

Réseau des médiathèques de l'Albigeois

Projet scientifique, culturel éducatif et social

2ème partie : Diagnostic

Septembre 2018

Contact : Jocelyne Deschaux
Directrice
du réseau des médiathèques
de l'Albigeois
jocelyne.deschaux@grand-albigeois.fr

Chapitre 2 : Diagnostic critique

Plan

Introduction : la méthode utilisée

1. Evaluation du réseau des médiathèques de l'Albigeois

1.1. Conditions d'accès

1.1.1. Horaires d'ouverture

1.1.1.1. L'amplitude horaire sur le réseau

1.1.1.2. Réflexions sur les horaires d'ouverture du RMED

1.1.1.2.1. Horaires d'ouverture à certains publics

1.1.1.2.2. Réflexions sur les horaires d'ouverture du RMED

1.1.1.3. Les horaires d'été sur le réseau

1.1.1.4. Horaires de la médiathèque Pierre-Amalric

1.1.1.4.1. L'ouverture jusqu'à 19 h le vendredi

1.1.1.4.2. Autres éléments

1.1.1.5. Horaires de la médiathèque de Lescure

1.1.1.6. Horaires de la médiathèque de Cantepau

1.1.1.6.1. Horaires d'« hiver »

1.1.1.6.2. Horaires d'été

1.1.1.7. Horaires de la médiathèque de Saint-Juéry

1.1.2. Les accès

1.1.3. Tarifs

1.1.4. Accueil

1.1.5. Politique de communication

1.1.5.1. Les besoins actuels

1.1.5.2. Site internet

1.1.5.3. Réseaux sociaux

1.1.6. Signalétique

1.2. Impacts sur les publics

1.2.1. Chiffres de fréquentation

1.2.1.1. Inscrits et prêts

1.2.1.2. Fréquentation de l'action culturelle

1.2.1.3. La fréquentation physique

1.2.1.4. Le public captif : les chiffres des accueils de classes

1.2.2. Eléments de connaissance des publics

1.2.2.1. Les inscrits et emprunteurs actifs

1.2.2.2. Le public des manifestations culturelles

1.2.2.3. Le public de l'offre numérique

1.2.2.3.1. Les utilisateurs des ordinateurs multimédias en libre service

1.2.2.3.2. Les ateliers numériques

1.2.2.4. Le public ayant répondu au questionnaire

1.2.2.5. Les usages du/des publics

1.3. Politique des publics

1.3.1. Stratégies

- 1.3.2. Publics cibles
 - 1.3.3. Le public ciblé lors des manifestations culturelles
 - 1.3.4. Publics prioritaires
 - 1.3.5. Politique éducative, artistique et culturelle
 - 1.3.5.1. Les manifestations culturelles ouvertes à tous
 - 1.3.5.1.1. Au niveau du réseau
 - 1.3.5.1.2. Mise en œuvre de la politique culturelle
 - 1.3.5.1.2.1. Organisation
 - 1.3.5.1.2.2. Le budget
 - 1.3.5.1.2.3. Les équipes
 - 1.3.5.1.2.4. L'équipe du service Action culturelle
 - 1.3.5.1.2.5. Les locaux
 - 1.3.5.1.2.6. Un public parfois peu citoyen
 - 1.3.5.1.2.7. L'action culturelle à Cantepau
 - 1.3.5.1.2.8. La communication sur l'action culturelle
 - 1.3.5.1.2.9. Les retours du public sur l'action culturelle
 - 1.3.5.2. Les accueils de classes, de la crèche à l'enseignement supérieur, et la politique éducative, culturelle et artistique
 - 1.3.5.3. Les objectifs de la politique culturelle
 - 1.3.6. Les partenariats
 - 1.3.6.1. Les partenaires de l'action culturelle
 - 1.3.6.2. Les partenaires des autres actions du RMED
 - 1.3.6.3. Partenariats au niveau des différents sites
 - 1.3.6.3.1. Médiathèque Pierre-Amalric
 - 1.3.6.3.2. Médiathèque de Cantepau
 - 1.3.6.3.3. Médiathèque de Lescure
 - 1.3.6.3.4. Médiathèque de Saint Juéry
- 1.4. Offre de services
 - 1.4.1. Services à destination des usagers
 - 1.4.1.1. Le prêt illimité des imprimés
 - 1.4.1.2. La durée des prêts
 - 1.4.1.3. Les réservations
 - 1.4.1.4. L'alerte de l'échéance des prêts
 - 1.4.1.5. La navette
 - 1.4.1.6. La boîte à documents
 - 1.4.1.7. Services à destination des publics en situation de handicap
 - 1.4.1.8. Le prêt inter-bibliothèques
 - 1.4.1.9. Le portage à domicile
 - 1.4.1.10. Le multimédia
 - 1.4.2. Mission « Services aux publics »
- 1.5. Collections physiques et ressources numériques
 - 1.5.1. Politique documentaire
 - 1.5.2. Catalogue
 - 1.5.3. Insertion dans la carte documentaire locale et nationale
 - 1.5.4. Participation aux réseaux professionnels
 - 1.5.5. Collections de lecture publique
 - 1.5.5.1. Certaines collections n'ont pas encore trouvé leur public
 - 1.5.5.2. Harmonisation des pratiques d'acquisition
 - 1.5.5.3. Désherbage
 - 1.5.5.4. Cotes validées

