



---

# Prêtés et rendus

**Une analyse de la politique documentaire  
du réseau des médiathèques de Plaine Commune.**

---





**N**ous sommes dans une période où chacun s'interroge sur l'avenir des médiathèques, leur modernité, leurs missions. En même temps, de nouvelles médiathèques sortent de terre sur le territoire de Plaine Commune, après celles déjà inaugurées ou rénovées depuis 2005. Nous sommes donc au cœur des débats et nous devons y participer, car nous ne pouvons nous contenter de reproduire des modèles existants.

Nous proposons des pistes de travail, qui consistent à mettre l'utilisateur au cœur du projet de lecture publique, à faire des médiathèques des lieux de loisirs, de formation, de culture, des lieux de vie et de rencontres, entre les habitants eux-mêmes, et aussi avec les œuvres et la connaissance.

Il nous faut pour cela tenir le pari des équilibres : donner des outils pour la remise à niveau, l'autoformation, permettre l'usage éclairé de l'Internet, repérer et promouvoir les petits bijoux peu médiatisés que nous offre la production, tant pour les livres que les musiques ou le cinéma, et être réactifs, suivre les tendances, proposer aussi les ouvrages dont on parle, répondre aux demandes des usagers sans a priori.

Pour y parvenir, la mise en réseau est un atout : c'est l'intelligence collective, les complémentarités, la mutualisation de certaines fonctions (des réserves par exemple), des moyens nouveaux. Cela vaut pour les ouvrages que nous proposons : le fonds des médiathèques s'enrichit des collections de tout le réseau, c'est ainsi que nous garantissons l'encyclopédisme, c'est ainsi que nous préservons la richesse et la diversité des titres et des auteurs. Chaque médiathèque, parce qu'elle peut s'appuyer sur les autres peut alors développer sa singularité, sa « couleur », celle qui est la plus en harmonie avec son environnement proche.

Dominique Deschamps,  
*directrice du réseau des médiathèques de Plaine Commune*

# sommaire

4/5

**Le réseau des médiathèques**

6/7

**À quoi réfléchissent  
les bibliothécaires ?**

8/9

**Comment la réflexion  
s'est-elle organisée ?**

10/11

**Territoire et médiathèques :  
conséquences ?**

12/13

**Quelle part de la population  
fréquente le réseau ?**

14/15

**Y-a-t'il un âge pour aller  
dans les médiathèques ?**

16/17

**Quels sont les degrés  
de satisfaction ?**

18/19

**Un nouveau regard  
sur les collections ?**

20/21

**Quels sont les niveaux  
des collections ?**

22/23

**Quelles sont les solutions  
dès 2010 (et par la suite) ?**

24/25

**La méthode et les participants**







# Le réseau des médiathèques

## PARTOUT POUR TOUS



L'accès gratuit à tous les supports est possible depuis tous les points du réseau grâce à l'informatisation des médiathèques, à la création d'une carte unique, et à la création sur Internet d'un catalogue commun en libre accès.

([www.mediathèques-plainecommune.fr](http://www.mediathèques-plainecommune.fr))



Implantation des médiathèques sur le territoire de Plaine Commune - 2008

## Localisation des médiathèques

- Médiathèque à rayonnement large 
- Médiathèque de proximité 
- Médiathèque relais 
- Médiathèque à rayonnement large en projet 
- Médiathèque de proximité en projet 
- Stations des bibliobus 
- Périmètres de 400m autour des médiathèques 

## 23

équipements dans 8 villes  
et 3 bibliobus.

