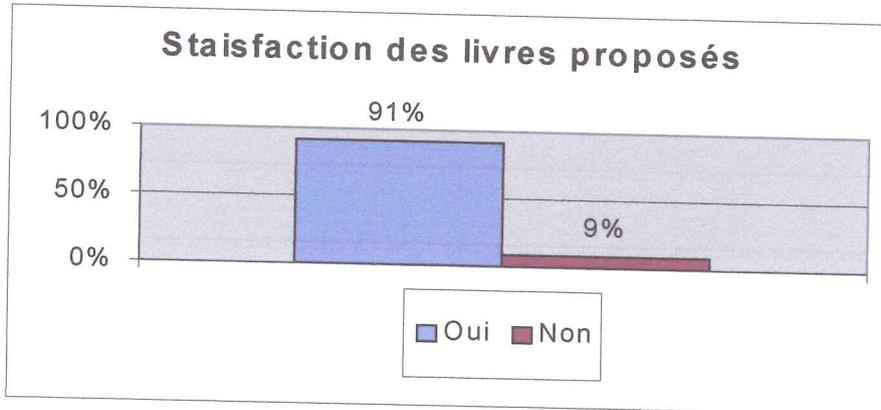
### 10) Influence des suggestions et présentations à l'accueil :

Plus de la moitié d'entre vous font attention à ces conseils de lecture.



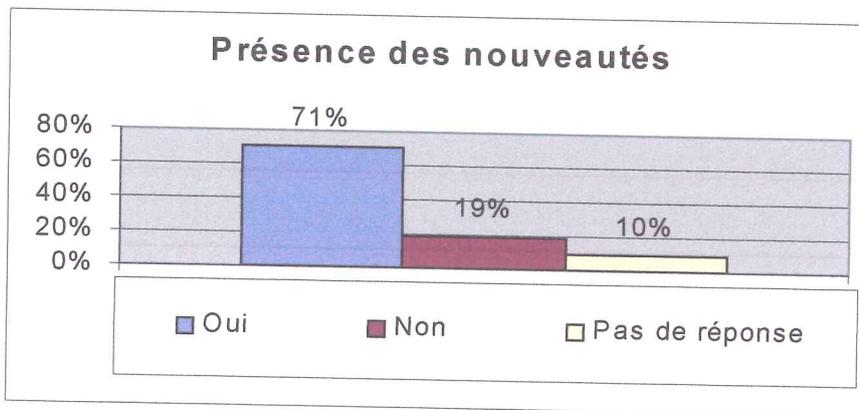
**11) Les livres proposés par la bibliothèque vous conviennent-ils ?**

À cette question, une grande majorité a répondu « Oui ». Vous êtes donc satisfaits des livres présents à la bibliothèque. Ceux qui ont répondu « Non » demandent des livres bien spécifiques qui concernent des domaines spécialisés.



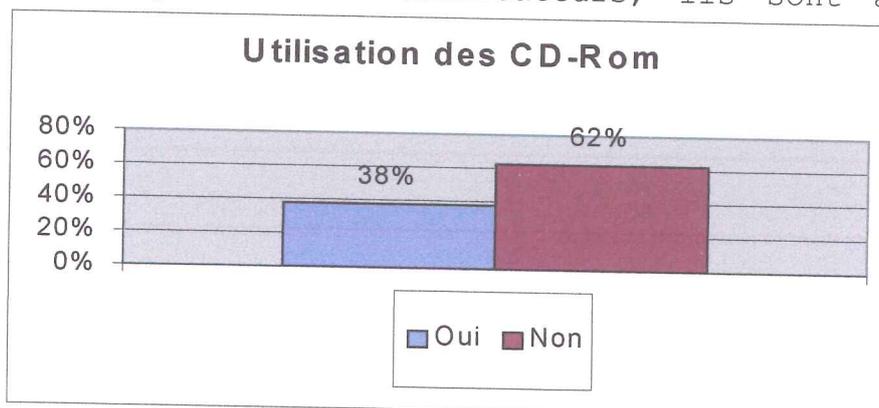
**12) Trouvez-vous les nouveautés qui vous intéressent à la bibliothèque ?**

En majorité, oui. Mais dans les remarques éventuelles, des personnes se sont plaintes du délai d'attente pour pouvoir emprunter ces nouveautés.