- 1.5.5.5. Modes de rangement
- 1.5.5.6. L'état des collections
- 1.5.6. Ressources numériques
- 1.5.7. Le patrimoine
 - 1.5.7.1. Statut et état des collections patrimoniales
 - 1.5.7.2. Identification
 - 1.5.7.3. Conservation
 - 1.5.7.4. Recherche
 - 1.5.7.5. Valorisation
- 1.6. Espaces : sites et bâtiments
 - 1.6.1. Médiathèque Pierre-Amalric d'Albi
 - 1.6.1.1. Etat sanitaire
 - 1.6.1.1.1. Climatisation datait de 2012.
 - 1.6.1.1.2. Vétusté des canalisations.
 - 1.6.1.2. Accès du public
 - 1.6.1.2.1. Le parking et son accès
 - 1.6.1.2.1.1. Le parking
 - 1.6.1.2.1.2. L'accès au parking
 - 1.6.1.2.1.3. Le compteur de passages
 - 1.6.1.3. La gestion des documents
 - 1.6.1.3.1. Un point centralisé de retours ?
 - 1.6.1.2.1.2. Détecteur de documents
 - 1.6.1.4. Les espaces
 - 1.6.1.4.1. Généralités
 - 1.6.1.4.1.1. Le bruit
 - 1.6.1.4.1.2. La propreté
 - 1.6.1.4.2. Entrée
 - 1.6.1.4.2.1. Forces
 - 1.6.1.4.2.2. Faiblesses
 - 1.6.1.4.2. Espace Adultes
 - 1.6.1.4.2.1. Forces
 - 1.6.1.4.2.2. Faiblesses
 - Banques
 - Premiers rayonnages
 - Présentation des collections
 - Divers
 - 1.6.1.4.3. Espace Arts
 - 1.6.1.4.3.1. Forces
 - 1.6.1.3.3.2. Faiblesses
 - 1.6.1.3.4. Espace Jeunesse
 - 1.6.1.3.4.1. Forces
 - 1.6.1.3.4.2. Faiblesses
 - 1.6.1.3.5. Espace multimédia
 - 1.6.2. La médiathèque de Cantepau
 - 1.6.2.1. Etat sanitaire
 - 1.6.2.2. Les espaces
 - 1.6.2.2.1. Forces
 - 1.6.2.2.2. Faiblesses
 - Maison de quartier
 - Espace d'accueil de groupe réduit et mal isolé

- L'espace Jeux sur place
- Mobilier
- Espaces internes

1.6.3. La médiathèque de Saint-Juéry

1.6.3.1. Etat sanitaire

1.6.3.2. Espaces

1.6.3.2.1. Forces

1.6.3.2.2. Faiblesses

1.6.3.3. Facilités d'accès

1.6.4. La médiathèque de Lescure

1.6.4.1. Etat sanitaire

1.6.4.2. Les espaces

1.6.4.2.1. Forces

1.6.4.2.2. Faiblesses

1.6.5. Le médiabus

1.6.5.1. Les horaires

1.6.5.2. Le bilan

1.7. Moyens techniques, financiers et humains

1.7.1. Moyens techniques, gestion des affaires générales

1.7.1.1. Standard téléphonique

1.7.1.2. Gestion des réunions de cadres (direction, coordination réseau)

1.7.1.3. Gestion et suivi des conventions des collectivités et établissements

scolaires

1.7.1.4. Gestion et suivi des conventions de partenariat dans le cadre de

manifestations culturelles

1.7.1.5. Suivi des inscriptions

1.7.1.6. Finances

1.7.1.7. Gestion des ressources humaines

1.7.2. Fonctionnement

1.7.2.1. 2012-2016

1.7.2.2. Organisation du réseau

1.7.2.3. L'accompagnement informatique des agents

1.7.3. Moyens humains

1.7.3.1. Qualifications

1.7.3.2. Plan de formation

1.7.3.3. Adaptation des postes aux besoins

1.7.3.4. Réflexion sur l'organisation interne (rythme de travail, roulement des

samedis)

1.7.3.5. Travail interne

1.7.3.6. Effectifs

1.7.3.7. Absentéisme

2. Résultats chiffrés du RMED

2.1. Bilan 2016

2.2. Chiffres complémentaires

2.2.1. Action culturelle

2.2.2. Accueil de classes

2.2.3. Total publics accueillis

2.3. Les chiffres du numérique en 2016

3. Positionnement du réseau des médiathèques de l'Albigeois au regard des moyennes nationale et régionale

- 3.1. Les horaires
- 3.2. Inscrits et emprunteurs actifs
- 3.3. Entrées
- 3.4. Prêts
- 3.5. Les collections (2017)

4. Positionnement du réseau des médiathèques de l'Albigeois au regard des moyennes régionales

5. Autres éléments d'appréciation : les retours du public

- 5.1. Les notes attribuées sur Google aux médiathèques
- 5.2. Le questionnaire en ligne de 2015
- 5.3. La rubrique « Comment avez-vous connu le réseau des médiathèques », renseigné normalement à chaque première inscription au réseau.
- 5.4. Les cahiers de suggestions
 - 5.4.1. Cahier de suggestions de la médiathèque Pierre-Amalric
 - 5.4.2. Cahier de suggestions des autres sites
- 5.5. Les livres d'or des expositions à Amalric
 - 5.5.1.
 - 5.5.2. Livre d'or de l'exposition Paysage(s) d'intérieur / Paysage(s) : question de regard

Projet scientifique et culturel

Chapitre 2 : Diagnostic critique

Le diagnostic évalué :

- le résultat et la pertinence de la politique et des actions menées,
- le positionnement de la bibliothèque au regard des moyennes nationale et régionale
- l'adaptation des collections, des services et des locaux aux missions et activités

Il repère les bonnes pratiques et les succès, les difficultés récurrentes et les points de vigilance.

Introduction : la méthode utilisée

Pour la rédaction de ce diagnostic, la méthode utilisée a été la suivante :