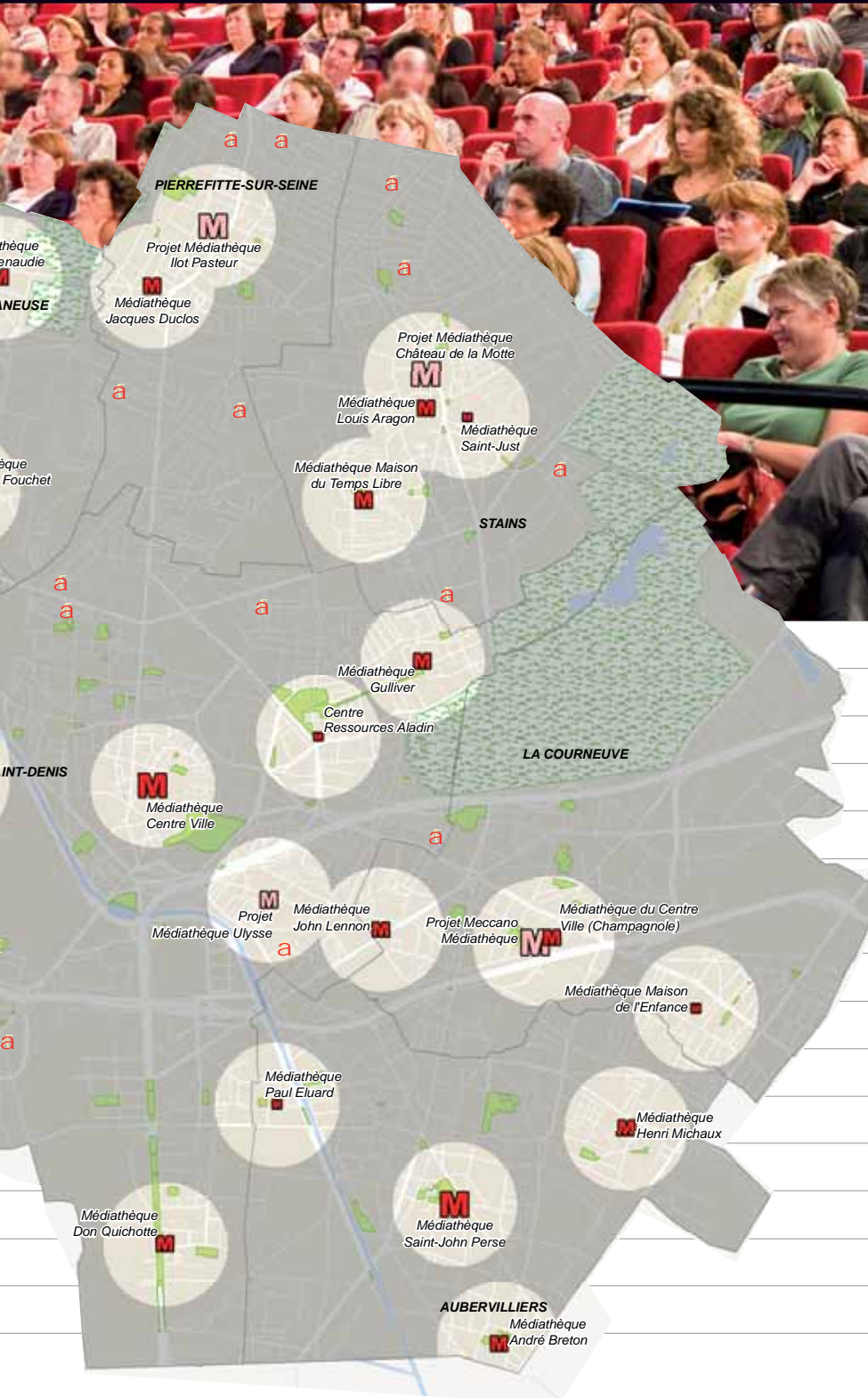
## 1

carte commune donne l'accès  
gratuit aux ressources  
documentaires dans tous  
les points de lecture du réseau.

## 2015

objectif : ouvrir 4 nouvelles  
médiathèques à rayonnement large  
et 2 équipements de proximité.

# ques







# A quoi réfléchir les bibliothéc

## POLITIQUE DOCUMENTAIRE

Elle est au cœur à la fois du métier des bibliothécaires et de l'offre de service pour le public. Elle décrit et oriente le choix des documents proposés dans les médiathèques, leur répartition entre les différents équipements, les critères et les vitesses de renouvellement.



# issent aires ?

3

valeurs essentielles :  
égalité d'accès, gratuité, pluralité.

200

agents, qui ont tous bénéficié d'une  
journée de sensibilisation à  
la politique documentaire.

**L**es équipes du réseau des médiathèques de Plaine Commune ont engagé une démarche originale en matière de politique documentaire, avec des propositions à mettre en œuvre dès 2010 et de nouvelles pistes pour prolonger le travail engagé. Comment parvenir, ensemble, à mieux accomplir le service public communautaire de la lecture, à mieux répondre aux attentes et aux besoins de la population, au cœur de la démarche ?

Le réseau s'est mobilisé autour de cette interrogation, dans l'esprit des missions définies par la charte « lecture publique » de Plaine Commune et par la charte des collections des médiathèques.



**Lorsqu'on travaille sur la politique documentaire, on se focalise généralement sur les collections. Nous avons fait le choix de nous tourner vers le public, dans une démarche participative, avec dès 2008 des journées de sensibilisation de tout le personnel et, par la suite, également des restitutions à tous."**

**Lucie Daudin,**  
responsable de la politique documentaire







**A**près une première série d'actions de formation et une sensibilisation de l'ensemble du personnel (pas seulement les bibliothécaires), les équipes ont elles-mêmes entrepris en 2009 le travail d'état des lieux, de diagnostic et d'élaboration de propositions, plutôt que de s'en remettre au seul regard d'un expert.



# Comment la r s'est-elle org



Une trentaine d'agents a établi un état des lieux qui fut analysé collectivement et restitué à tous sous forme de diagnostic. La démarche est « participative ». La réflexion mobilise les énergies, elle implique et rapproche les équipes. Dans un premier temps, trois groupes ont travaillé sur le public potentiel, le public réel et les collections. Les services de Plaine-Commune, notamment le SCOT, ont également collaboré à cette étude, ainsi que des acteurs culturels du territoire.



“

**C'est une très belle aventure, avec une vraie volonté d'aller à la rencontre de la population sans se voiler la face devant les difficultés. Avoir un projet commun permet de dépasser les frontières entre les villes, les équipes. On y parvient en sortant les agents du quotidien, en donnant toute leur place à ces travailleurs de la culture amoureux de leur métier."**

**Nicole Giraud,**  
bibliothécaire, consultante formatrice

3

phases en 2009 : état des lieux, diagnostic, quoi faire ?

3

groupes pour réaliser l'état des lieux : public potentiel, public réel, collections.

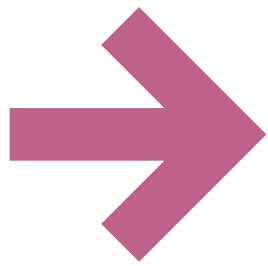
# éflexion anisée ?