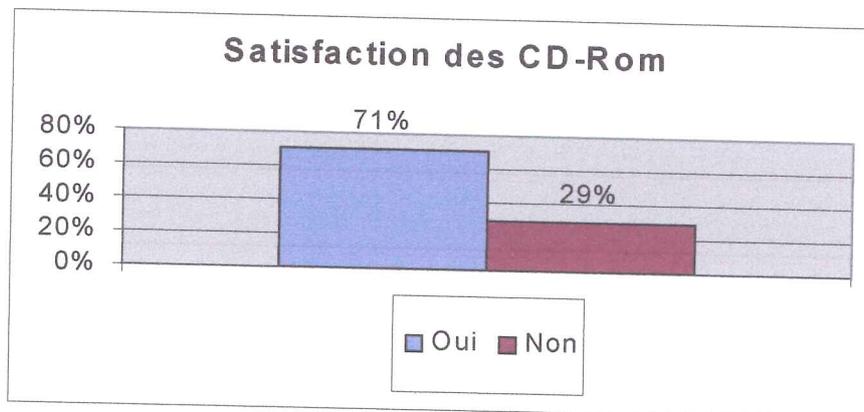


**13) En ce qui concerne les CD-Rom..**

Beaucoup d'utilisateurs ne sont pas utilisateurs des CD-Rom. Et lorsqu'ils sont utilisateurs, ils sont assez satisfaits.



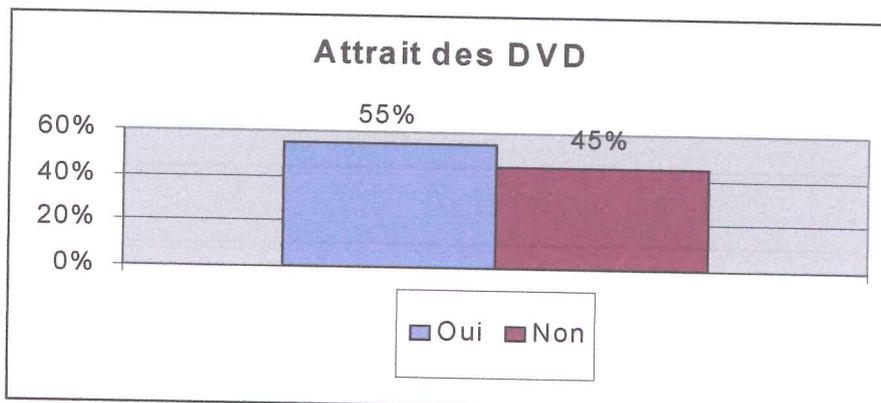
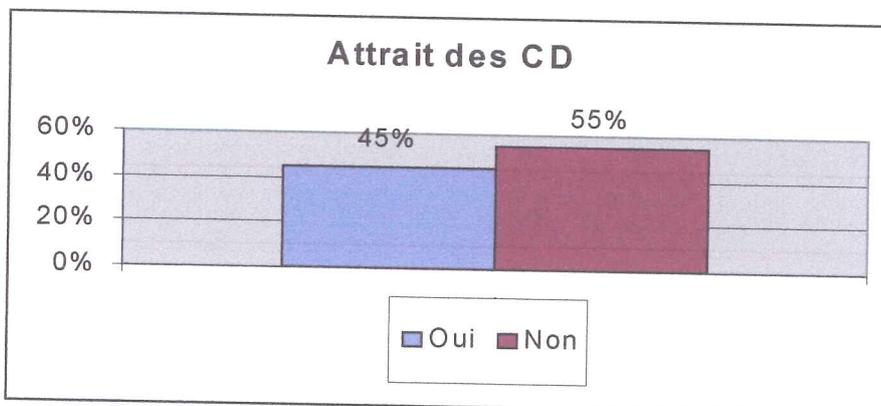
Comme pour les livres, les usagers non satisfaits ont des demandes bien précises et très particulières. Les CD-Rom de jeux sont essentiellement demandés.