Comme pour la partie « Etat des lieux », il a été demandé en 2016 à chaque responsable de structure ou de service de proposer un bilan qualitatif de la structure, de l'espace ou du service, un relevé des forces et des faiblesses. La direction a ensuite complété et synthétisé l'ensemble. Par ailleurs, les groupes de travail thématiques, organisés au sein du personnel pour évoquer les « projets » ont bien sûr démarré sur un diagnostic des différentes composantes de la thématique. De même, les deux séances de groupes de travail avec les élus de la commission culture ont évoqué les forces et les faiblesses du réseau des médiathèques. Les divers rendez-vous avec les partenaires, mis en œuvre par la direction (université, Bibliothèque universitaire, bibliothèque départementale de prêt, partenaires culturels, etc...) ont permis de compléter ce diagnostic. Parallèlement, une enquête auprès du public, réalisée du 8 novembre 2017 au 8 janvier 2018, diffusée sous format papier au sein des médiathèques et auprès des usagers du médiabus, et à l'extérieur des médiathèques (dans le réseau des bus, sur des marchés, dans les rues adjacentes aux médiathèques et éloignées de celles-ci), et en ligne sur le site des médiathèques, sur celui de l'Agglomération, relayé dans *Grand A*, le magazine de l'Agglomération, a permis de recueillir **880 réponses**. Le questionnaire était laissé à disposition à l'accueil de toutes les médiathèques, mais aussi au niveau des banques de prêts, et les agents posaient systématiquement la question aux usagers pour leur rappeler de le remplir. Une stagiaire a été missionnée, dans une attitude proactive, auprès des usagers dans chaque structure pour aider ceux qui le souhaitent à le remplir, et également à l'extérieur, pour recueillir les avis de personnes qui ne fréquentaient pas les médiathèques. Les résultats en sont livrés au sein de ce PSC / diagnostic, comme éléments d'appréciation ; cependant, l'équipe de coordination du réseau des médiathèques qui a rédigé les questions et la direction qui en a rassemblé, analysé et constitué les résultats sont bien sûr parfaitement conscientes des limites de cette enquête, qui n'a pas été réalisée par des professionnels de la sociologie, et dont les termes par exemple pouvaient prêter parfois à interprétation diverse. De même, il n'a pas été fait d'étude sur le nombre de questionnaires remplis dans et hors les médiathèques, dans chaque structure, etc... Les résultats peuvent donc présenter un certain nombre de biais, et ne sont donc proposés qu'à titre indicatif, mais ont l'avantage de représenter cependant des points de vue non négligeables. Enfin, une séance de réflexion collaborative avec le public a été organisée à la médiathèque Pierre-Amalric le 20 janvier 2018, à laquelle ont participé une trentaine de personnes. Ont abondé dans le diagnostic également les autres sources d'évaluation des services par le public : notamment une enquête en ligne en 2015 et les cahiers de suggestions (hors suggestions d'acquisitions), mis en place dans les structures.

1. Evaluation du réseau des médiathèques de l'Albigeois

1.1. Conditions d'accès

1.1.1. Horaires d'ouverture

1.1.1.1. L'amplitude horaire sur le réseau

Amplitude horaire du réseau : 44 h 30, Ouverture sur le réseau 6 jours sur 7 Amplitude horaire du réseau action culturelle comprise : 47 h 30 Amplitude horaire du réseau action culturelle et accueils de classes compris : 50 h 30 Amplitude horaire moyenne des médiathèques de villes de + de 100 000 habitants : 44 h
--

A l'amplitude horaire des créneaux d'ouverture au public du réseau des médiathèques (44 h 30), il est impératif d'ajouter le nombre d'heures d'ouverture supplémentaire de chaque médiathèque, pour l'action culturelle ou l'accueil de publics en dehors des heures d'ouverture a stricto sensu.

- Ainsi, sur le premier semestre 2017, il faut ajouter, au niveau du réseau, et pour les actions culturelles annoncées sur le *Médiatic*, 85,5 heures d'ouverture en plus, soit une moyenne de 14,25 heures par mois, et d'environ 3 heures par semaine (en général, en soirée). L'amplitude horaire passe donc, de ce point de vue, à 47 h 30 par semaine.

- De même, il faut ajouter les horaires des accueils de publics spécifiques quand la médiathèque est fermée : ainsi, à Lescure, à Cantepau, à Saint-Juéry, et à Amalric, les accueils de classes hors horaires d'ouverture, le matin, de 9 h à 10 h (ou 10 h 30 à Lescure), les mardis, mercredis, jeudis et vendredis, sont hebdomadaires en période scolaire. Il faut donc ajouter à l'amplitude horaire des heures d'ouverture 3 x 1 heure (de 9 h à 10 h), les mardis, jeudis et vendredis, pour l'amplitude horaire sur le réseau (St Juéry étant ouvert le mercredi à 9 h, ce jour-là n'est pas ajouté ici). L'amplitude horaire passe donc, de ce point de vue, à 50 h 30 par semaine.

A noter que l'amplitude horaire du réseau (même a stricto sensu) dépasse la moyenne d'une ville de + de 100 000 habitants (44 h hebdomadaires).

1.1.1.2. Réflexions sur les horaires d'ouverture du RMED

1.1.1.2.1. Horaires d'ouverture à certains publics

On vient de le voir pour l'amplitude horaire, par rapport aux horaires d'ouverture annoncés en partie Etat des lieux, il convient de prendre en compte également les éléments suivants :

- Le RMED accueille des groupes (essentiellement des classes, de crèche, de maternelle, de primaire, de collège, de lycée, et d'enseignement supérieur, mais aussi des groupes de PMI, du réseau des assistantes maternelles, des maisons de retraite, groupes de publics en situation de handicap), en général en dehors des horaires d'ouverture. Cela se chiffre par exemple, sur l'année, à 51 h sur l'année à Lescure (soit 1,2 h en plus par semaine), à 37 h à Cantepau (soit 0,8 h en plus par semaine), à 91,5 h à Saint-Juéry (soit 2,2 heures en plus par semaine), et à 217,5 h pour Amalric : (Adultes, arts, patrimoine et Jeunesse : 51 + 37 + 38 + 91,5). de même, les actions hors les murs (maison d'arrêt : 36 h en 2017) doivent être comptabilisées.

1.1.1.2.2. Réflexions sur les horaires d'ouverture du RMED

Total heures d'ouverture hebdo à M P-A : 38 h 30 Moyenne nationale du nombre d'heures d'ouverture de médiathèques de villes de + de 50 000 habitants : 33 h Total annualisé du nombre d'heures d'ouverture sur le réseau : 35 h 30

<p style="text-align: center;">Nombre annuel d'heures d'ouverture en 2017 (ouverture « ordinaire ») : 2139 h</p> <p style="text-align: center;">Nombre annuel d'heures d'ouverture en 2017 (action culturelle et accueils de groupes compris) : 2139 + 171 h action culturelle + 217,5 h accueil de classes hors horaires d'ouverture = 2527,25</p> <p style="text-align: center;">Moyenne de nombre d'heures total (tout compris) par semaine : 51,39 h</p>
--

L'actualité est à l'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques en France. Le RMED s'inclut bien sûr dans cette réflexion. Cependant, en dehors des points sur lesquels la réflexion se doit d'être portée (durée et démarrage des horaires d'été, jour d'ouverture en « soirée » : 19 h, etc.), il semble que les horaires du RMED semblent correspondre relativement bien aux besoins et habitudes du public grand-albigeois en 2017.