“

**Sur les pratiques et l'offre culturelle, j'ai d'abord travaillé à une cartographie. Comme un médecin, le point de départ c'est le diagnostic. Ensuite, dans la phase « outils », on s'est notamment attelé à un référentiel commun pour rééquilibrer les collections. Un autre groupe a pris le relais sur ce thème de l'accessibilité. C'est une question qui traverse la profession, comme nous l'avons observé ailleurs"**

**Anne Breton**  
a participé aux phases :  
état des lieux (public potentiel),  
diagnostic, quoi faire ? (niveaux).











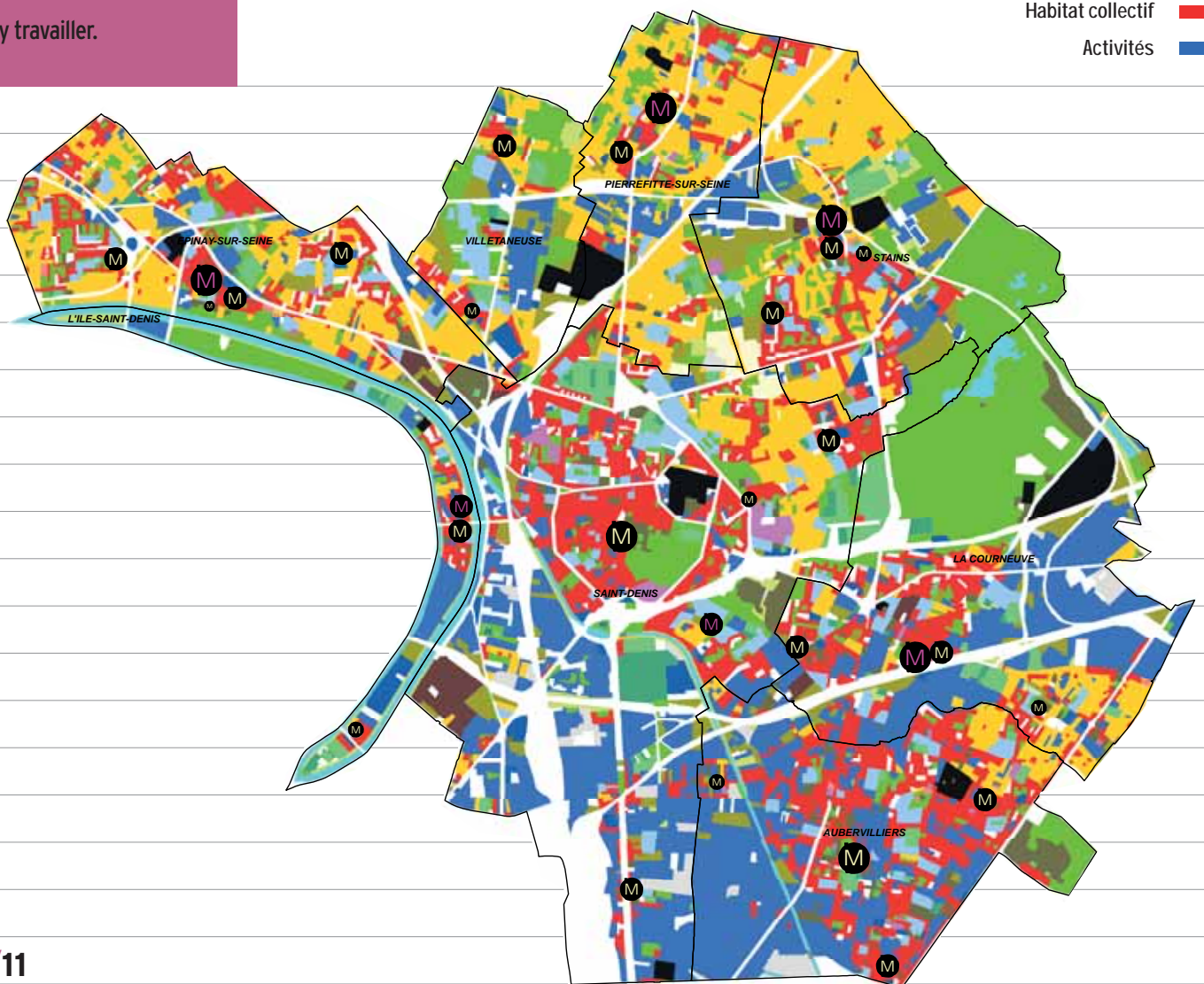
# Territoire et conséquences

## SALARIÉS

En 2004, 81 100 salariés quittent chaque jour Plaine Commune pour rejoindre leur lieu de travail, soit 7 salariés sur 10. A l'inverse, 93 600 salariés viennent de l'extérieur pour y travailler.

Répartition de l'habitat et des activités sur le territoire

- Médiathèque à rayonnement large 
- Médiathèque de proximité 
- Médiathèque relais 
- Médiathèque à rayonnement large en projet 
- Médiathèque de proximité en projet 
- Habitat individuel 
- Habitat collectif 
- Activités 





# diathèques : ?

## 341 000

habitants (INSEE 2006).


