



VILLE DE GRENOBLE

**ENQUETE SUR LES PUBLICS ET LES PRATIQUES
DE LECTURE DES USAGERS ET NON USAGERS DE
LA BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE GRENOBLE**

Synthèse de l'étude



SOMMAIRE

Objectifs et méthode	3
Fréquentation	7
Satisfaction	22
Anciens usagers	30
Non usagers absolus	33
Nouvel équipement	39
Approfondissements 18-30 ans	45



OBJECTIFS ET MÉTHODE

Enjeu principal : identifier les actions susceptibles d'optimiser la fréquentation des bibliothèques municipales et de renforcer leur adéquation aux attentes des publics

Un enjeu qui sous-tend plusieurs démarches :

- **Caractériser la fréquentation actuelle**

- ❖ Identifier les publics actuellement « bien et mal captés » par les bibliothèques de Grenoble et repérer les catégories de public pour lesquelles les enjeux apparaissent les plus forts.

- **Identifier et analyser les raisons de non-fréquentation**

- ❖ Dissocier les facteurs relevant d'une distance au fait culturel et les facteurs relevant d'une « offre » insuffisante ou mal positionnée en regard des attentes

- **Interroger les usagers sur les forces et faiblesses des bibliothèques Grenobloises**

- ❖ Enjeu identifier les axes prioritaires d'amélioration.

Interrogation des habitants de la Métropole

Par téléphone (fixes et portables)



1010 enquêtes représentatives de la population âgée de 15 ans et plus (sexe, âge, CSP, secteurs-communes)

- 700 enquêtes ciblant les Grenoblois (enquête répartie sur les 6 grands secteurs de la Ville)
- 300 enquêtes auprès des habitants de l'agglomération hors-Grenoble



Questionnaire : 70 questions (10 à 15 minutes)

En ligne via :

- Le site Internet de la Ville
- Le site Internet des bibliothèques de Grenoble
- La newsletter des inscrits à la bibliothèque
- La sollicitation par mail des personnes s'étant inscrites sur le site de la Ville.
- 1 582 questionnaires collectés au 22 mai



Questionnaire (44 questions) adapté à une passation en ligne (*version allégée du questionnaire téléphonique*)

Comparaison des résultats
sur la population
Grenobloise

AVEC



L'enquête du Ministère de la
Culture

« *Publics et usages des
bibliothèques municipales en
2016* »

4 431 enquêtes auprès de la
population française âgée de 15 ans
et plus

Reprise des questions associées à
la fréquentation pour assurer la
comparabilité



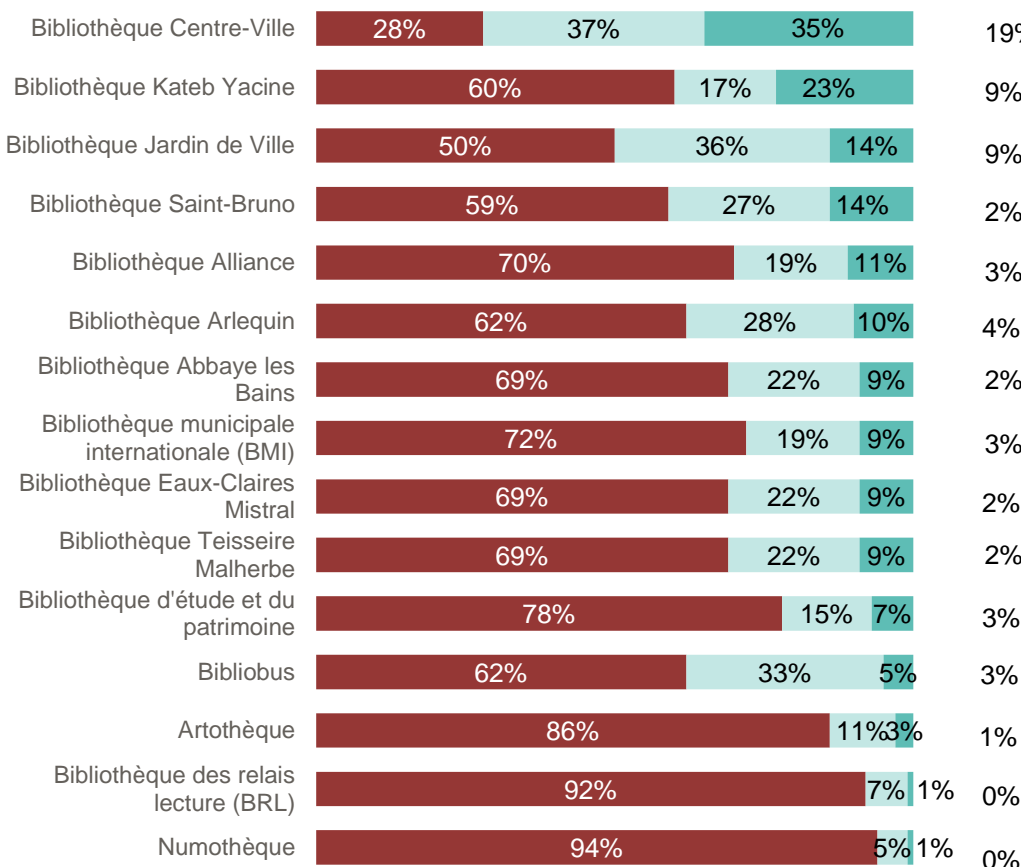
PARTIE II

FRÉQUENTATION DES BM DE GRENOBLE

Connaissez-vous, ne serait-ce que de nom, les bibliothèques suivantes ? si oui les avez-vous déjà fréquentées ?

Base 700 : Habitants de Grenoble

Déjà fréquenté Agglo résultat hors habitant de Grenoble



La notoriété des différentes BM se situe entre 22% et 72% selon les équipements.

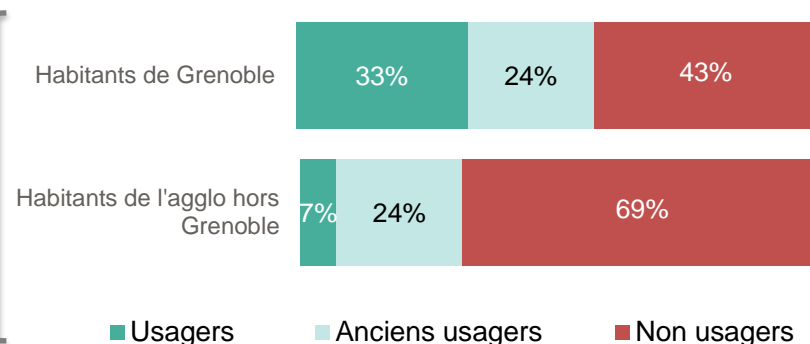
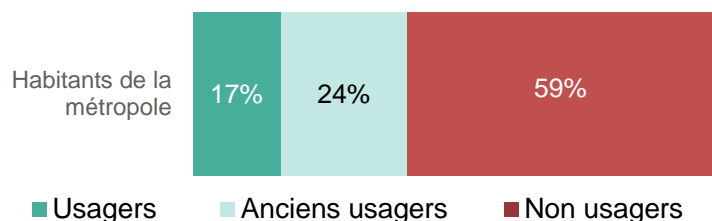
Seule la BM du Centre-ville bénéficie d'une notoriété importante (72% des Grenoblois la connaissent). Les autres équipements sont sensiblement moins repérés.

Deux BM se détachent en termes de fréquentation : la BM du centre ville (35% des Grenoblois l'ont déjà fréquenté) et la BM Kateb Yacine (23% des Grenoblois l'ont déjà fréquenté).

La part de la population Grenobloise ayant déjà fréquenté les autres BM se situe entre 14% et 7%, soit des scores très comparables entre BM.

L'artothèque, la BRL et la numothèque sont assez peu identifiées.

Part des usagers et des non usagers des BM de Grenoble



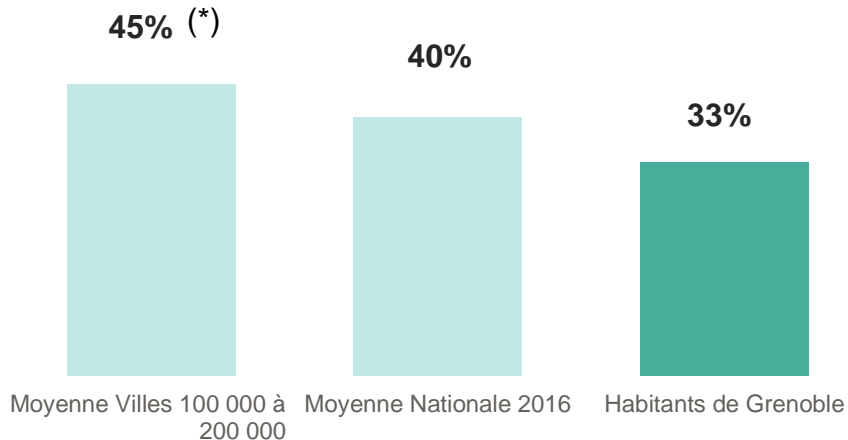
- **33%** des Grenoblois et **7%** des habitants de l'agglomération hors Grenoble ont fréquenté une bibliothèque municipale de Grenoble au cours des 12 derniers mois.
- Sur l'ensemble de la population interrogée **17%** des métropolitains fréquentent les BM de Grenoble

A quand remonte votre dernière visite dans une bibliothèque de la Ville de Grenoble ?

Base 1010 : ensemble de la population interrogée

	GRENOBLE	AGGLO HORS GRENOBLE
Moins d'un an	33%	7%
Un à deux ans	9%	5%
Trois à cinq ans	8%	2%
Plus de cinq ans	9%	17%
N'ont jamais fréquenté les BM de Grenoble	42%	69%
TOTAL	100%	100%

Part de la population ayant fréquenté une BM au cours des 12 derniers mois



(*)Lecture : 45% des français âgés de 15 ans et plus, résidant sur des villes de 100 000 à 200 000 ha. ont fréquenté une BM au cours des 12 derniers mois.

Source : « Publics et usages des bibliothèques municipales » - Ministère de la Culture-TMO 2016

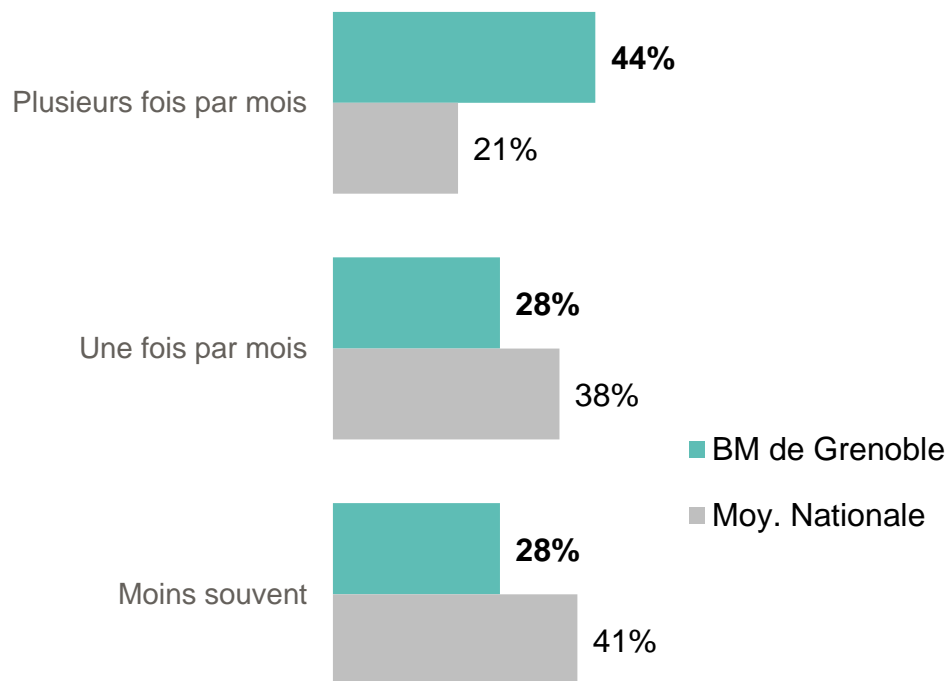
(**) Source Etude du Credoc réalisée en 2005 et conduite auprès de 2001 personnes âgées de 15 ans et plus

La part de la population Grenobloise ayant fréquenté une BM au cours des 12 derniers mois est inférieure :

- de **7pts** à la moyenne nationale (*1 point correspond à 1 300 Grenoblois de 15 ans et plus*)
- de **12pts** à la moyenne observée sur le segment des villes de 100 000 à 200 000 habitants.
- **Le pourcentage d'utilisateurs au cours de l'année écoulée (33%) est proche du pourcentage d'utilisateurs enregistré en moyenne nationale en 2005 (35%) (**)**

D'une manière générale, vous vous rendez dans les bibliothèques de Grenoble...

Base : Habitants de Grenoble fréquentant les BM



Comparativement aux moyennes nationales, les usagers des BM de Grenoble se distinguent par une fréquentation nettement plus soutenue :

- 44% des usagers des BM de Grenoble fréquentent les BM plusieurs fois par mois contre 21% en moyenne nationale.

D'une manière générale, vous vous rendez dans les bibliothèques de Grenoble...