- Nombre d'heures d'ouverture de la médiathèque de centre-ville de 38 h 30 (moyenne nationale 2014¹ pour les bibliothèques de villes de + de 50 000 habitants : 33 heures ; pour les villes de plus de 100 000 habitants : 44 heures ; (voir 2. Positionnement du RMED au regard des moyennes nationale et régionale).
- En été, sur 10 semaines, le nombre d'heures d'ouverture est actuellement de 32 heures pour la médiathèque Pierre-Amalric.
- Le nombre d'heures d'ouverture **annualisé** pour la médiathèque Pierre-Amalric est donc de 35 h 30.
- Si on regarde les chiffres de transaction heure par heure, on constate que, dans aucune médiathèque, il n'y a jamais de plages horaires qui ne voit pas se produire au moins une transaction.
- A cela doit être ajouté qu'à la médiathèque Pierre-Amalric au moins (cela est le cas également régulièrement à Cantepau et Saint-Juéry), il n'y a jamais de plages horaires où aucun ordinateur public n'est occupé.

Le questionnaire mis en place en novembre et décembre 2017 au sein du réseau et destiné au public usager et non usager des médiathèques au sein de l'agglomération fait ressortir, au sujet des horaires, les éléments suivants (rappel : 880 réponses) :

- 9,6 % des personnes ayant répondu au questionnaire² disent qu'ils ne fréquentent pas les médiathèques pour cause d'horaires ;
- 1,56 % disent ne pas être inscrits aux médiathèques pour cause d'horaires ;
- 3 personnes demandent explicitement l'ouverture le dimanche (soit 0,3 %) ;
- 21 personnes (= 2,3 %) demandent des extensions d'ouverture : le matin à 9 h ou 10 h, le soir après 18 h, ou 18 h 30 à St-Juéry, l'été, entre 12 h et 14 h ; des usagers demandent des horaires plus lisibles ;
- lors de la réunion publique du 20 janvier 2018, où étaient présentes une trentaine de personnes, la question des horaires a été évoquée : la moitié des personnes constituant le groupe de travail sur les services aux publics se sont portées favorables à une ouverture du dimanche, arguant une plus grande disponibilité du public, pensant que ce serait signe d'une ambition culturelle forte, et proposant une ouverture des médiathèques à tour de rôle ce jour-là.

Pour travailler efficacement sur des changements d'horaires et en particulier une extension d'horaires - et en particulier pour l'ouverture le dimanche - , il faut impérativement, semble-t-il :

- établir un diagnostic de territoire sur les habitudes du public qui fréquente les différentes médiathèques du réseau, sur les rythmes de vie des habitants, sur les habitudes du public

1 Chiffres de l'Observatoire de la lecture publique.

2 880 réponses au questionnaire, en ligne et en format papier ; pour les questionnaires papier, ils ont été remplis sur place et à l'extérieur, par des usagers et des non usagers : 80 % disent fréquenter les médiathèques, et 70 % disent être inscrits aux médiathèques).

qui ne fréquente aucune des différentes médiathèques du réseau.

Par ailleurs, le diagnostic de territoire pourrait être pris en charge à 80 % par l'Etat dans le cadre d'un Contrat Territoire Lecture³.

- Cette analyse doit sans doute se décliner également à l'échelle des quartiers et des communes de l'agglomération disposant d'une médiathèque, et également des quartiers desservis par le médiabus.

Par ailleurs, le RMED pourra réfléchir

- Sur une demande de la Direction générale, il pourrait être intéressant d'étudier la pertinence d'ouvrir certains espaces à des horaires décalés, ainsi, l'espace périodiques d'Amalric le matin avant 9 h pour que le public puisse venir consulter les journaux (dont il faudrait étudier un nouveau mode d'acheminement pour une arrivée tôt le matin) avant d'aller au travail. Une étude pourrait évaluer le nombre de personnes réellement intéressées par cette possibilité, coût de l'opération en regard du nombre de personnes potentiellement intéressées (en procédure spéciale d'acheminement des journaux et en heures supplémentaires des agents nécessaires pour ouvrir ce service), etc.
- En parallèle de l'élaboration de ces outils, il faudra réfléchir à la possibilité technique (RH) d'*extensions d'horaires temporaires*, (et non pas sur toute l'année, ce qui ne serait sans doute moins pertinent). Ainsi, on constate qu'en période de préparation du bac, par exemple, en mai et juin, le public est particulièrement nombreux à fréquenter la médiathèque Pierre-Amalric. Il pourrait être intéressant et pertinent de proposer des ouvertures le soir spécifiquement lors de cette période, quand on sera sûr que le public répondra présent. Cette expérience va être tentée en juin 2017.
- Dans le même esprit, on pourrait imaginer que différents services soient proposés selon les horaires. Ainsi, on pourrait imaginer que, quand les médiathèques sont ouvertes pour une action culturelle en soirée, le service de *retrait des réservations* soit ouvert, pour ceux qui fréquentent la manifestation comme pour les autres qui ne la fréquentent pas. Le besoin en personnel pendant ces plages ne serait pas forcément très important, en plus de celles qui sont nécessaires pour encadrer la manifestation. Pour les manifestations culturelles qui se déroulent en soirée, cela serait un service supplémentaire pour le public ; du point de vue du personnel, ces heures pourraient être comptées soit en heures supplémentaires, soit dans les horaires globaux. Ainsi, on l'a vu, de janvier à juin 2017, les médiathèques ont été ouvertes 85,30 heures de plus, soit une moyenne de 3 heures par semaine. Ces 3 heures pourraient être mis à profit d'un public qui ne peut pas se déplacer en journée ni le samedi.
- Il pourrait être pertinent d'étudier le retrait de réservations sur des lieux autres que les médiathèques, ouverts à des horaires différents, et sur les mêmes réseaux informatiques que le RMED, comme Atlantis (ouvert jusque 21 h, ou le dimanche).