## 125 000

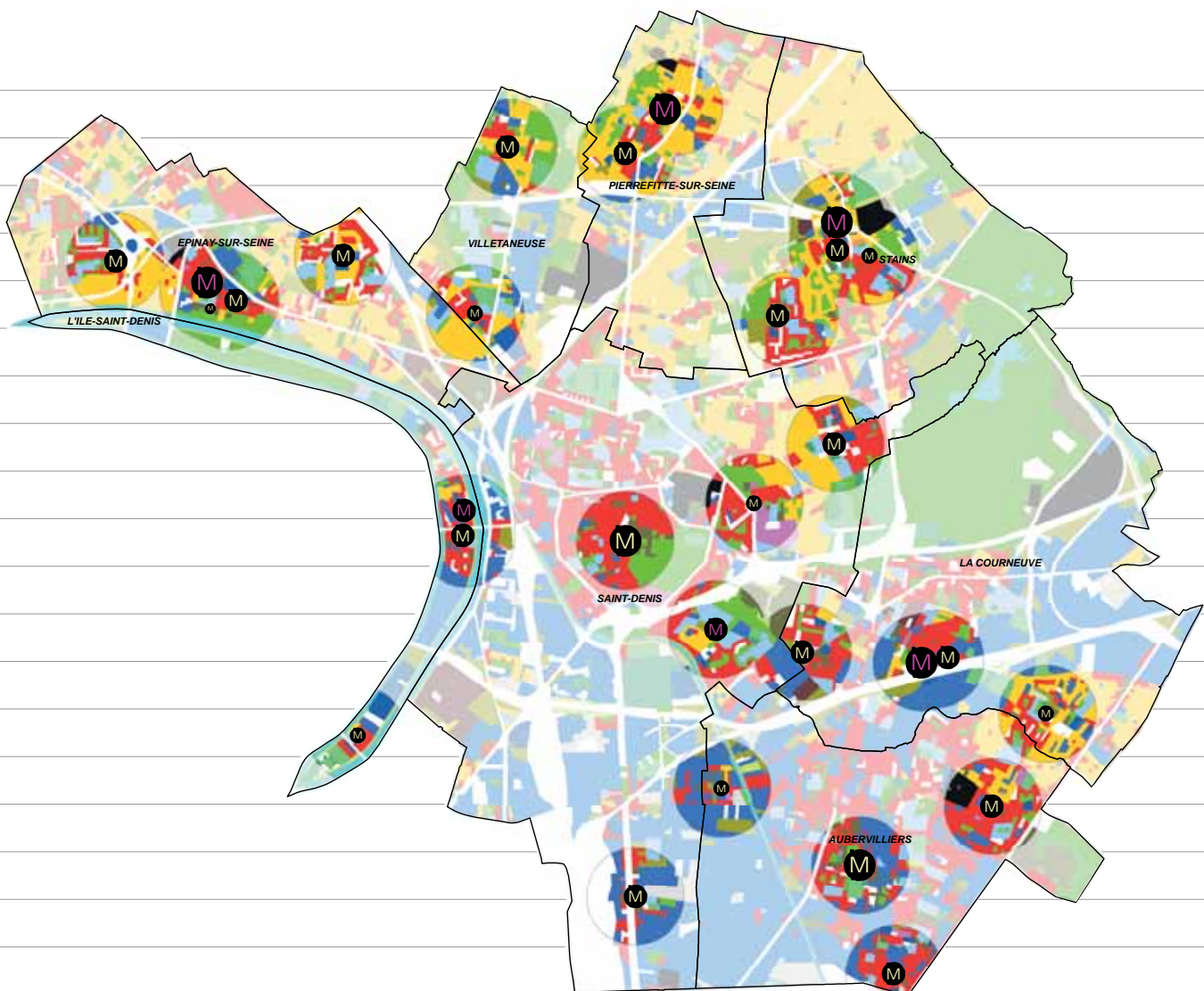
emplois, soit 1/4 des emplois du département de la Seine-Saint-Denis.

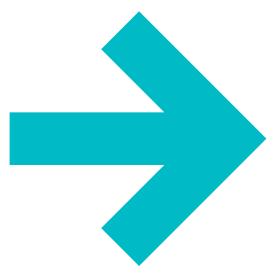
## 45 000

étudiants.

Répartition de l'habitat et  
des activités sur le territoire  
autour des médiathèques

 Périmètre de 400 m autour des médiathèques





# Quelle part de la population fréquente le réseau ?

## LE COMPTAGE DES VISITEURS

Les bibliothécaires ont systématiquement compté les entrées entre le 20 janvier et le 14 février 2009. Durant cette période, 12 500 passages par semaine ont été comptabilisés. La comparaison avec le nombre d'emprunts a permis d'établir que plus de la moitié des visiteurs ne sont pas en même temps emprunteurs.



La proportion de la population inscrite au réseau des médiathèques et empruntant régulièrement des documents est plutôt faible. Elle peine à atteindre 9% contre un peu plus de 15% en moyenne nationale. Ce chiffre – le taux de pénétration – est cependant à relativiser avec le chiffre des non emprunteurs. **L'impact du réseau dans la population est donc beaucoup plus important que le simple nombre des inscrits.**

La part des facteurs socio-culturels, l'éloignement de la lecture, est difficile à estimer. L'état des lieux met cependant en lumière que la population de Plaine Commune est dans l'ensemble peu diplômée. Cette particularité du territoire est-elle suffisamment prise en compte dans l'offre documentaire ?



# La population seau ?

1

habitant sur 10 a emprunté au moins un document en 2008.

12 500

passages par semaine dans l'ensemble des médiathèques, soit l'équivalent de la population de Villetaneuse.



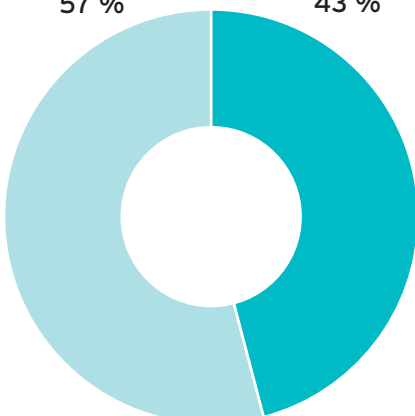
**Nous** avons chez les adultes, trop peu nombreux, un gros potentiel. A condition que le niveau des collections soit adapté à celui de la population. Nous avons aussi pu mesurer qu'on ne vient plus majoritairement pour emprunter. On ne peut plus se contenter d'être strictement des points de ressources documentaires ; il faut des lieux sympatiques où séjourner, avec des services et des horaires à repenser."

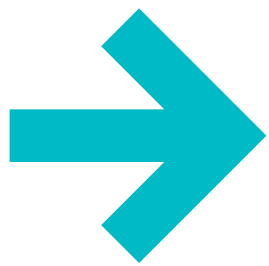
**Florence Auloy**

a participé aux phases : état des lieux (public réel), diagnostic.