**14) Viendriez-vous plus facilement à la bibliothèque s'il y avait des CD ou des DVD ?**

A priori les CD et DVD ne vous feraient pas venir plus facilement mais la présence de ces supports vous attireraient sûrement. Vous êtes tout de même plus attirés par les DVD que les CD.

Une sonothèque ouvrira à la bibliothèque dès Octobre 2006. Vous pourrez donc bientôt emprunter des CD.



**15) Sur un délai de 3 semaines combien emprunteriez-vous de livres, de revues, de CD-Rom, de CD, de DVD ?**

Vous souhaiteriez emprunter 3 livres, 1 revue et 1 CD-Rom. Les règles de prêt actuelles (4 livres, 2 revues et 1 CD-Rom) vous conviennent donc.

Vous emprunteriez 2 CD et 2 DVD.

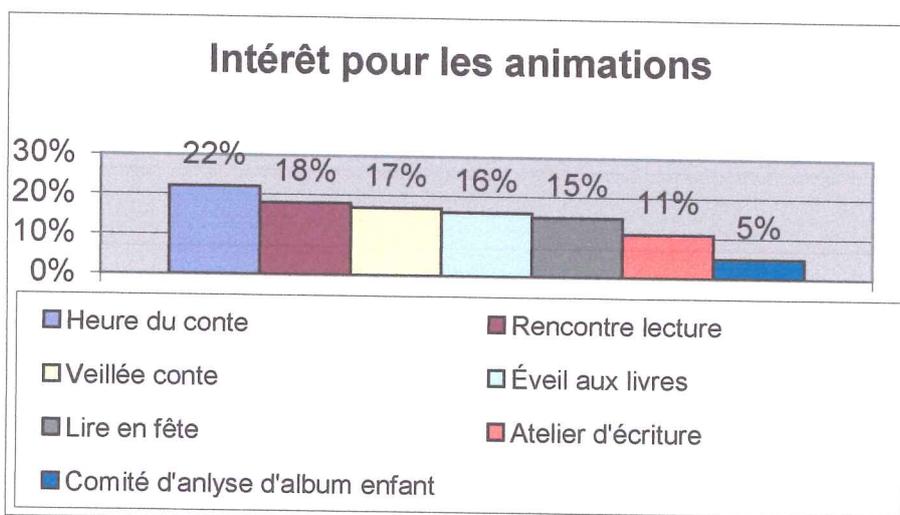
**16) Utilisation d'Internet à la bibliothèque...**

Une grande partie d'entre vous n'utilise pas Internet à la bibliothèque. Vous l'utilisez ailleurs ou vous n'en avez pas besoin. Pour ceux qui l'utilisent, une petite moitié voudrait l'utiliser plus souvent (41%) : 2 fois par semaine et plus longtemps (53%) : 1 heure.

Rappel : Pour utiliser Internet, il suffit d'être inscrit à la bibliothèque et de prendre rendez-vous. Actuellement, vous pouvez consulter Internet 1 fois par semaine pendant 45 minutes.