Base : Habitants de Grenoble fréquentant les BM

	Grenoble	Moy.nat.	On line
Plusieurs fois par semaine	5%	6%	16%
Plusieurs fois par mois	39%	15%	48%
Une fois par mois	28%	38%	25%
Moins souvent	28%	41%	11%
TOTAL	100%	100%	100%

Habituellement, lorsque vous rendez dans une bibliothèque, vous y restez combien de temps ?

Base : Habitants de Grenoble fréquentant les BM

	Grenoble	Moy.nat.	On line
Plus de 2 heures	16%	5%	5%
Entre 1 heure et 2 heures	35%	21%	25%
Entre 30 minutes et 1 heure	34%	48%	42%
Moins de 30 minutes	15%	26%	27%
Total	100%	100%	100%

Comparativement aux moyennes nationales, les usagers des BM de Grenoble se distinguent par une fréquentation plus régulière :

- **44%** des usagers des BM de Grenoble fréquentent les BM plusieurs fois par mois contre 21% en moyenne nationale).

Les visites au sein des équipements durent par ailleurs plus longtemps :

- **51%** des usagers Grenoblois passent plus d'une heure au sein des BM lorsqu'ils s'y rendent. En moyenne nationale seuls 26% des usagers des BM passent plus d'une heure au sein des équipements.

Cette durée de visite tient notamment à une plus grande propension des usagers Grenoblois à consulter des documents sur place et à utiliser les BM comme des espaces de travail (CF résultat page suivante)

2016	POP.	Visites	Nombre de visites par habitant
Grenoble	162 780	787 556	4,8
VILLE 1	137 473	509 273	3,7
VILLE 2	118 030	401 098	3,4
VILLE 3	120 832	410 000	3,4
VILLE 4	148 484	473 191	3,2
VILLE 5	174 728	550 023	3,1
VILLE 6	120 708	361 244	3,0
VILLE 7	186 505	534 885	2,9
VILLE 8	247 688	659 397	2,7
VILLE 9	123 089	321 814	2,6
VILLE 10	157 182	370 528	2,4
VILLE 11	113 406	265 003	2,3
VILLE 12	106 342	224 807	2,1
VILLE 13	117 947	156 176	1,3
MOYENNE	983 035	3 492 385	3,6

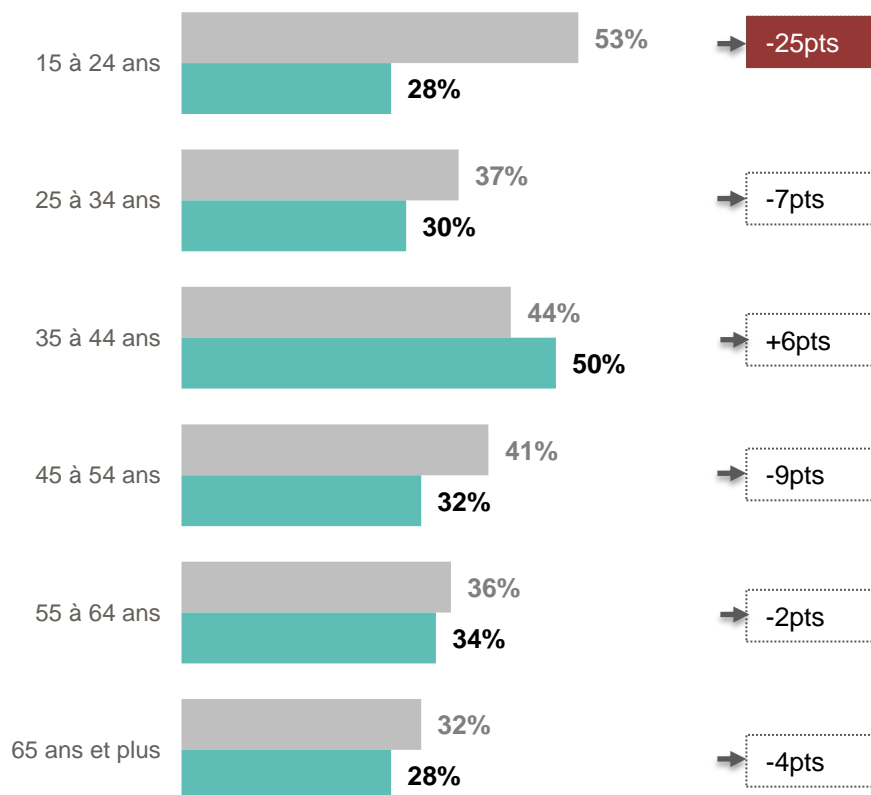
- **Malgré une diminution constante depuis 2012, le nombre de visite reste très élevé en regard des moyennes nationales. (*)**
- Un résultat à fiabiliser, mais qui traduit néanmoins une réalité de la fréquentation Grenobloise.
- En regard des rythmes de fréquentation déclarés par les usagers lors de l'enquête, le chiffre de 780 000 visiteurs annuels annoncé dans le rapport d'activités ne semble pas irréaliste.

Données de l'observatoire de la lecture publique –
Ministère de la Culture

(*) Le nombre de visites annuelles reste sur la plupart des territoires très estimatif et doit donc être pris avec prudence.

Part de la population ayant fréquenté une BM au cours des 12 derniers mois

Comparaison Population nationale / Population Grenobloise



■ Usagers Moyenne Nat. ■ Usagers Grenoble

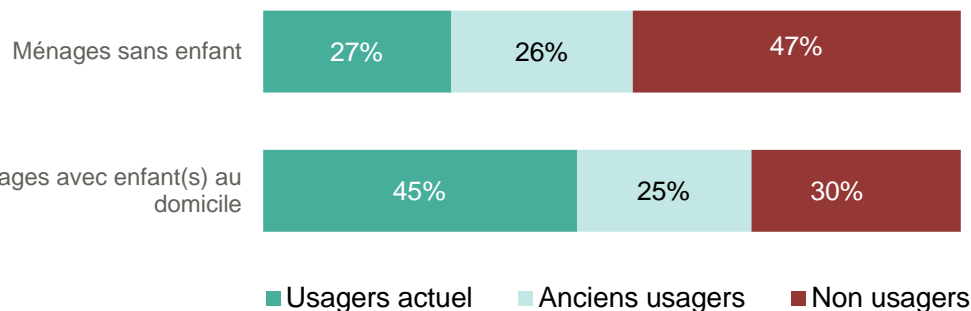
Comparativement aux données nationales, les BM de Grenoble « perdent » essentiellement des usagers sur le segment des 15-24 ans

- En moyenne nationale 53% des 15-24 ans ont fréquenté une BM au cours des 12 derniers mois contre 28% des 15-24 ans Grenoblois.

Les écarts entre les scores Grenoblois et les moyennes nationales sont moins importants sur le segment des plus de 55 ans (déficit de 2 à 4 points).

Fréquentation et non fréquentation des BM par les Grenoblois.

Base : Habitant de Grenoble

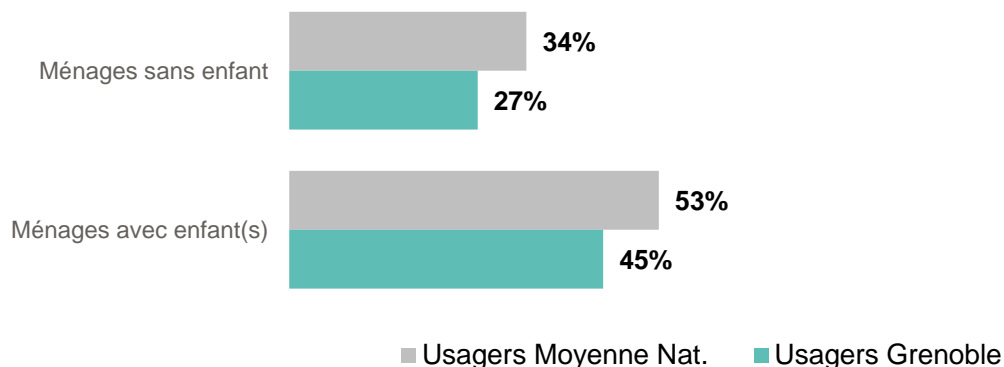


La fréquentation des BM demeure plus importante chez les ménages ayant des enfants au foyer

- 45% des Grenoblois ayant des enfants au foyer ont fréquenté une BM au cours des 12 derniers mois contre 27% des ménages sans enfant.

Part de la population ayant fréquenté une BM au cours des 12 derniers mois

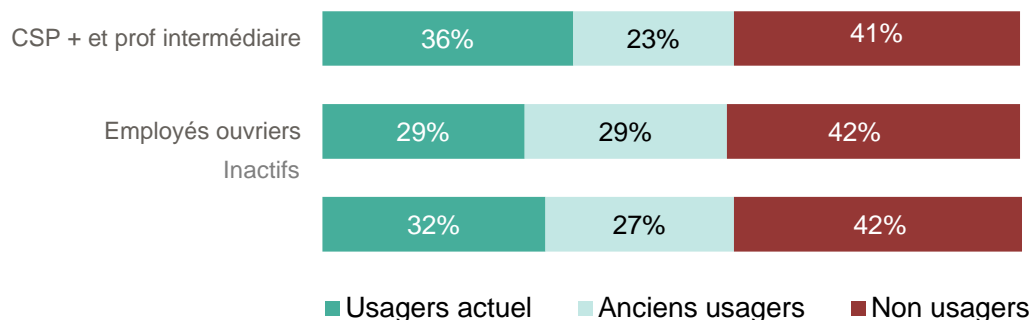
Comparaison Population nationale / Population Grenobloise



Sur ces deux cibles, les écarts entre scores Grenoblois et les moyennes nationales sont comparables, avec un déficit de 7 à 8 points.

Fréquentation et non fréquentation des BM par les Grenoblois.

Base : Habitant de Grenoble

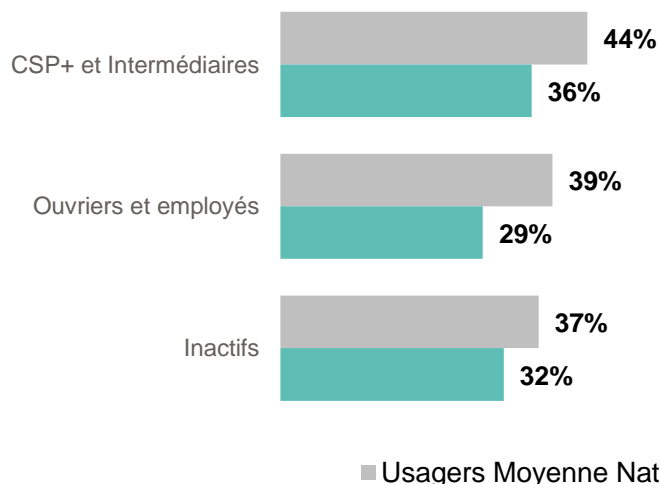


Les catégories socioprofessionnelles influent sur la fréquentation avec une moindre captation des employés et des ouvriers.

Les écarts de fréquentation entre CSP restent toutefois relativement faibles (7 pts) et témoignent de la capacité des BM à capter un large spectre de population.

Part de la population ayant fréquenté une BM au cours des 12 derniers mois

Comparaison Population nationale / Population Grenobloise

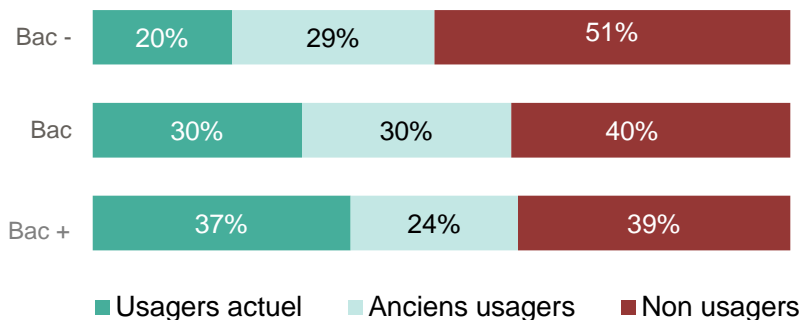


Comparativement aux données nationales, les BM de Grenoble enregistrent une fréquentation plus faible chez les actifs (moins 8 à 10 pts comparativement aux moyennes nationales).

Les écarts sont moins importants chez les inactifs (-5 pts), notamment en raison d'une captation dans la norme des publics retraités.

Fréquentation et non fréquentation des BM par les Grenoblois.

Base : Habitant de Grenoble

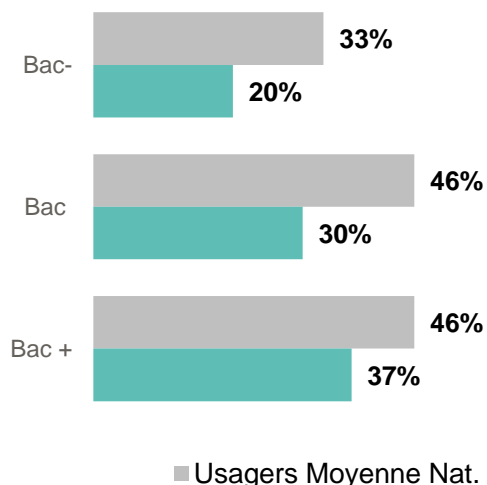


La fréquentation des BM de Grenoble augmente nettement et de manière linéaire avec le niveau de diplôme :

- 20% des Grenoblois ayant un diplôme inférieur au Bac ont fréquenté une BM au cours des 12 derniers mois contre 37% des personnes ayant niveau supérieur au Bac.