Moyenne hebdomadaire de la fréquentation

NON EMPRUNTEURS 57 %    EMPRUNTEURS 43 %





# Y-a-t'il un âge dans les médi

**B**ien sûr, les médiathèques s'adressent à tous, du plus jeune au plus âgé. Mais force est de constater, pas avec le même succès ! **La fréquentation diminue à mesure que l'âge augmente.** Les plus de 60 ans sont les moins nombreux et leur part parmi les emprunteurs est nettement plus faible que leur présence dans la population. Le pourcentage d'adultes dans le public du réseau est au demeurant inférieur à leur proportion dans la population, quelles que



# pour aller à la médiathèque ?

soient les catégories d'âges. Au contraire, les moins de 20 ans sont majoritaires dans les usagers alors qu'il ne représentent qu'un tiers de la population totale. Plus précisément, ce sont les enfants qui constituent la grande masse du public des médiathèques de Plaine Commune : environ la moitié des emprunteurs. Pour autant, moins d'un enfant sur cinq habitant Plaine Commune a emprunté un document en 2008.

## 23%

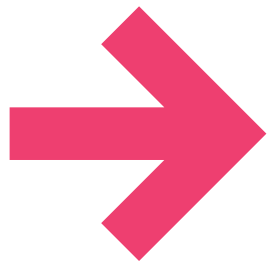
C'est la proportion des moins de 15 ans dans la population de Plaine Commune. Elle est un peu plus importante que pour la Seine-Saint-Denis dans son ensemble, et nettement supérieure à celle de l'Île-de-France. (INSEE 2006).

## 46%

C'est la part des moins de 15 ans parmi les emprunteurs. Nationalement, elle est de 32,7%.

Taux de pénétration  
des médiathèques par âge





# Quels sont les de satisfactio

## ENQUÊTE

A l'aide de deux questionnaires (plus de 14 ans, moins de 14 ans), les bibliothécaires ont interrogé plus de 3 000 visiteurs, inscrits ou non au réseau.

La première mesure de satisfaction est la fréquentation. Le faible taux de pénétration dans certaines catégories d'âges et catégories socio-culturelles est un premier indicateur des manques à combler pour élargir l'audience des médiathèques, faire venir de nouveaux publics et parvenir à les retenir. Encore une fois, le travail d'enquête mené par les bibliothécaires, questionnaires en main, permet de préciser les attentes. Le taux de satisfaction des adolescents et adultes est impressionnant (93%), mais une grande majorité des suggestions formulées révèle le souhait de davantage de nouveautés. Plus mitigé, le taux de satisfaction chez les enfants appelle également des réponses.



# degrés n ?

## 1 772

personnes de plus de 14 ans  
interrogées.

## 1 467

personnes de moins de 14 ans  
interrogées.



**On connaissait le nombre d'inscrits, pour lequel nous disposions de statistiques, et on supposait la fréquentation supérieure au nombre d'emprunteurs. Mais on n'avait pas de vue d'ensemble, selon les quartiers, entre une bibliothèque centrale et une annexe... Les questionnaires ont permis de mesurer la demande de nouveautés, de multimédia, ou encore d'espaces plus confortables."**

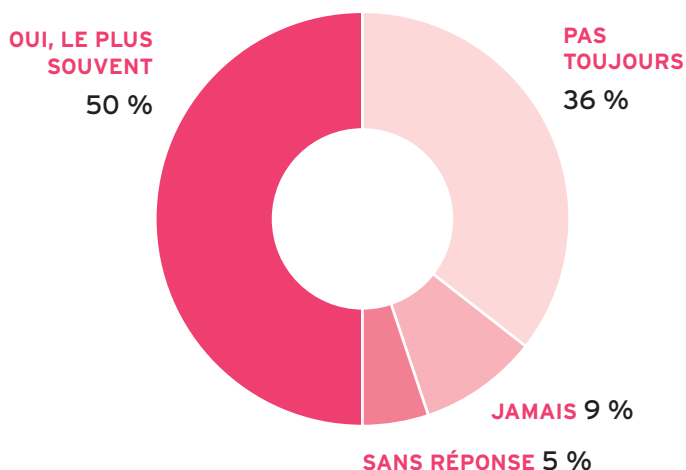
**Horia Benrabah**

a participé aux phases :  
état des lieux (public réel), diagnostic.

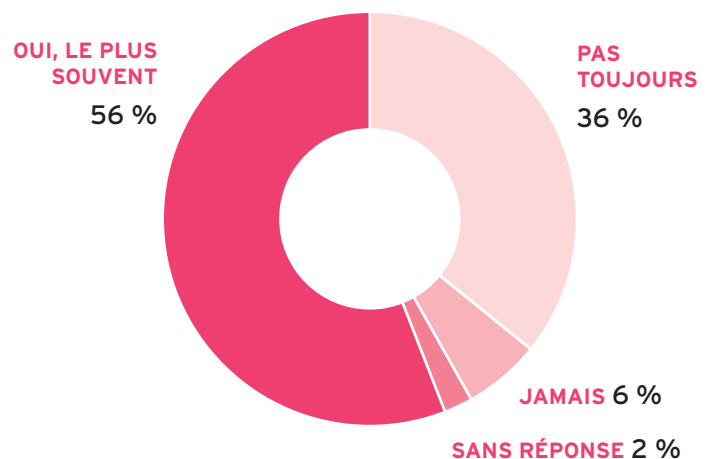


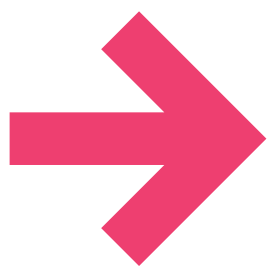
Questionnaire enfants : 1467 personnes interrogées

**TROUVES-TU À LA MÉDIATHÈQUE  
CE DONT TU AS BESOIN POUR L'ÉCOLE ?**



**TROUVES-TU À LA MÉDIATHÈQUE  
LES LIVRES, CD, DVD... QUE TU AIMES ?**





# Un nouveau r sur les collec

## L'ANCIEN ET LE NOUVEAU

Plus les collections sont anciennes et moins le taux de rotation est élevé. Le taux de rotation, c'est le nombre de prêts annuels rapporté aux nombres d'exemplaires. Pour les trois fonds de romans pour adultes les plus anciens du réseau (âge médian supérieur à 12 ans), les taux de rotation sont inférieurs à 0,5 contre 0,85 en moyenne.