**17) Êtes-vous intéressé par les animations ?**

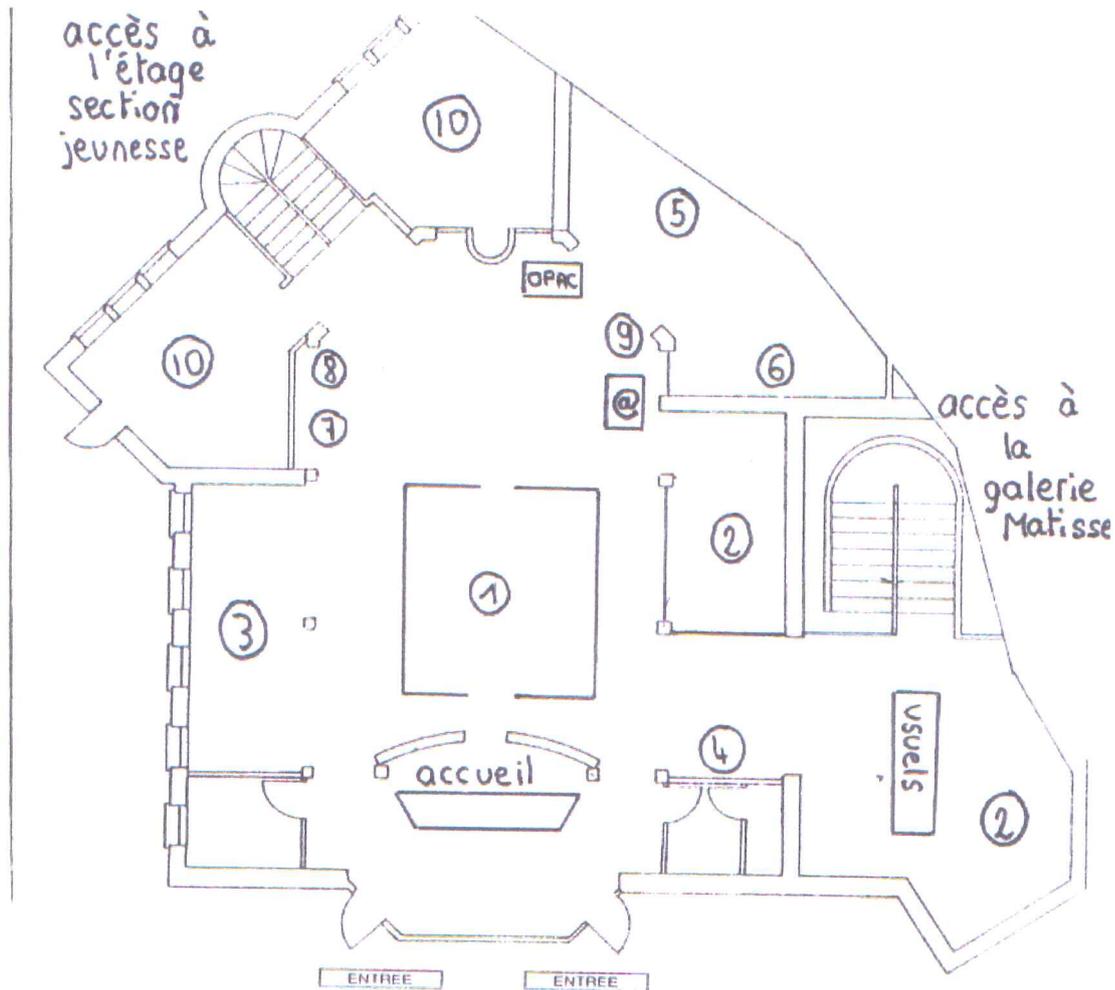
Les animations vous intéressent. Elles attirent et méritent d'être poursuivies et développées.



***Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont répondu aux questionnaires.***

*Vos remarques seront prises en compte et nous essayerons au mieux de satisfaire vos demandes.*