Part de la population ayant fréquenté une BM au cours des 12 derniers mois

Comparaison Population nationale / Population Grenobloise



Comparativement aux données nationales, le décrochage de la fréquentation est plus important chez les personnes ayant un niveau de diplôme inférieur ou égal au Bac.

Au cours des 12 derniers mois, combien avez-vous lu environ de livres et de bandes dessinées?

Base 700 habitants de Grenoble

	USAGERS DES BM (au cours des 12 derniers mois)		
	Population française	Grenoblois	On line
Aucun livre	8%	4%	1%
1 à 4 livres	32%	20%	13%
5 à 9 livres	20%	24%	17%
10 livres et plus	43%	53%	69%
Total	100%	100%	100%

Lire, c'est pour vous...

Base 700 habitants de Grenoble

	USAGERS DES BM (au cours des 12 derniers mois)		
	Population française	Grenoblois	On line
Un vrai plaisir	45%	58%	74%
Un plaisir parmi d'autres	45%	37%	25%
Ce n'est pas vraiment un plaisir	10%	6%	17%
Total	100%	100%	100%

Comparativement à la moyenne nationale, les BM de Grenoble captent une population plus lectrice :

- 53% des usagers Grenoblois contre 43% des usagers des BM en France ont lu plus de 10 livres au cours de l'année écoulée
- 58% des usagers Grenoblois contre 45% des usagers des BM en France déclarent que lire est pour eux un vrai plaisir

Elles ont, par comparaison, plus de difficultés à capter les publics moins attachés au livre et à lecture.

16,8% des Grenoblois interrogés déclarent être actuellement inscrits au sein du Réseau des BM.

Ce pourcentage est comparable :

- A celui observé dans le rapport d'activité 2016 (16,4% d'inscrits en 2016 selon le rapport « *Bibliothèque-Municipale-Grenoble-Presentation-du-reseau-decembre-2017* »)
- Au taux d'inscrits à l'échelle nationale (16% de la population française est actuellement inscrite dans une BM)

Ces résultats montrent que les BM de Grenoble ont davantage de difficultés à capter les populations fréquentant sans inscription. Ce constat est particulièrement vrai concernant les 15-24 ans habituellement forts « consommateurs » des BM/médiathèques sans inscription.

	15-24 ans			25-34 ans			35-64 ans			65 ans et plus		
	Grenoble	Moy.nat.	Ecart	Grenoble	Moy.nat.	Ecart	Grenoble	Moy.nat.	Ecart	Grenoble	Moy.nat.	Ecart
Usagers BM inscrits	14%	17%	-3%	15%	15%	0%	25%	17%	8%	23%	15%	8%
Usagers BM non inscrits	14%	36%	-22%	15%	23%	-8%	15%	23%	-8%	5%	17%	-12%
Non usagers	72%	47%	29%	70%	62%	8%	60%	60%	0%	72%	68%	4%
TOTAL	100%	100%	0%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	100%	100%	0%

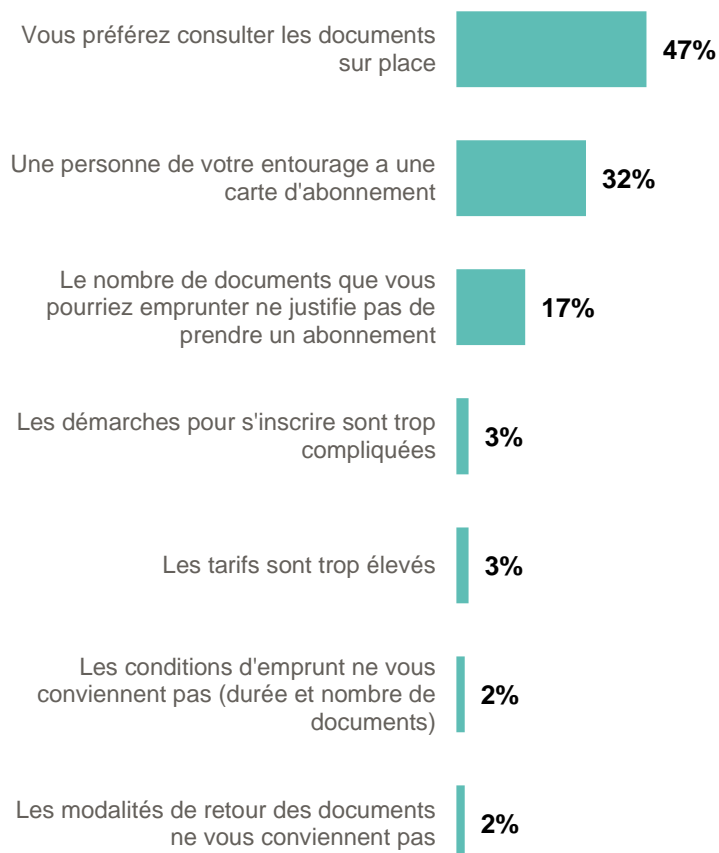
La non-inscription est principalement liée :

- Aux pratiques (préférences pour la consultation sur place, nombre de documents susceptibles d'être empruntés ne justifiant pas d'un abonnement)
- À la possibilité d'utiliser une carte d'abonnement au sein de son entourage.

Les tarifs et les conditions d'emprunt ne semblent pas constituer des freins majeurs à l'inscription.

Si vous n'êtes pas inscrit est-ce parce que...

Base : personnes fréquentant actuellement les BM sans inscription



Parmi les usagers, **21%** fréquentent plusieurs BM de Grenoble (22% pour les usagers Grenoblois et 20% pour les usagers non Grenoblois).

La multi fréquentation un peu plus fréquente qu'en moyenne nationale (à l'échelle nationale, 15% des usagers sont multi fréquentants).

La multifréquentation est en premier lieu liée à la diversité de l'offre proposée par les différents équipements et en second lieu aux aspects associés à la remise des documents. Les horaires et jours d'ouverture, ainsi que les facilités proposées pour se connecter à Internet semblent moins générateurs de multifréquentation.

Les mono-fréquentants privilégient proximité et accessibilité :

- **73%** des mono-fréquentants se rendent dans la BM la plus proche de chez eux
- **45%** dans la BM la plus proche de leurs lieux d'activités
- **40%** dans une BM offrant des facilités de stationnement ou une proximité aux lignes de transport en commun

Les horaires et la facilité pour retourner des documents sont moins souvent évoqués parmi les raisons de choix d'une BM en particulier :

- **25%** des Grenoblois choisissent leur BM parce que les horaires et les jours d'ouverture sont les plus adaptés à leurs contraintes
- **26%** parce qu'il est plus facile pour eux d'y rendre des documents,

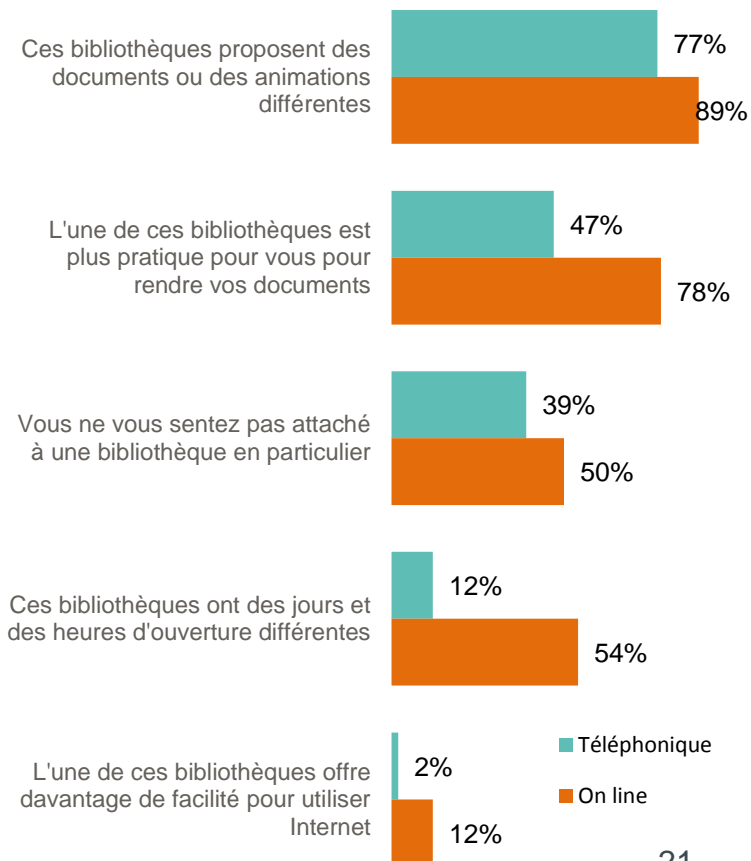
Les contenus proposés et l'agrément de fréquentation sont également moins explicatifs du choix des BM par les monofréquentants que les aspects de proximité et d'accessibilité :

- **37%** des monofréquentants choisissent cette BM parce qu'elle correspond le mieux à ce qu'ils recherchent
- **29%** parce que c'est la plus agréable (ambiance et confort des locaux).

Si vous fréquentez plusieurs bibliothèques, est-ce parce que...

Réponse OUI

Base : usagers fréquentant plusieurs BM de Grenoble



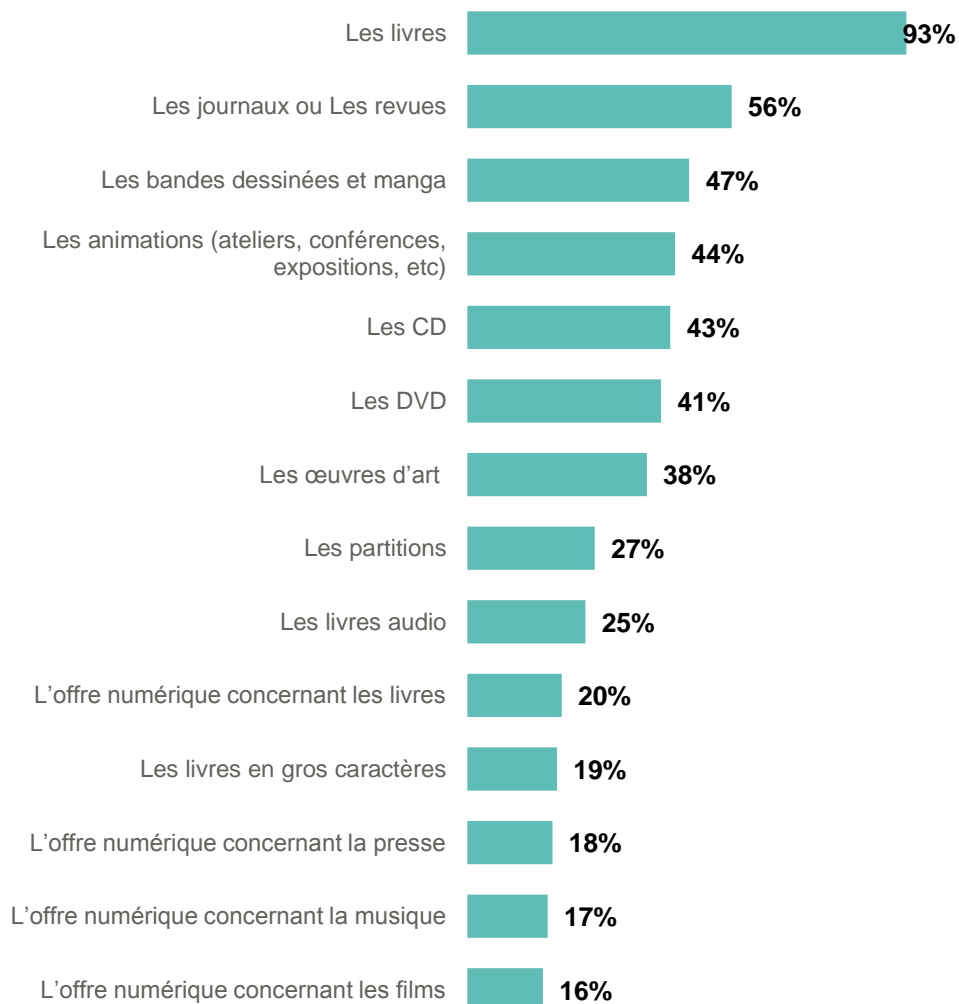


PARTIE III

SATISFACTION DES USAGERS ACTUELS

Pourcentage d'utilisateurs se déclarant intéressés par les différentes offres des BM...