La forte demande pour certains documents et des taux de rotation trop élevés révèlent qu'ils sont difficilement disponibles, suscitant des frustrations et créant l'effet « bac vide » que redoutent les médiathèques. Un effort particulier est à faire sur les nouveautés et sur les documents les plus prisés par les usagers avec l'acquisition d'exemplaires multiples. Parallèlement, la question du parascolaire, du ludo-éducatif et des manuels scolaires doit être mieux prise en compte, en lien avec les espaces multimedia.



# regard tions ?



**Nous** avons épluché la base informatique pour faire un état des lieux par types de documents, par villes, sur le réseau, par exemplaires et regroupements... Des tableaux, des graphiques, en essayant par dessus tout de croiser les informations pour donner des outils d'analyse pertinents aux groupes de travail qui ont ensuite pris le relais."

**Véronique Paillet**

a participé aux phases :  
état des lieux (collections),  
quoi faire ? (médiathèques de proximité).

## 850 000

documents en libre accès.

## 1 040 000

prêts en 2008.

**collections pour les enfants :**

## 60 000

romans dont chaque exemplaire est emprunté en moyenne 1 fois par an ;

## 30 000

BD, dont chaque exemplaire est emprunté en moyenne 4 fois par an ;

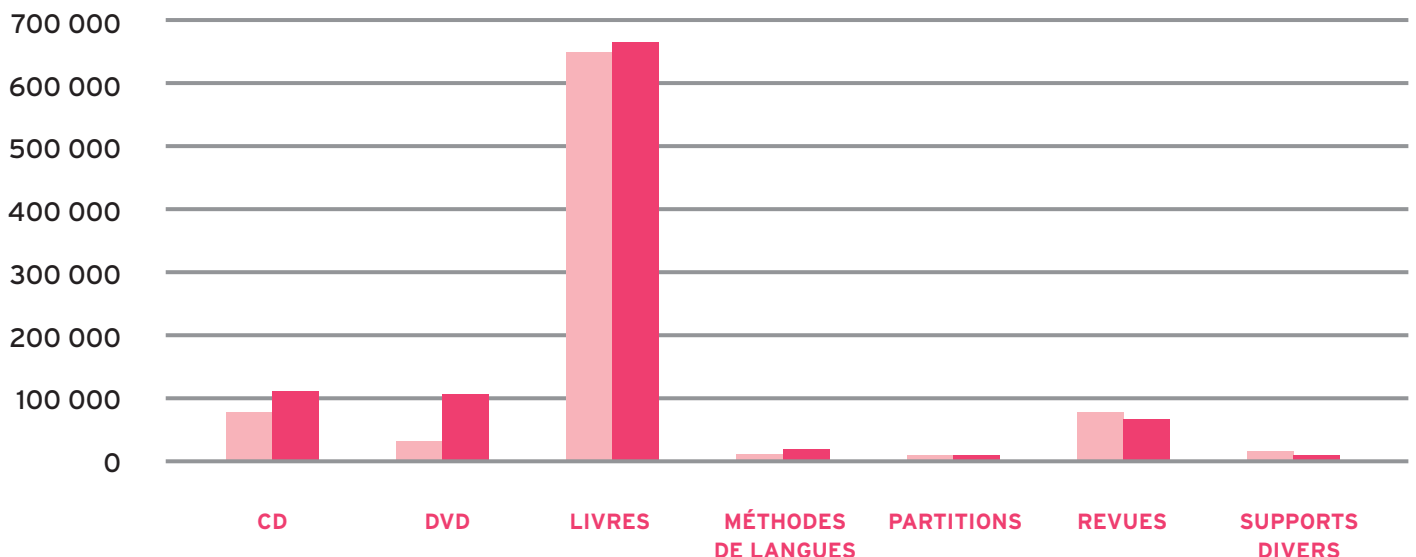
## 4 000

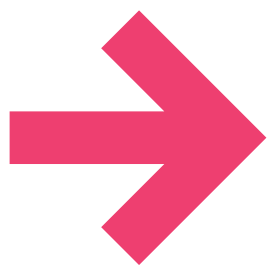
dessins animés, dont chaque exemplaire est emprunté en moyenne 6 fois par an.



Exemplaires en libre accès et prêts par supports  
(ex. : il y a peu de DVD disponibles au prêt,  
mais ces DVD sont très souvent prêtés)

■ nombre total d'exemplaires en libre accès  
■ nombre de prêts réalisés en 2008 pour ces exemplaires





# Quels sont les des collection



**L**e faible taux de pénétration dans le public adulte pose aussi la question du niveau des collections, avec un manque de documents de vulgarisation de premier niveau adapté à un public adolescent ou adulte débutant dans le domaine concerné.

Pourquoi ce manque de documents de vulgarisation, d'un accès facile ? Pas si simple. Ils sont parfois difficiles à repérer et acheter : destinés aux secteurs adultes, ils sont en partie issus de la production éditoriale jeunesse. Les acquéreurs ne disposent pas des outils adéquats pour évaluer les niveaux, ni dans les collections existantes ni au fil des achats.