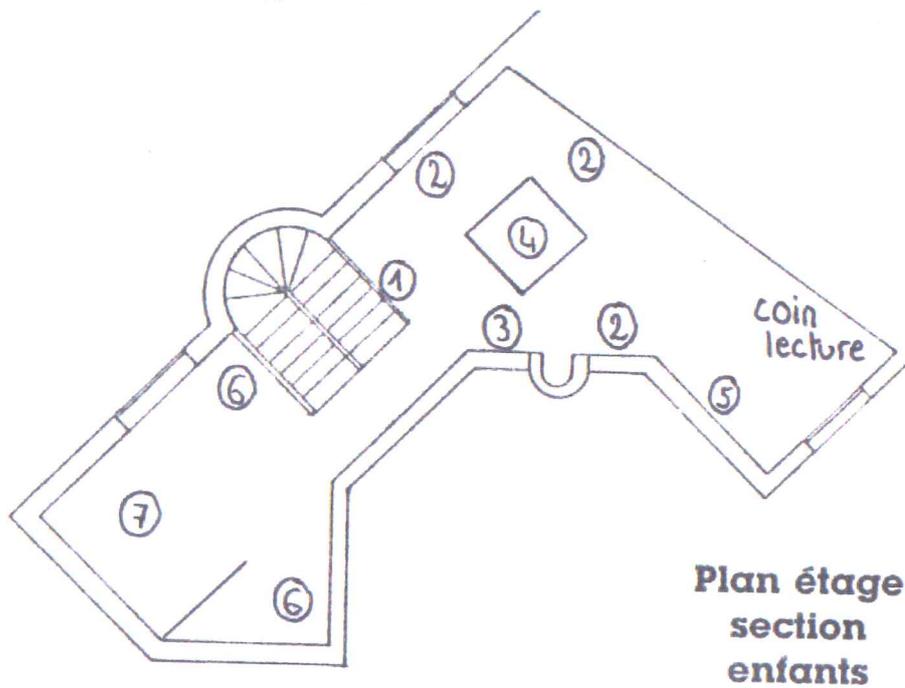
ANNEXE D 1



**Plan rez-de-chaussée  
section lecture publique**

- |                     |                           |
|---------------------|---------------------------|
| 1. Romans adultes   | 6. Romans science-fiction |
| 2. Documentaires    | 7. Fonds régional         |
| 3. B.D.             | 8. Périodiques            |
| 4. Contes adultes   | 9. Cd-roms                |
| 5. Romans policiers | 10. Bureaux               |

ANNEXE D 2



1. Contes
2. Albums
3. Premiers documentaires
4. Albums petites enfances
5. Périodiques
6. Documentaires
7. Romans jeunesse

Magie (occultisme)	133.4
Malaisie (géographie)	915.9
Malaisie (histoire)	959.5
Malawi (géographie)	916.8
Maldives (géographie)	915.4
Maldives (histoire)	954
Mali (géographie)	916.6
Mali (histoire)	966.2
Malte (géographie)	914.5
Malte (histoire)	945
Mammifère	599
Maquillage	391.6
Marche	796.51
Marée	551.47
Mariage	306.8
Marionette (fabrication)	745.5
Marionnette (théâtre)	791.5
Maroc (géographie)	916.4
Maroc (histoire)	964
Martinique (géographie)	917.2
Martinique (histoire)	972

Littérature grecque	880
Littérature italienne	850
Littérature latine	870
Littérature portugaise	860
Lituanie (géographie)	914.7
Lituanie (histoire)	947
Livre	028
Logement	363.5
Logement (aménagement)	643
Lois	348
Loisirs	790.1
Loup	599.7
Lune	523.3
Lutte	796.81
Luxembourg (géographie)	914.93
Luxembourg (histoire)	949.35
Macédoine (géographie)	914.97
Macédoine (histoire)	949.7
Madagascar (géographie)	916.9
Madagascar (histoire)	969
Magie	793.8

**Vos livres sont  
à rendre pour le**

**19 AVR. 2006**

**Bibliothèque  
municipale  
Jacques Estager**

1, contour de l'Église  
59113 SECLIN  
Tél : 03.20.32.00.40  
[biblio@ville-seclin.fr](mailto:biblio@ville-seclin.fr)

**Horaires d'ouverture**

Mardi	15h – 18h
Mercredi	9h – 12h 14h – 18h
Jeudi	15h – 18h
Vendredi	15h – 19h
Samedi	9h – 16h



**SECLIN**

## MODE D'EMPLOI



- . Munissez-vous d'un justificatif de domicile.
- . Un tuteur légal doit impérativement être présent lors de l'inscription d'un mineur afin de remplir une autorisation parentale.