1.1.1.3. Les horaires d'été sur le réseau

Nombre hebdo d'heures d'ouverture M P-A en été : 32 h
Nombre hebdo d'heures d'ouverture à Lescure en été : 23 h 30 (idem hiver)
Nombre hebdo d'heures d'ouverture à Saint-Juéry en été : 27 h 30 (hiver : 26 h)
Nombre hebdo d'heures d'ouverture à Cantepau en été : 22 h 30 (hiver : 31 h 30)
Points d'amélioration à travailler :
- Fermeture à 17 h le samedi en été à M P-A
- 10 semaines d'horaires d'été qui commencent vers le 25 juin

³ A défaut, ce diagnostic pourrait être pris en charge, par exemple, avec un préavis de 2 ans, par le département de Sociologie de l'Université JF Champollion, et ses étudiants, en définissant parfaitement en amont les contours de cette étude.

En 2015, il a été décidé, pour des questions de lisibilité, d'aligner l'ensemble des médiathèques du réseau sur les mêmes dates de démarrage des horaires d'été – 10 semaines obligatoirement d'après le CTP d'Albi en 2005 -, ce qui n'était pas le cas auparavant.

En 2017, le démarrage de ces horaires d'été (en général, à partir du 25 juin) est devenu assurément trop précoce : les scolaires ont classe désormais jusqu'au 7 juillet environ, de sorte qu'il y a environ 15 jours où les médiathèques sont en horaires d'été, alors que le reste du public ne l'est pas. Pour autant, il ne semble pas que le principe même des horaires d'été et d'horaires d'ouverture légèrement plus restreints doivent nécessairement être revus : au lieu des 38 h 30 d'ouverture hebdomadaire, la médiathèque Pierre-Amalric est ouverte en été 32 heures, ce qui reste proche du nombre d'heures *annuels* d'ouverture pour une ville de 50 000 habitants (33 heures). La fermeture du lundi ne semble pas poser de problèmes au public ; en revanche, la fermeture à 17 h les samedis d'été est trop précoce, et la fermeture à 18 h pourrait être proposée en période estivale.

Il faut donc revoir ces éléments d'horaires d'été et de la date de leur démarrage.

Cependant, la question du démarrage des horaires d'été doit être calculée très précisément, puisque les horaires du personnel doivent être recalculés en fonction des horaires d'ouverture -il semble pertinent de maintenir ce principe : le temps annuel de temps de travail prévoyait, en 2007, pour Albi, 33 heures hebdomadaires pendant 10 semaines ; dans le cadre du passage aux 1607 h, en 2016, ce temps de travail l'été est passé à 36 heures pendant 10 semaines (3 heures de plus pour le travail interne ont été ajoutées le jeudi matin).

1.1.1.4. Horaires de la médiathèque Pierre-Amalric

51656 habitants
Total heures d'ouverture hebdo en « hiver » à M P-A : 38 h 30
Total heures d'ouverture hebdo en été à M P-A : 32 h
Total annualisé du nombre d'heures d'ouverture à M. P-A : 36 h 40
Moyenne nationale du nombre d'heures d'ouverture de médiathèques de villes de + de 50 000 habitants : 33 h

1.1.1.4.1. L'ouverture jusqu'à 19 h le vendredi

- Une ouverture jusqu'à 19 h le vendredi qui ne marche pas

- *L'ouverture jusqu'à 19 h le vendredi* soir doit impérativement être revue : manifestement cette tranche horaire est peu fréquentée.

En effet, une simple observation de la médiathèque entre 18 h et 19 h montre une réelle chute de la fréquentation. Cela est corroboré par une analyse des chiffres des transactions : les retours effectués le vendredi de 18h à 19h représentent environ 1 % des retours effectués sur toutes les plages hebdomadaires d'ouverture d'Amalric, et les prêts 2 %.

Cette ouverture jusqu'à 19 h avait déjà été déplacée, puisqu'initialement, elle était placée le mardi.

Elle pourrait être remplacée :

- soit de remplacer cette ouverture « nocturne » par une ouverture méridienne anticipée les lundis, mardis et jeudis (ouverture à 13 h au lieu de 13 h 30) : ainsi, l'heure de 18 h à 19 h serait remplacée par une demi-heure d'ouverture en plus ;
- soit par le mercredi ou le samedi soir jusqu'à 19 h (il semble que ces jours-là, le public serait présent jusqu'à 19 h le mercredi et le samedi étant bien sûr les deux plus gros jours d'affluence) avec la difficulté qu'il s'agit dans les deux cas de gros jours d'affluence, et donc d'alourdir encore, pour le personnel, ces deux jours en allongeant le temps d'ouverture ; par ailleurs, le samedi, le personnel est à mi-effectif toute la journée ;
- soit par une ouverture jusqu'à 18 h 30 sur deux autres jours (à l'instar de ce qui se fait à la médiathèque de Saint-Juéry), mais avec la difficulté du souci de la lisibilité, il faudrait alors harmoniser la fermeture à 18 h 30 tous les soirs.

Il apparaît que, même si l'ouverture en « soirée » semble souhaitable pour offrir au public qui travaille une possibilité de venir après sa journée de travail, que cela ne semble guère correspondre aux habitudes du public en centre-ville d'Albi :

- la population qui travaille en centre ville habite fréquemment en dehors du centre-ville, et donc, après la journée de travail aspire à sortir d'Albi, sans prendre le temps de prolonger son temps en centre-ville, pour aller à la médiathèque Pierre-Amalric (ce raisonnement est valable pour la médiathèque Pierre-Amalric, en centre-ville d'Albi ; il ne l'est pas pour celle de Saint-Juéry, où au contraire les gens viennent après leur journée de travail, une fois rentrés dans leur commune de résidence, et donc fréquentent la médiathèque de St-Juéry jusque 18 h 30) ;
- au contraire, la population qui travaille en centre-ville utilise le créneau méridien pour fréquenter la médiathèque Pierre-Amalric : il semble qu'il serait en conséquence plus judicieux d'ouvrir le midi plus tôt (13 h au lieu de 13 h 30) : effectivement, tous les jours d'ouverture à 13 h 30, entre 30 et 50 personnes attendent sur le parvis ;
- aucun commerce, sauf le Carrefourmarket, n'est ouvert avenue Charles de Gaulle le soir après 18 h, ce qui n'encourage pas les gens à fréquenter cette zone.