# chiffres

## 38,5%

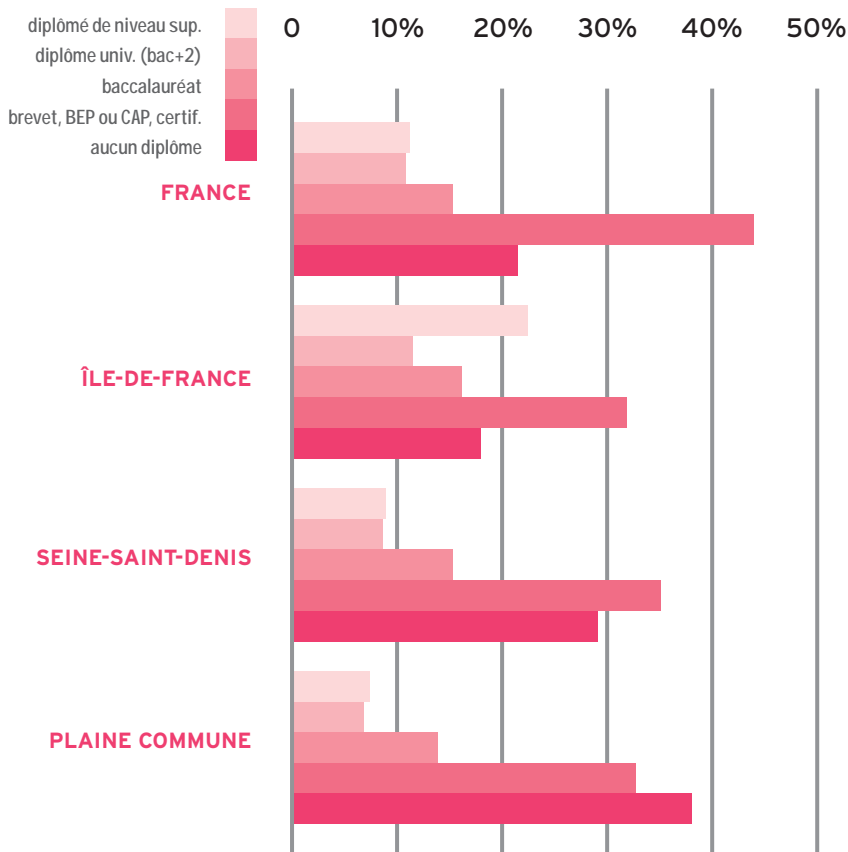
des habitants de Plaine Commune ne possèdent aucun diplôme (INSEE 2006).

## 6

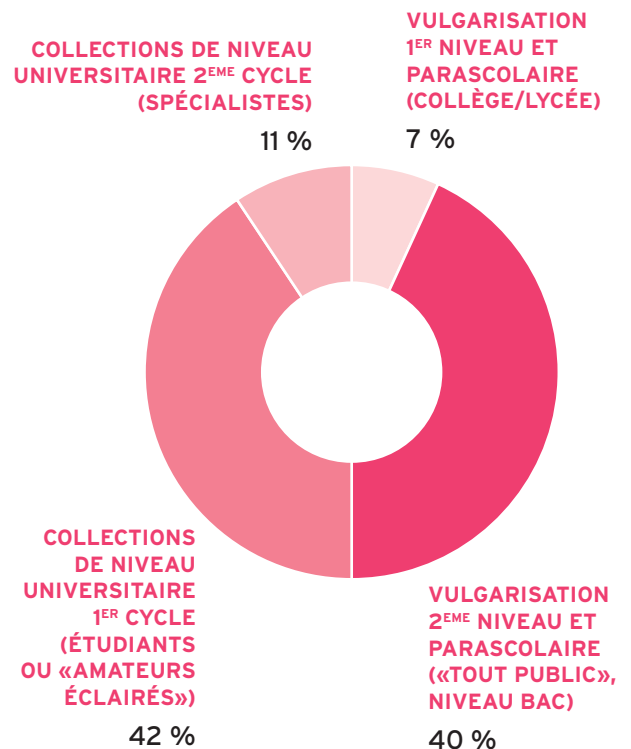
pôles à privilégier dans les médiathèques de proximité : nouveautés, enfance, vie pratique, emploi et formation, parascolaire, journaux et magazines.

# niveaux s ?

Niveau d'étude de la population non scolarisée de plus de 15 ans (INSEE 2006)



Sondage rayon sociologie (sections adultes de 14 médiathèques)



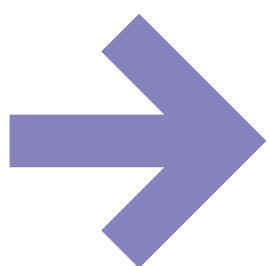
## CIRCUIT RAPIDE

L'expression décrit la mise à disposition de documents très attendus dans un délai raccourci, en travaillant sur les livres à paraître.

Dès 2010, suite aux préconisations du groupe de travail, un circuit rapide est testé pour les romans et essais d'actualité pour les adultes. Parallèlement, un nouveau groupe met également en œuvre un circuit rapide pour les DVD.



Le diagnostic a pointé le besoin de davantage de titres récents, très accessibles, très demandés. Le défi est de parvenir à répondre à cette demande sans minorer le rôle de médiateurs des bibliothécaires, en valorisant aussi une offre moins exposée médiatiquement qui permette des découvertes, la rencontre avec l'inattendu et la construction de véritables parcours de lecteurs. Fin 2009, trois groupes ont prolongé la réflexion : sur le niveau des collections, leur accessibilité et diversité ; sur le « circuit rapide » pour les nouveautés ; et sur les médiathèques de proximité – quel socle commun, quels points forts ?