**Tarifs :**

. Seclinois moins de 14 ans	2 €
. Seclinois 14 ans et plus	5 €
. Extérieur à la commune	8 €

**Avec la carte vous pouvez emprunter :**

- 4 livres (dont 2 nouveautés)
- 2 revues (sauf les numéros du mois en cours)
- 1 cd-rom

- . Pendant 3 semaines, renouvelable 1 fois même par téléphone.
- . Vous pouvez faire deux réservations par carte.
- . Vous avez aussi droit à un accès à Internet une fois par semaine pendant 45 mn sur rendez-vous.

**Horaires d'ouverture**  
Mardi et Jeudi 15h - 18h  
Mercredi 9h - 12h et 14h - 18h  
Vendredi 15h - 19h  
Samedi 9h - 16h



Bibliothèque Municipale  
Jacques-Estager  
1, contour de l'Église  
59113 Seclin  
Tél. : 03 20 32 00 40



## MODALITÉS DE PRÊT

Tous les documents sont consultables sur place  
sans obligation d'adhésion.

### Prêt

4 livres (dont 2 nouveautés)  
2 revues  
1 cd-rom  
pour 3 semaines

Réservation : 2 titres par carte

Retards : amende de 0,5 euro par livre et par semaine

Tout ouvrage perdu ou abîmé  
devra être remplacé à vos frais.

### Les p'tits services

Consignes à l'entrée (0,20 euro)  
Photocopieur noir et blanc (0,10 euro la photocopie)  
Rendez-vous gratuit Internet (45 mn par semaine).  
Impression gratuite sur demande.

### Horaires d'ouverture :

Mardi 15h00 - 18h00  
Mercredi 9h00 - 12h00 et 14h00 - 18h00  
Jeudi 15h00 - 18h00  
Vendredi 15h00 - 19h00  
Samedi 9h00 - 16h00



## LES FICTIONS

### Classement par ordre alphabétique d'auteur

#### Romans

-  histoire vécue
-  fantastique - science-fiction
-  policier
-  espionnage
-  terroir
-  amour
-  aventure
-  historique
-  Érotique (fonds adultes)

Ouvrages en gros caractères 

Albums

Contes

### Classement par éditeur

Première lecture 

#### Sans classement

Petite enfance (0-3 ans)

Cd-rom : consultation sur place seule  
prêt  
consultation et prêt

PE
C
P
C&P

Albums pour adolescents

Bandes dessinées, classées par ordre alphabétique d'auteurs, de héros, ou de séries.

Revue, classées par ordre alphabétique de titre.

Les livres accompagnés d'un **CD** sont signalés par le symbole 



## LES DOCUMENTAIRES

### Classement selon la norme décimale Dewey

**Documentaires**

**Fonds régional**

...  
/NORD

**Usuels** (encyclopédie, dictionnaire,...)



En consultation sur place

**Sans classement**

**Premier Documentaire** (0-6 ans)

1ER  
DOC

### COTE DÉCIMAL DEWEY

- 000 Informatique - Journalisme - ...
- 100 Philosophie - Phénomènes paranormaux -  
Psychologie - Psychanalyse - ...
- 200 Religion
- 300 Politique - Economie - Droit - Education -  
Enseignement - Problèmes de société - ...
- 400 Langues
- 500 Mathématiques - Astronomie - Physique - Chimie -  
Biologie - Nature - Zoologie - ...
- 600 Médecine - Agriculture - Cuisine - Entreprise -  
Bricolage - ...
- 700 Architecture - Sculpture - Dessin - Travaux manuels -  
Peinture - Photographie - Musique - Cinéma -  
Sports - ...
- 800 Littérature française et étrangère : Poésie - Théâtre -  
essai - ...
- 900 Géographie - Tourisme - Histoire - ...

1, Contour de l'Eglise - 59113 Seclin

Tel : 03 20 32 00 40  
Fax : 03 20 32 77 76

E-mail : [biblio@ville-seclin.fr](mailto:biblio@ville-seclin.fr)



## LES ANIMATIONS

### Atelier d'écriture et de lecture pour adultes

Ils sont proposés une fois par mois pendant l'année scolaire. Dans une ambiance détendue, les participants lisent et écrivent sur un thème défini.