1.1.1.4.2. Autres éléments

- Une ouverture le lundi, peu fréquente en France

L'une des forces du réseau, et notamment des médiathèques Pierre-Amalric et de Cantepau est l'ouverture sur 6 jours, du lundi au samedi. Si l'ouverture du lundi est en partie importante la cause de la complexité du rythme et de l'organisation du travail, elle est cependant remarquable, puisque les médiathèques ouvrant ce jour de la semaine ne sont pas si fréquentes. Cette volonté d'ouverture le lundi a été posée dès la construction de la médiathèque, en particulier dans le souci de rendre l'équipement accessible aux commerçants. La fréquentation du lundi est et reste importante, tant à Amalric qu'à Cantepau. Cantepau est ouverte jusque 19 h le lundi, et le public reste présent jusque 19 h ce jour-là.

Il faudrait une analyse fine des transactions et du public fréquentant les structures ouvertes ce jour-là pour évaluer si sa pertinence est toujours d'actualité vis-à-vis des commerçants ciblés à l'ouverture. Mais la fréquentation ce jour-là laisse à penser que l'ouverture reste un besoin, sauf si le public présent le lundi peut se reporter sur les autres jours (retraités, sans emploi, etc...).

En revanche, il faut reconnaître aussi que cette ouverture du lundi est l'une des principales sources de complexité du rythme et de l'organisation du travail, obligeant à organiser la présence du personnel pour assurer les 38 h 30 d'ouverture au public.

1.1.1.5. Horaires de la médiathèque de Lescure

4559 habitants
Nombre d'heures d'ouverture en été : 23 h 30
Nombre d'heures d'ouverture en hiver : 23 h 30
Nombre d'heures d'ouverture annualisées : 21 h 45 (car 15 jours de fermeture l'été)
Nombre d'heures avec accueils de groupes en dehors des heures d'ouverture : 24 h
Moyenne nationale du nombre d'heures d'ouverture des villes de + 3000 habitants : 14 h
Moyenne nationale du nombre d'heures d'ouverture des villes de + 5000 habitants : 19 h

Comme on l'a vu, il faut intégrer également le nombre d'heures où un public spécifique – par exemple pour les accueils de classes ou de groupes divers - est reçu, en dehors des heures d'ouverture des médiathèques : dans ce cadre, à Lescure, on compte 51 heures sur une année

scolaire, soit 1,2 heure par semaine en plus.

Pour des besoins internes (réunions de réseau), il a été nécessaire que la *médiathèque de Lescure puisse être fermée le mardi matin*, à l'instar des autres médiathèques du réseau. En effet, une grande partie des réunions de réseau (réunions plénières, une fois par trimestre, réunions thématiques, réunions d'acquisitions, etc...) sont placées le mardi matin, seul jour où l'ensemble du personnel réseau est présent, sans devoir assurer du service public. Le groupe de travail « organisation du réseau », qui s'est réuni en 2016 et 2017 a fait émerger ce besoin ; l'équipe de Lescure a proposé de compenser cette heure et demie de fermeture par une ouverture à 14 h (au lieu de 14 h 30) du mardi au samedi compris, soit 5 x 30 minutes, soit 2 h 30 d'ouverture nouvelle, contre 1 h 30 de fermeture, donc 1 h d'ouverture supplémentaire.

Ce changement d'heures d'ouvertures et d'organisation du travail pour le personnel est passé en Comité technique le 22 septembre 2017 ; il a été appliqué au 1er janvier 2018.

1.1.1.6. Horaires de la médiathèque de Cantepau

1.1.1.6.1. Horaires d' « hiver »

- Nombre d'heures hebdomadaires d'ouverture en « hiver » : 31 h 30
- Nombre d'heures avec accueils de groupes en dehors des heures d'ouverture : 37 h réparties sur l'année scolaire
- Soit un nombre d'heures hebdo d'ouverture accueils de groupes compris : 32 h 15
- Nombre d'heures d'ouverture annualisées : 28 h 30

- La médiathèque de Cantepau ouvre à 16 h le lundi, pour la raison que la maison de quartier n'ouvre qu'à 16 h le lundi. Dans un souci de lisibilité des horaires par le public, il serait sans doute pertinent de remonter l'ouverture à 13 h 30 ou 14 h. Cependant, il est inapproprié de faire correspondre étroitement les heures de présence du personnel aux d'ouverture, car les heures de travail interne sans présence du public sont indispensables. La maison de quartier est fermée, mais les agents sont présents, en travail interne.

- La question de la fermeture du lundi à 19 h se pose : la médiathèque est fréquentée alors essentiellement par les étudiants de l'AFEV avec les jeunes pour l'aide aux devoirs : utilisent-ils véritablement les documents de la médiathèque ou utilisent-ils les locaux simplement ? Cependant, même dans ce cas de figure, il paraît important de maintenir cette jonction entre médiathèque et accompagnement des élèves en difficultés.

- Le mardi, la maison de quartier n'ouvre qu'à 14 h, alors que la médiathèque ouvre à 13 h 30. Cela oblige à un certain nombre de manipulations chronophages, qui donnent un résultat pas forcément des plus probants (les transactions peuvent être très faibles, voire inexistantes).

- Le mercredi, la médiathèque est ouverte en horaires continus de 10 h à 18 h (seul jour d'ouverture sur la pause méridienne). Il semble indispensable de garder cette seule ouverture méridienne de la semaine, d'autant que la médiathèque travaille pour un développement des publics sur le quartier de Cantepau en direction notamment de tous les agents travaillant dans les diverses administrations du quartier : CCI, DIRECCTE, CPAM, maison du département, Tarn Habitat, etc..., qui actuellement ne fréquentent pas beaucoup la médiathèque ; pour ces publics, il est important de pouvoir maintenir une ouverture sur un créneau sur la pause méridienne. Pour autant, cela pose des problèmes organisationnels, puisque cela oblige les deux personnes présentes ce jour-là à déjeuner sur place pour pouvoir maintenir l'ouverture.