Base : utilisateurs des BM de Grenoble



Les déclaratifs d'intérêt ou de non intérêt pour les différents supports culturels montrent une population :

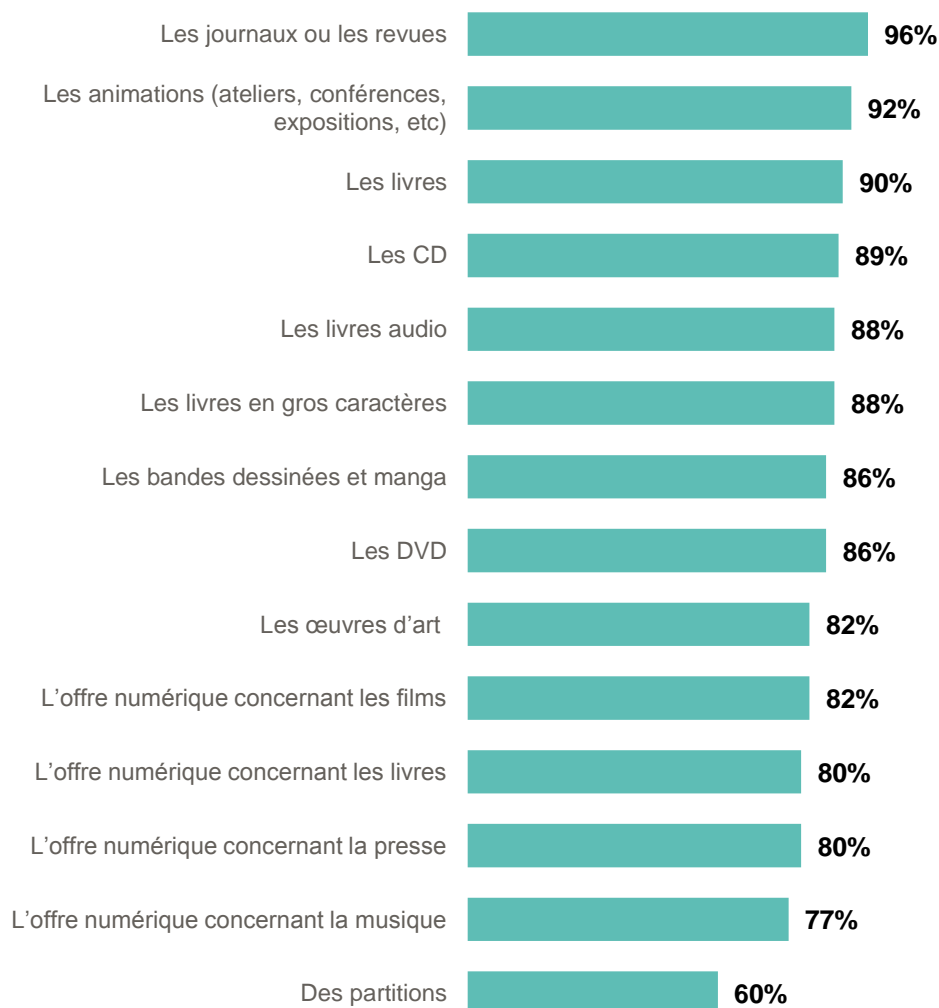
- **Fortement centrée sur le livre**, seuls 7% des utilisateurs déclarent ne pas être intéressés par ce support

et

- **Faiblement attirée par les contenus numériques** (plus de 8 utilisateurs sur 10 se disent peu intéressés par ce type de support).

Pourcentage d'usagers se déclarant satisfaits par...

Base : usagers se déclarant intéressés par les supports proposés



La satisfaction vis-à-vis des contenus culturels proposés au sein des BM est élevée sur la quasi-totalité des contenus testés (exception faite de l'offre de partitions et de l'offre numérique).

La satisfaction est également relativement élevée concernant les nouveautés

- 29% considèrent que les nouveautés sont un point fort des BM
- 32% jugent que les BM proposent suffisamment de nouveautés même si elles pourraient en proposer davantage,
- seuls 8% des usagers sont critiques sur cet aspect

Au cours des douze derniers mois vous est-il arrivé...

Base : usagers des BM de Grenoble

	GRENOBLE	M.nationale
De consulter sur place des documents des bibliothèques de Grenoble	75%	65%
D'emprunter des documents au sein des bibliothèques de Grenoble	66%	61%
De vous rendre sur le site internet des bibliothèques de Grenoble	44%	36%
D'assister à une animation organisée par la bibliothèque municipale de Grenoble (heure du conte, conférence, rencontre avec un auteur, etc.)	33%	37%
De travailler sur vos propres documents au sein des bibliothèques de Grenoble	28%	15%
De consulter Internet ou de travailler sur votre ordinateur au sein des bibliothèques de Grenoble	25%	NP
De travailler en groupe au sein des bibliothèques de Grenoble	14%	NP
De vous connecter à la bibliothèque numérique (la numothèque)	16%	NP
De consulter Internet ou de travailler sur les postes informatiques des bibliothèques de Grenoble	14%	NP

Comparativement aux moyennes nationales, les usagers des BM de Grenoble :

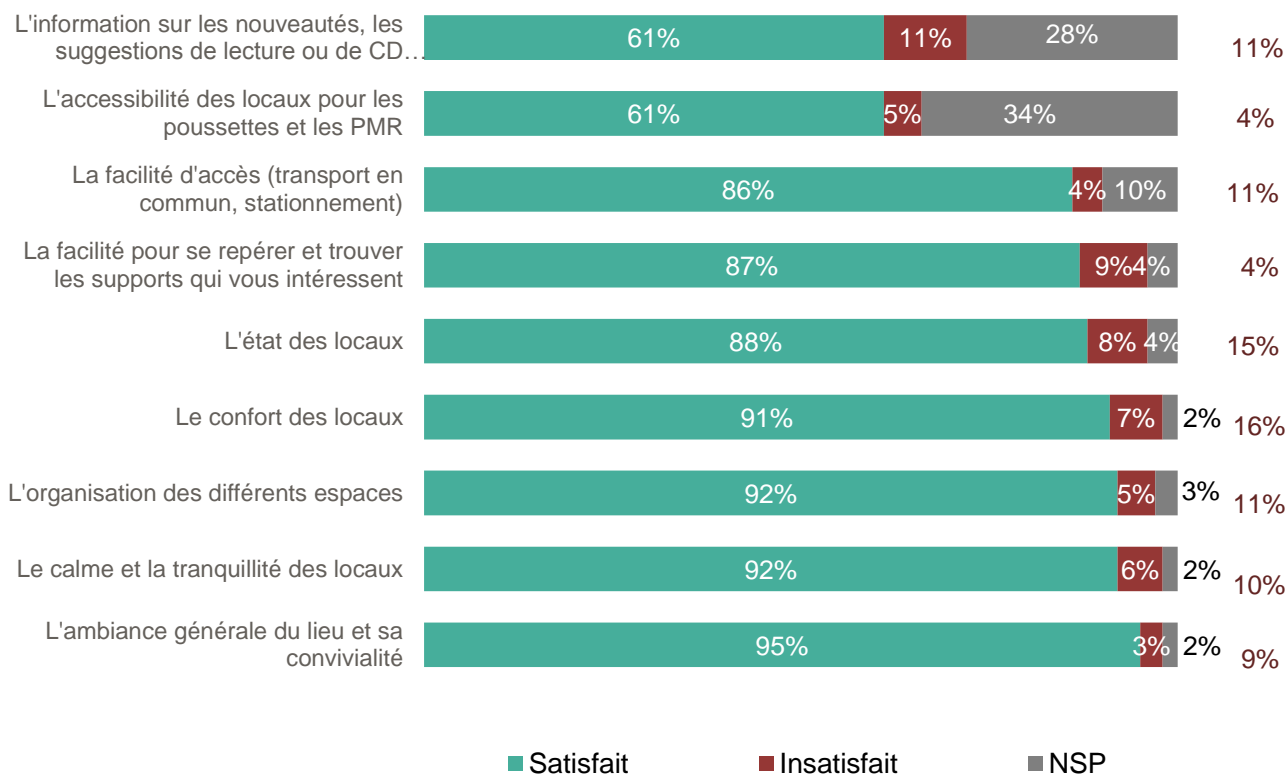
- Consultent plus souvent sur place (+10pts)
- Empruntent plus souvent (+5pts)
- Fréquentent plus souvent le site des BM (+8pts)
- Travaillent plus souvent sur place avec leurs propres documents (+13 pts).

En revanche, ils participent moins souvent aux animations organisées par les BM (-4pts)

Etes-vous satisfait de cette bibliothèque concernant les aspects suivants ?

Base : Ensemble des usagers des BM de Grenoble

% d'insatisfait enquête en ligne



Les taux de satisfaction sont tout à fait corrects sur l'ensemble des items testés (accès, information, calme...), y compris sur :

- Le confort et l'état des locaux qui s'associent respectivement 8% et 7% d'utilisateurs insatisfaits*.
- Certains items sur lesquels les utilisateurs sont en général plus critiques par exemple « la facilité à trouver des supports qui les intéressent ».

(*) Les répondants à l'enquête en ligne sont sur ces deux points plus critiques avec environ 15% d'insatisfaits, par ailleurs la qualité de locaux est un aspect assez largement évoqué dans les réponses ouvertes

Etes-vous satisfait ou insatisfait par les aspects suivants :

Base : Ensemble des usagers des BM de Grenoble

	Ensemble des usagers	On line
Les démarches « administratives » pour s'inscrire (pièces d'identité, justificatif...)	92%	95%
Le nombre de documents que l'on peut emprunter (20 documents)	98%	99%
La durée d'emprunt (4 semaines)	95%	92%
La possibilité de rendre les documents dans toutes les bibliothèques	90%	96%
La facilité pour consulter, emprunter ou réserver des documents	91%	91%
Les tarifs actuellement proposés par les bibliothèques de Grenoble	85%	80%

Les scores de satisfaction vis-à-vis des BM sur les aspects pratiques sont élevés : plus de 9 usagers sur 10 satisfaits sur les aspects pratiques, et 8 sur 10 sur la question tarifaire.

A titre de comparaison les scores de satisfaction observés à l'échelle nationale sur les conditions d'emprunt ou sur les modalités d'emprunt sont respectivement de 83% et 82% soit plus de 10 pts de moins que ceux enregistrés chez les usagers des BM de Grenoble.

Les résultats de l'enquête en ligne confirment très largement cette satisfaction.

Diriez-vous que l'accueil par le personnel de la bibliothèque est...

Base : Ensemble des usagers des BM de Grenoble

	Usagers de Grenoble	Moyenne nat.
Très satisfaisant	68%	47%
Assez satisfaisant	31%	40%
Assez peu satisfaisant	1%	11%
NSP	1%	2%
Total	100%	100%

L'accueil par les personnels des Bibliothèques s'associe des jugements positifs et plutôt meilleurs que ceux observés à l'échelle nationale (68% d'usagers très satisfaits contre 47% en moyenne nationale).

71% des usagers disent les solliciter (dont 27% souvent) pour obtenir des conseils.

Dans l'ensemble les usagers des BM de Grenoble sollicitent moins souvent les personnels présents au sein des équipements (à l'échelle nationale seuls 16% des usagers ne sollicitent jamais les personnels contre 29% pour les usagers Grenoblois).

Les usagers déclarent pour la grande majorité (83%) qu'ils n'en ressentent pas le besoin (10% hésitent toutefois à déranger les personnels ou jugent qu'ils ne sont pas disponibles). Cette moindre sollicitation peut en partie être liée à plus grande autonomie des usagers face à l'offre culturelle et à une plus grande familiarité avec l'organisation des BM.

Vous arrive-t-il de solliciter des conseils auprès du personnel de la bibliothèque ?

OUI
SOUVENT
26%

OUI de temps
en temps
45%

NON
JAMAIS
29%



Si vous ne sollicitez pas ou pas souvent le personnel de la bibliothèque, est-ce parce que...

Réponse OUI

Vous n'en ressentez pas le besoin	83%
Vous hésitez à déranger le personnel	8%
Le personnel n'est pas disponible	2%
Pour une autre raison	7%
NSP	4%
Total	104%

Les jours et les horaires d'ouverture de cette bibliothèque sont-ils adaptés à vos attentes et à vos contraintes ?

Base : Grenoblois usagers des BM de Grenoble

	Usagers de Grenoble	Moyenne nat.	On line
OUI	75%	86%	62%
NON	25%	14%	38%
Total	100%	100%	100%

Quels seraient pour vous les jours les plus adaptés pour venir à la bibliothèque ? (plusieurs réponses possibles)

Base : Grenoblois usagers des BM de Grenoble

	Enquête téléphonique	On line
Le lundi	16%	25%
Le mardi	19%	25%
Le mercredi	29%	36%
Le jeudi	18%	26%
Le vendredi	25%	31%
Le samedi	36%	49%
Le dimanche	12%	24%
Vous n'avez pas de préférence	41%	40%
Total	197%	256%

25% des usagers déclarent que les jours et horaires d'ouverture ne sont pas adaptés à leurs besoins et à leurs contraintes. A l'échelle nationale et sur la même question, la part des usagers insatisfaits est de 14% (soit 11pts de moins). La part d'insatisfaits chez les répondants à l'enquête en ligne atteint 38%.

La demande d'ouverture couvre l'ensemble des jours de la semaine (avec un « pic » d'attente sur le mercredi et le WE) et se caractérise également par des attentes d'ouverture en soirée (après 18h30).

Quels seraient pour vous les jours les plus adaptés pour venir à la bibliothèque ? (plusieurs réponses possibles)

Base : Grenoblois usagers des BM de Grenoble

	Enquête téléphonique	On line
Avant 10 heures	11%	11%
Entre 10 heures et 12 heures	15%	29%
Entre 12 heures et 14 heures	16%	30%
Entre 14 heures et 16 heures	29%	28%
Entre 16 heures et 18 heures	39%	38%
Entre 18 heures et 18h30	31%	35%
Entre 18h30 et 19h00	30%	34%
Après 19 heures	19%	20%
Vous n'avez pas de préférence	29%	28%
Total	220%	253%



PARTIE IV

ANCIENS USAGERS

24% des personnes interrogées ont fréquenté les BM de Grenoble mais ne les fréquentent plus.