### Formation à la lecture à voix haute

Durant trois jours les stagiaires découvrent les bases de la littérature jeunesse (maisons d'éditions, auteurs, illustrateurs) et abordent le travail de la voix.

### Lectures de rues

Le mercredi après-midi Francine et Dominique lisent des histoires dans le quartier de la Mouchonnière.

### Éveil à la lecture

Lectures individuelles et découverte du livre pour les petits de 0 à 3 ans durant 20 mn chaque semaine (sur inscription).

### Lire en fête

Cette manifestation, dont le thème change chaque année, a lieu tous les ans au mois d'octobre. Demandez le programme !!

### Animations ponctuelles

Lectures dans un chalet du marché de Noël, participation aux journées pour les droits de l'enfant, mots croisés géants, concours, veillées contes ...

### Les P'tits services

Un prêt à domicile est proposé pour les personnes ne pouvant se déplacer.

Bibliographies



## CATALOGUE (OPAC)

Pour savoir si nous avons un ouvrage, un ordinateur est à votre disposition afin de consulter le catalogue de la bibliothèque.

La recherche peut se faire :

- par le titre (sans l'article),
- par l'auteur (ex. : ZOLA, Emile),
- par sujet (sans l'article et au singulier, ex. : cheval)
- par éditeur
- par collection
- par mot du titre (ex. : " ETOILES " pour *La guerre des étoiles*)

Quoiqu'il en soit, le personnel sera à tout moment heureux de vous aider dans vos recherches.

Chacune a sa spécialité :

- Madelyne CARDON : documentaires et cd-rom.
- Dominique CHAILLOU : romans adultes, albums et contes.
- Fabienne DELOFFRE : romans adultes, romans policiers et bandes dessinées.
- Judith GRYSPEERDT : romans adultes, romans enfants (premières lectures) et science-fiction.
- Francine RISCHÉBE : albums et contes.
- Nathalie TOUSSAERT : documentaires

1, Contour de l'Église - 59113 Seclin

Tel : 03 20 32 00 40  
Fax : 03 20 32 77 76

E-mail : [biblio@ville-seclin.fr](mailto:biblio@ville-seclin.fr)



## LES DIX DROITS IMPRESCRIPTIBLES DU LECTEUR

- 1- Le droit de ne pas lire
- 2- Le droit de sauter des pages
- 3- Le droit de ne pas finir un livre
- 4- Le droit de relire
- 5- Le droit de lire n'importe quoi
- 6- Le droit au bovarysme <sup>(1)</sup>
- 7- Le droit de lire n'importe où
- 8- Le droit de grappiller <sup>(2)</sup>
- 9- Le droit de lire à voix haute
- 10- Le droit de nous taire

Daniel Pennac, *Comme un roman*  
© Éditions Gallimard

**C'EST POURQUOI,  
DANS CETTE BIBLIOTHÈQUE,  
ON NE SE MOQUERA JAMAIS  
DE CEUX QUI NE LISENT PAS,  
CAR NOUS VOULONS QUE LA LECTURE SOIT  
UN PLAISIR.**

(1) comportement qui consiste à faire dans le rêve l'insatisfaction éprouvée dans la vie.  
(2) prendre en petite quantité, au hasard.

1, Contour de l'Église - 59113 Seclin

Tél. 03 20 32 00 40  
Fax 03 20 32 77 76

E-mail: [biblio@ville-seclin.fr](mailto:biblio@ville-seclin.fr)

Bibliothèque  
Municipale  
Jacques Estager  
SECLIN



**Choix de livres  
proposé aux enfants  
de 6 à 9 ans par  
Dominique Chaillou  
et Francine Rischebé**



**Novembre 2005**

### **"Des mots plein les poches"**

Colette JACOB - Natali FORTIER  
Éd. Gautier-Languereau

*Esopinetta porte 49 jupons qui possèdent des centaines de petites poches où elle installe des mots. Elle est toujours prête à les distribuer si besoin est.*