- En résumé, une réflexion globale sur les horaires de la médiathèque de Cantepau doit être menée : l'objectif est de rendre les horaires plus lisibles, plus en adéquation avec les réalités du quartier et les possibilités de développement des publics, tout en garantissant à l'équipe en place des conditions de travail qui leur permettent de remplir toutes leurs missions.

1.1.1.6.2. Horaires d'été

Par ailleurs, la médiathèque de Cantepau est la seule du réseau à ne pas être climatisée : les horaires avaient donc dès le CTP de 2005 été aménagés pour minimiser l'inconfort et les risques pour le personnel et le public : ouverture plus tôt le matin, et fermeture anticipée à 16 h, du mardi au samedi. Or, pendant les épisodes caniculaires réguliers qui ont eu lieu ces dernières années, il avait été constaté que la température montait singulièrement dans les locaux, ces horaires ne jouaient pas pleinement leur fonction de protection. Il avait donc été envisagé de les revoir. Finalement, des aménagements ont été prévus dans les locaux dans le but de réduire la sensation de chaleur, ce qui a différé une révision des horaires. La pose de ventilateurs en 2016 semble avoir amélioré quelque peu les choses en faisant globalement baisser la température de 2 degrés, mais elle monte quand même selon les jours à plus de 30 degrés.

La question d'un réaménagement des horaires d'été à Cantepau se reposera donc finalement, en fonction d'éventuels nouveaux investissements pour gérer cette chaleur dans les locaux. Les travaux effectués dans le cadre de l'ANRU doivent impérativement proposer une solution efficace pour le traitement de la chaleur.

1.1.1.7. Horaires de la médiathèque de Saint-Juéry

<ul style="list-style-type: none"> - 7041 habitants - Nombre d'heures d'ouverture en « hiver » : 26 h - Nombre d'heures d'ouverture en été : 27 h 30 - Nombre d'heures d'ouverture annualisées : 24 h 30 (car 1 semaine de fermeture en été) - Moyenne nationale du nombre d'heures d'ouverture des villes de + 10 000 habitants : 22 h - Ressenti des usagers : « horaires trop restreints en été »
--

- Les horaires d'« hiver » à Saint-Juéry semblent également correspondre aux besoins du public. L'ouverture jusqu'à 18 h 30 est très appréciée.

- Les horaires d'été et leur date de démarrage sont à réévaluer : le démarrage des horaires d'été (comme on l'a vu, aligné sur celui d'Albi), commençant en juin, est, pour le cas de la médiathèque de Saint-Juéry, particulièrement préjudiciable pour le public, puisque la fermeture s'opère à 16 h 30, et que, les classes ayant encore lieu jusqu'au 7 juillet environ, ces horaires privent de nombreuses familles du passage à la médiathèque après l'école, pendant 15 jours en juin et début juillet.

- Il est marquant de constater que la médiathèque de St Juéry est plus ouverte en été (27 h 30 qu'en « hiver » (26 h), mais que le ressenti des usagers est qu'elle « est toujours fermée » en été, car les horaires d'ouverture ne correspondent pas ou plus aux usages.

- Par ailleurs, la médiathèque de Saint-Juéry a, historiquement, l'habitude de fermer une semaine en présence du personnel, pour divers chantiers de rangement et réaménagements de la médiathèque. Cette semaine est placée la première semaine de septembre, de façon à ce que les autres médiathèques soient ouvertes, et à ce que l'ensemble du personnel de Saint-Juéry soit présent. Cependant, cette fermeture a l'inconvénient d'être mal perçue par les usagers, qui, la semaine de la rentrée, comprennent mal la nécessité de fermer, et celle de placer là cette fermeture.

Il conviendra d'étudier la notion de fermeture au public pour raisons internes, et l'étudier au niveau du réseau (aucune autre médiathèque ne ferme totalement pour raisons internes) ; et si cette fermeture devait être maintenue, réévaluer la date de celle-ci.

1.1.1.8. Le médiabus

<ul style="list-style-type: none"> - Des horaires pour le médiabus sans doute à retravailler - Médiabus à faire circuler le samedi ? pendant les vacances scolaires ?

De toutes les structures, c'est probablement le médiabus pour lequel se posent le plus les questions des horaires. En effet, le médiabus ne fonctionne que sur des horaires « de bureau » (9 h 30– 12 h ; 14 h – 17 h 30, du mardi au vendredi). Avec de tels horaires, il ne peut bien sûr prétendre ne s'adresser qu'à un public ne travaillant pas : retraités (47,5 % des usagers du médiabus en 2017), parents au foyer, ou terminant tôt le travail (13,24 % des usagers du médiabus sont des employés) ; la part des enfants d'âge scolaire avant le collège est également importante (pour les dessertes du bus après 16 h30 : 15,69 % des usagers du médiabus sont des écoliers). A noter que 226 personnes se sont inscrites au médiabus.

Seules les dessertes organisées à partir des sorties d'écoles (16 h 30) et localisées près des écoles accueillent un nombre important de personnes, et de public plus diversifié (enfants, adultes). Bien sûr sans renoncer aux dessertes pour les personnes âgées, (mais du coup, la plage du début d'après midi pourrait être revue ?), il y a lieu de s'interroger et sur les horaires et sur les localisations précises de stationnement des dessertes. De même, des dessertes du médiabus sur des tranches horaires 16 h 30 – 18 h, voire plus tard, seraient intéressantes à étudier.

De la même façon, le médiabus ne fonctionne pas lors des vacances scolaires, pour des raisons de personnel, puisque lors de ces semaines, le personnel d'Amalric est à mi-effectif, et qu'il est en conséquence difficile de dégager deux personnes pour le médiabus sur le personnel présent qui doit assurer la présence de tous les postes à Amalric.

1.1.3. Tarifs

- Un tarif à 10 € qui pourrait être revu à la hausse - Mais un tarif à 10 € trop élevé pour une grande partie de la population de Cantepau notamment - Une extension des clauses permettant de bénéficier de la gratuité ?