Comparativement aux usagers actuels, les anciens usagers :

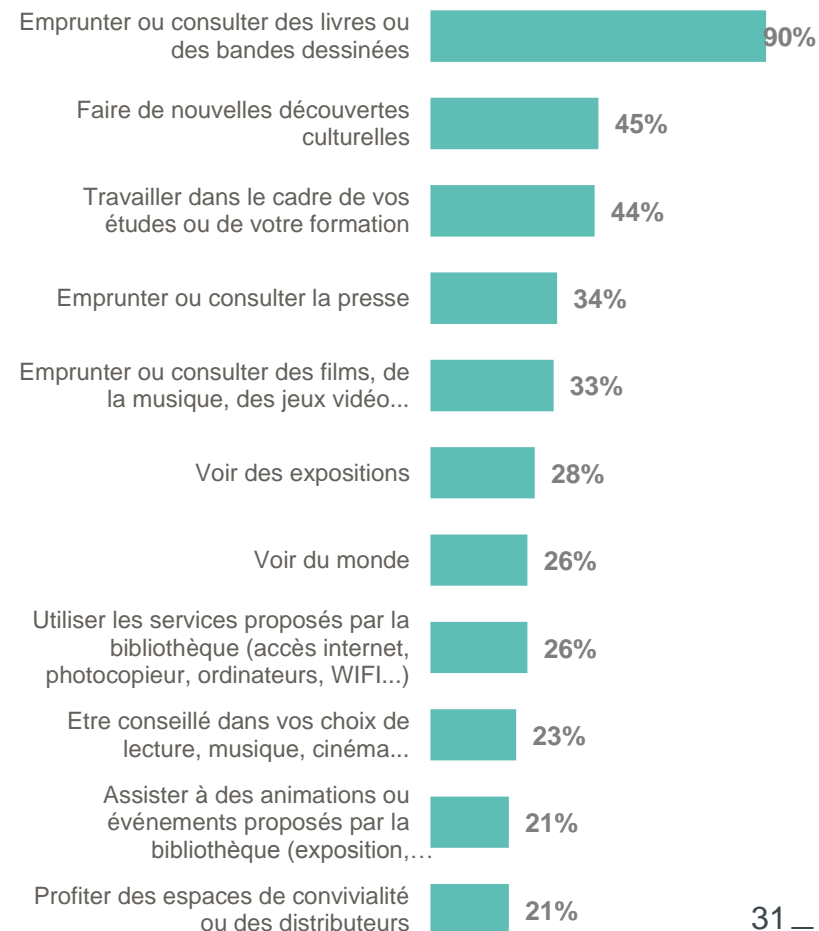
- **Fréquentaient les BM de manière moins assidue** (31% d'usagers réguliers chez les anciens usagers contre 44% chez les usagers actuels)
- **Fréquentaient les BM plus souvent pour eux-mêmes que pour leurs proches** (68% des anciens usagers fréquentaient les BM uniquement pour eux-mêmes contre 58% pour les usagers actuels)
- **Sont moins attachés aux livres et la lecture** (44% déclarent que lire est pour eux un vrai plaisir contre 58% des usagers actuels / 27% d'entre eux ont lu plus de 10 livres durant l'année écoulée contre 53% des usagers actuels).

Dans l'ensemble, les BM de Grenoble fidélisent moins bien les publics plus à distance du livre (pour lesquels la lecture est un « plaisir parmi d'autres »)

- Les motifs de visite démontrent l'intérêt d'une partie de ces publics pour une offre périphérique à la lecture (convivialité, expositions, animations, événements...)

Vous vous y rendez pour...

Base : anciens usagers des BM de Grenoble



51% des anciens usagers non Grenoblois fréquentent désormais une autre bibliothèque. Dans 8 cas sur 10 cette bibliothèque est située sur leur commune de résidence.

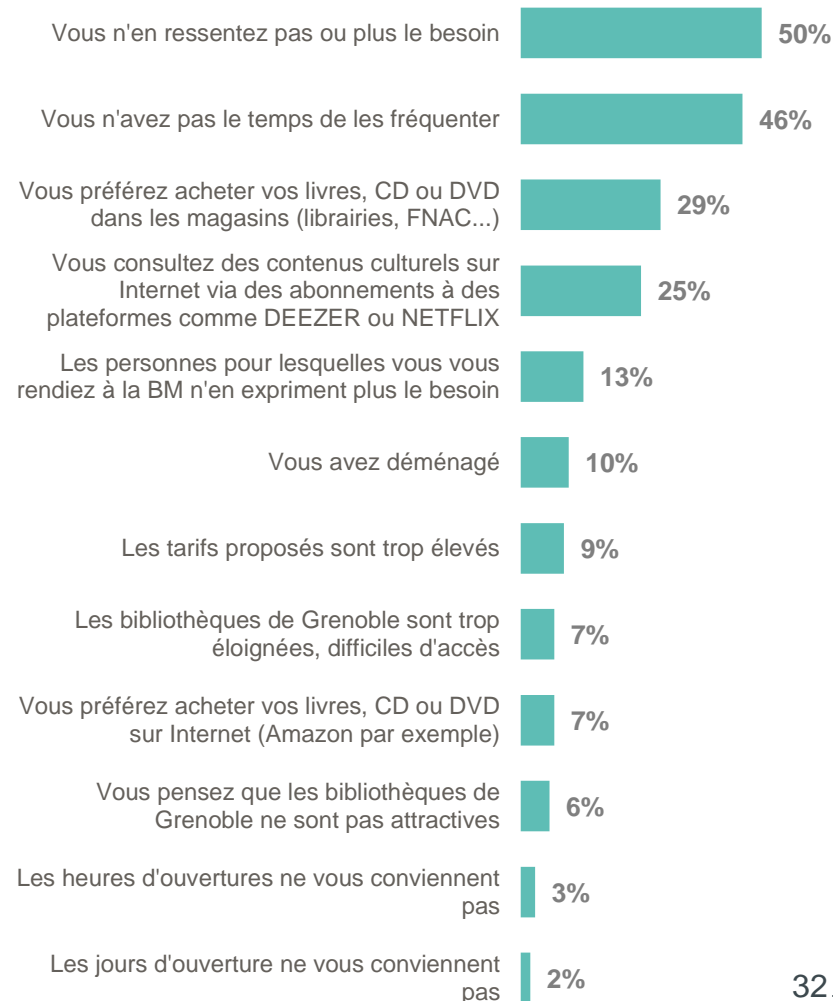
Chez les Grenoblois l'arrêt de la fréquentation des BM de Grenoble est essentiellement lié :

- À l'absence de besoin ressenti
- Aux contraintes de temps pour les fréquenter
- À la possibilité d'accéder aux contenus culturels par d'autres moyens (achats dans les magasins spécialisés, achats en ligne, abonnement aux plateformes numériques)
- Et dans une moindre mesure au manque de besoin exprimé par l'entourage (enfants, parents, conjoint).

Les horaires et jours d'ouverture (3% des raisons d'arrêt de la fréquentation), les tarifs (9%), le manque d'attractivité sont assez peu évoqués parmi les raisons d'arrêt de la fréquentation.

Raisons d'arrêt de la fréquentation

Base : Grenoblois anciens usagers des BM





PARTIE V

NON USAGERS absolus des BM de Grenoble

59% des Grenoblois n'ayant jamais fréquenté une BM de Grenoble n'ont jamais fréquenté d'autres bibliothèques (associatives, universitaires ou bibliothèques d'une autre commune)

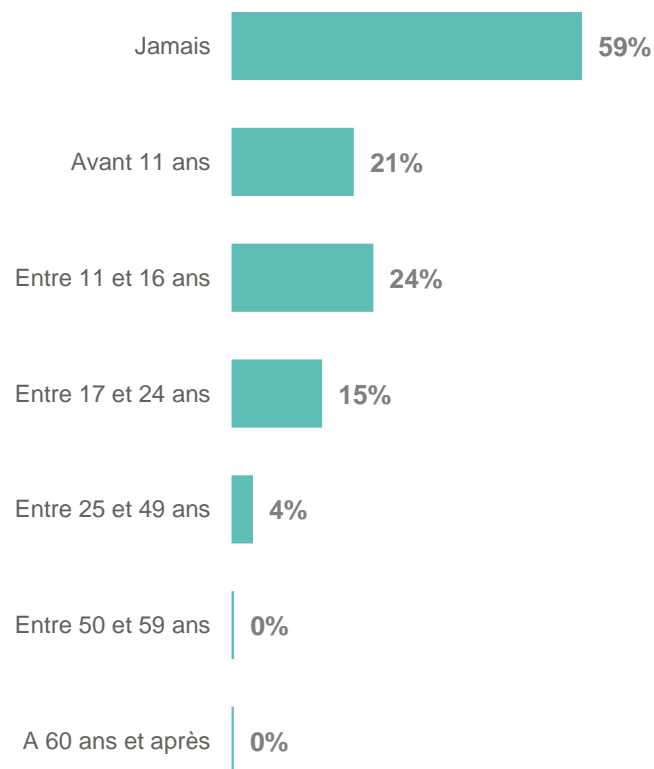
Ces non-usagers absolus :

- Sont **plus jeunes** qu'en moyenne (28% ont moins de 25 ans),
- Ont **moins souvent d'enfants au foyer** (78% n'ont pas d'enfants au foyer),
- Sont **moins diplômés** qu'en moyenne (21% ont un diplôme inférieur au Bac).

Ceux qui ont déjà fréquenté une bibliothèque l'ont fait pour l'essentiel avant 25 ans (la fréquentation d'une bibliothèque après 25 ans sur cette cible est marginale).

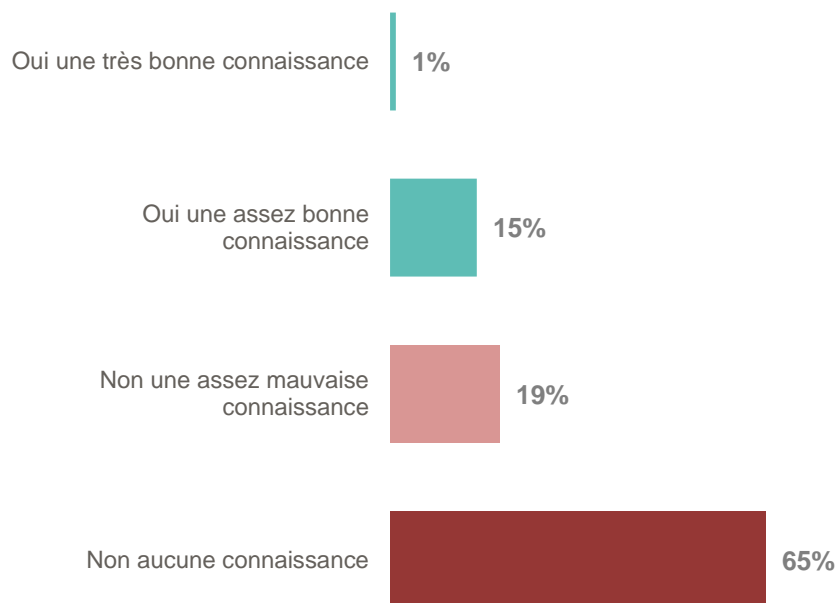
A quel âge avez-vous fréquenté une bibliothèque ?

Base : Habitants de Grenoble n'ayant jamais fréquenté une BM de Grenoble



Avez-vous une bonne connaissance de ce que proposent les bibliothèques de Grenoble ?

Base : Répondants n'ayant JAMAIS fréquenté les BM de Grenoble

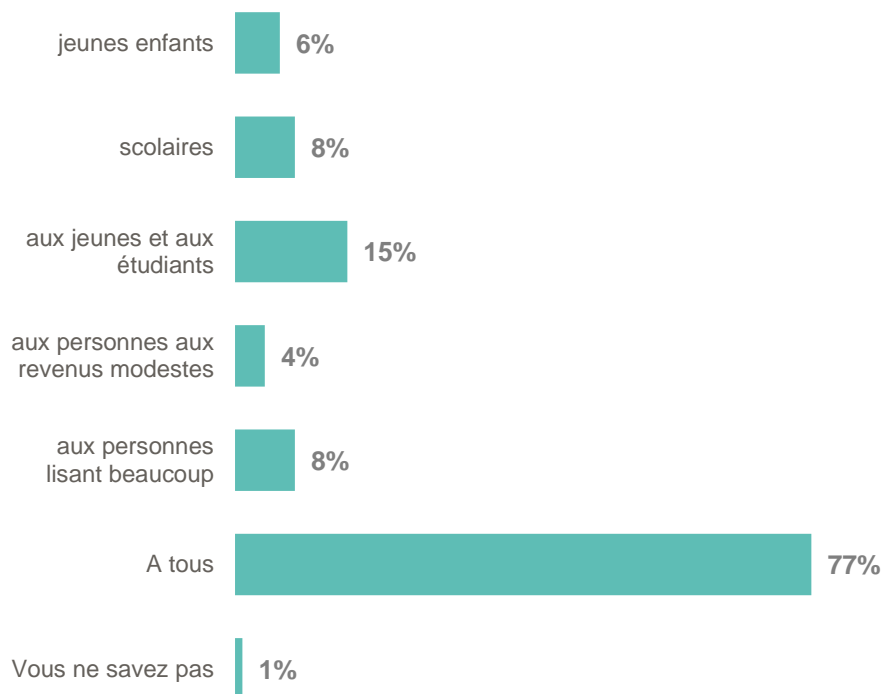


86% des non usagers absolus ne se sont jamais renseignés sur ce que proposent les BM de Grenoble (86% sur la seule cible des non usagers absolus Grenoblois).

84% des non usagers estiment avoir une mauvaise connaissance de ce que proposent les BM de Grenoble (résultat identique sur la seule cible Grenobloise).