# Quelles solutions 2010 (et par



Le travail en réseau permet une offre plus large, mieux adaptée et répartie. Le groupe qui a travaillé sur les questions de niveaux a en ce sens proposé la constitution de « bassins documentaires » pour les acquisitions. Et bien sûr la réflexion continue pour imaginer des méthodes, des mises en œuvre concrètes.





**Le plus communautaire, c'est d'avancer ensemble, dans un double mouvement qui profite à la fois à chacun et à tous. Pour les agents, c'est aussi très riche professionnellement. Les bibliothécaires sont des agents compétents, convaincus, mais pour aller au-delà de la simple mise à disposition des collections, il faut s'interroger : qu'est-ce qu'on offre, selon les publics, les types de médiathèques ?"**

**Ouahiba Kortbi,**

a participé aux phases :  
état des lieux, diagnostic,  
quoi faire ?, et mise en œuvre.

## 2009

3 groupes de travail « Quoi faire ? » : nouveautés, médiathèques de proximité, niveaux des collections.

## 2010

3 groupes de travail « Mise en œuvre » : circuit rapide livres, circuit rapide DVD, offices thématiques pour évaluer les niveaux.

+ 1 groupe sur la question de la dématérialisation depuis fin 2009.

# ons dès la suite) ?



**Réfléchissant à la médiathèque de proximité idéale, nous avons imaginé des coupes dans les collections, selon les lieux et les publics. De privilégier ainsi les documents proches du quotidien, les plus susceptibles d'attirer les adultes. Avec autour différents services (Internet, écrivain public...) et des espaces aménagés. Des coupes permises par l'accès à l'ensemble des collections qu'offrent par ailleurs les ressources du réseau et les médiathèques à rayonnement large."**

**Marilène Pelletier** a participé à la phase quoi faire ? (médiathèque de proximité).



**Avec les fournisseurs, l'objectif d'un circuit rapide suppose d'anticiper les sorties. La commande doit être faite dans le mois précédent pour mettre en place le document dans la semaine qui suit la sortie. Cela suppose également de travailler cette mise en place et la question de la répartition sur le réseau pour être à la fois efficace et équitable."**

**Manuel Sanchez**

a participé aux phases quoi faire ? (nouveautés) et mise en œuvre (circuit rapide DVD).



# La méthode et

*Sous la conduite de Nicole Giraud, consultante formatrice.*

**Sensibilisation : 6 journées de formation début 2008 + 1 journée début 2009 + 1 journée mi 2010**  
L'ensemble des collègues du réseau a suivi une journée de formation.

**Approfondissement méthodologique : d'avril à octobre 2008**  
60 personnes ont suivi 3 journées de formation (approfondissement méthodologique).

**Etat des lieux : de novembre 2008 à juin 2009**  
**Coordination : Lucie Daudin, Ouahiba Kortbi.**  
Estelle Alazay, Jean-Yves Allard, Florence Auloy, Mercha Baboutana, Horia Benrabah, Eric Bergalasse, Marie-Françoise Bolou, Anne Breton, Céline Cannehan, Frédéric Capron, Anne Cosson, Marinette Clerginet, Aude Devilliers, Catherine Hélin, Yannick Kremer, Benjamin Latou, Emmanuel Lawson, Kevin Masse, Rabiya Mougammadou, Karine Ouaknine, Stéphane Ouradou, Véronique Paillet, Brigitte Père, François Pintiaux, Jérémy Rajfura, Sandrine Ribeiro, Patricia Tremblier.

## **Diagnostic : été 2009**

Estelle Alazay, Florence Auloy, Sylvie Beaufol, Horia Benrabah, Eric Bergalasse, Marie-Françoise Bolou, Anne Breton, Frédéric Capron, Anne Cosson, Lucie Daudin, Dominique Deschamps, Marie Escuyer, Marie Gendreau, Catherine Hélin, Ouahiba Kortbi, Sébastien Lagarde, Bertille Lambert, Emmanuel Lawson, Joëlle Mingui, Rabiya Mougammadou, Brigitte Père, François Pintiaux, Frédérique Pinzan, Jérémy Rajfura, Florence Schreiber.



# les participants

**Quoi faire ? de septembre à décembre 2009**

**Coordination : Lucie Daudin, Ouahiba Kortbi**

Philippe Becquet, Nathalie Belleguic, Anne Breton, Anne Cosson, Géraldine Delorme, Estelle Felix, Caroline Ferrain, Philippe Fouché, Sonia Gomar, Yasmina Kettal, Emmanuel Lawson, Christine Le Roux, Bérangère Métayer, Catherine Mourier, Nathalie Nedjar, Christian Niece, Véronique Paillet, Marilène Pelletier, Brigitte Père, Julie Perrin, Olivier Pézigot, Isabelle Pietrement, Patricia Rorive, Manuel Sanchez, Thomas Santer, Stéphanie Sevin, Hervé Suel, Nicole Verscheure.

**Mise en œuvre : 2010**

**Coordination : Lucie Daudin**

Michel Barrot, Sylvie Beaufol, Nathalie Belleguic, Céline Cannehan, Anne Cosson, Catherine Helin, Christian Kerrouche, Ouahiba Kortbi, Christine Leroux, Josiane Lustre, Catherine Mourier, Frédéric Nespoulos, Christian Nièce, Brigitte Père, Frédérique Pinzan, Isabelle Piétrement, Sophie Prevot, Héloïse Ramette, Maymouna Sall, Manuel Sanchez, Thomas Santer, Stéphanie Sevin, Hervé Suel.