*Motus, lui, est un petit garçon qui a un gros chagrin, enfermé dans son coeur, depuis de longs mois.*

*Esopinetta aura-t-elle les mots pour lui ?*

### **"3 poils sur le caillou"**

Aude POIROT  
Albums DUCULOT

*Tout le monde le sait : les enfants poussent dans des pots. Des pots remplis de terre de bruyère pour mieux développer les racines ! Une allégorie poétique sur l'enfance et la rencontre des générations.*

### **"L'histoire de Monsieur A"**

Jean-Pierre BLANPAIN  
Éd. Thierry Magnier

*Monsieur A est tout triste. Tout le monde l'a laissé tomber. Il se sent tout caC jusqu'au jour où, comme dans un tour de maJ, dans un grand fraK, L arriva. Un drôle d'abécédaire !*

### **"Agrippa"**

André LECOSSOIS  
Éd. La Saulaie

*Tout un univers de réalités troublantes et ténébreuses. Tous les secrets diaboliques. Ouvrage attirant et fascinant.*

### **"Les aventures d'Alice au pays des merveilles"**

texte Lewis Carroll,  
illustrations Anthony Browne  
Éd. Kaléidoscope

*Les inconditionnels d'Alice peuvent se réjouir, le texte intégral, illustré par Anthony Browne, est réédité.*

### **"Nabil"**

Gabrielle VINCENT  
Éd. Rue du monde

*Nabil, l'égyptien, nous a raconté cette histoire : L'instituteur du village leur avait parlé de la grande pyramide.*

*Il voulait la voir. Voir la grande pyramide... marcher dans le désert... jusqu'à là...*

*Il en avait rêvé pendant un an...*

*Réaliser ce rêve...*

### **"Le songe de Constantin"**

Jo HOESTLAND  
Éd. Syros

*C'est la nuit. Constantin ferme les yeux. Son rêve est en chemin. Dans ce rêve, un petit page qui vient de loin, de très loin.*

*Il vient d'une ville où se trouve une place magnifique. C'est une grande place toute penchée, toute pentue.*

*Au bout de cette place, une église.*

*Dans cette église, un tableau...*

*Un voyage au pays de rêves, en hommage au peintre Pierro Della Francesca.*



naff

De : Judith GRYSPEERDT  
 A : Monsieur le Directeur Général des Services  
 Copie : Mme Sandrine SAMYN  
 Le : jeudi 12 janvier 2006  
 Pièces jointes : questionnaire bibliothèque

Monsieur le Directeur Général des Services,

Dans le cadre de son stage, Pauline DELOBEL a rédigé un questionnaire qui sera distribué aux lecteurs de la bibliothèque et qu'elle va administrer à des « non inscrits » de Seclin (personnel municipal avec votre accord, et habitants de la commune). Nous aimerions également que Pauline puisse mener cette enquête aux entrées des écoles auprès des parents d'élèves.

Ce questionnaire a pour but de connaître la perception du service bibliothèque auprès de ses lecteurs et du tout public. Bien entendu, la finalité est d'améliorer le service rendu.

Vous trouverez ci-joint ce questionnaire que je vous serais reconnaissante de bien vouloir viser. Nous souhaitons le mettre à la disposition du public à partir du 17 janvier, le retour étant planifié pour le 1<sup>er</sup> février. Pouvez-vous également me faire savoir quelle est votre position quant au public « extérieur » (personnel et écoles) que nous visons.

Par ailleurs, souhaitez-vous que je fasse parvenir un questionnaire à monsieur le Maire ou préférez-vous lui transmettre vous-même.

Nous restons bien entendu à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Vous remerciant pour votre bienveillance,

→ OK  
 plein remerciements  
 → Act de D. Samyn

Judith GRYSPEERDT

HOTEL DE VILLE

Services Généraux

89, rue Roger-Bouvry

B.P. 60169 - 59471 SECLIN CEDEX

Tél. 03 20 62 91 11

Fax. 03 20 62 91 48

www.ville-seclin.fr