Selon vous, les bibliothèques municipales sont des lieux principalement dédiés aux... ?

Base : Répondants n'ayant JAMAIS fréquenté les BM de Grenoble



Des équipements perçus comme s'adressant à tous...

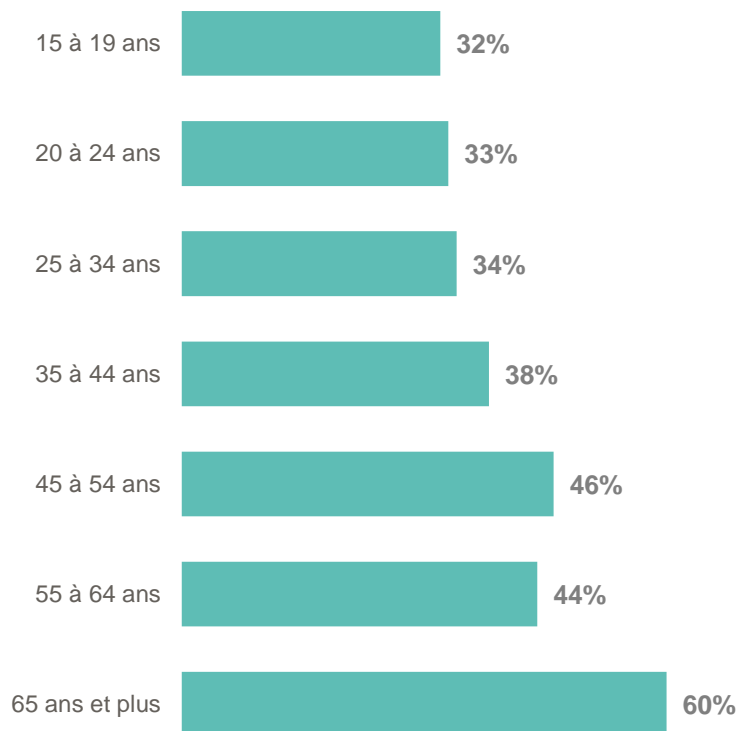
...mais **suscitant un intérêt relatif** chez les non usagers Grenoblois

43% des Grenoblois non usagers absolus des BM déclarent ne pas être intéressés par les BM en général

Lire, c'est pour vous...

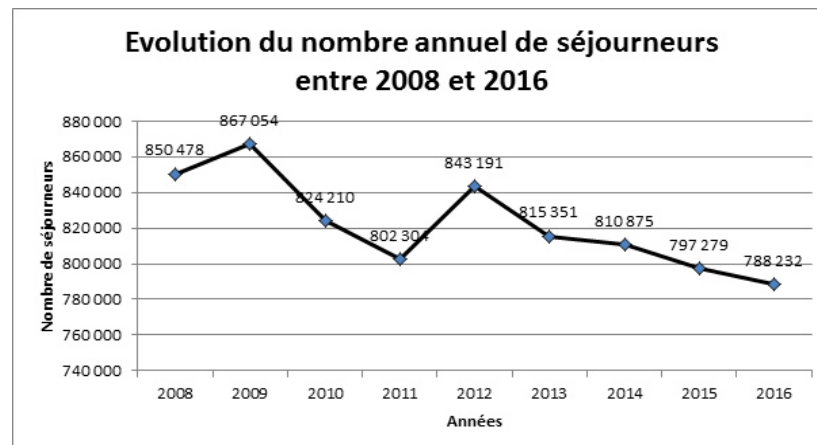
Réponse « c'est un vrai plaisir »

Ensemble de l'échantillon – Résultat selon l'âge



Ces résultats s'inscrivent dans une tendance générationnelle à la baisse du plaisir associé à la lecture, lecture désormais plus fortement concurrencée par les autres supports culturels

Une tendance à mettre en relation avec l'érosion continue du nombre de visites au sein des BM ?



Les raisons de non fréquentation chez les non usagers absolus

Non usagers absolus

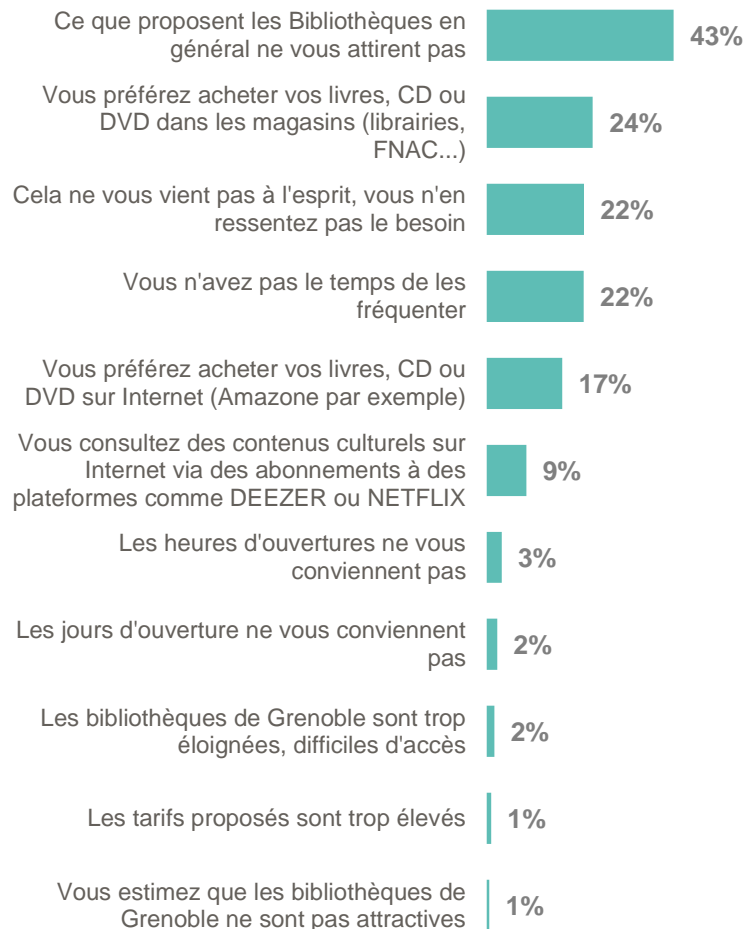
57% ne se déclarent pas désintéressés par les BM mais disent :

- Préférer acheter leurs contenus culturels
- Ne pas ressentir le besoin ou l'envie de les fréquenter, ne pas y penser...

Aucun n'explique sa non fréquentation en regard d'un défaut des BM de Grenoble (seul 1% juge que les Bm de Grenoble ne sont pas attractives, et moins de 3% évoquent le prix, l'éloignement ou les plages horaires parmi les motifs de non fréquentation)

Si vous ne fréquentez plus les bibliothèques de Grenoble est-ce parce que... ?

Base : habitants de Grenoble non usagers absolus des BM



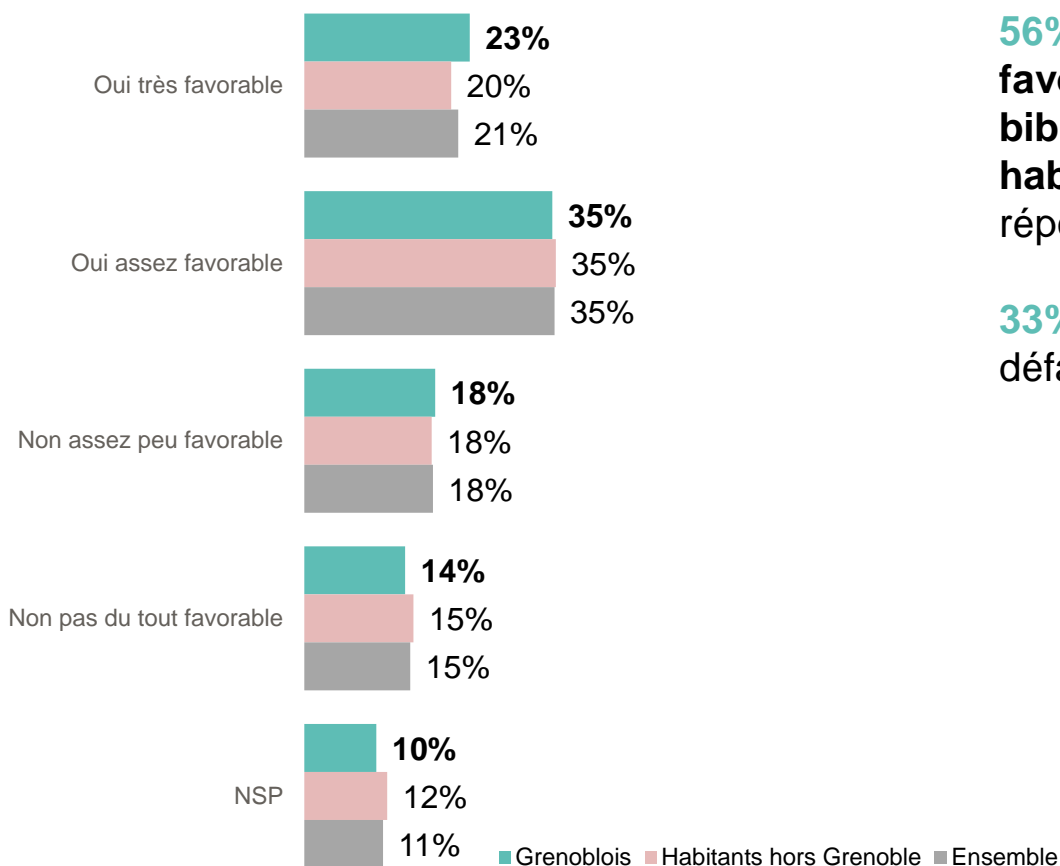


PARTIE VI

NOUVEL ÉQUIPEMENT ET PRINCIPALES ATTENTES VIS-À- VIS DES BM

Seriez-vous favorable à la construction d'une grande Bibliothèque à Grenoble dédiée à tous les habitants de la Métropole ?

Base : ensemble de la population



56% des personnes interrogées sont favorables à la création d'une grande bibliothèque dédiée à tous les habitants de la métropole (46% pour les répondants à l'enquête en ligne).

33% y sont défavorables dont **15%** très défavorables.

Intérêt pour « une grande Bibliothèque » selon l'âge et la fréquentation

Seriez-vous favorable à la construction d'une grande Bibliothèque à Grenoble dédiée à tous les habitants de la Métropole ?

Base : ensemble de la population

	Usagers	Anciens usagers	Non usagers	Total
Favorable	53%	63%	59%	58%
Défavorable	38%	29%	30%	32%
NSP	9%	8%	12%	10%
Total	100%	100%	100%	100%

Un intérêt plus fréquent pour une grande bibliothèque chez :

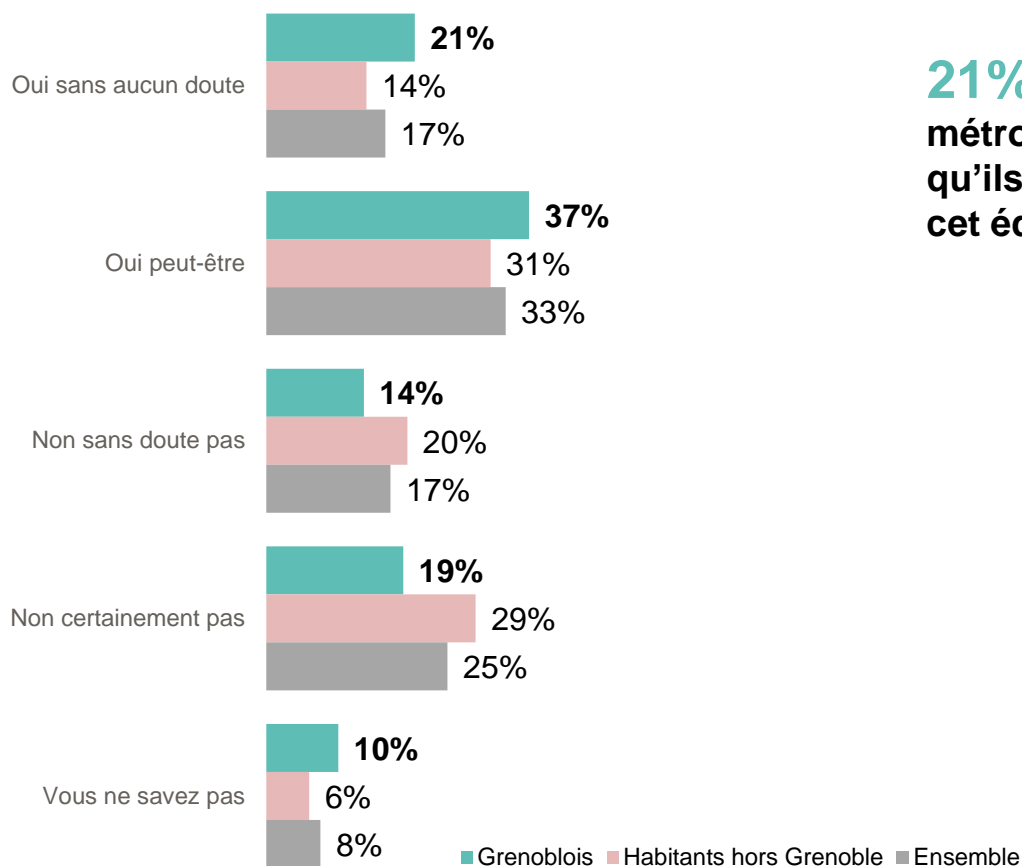
- les moins de 25 ans
- les anciens usagers

Seriez-vous favorable à la construction d'une grande Bibliothèque à Grenoble dédiée à tous les habitants de la Métropole ?

Base : ensemble de la population

	15 à 19 ans	20 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans et plus
Favorable	73%	69%	60%	61%	53%	52%	43%
Défavorable	18%	24%	34%	31%	37%	37%	37%
NSP	9%	7%	6%	8%	10%	11%	20%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Si un tel équipement était créé, pensez-vous que vous le fréquenteriez ?



21% des Grenoblois et **14%** des métropolitains interrogés déclarent qu'ils fréquenteront sans aucun doute cet équipement.

Estimation de l'impact d'un nouvel équipement sur la fréquentation du réseau

Si un tel équipement était créé, pensez-vous que vous le fréquenteriez ?
 Résultat sur la population de Grenoble

	FREQUENTATION			Total
	Usagers	Anciens usagers	Non usagers	
Oui sans aucun doute	37%	20%	8%	21%
Oui peut-être	31%	44%	36%	37%
Non sans doute pas	11%	10%	18%	14%
Non certainement pas	10%	19%	27%	19%
Vous ne savez pas	11%	7%	11%	10%
Total	100%	100%	100%	100%

Ces profils représentent 8% de la population grenobloise (11 206 personnes âgées de 15 ans et plus)

Si l'on se base sur les « *oui sans aucun doute* » la création d'une BM permettrait par hypothèse de « conquérir » :

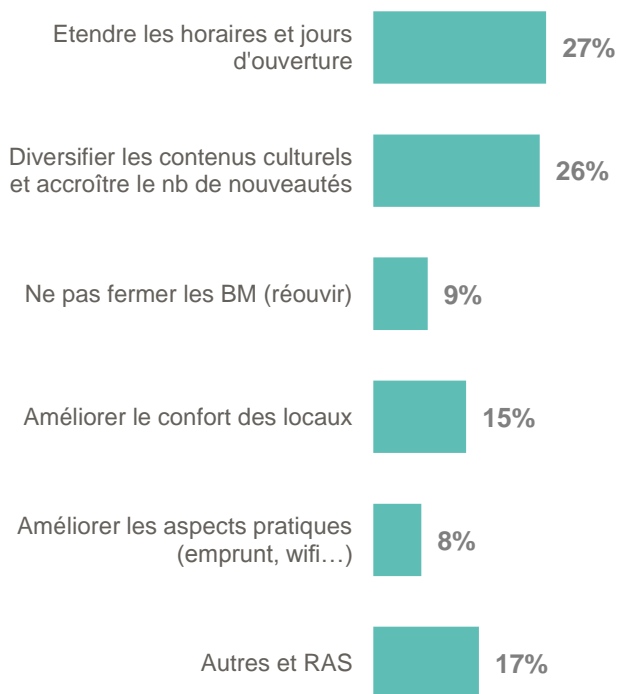
- 8% d'usagers supplémentaires sur la population grenobloise dont 5% d'anciens usagers (6 500 personnes) et 3% de non usagers (4 700 personnes)
- 11% à 13% d'usagers actuellement non fréquentant des bibliothèques (grenobloises ou communales) sur l'ensemble de l'agglomération

D'un point de vue théorique cette création permettrait d'inscrire la fréquentation des BM de Grenoble dans les moyennes nationales (+ ou- 40%).

Quels sont les trois aspects que vous souhaiteriez voir améliorer en priorité dans les Bibliothèques de Grenoble ?

(questions ouvertes)

Base : usagers et anciens usagers des BM



L'extension des horaires, la diversification des contenus culturels et la rénovation des locaux constituent les principales attentes exprimées lors de l'enquête.

L'amélioration des aspects pratiques et des services est assez peu évoquée, de même que la question tarifaire.



PARTIE VII

APPROFONDISSEMENTS QUALITATIFS AUPRÈS DES 18-30 ANS

Une perception positive du réseau dans sa configuration actuelle

Dans la continuité de l'enquête quantitative une table ronde a été organisée le 26 juin auprès des 18-30 ans. Elle a réuni 10 participants et avait essentiellement pour objectif d'approfondir les points de vue sur le réseau des BM et les opinions quant à la création d'un nouvel équipement. Les participants ont été recrutés sur la base de leurs réponses au questionnaire.

Jérôme	20 ans	Fréquente la BM du Centre-Ville et Kateb Yacine. Il s'y rend une à deux fois par semaine pour emprunter des livres. Il est également intéressé par les films et la musique. Il reste très peu de temps au sein de l'équipement et ne consulte pas sur place
Maxime	24 ans	Fréquente la BU et la BM du Centre-Ville. Il se rend principalement à la BM pour emprunter des BD et des livres de fiction. Sa fréquentation est de plus en plus occasionnelle.
Charlotte	18 ans	Fréquente régulièrement la BM du Centre-Ville essentiellement pour emprunter des livres, le plus souvent des romans.
Carole	23 ans	Ne fréquente plus les BM depuis son déménagement à Echirrolles. Elle lit désormais essentiellement sur son portable dans les transports en commun.
Catherine	24 ans	Fréquente la BM d'étude et du patrimoine. Elle s'y rend les samedis tous les 15 jours pour faire des recherches. Elle y reste en moyenne deux heures. Elle n'emprunte pas. Elle fréquente également la bibliothèque de son campus.
Hélène	23 ans	Elle fréquente occasionnellement la BM du Centre-Ville. Elle a fréquenté les BM petite, mais s'y rend de moins en moins, uniquement pour lire de gros livres qu'elle juge difficile à transporter.
Yacine	21 ans	Fréquente régulièrement la bibliothèque du centre-ville et la bibliothèque Kateb Yacine ainsi que la BU. Il fréquente la BM du centre-ville pour consulter sur place et Kateb Yacine pour emprunter.
Vincent	28 ans	Ne fréquente plus les BM de Grenoble. Il s'y rendait enfant avec ses parents et ses frères. Il reste « accro à la lecture » mais préfère acheter ses livres.
Julie	26 ans	Emprunte des livres pour enfants pour sa petite fille de 2 ans. Elle se rend deux fois par semaine à la bibliothèque Kateb Yacine parce qu'elle dispose d'un espace pour enfant. Elle y reste généralement pour consulter des ouvrages sur place.
Céline	30 ans	Se rend dans les BM pour elle-même, mais aussi pour emprunter des ouvrages pour son entourage et les enfants dont elle a la garde dans le cadre de son activité professionnelle.

Une perception positive du réseau dans sa configuration actuelle

D'emblée les propos tenus lors de cette table ronde ont très largement confirmé les résultats de l'enquête quantitative.

Les bibliothèques de Grenoble sont perçues comme des lieux centrés sur le livre et la lecture, offrant un large éventail d'ouvrages et donnant l'opportunité de découvrir de nouveaux auteurs.

Elles sont décrites comme des lieux calmes, d'isolement, permettant de lire en toute tranquillité.

La proximité et leur présence dans les différents quartiers de la ville sont décrites comme un atout indéniable.

« Il y a plein de livres, plein de choix même en langues étrangères. Il y a plusieurs genres de livres dans n'importe quelle langue. On trouve ce que l'on cherche ».

« On peut découvrir des ouvrages vers lesquels on ne serait pas forcément allé soit parce qu'ils sont mis en avant, disponibles ou parce qu'ils sont mis à disposition. On va pouvoir les découvrir de notre propre initiative. Cela favorise l'ouverture d'esprit, la curiosité ».

« La bibliothèque permet de s'évader et de se retrouver dans la lecture. C'est un moment d'isolement que j'apprécie ».

« Il y a beaucoup de lieux différents et c'est bien réparti peu importe où on habite dans Grenoble on a une bibliothèque près de chez soi ».

La qualité des services aux usagers concernant la restitution des ouvrages, la réservation ou la commande de livre est soulignée, de même que l'amabilité et la serviabilité des personnels.

« Les personnels sont accueillants et disponibles ».

« Dorénavant on peut restituer un livre dans n'importe quelle bibliothèque. Avant il fallait retourner l'ouvrage dans la bibliothèque où on l'avait emprunté. C'est mieux ».

« Quand un ouvrage est disponible à la Fnac par exemple et qu'on souhaite le lire ; on peut demander à la bibliothèque de l'acheter. Je l'ai déjà fait et ça fonctionne très bien ».

« Ce qui est bien c'est qu'on peut réserver des livres qui ne sont pas disponibles et ça notifie à la personne qui l'a emprunté avant nous qu'elle ne peut pas renouveler le temps d'emprunt parce que quelqu'un d'autre l'a réservé. Ça se fait à la bibliothèque des Eaux-Claires mais je ne sais pas si c'est comme ça dans toutes les bibliothèques ; si ce n'est pas le cas ça pourrait être bien de le généraliser ».

Ces usagers seraient toutefois favorables à la mise en place d'automates d'emprunt et de restitution.

« Il faudrait mettre en place des automates pour emprunter les livres ou les restituer ; comme dans les BU. Au lieu que ce soit la bibliothécaire qui enregistre le livre emprunter c'est à l'utilisateur de le faire. Ce serait une borne automatique et ça permettrait de fluidifier les flux dans les bibliothèques ».

Les principaux axes de progrès concernent :

→ Les horaires d'ouverture, avec une demande d'extension des horaires en soirée

« Il faudrait ouvrir jusqu'à 20h30 le soir. Ça pourrait peut-être toucher des gens qui ne peuvent pas venir d'habitude à cause de ça. À Nice il y a une bibliothèque qui ferme à minuit tous les soirs et même quand on arrive à 21h il y a beaucoup de monde. Ça pourrait bien même pour les étudiants parce que quand on finit les cours à 19h30/20h00 j'aimerais bien travailler encore mais il n'y a rien d'ouvert à cette heure ».

→ Le réaménagement des locaux

« Les bibliothèques ne sont pas des endroits très beaux. L'espace est un peu confiné, il n'y a pas trop d'espace. Au début on a envie de rester mais en fait on n'y reste pas longtemps parce que ce n'est pas très confortable ».

« La qualité des locaux n'est pas agréable dans toutes les bibliothèques donc ça pourrait être un truc à améliorer en priorité. Les bâtiments sont vraiment vieillissants et ils sont mal signalés ».

→ La politique d'animation

« Je ne connais personne qui vient à la bibliothèque par rapport à des animations organisées par la bibliothèque. On voit qu'il y en a mais ça n'attire pas. Personnellement ça ne m'a jamais attirée. Je pense qu'il y a un travail à faire sur le contenu des animations et sur la communication autour de ces animations parce que souvent on ne sait pas qu'il y en a ».

→ La sensibilité accrue à « l'expérience usager »

« Ils ne se mettent pas toujours à la place des usagers. Je prends un exemple, l'hiver on est emmitoufflé parce qu'il fait froid à l'extérieur et quand on arrive dans la bibliothèque il y a le chauffage à fond ; donc on se retrouve à avoir nos manteaux sur les bras et pour chercher des ouvrages dans les allées ce n'est pas pratique. Il pourrait peut-être y avoir des portes manteaux ou un vestiaire, des casiers. C'est assez symptomatique. Ils font bien leur travail, mais il faudrait qu'ils se mettent plus à la place des usagers ».

Point de vue sur l'offre numérique

« filmographique »

L'intérêt d'une offre numérique est plutôt reconnu sur sa composante filmographique (film et documentaire).

« Il y a plus de choses sur Netflix mais les contenus sont différents donc tout le monde y trouve son compte. Il y a plus de documentaires, de films d'auteur sur la numothèque que sur Netflix ».

« C'est utile parce que la bibliothèque propose des documentaires, des informations plus poussées sur des sujets ou des films d'auteur que ne proposent pas les autres plateformes. Finalement il n'y a pas vraiment de concurrence parce que les offres sont différentes, mais cela (l'offre de film d'auteur ou de documentaires) n'intéresse pas forcément un large public ».

Elle suscite toutefois de nombreuses interrogations. Elle reste perçue comme une offre assez spécialisée, assez limitée en volume et de plutôt destinée à un public averti. Elle est par ailleurs en décalage avec les pratiques de streaming fortement adoptées par les participants.

« On n'utilise pas trop l'offre numérique notamment cinéma de la bibliothèque parce qu'on est habitué au streaming. En plus ce service n'est pas mis en avant donc il n'est pas connu ».

« Ce qui est pas mal c'est qu'on a un accès numérique pour pouvoir visionner des films. C'est très pratique mais le choix est un peu limité en raison des droits de diffusion des films ».

La pertinence d'une offre musicale en ligne ne fait pas consensus. Certains considèrent qu'elle peut avoir une utilité dans la mesure où elle permet de « *sortir de sa zone de confort* » et de découvrir des œuvres vers lesquelles les usagers n'iraient pas naturellement.

« L'offre musicale dans les bibliothèques ça permet aussi de sortir de sa zone de confort et de découvrir d'autres choses, parce que des applications comme Spotify nous proposent des choses que l'on aime ».

D'autres estiment qu'elle est trop fortement concurrencée par les plateformes en ligne. Elle n'aurait de sens que sur une offre de niche centrée sur les artistes locaux ou les musiciens non affiliés à une maison de production.

« Je pense que les bibliothèques sont un peu en retard sur ce type de service même si ça permet d'avoir accès à de la musique en ligne pour un coût relativement faible. Autant sur le cinéma l'aspect plus qualitatif peut jouer autant sur la musique le fait qu'il y a une très grande disponibilité sur Deezer ; l'artiste pointu ; on va pouvoir le trouver. Aussi il y a la gratuité sur Youtube si on ne veut pas s'attarder sur Spotify ou Deezer et on peut trouver beaucoup de contenu. Sauf peut-être sur les musiciens locaux, les groupes locaux sur lesquels les bibliothèques pourraient peut-être se positionner ».

« Plus on a accès à des supports, des films ou de la musique, mieux c'est. Mais ces accès sont en concurrence avec Deezer ou Netflix. Pour la musique il y a beaucoup plus de choix sur Spotify, Deezer et autres. Donc l'intérêt de l'offre numérique des BM est forcément limité »

« Au niveau de la musique, Spotify a beaucoup de contenu, le contenu est classifié par type de moment (sport, sortie entre amis, détente, etc.). En plus le contenu sur ces plateformes est actuel et c'est beaucoup plus facile d'accès. (...) Elles pourraient se différencier en ayant des musiques du monde avec des artistes qu'on ne trouve pas forcément sur internet »

« Les bibliothèques ont sans doute un rôle à jouer sur les artistes qui n'ont pas forcément de labels ».

Dans tous les cas et du point de vue des participants, le renchérissement de l'offre numérique n'apparaît ni comme un axe de développement majeur, ni comme une attente forte. Ces derniers priorisent : l'extension des horaires, le réaménagement des locaux et les politiques d'animation des lieux.

Un nouvel équipement : un nouveau lieu hybride et attendu

Les participants sont très favorables à la création d'un nouvel équipement. Il l'imagine comme un espace centré sur l'animation, la convivialité et le divertissement culturel, « culturel » étant ici compris dans une acceptation très large.

Il l'appréhende comme un lieu hybride du point de vue de la diversité des offres culturelles (du livre au jeu vidéo), des publics (familles, étudiants, ados...), de l'organisation des espaces (salle de travail, salle de réunion, salle de convivialité, salle d'exposition et d'animation...)

« On pourrait par exemple y écouter de la musique comme à la bibliothèque de Lyon où il y a des espaces où on peut écouter de la musique directement sur place. On pourrait imaginer avoir un espace avec des fauteuils, des canapés où on peut écouter de la musique, se détendre ».

« Pour moi ce serait plus un lieu de divertissement où les gens viendraient se détendre plutôt qu'un endroit où on vient pour emprunter des bouquins. Ce serait plus un endroit où les gens pourraient rester toute une après-midi. J'ai l'impression que ce serait un endroit où les gens resteraient plus longtemps parce qu'il y aurait beaucoup de choses à faire et pour tout le monde ».

« Ce serait un endroit où on reste plusieurs heures voire toute une après-midi comme quand on va au musée ou au parc pour enfant ».

« C'est un équipement où l'on pourrait faire plein de choses. Je l'imagine comme un espace de vie où il y a des enfants, mais aussi comme un lieu de travail, comme un lieu d'exposition et d'animation. On pourrait y faire plein des choses différentes ».

« En fait ce serait un lieu ouvert à une multitude de choses, du divertissement, des jeux vidéo comme on l'a dit, mais aussi un lieu où l'on trouve des salles de travail et pourquoi pas des salles de réunions pour les entreprises qui en ont besoin ».

Cette vision du nouvel équipement a été synthétisée par le groupe de la manière suivante :

« La médiathèque ce serait donc un endroit où on pourrait se détendre, lire, travailler, aller sur internet, jouer aux jeux vidéo, écouter de la musique, venir avec les enfants. Il pourrait également avoir des spectacles, des animations (lecture de contes ou de poèmes, des marionnettes) dans un petit auditorium. Il pourrait aussi y avoir un espace destiné à la cinématographie dans lequel on pourrait visionner des courts-métrages, des films façon Disney. Pour les adultes on pourrait se focaliser sur des films spécifiques et ensuite établir une sorte de master classe. Il y aurait des thématiques cinématographiques qui pourraient faire l'objet d'études. Sur le thème cinéma on pourrait imaginer qu'il serait possible d'emprunter du matériel pour filmer ou enregistrer de la musique. Ce serait aussi un lieu de rencontre notamment pour les familles à travers les animations, les activités ludiques ou même les jeux vidéo. On pourrait aussi y emprunter des instruments de musique, ou avoir des prêts d'objets ou mis à disposition sur place (outils, machines à coudre).» [production collective du groupe].

Les participants ont également imaginé le lieu comme un espace de rencontre entre étudiants.

« Ils pourraient imaginer des soirées d'échanges sur des thématiques spécifiques pour des étudiants d'un même cursus, par exemple des soirées de conférence autour des filières de l'université...Elles seraient animées avec des gens de la même formation mais de différentes promotions et avec un professeur pour apporter un plus dans les échanges ».

« Les musées de Grenoble font des soirées étudiantes quand il y a des nouvelles expositions et elles attirent pas mal de monde parce que souvent c'est un peu décalé. Il peut y avoir des concerts, des animations à destination des étudiants. On pourrait imaginer que la médiathèque puisse faire la même chose. Si ça existait j'irais parce que c'est sympa le côté intime plutôt que d'aller payer un concert pour un grand groupe auquel on n'aura pas forcément accès et ça permettrait de faire des rencontres ».

Pour les participants la création d'une nouvelle médiathèque ne peut pas s'envisager comme un projet *a minima*. Ce nouvel équipement doit s'affirmer par une « *architecture audacieuse* », « *ouverte vers l'extérieur* », « *végétale* », « *une architecture identifiable* » qui fasse de cette médiathèque « *un bâtiment incontournable à Grenoble* », « *quelque chose qui fasse vraiment hors du commun par rapport à ce qui a été fait* ».

« *Il faudrait qu'il y ait des espaces en hauteur, lumineux, aérés* ».

« *Il peut y avoir des espaces calmes et des espaces plus ouverts à la discussion avec plus de bruits. Il faudrait aussi qu'il y ait des espaces extérieurs ; un patio notamment quand on veut lire dehors l'été* ». « *On pourrait y faire des cercles de lecture en extérieur* ».

« *Même pour l'espace jeunesse il pourrait y avoir une extension avec le jardin dans lequel il y aurait des aires de jeux* ».

« *La toiture serait végétale. Ce serait un bâtiment en bois ça ferait du bien surtout à Grenoble parce que c'est très minéral* ».

Du point de vue du groupe cet équipement doit être compris comme participant pleinement à l'image et à l'attractivité de Grenoble. Ce bâtiment « *hors norme* » permettrait d'accueillir des événements ou des expositions importantes.

« *Ce qui serait aussi bien (avec cette médiathèque) c'est d'accueillir des expositions plus importantes, des événements qui auront une plus grande ampleur parce que la médiathèque sera plus grande et pourra les accueillir plus facilement. On pourrait imaginer aussi qu'il y aurait des petits galas sur certains thèmes notamment le soir pour que les actifs puissent y aller en sortant du travail* ».

Il est compris comme un espace proposant des plages d'ouverture extrêmement larges. Ces plages d'ouverture permettraient en partie d'offrir une solution alternative aux horaires actuellement pratiqués par les BM. Ces horaires ayant été assez largement pointés comme l'un des principaux défauts des BM de Grenoble. « *Les horaires plus larges jusqu'à minuit parce que les Tram s'arrêtent à 2 heures du matin. Il faudrait que ça ouvre plus tôt le matin pour ceux qui veulent y travailler* ».

La future médiathèque n'est pas nécessairement attendue comme un équipement d'hypercentralité, les participants ont ici surtout insisté sur son accessibilité : « *desservie par des pistes de cyclable* », « *disposant d'un parking pour les vélos* », « *proche d'un parking ou d'un parking relais* », « *desservie par une station de tram portant le nom de la médiathèque* ».

Un lieu porteur de modernité et renouvelant les modes de relations aux usagers

La modernité du lieu est sans doute l'aspect le plus évoqué. Cette modernité doit se traduire dans la conception de l'équipement (architecture, organisation des espaces, aménagement intérieur...), dans sa fonction (animation, vie sociale, convivialité, étonnement culturel...), dans l'offre proposée (diversité des contenus, des supports, des animations) et dans les modes de communication. L'idée générale tend vers la création d'un tiers lieu culturel, hybride, évolutif, ouvert, connecté et peu institutionnel. Le bon fonctionnement de ce lieu reposerait assez fortement sur sa politique d'animation, son agenda événementiel. Les participants ont fortement insisté sur un changement des postures des personnels et sur une place accrue des usagers dans le fonctionnement.

« Que le personnel puisse avoir plus le temps de pouvoir conseiller et de mettre en avant ses coups de cœur. Avoir une relation qui est moins institutionnelle (usagers/agents) mais quelque chose de plus convivial comme quand on va chez un libraire ».

« Il faudrait qu'il y ait une boîte à idées pour que les usagers puissent plus s'emparer de la médiathèque ; qu'ils puissent l'adapter plus à leurs envies. Ça se matérialiserait aussi avec des bibliothécaires qui auraient plus le temps de pouvoir discuter avec les usagers, par un mur en liège sur lequel on peut accrocher des post-it ou la formulation de demande ».

« Il y aurait plus d'animations : qu'il y ait des animateurs autant pour les enfants que pour les ados ou les adultes. (...) Il pourrait y avoir des comités d'usagers qui se rencontrent pour élaborer l'offre culturelle ».

« Peut-être que les usagers pourraient être plus en position de proposer des choses ; que la médiathèque relaye les envies des usagers de se regrouper autour de sujets. Par exemple, que les usagers puissent proposer des regroupements autour de thématiques qui les intéressent et que les personnels de la médiathèque en soient les relais en diffusant une communication du style : Si vous êtes passionnés de fossiles RDV à la médiathèque tel jour ».

« Il faudrait aussi que les usagers soient connectés à la médiathèque (...) « Il faudra une plus large communication autour de ce qui se fait à la médiathèque. Il faudra une communication sur les réseaux sociaux comme Facebook, Instagram et autres pour valoriser les événements ».

« Il faudrait qu'il y ait une équipe qui s'occupe de la programmation de base de la salle de projection cinématographique et qu'il y ait des trous dans lesquels les usagers peuvent proposer des animations ou des projections de films. Les usagers pourraient réserver la salle et organiser leur projection, mais aussi faire en sorte que les usagers puissent utiliser les ressources de la médiathèque pour publiciser l'évènement mais sans que ce soit les personnes qui s'occupent de la médiathèque qui doivent créer l'évènement ».

Si l'adhésion de principe à la création d'une médiathèque ne fait pas débat, les participants ont très largement insisté sur la nécessité d'éviter les effets de concurrence entre ce nouvel équipement et les BM existantes. Les risques de concurrence sont perçus comme réels en regard de : la vétusté de certaines bibliothèques, des limites associées aux espaces qui s'y trouvent et des horaires d'ouverture vécus comme très contraignant par ces publics.

« Créer un nouvel équipement c'est bien, mais les autres bâtiments ne sont pas rénovés. Il faut les rénover en premier parce qu'il n'y a pas une seule BM vraiment sympa et c'est bien dommage. Il ne faut pas que la médiathèque fasse de l'ombre aux bibliothèques, cela nuirait à la diversité de l'offre dont on dispose actuellement ».

« Le risque c'est que la médiathèque rentre en concurrence avec les bibliothèques parce que c'est plus facile de se rendre dans un endroit que l'on trouve agréable que dans un endroit que l'on trouve moins agréable. Surtout si les horaires de la médiathèque correspondent plus aux besoins ».

Pour les participants, la création de ce nouvel équipement n'a de sens que s'il permet de capter un public différent de celui des BM et de manière concomitante s'il se positionne sur une offre différente.

« Construire un nouveau bâtiment plus grand mais qui propose les mêmes offres que ce qui existe déjà ça ne paraît pas très pertinent. Il faut proposer autre chose et que cela s'adresse à d'autres personnes ».

« Il faut se poser la question de son utilité, de ce que cela va apporter de plus que ce qui existe. Moi je suis très content de ce qui existe déjà. Pourquoi faire une nouvelle structure alors qu'on est en train d'en fermer d'autres ; qu'est-ce que ça apporterait de plus. Comme on l'a dit il faut que cela soit différent et que cela apporte un nouveau public. (...) et il ne faut pas que cela soit un prétexte à la suppression de postes ou de suppression des petites bibliothèques ».

« Il faudrait que cette médiathèque s'adresse vraiment à tous les types de public (familles, jeunes, personnes âgées, etc.) et pas seulement aux amateurs de livre. Il faudrait en faire un lieu de convivialité pour que les gens puissent venir entre amis, faire des rencontres ».

Dans l'hypothèse de la création d'une médiathèque centrale, certains participants imaginent que les autres BM seraient davantage en prise avec l'animation des quartiers.

« Moi je suis enthousiaste à l'idée d'avoir une grande médiathèque centrale. S'il y avait une médiathèque centrale, les bibliothèques constitueraient des petits lieux qui répondent mieux aux besoins des gens du quartier avec des animations locales pour dynamiser la vie de quartier. La médiathèque répondrait à un besoin différent moins livresque ».

« Forcément avoir une médiathèque ça changerait les missions des bibliothèques. Les bibliothèques de quartier auraient peut-être plus des missions de proximité, d'animation des quartiers, de rencontres avec les écoles par exemple. Elles seraient amenées à faire plus d'animations de proximité ».