Le tarif actuel de 10 € l'année (+ 2 € pour l'achat initial de la carte) pour les grands-albigeois a été établi en 2010. La collectivité de la Communauté d'agglomération (Direction générale des Services) a demandé dès 2014 à la direction du réseau de réfléchir à de nouvelles propositions tarifaires ; cependant, le réseau étant encore en phase ascendante et à la recherche de publics, il a été alors fait valoir qu'il était sans doute pas opportun d'augmenter tout de suite les tarifs d'inscription. Pour autant, puisque c'est un souhait de la collectivité, cette question est à étudier dans le cadre du PSC. Il semble qu'on puisse désormais passer sans trop de heurts ni de conséquences néfastes sur la fréquentation à 12 € l'année (+ 2 € d'achat initial de carte). Cependant, une augmentation de 2 € correspondrait à 20 % d'augmentation du tarif, en 7 ans, ce qui équivaut à 2,8 % par an. C'est une mesure qui ne serait quand même pas tout à fait anodine.

Attention cependant : le réseau est en maintien du point de vue du nombre des inscrits (2016 : 11143 inscrits sur le réseau, dont 9225 ayant effectué au moins une transaction ; 2017 : 11142 (sic!) inscrits, dont 9015 ont effectué au moins une transaction au cours de l'année) (en chiffres bruts d'inscrits et d'emprunteurs actifs ; le nombre de personnes fréquentant les manifestations culturelles est, lui, en hausse nette). Une politique tarifaire non nuancée pourrait accentuer cette tendance à la baisse.

La thématique abordée avec le public dans le questionnaire ou la séance publique a fait ressortir que 3,12 % des personnes ayant répondu au questionnaire disent ne pas être usagers pour cause de tarifs⁴. Parallèlement, 54,7 % des usagers ayant répondu au questionnaire disent apprécier la tarification. Une personne écrit dans sa réponse au questionnaire « Continuez ainsi, et qu'on arrête de dire que la culture, c'est cher et inaccessible ! »...

A Cantepau, il est clair que le tarif de 10 € est un frein incontestable à l'inscription, car toutes les

4 Parallèlement à cela, 2,34 % des personnes interrogées disent utiliser la carte d'un autre usager (ceci étant évoqué dans les raisons citées par les gens déclarant ne pas être inscrits), sans que cet aspect soit nécessairement à mettre en lien avec la question des tarifs. Cependant, à la question « la carte de l'utilisateur bénéficie-t-elle à son entourage ? », 44,4 % des gens ont répondu « oui ».

personnes qui souhaiteraient s'inscrire mais ne le peuvent pas financièrement n'ont pas forcément effectué les démarches longues et difficiles (notamment pour des primo-arrivants) pour obtenir la CMU, seule clause actuelle de non paiement des 10 € pour un adulte non étudiant.

Parallèlement, il peut également être posée la question de la carte individuelle. Il semble que dans de nombreuses familles, une seule carte a été prise (soit une carte pour les deux conjoints, soit une carte pour les conjoints et les enfants, même si l'inscription de ceux-ci est gratuite), mais servant donc à un nombre beaucoup plus important de personnes (2, voir 3, 4, ou 5), faussant de la sorte le nombre d'emprunteurs réels : le chiffre des 11142 inscrits pourrait en réalité cacher un nombre bien plus élevé d'utilisateurs des cartes établies. Ce nombre est bien évidemment difficile à évaluer. Si on prend la réponse à l'enquête, 292 personnes sur 880 ont répondu à la question « Si la carte de l'utilisateur bénéficie à son entourage, à combien de personnes cela correspond-il ? » : 47,9 % ont répondu qu'elle ne sert qu'à une seule personne, et 27,7 % ont répondu à 2 personnes ; 14,3 % à 3 personnes ; 5,8 % à 4 personnes. Il est difficile et périlleux de faire des extrapolations, mais le nombre de bénéficiaires finaux du réseau des médiathèques est assurément supérieur aux 11142 inscrits *stricto sensu*.

Il faut noter que l'ensemble des médiathèques ou réseaux de médiathèques ayant opté, dans le cadre d'une volonté politique volontariste de développement de la culture, pour la gratuité pour tous (Bordeaux, par exemple) a vu son chiffre d'inscrits augmenter de façon vraiment conséquente, et ce pour au moins 4 à 5 ans.

A défaut de gratuité, il faudrait étudier une extension des clauses permettant de bénéficier de la gratuité : on l'a vu, il est clair qu'à Cantepau, les 10 € d'inscription ne sont pas considérés comme étant une dépense d'une nécessité première par une partie de la population.

En outre, la Communauté d'agglomération avait souhaité en 2015 une réflexion sur le paiement (même minime) des manifestations culturelles, dans l'objectif de faire prendre conscience du coût humain des manifestations culturelles, notamment par ceux qui les fréquentent sans être inscrits au réseau des médiathèques (les élus s'étant souvent portés défavorables à ce type de « consommation gratuite »). Cela pourrait être tentant d'un point de vue comptable (15000 x 1 € ; mais les enfants payeraient-ils également ? Auquel cas il faudrait retrancher une partie importante de ces 15000 personnes assistant aux manifestations culturelles). Mais cette option présenterait le risque fort de faire régresser de façon radicale le chiffre de fréquentation aux manifestations culturelles, et, en particulier, ce serait probablement spécifiquement ceux qui ne sont pas inscrits aux médiathèques (5000 environ), et que l'on touche, donc, par le seul biais des animations, qui risqueraient de ne plus fréquenter le réseau. Par ailleurs, l'incidence pratique de cette solution serait très importante à prendre en compte : nécessité de prévoir plus d'agents présents pour chaque manifestation pour percevoir les paiements, donc plus d'heures supplémentaires à récupérer ou à payer ; gestion des flux devant la caisse et délai d'attente du public, etc...) En revanche, l'incitation à s'inscrire aux médiathèques, par les personnels présents lors des manifestations culturelles pourrait être renforcée.

1.1.4. Accueil

L'accueil :
- Une notion encore floue au sein du réseau, à préciser :
- par une formation commune à tous les personnels
- par une mission « Services aux publics » chargée d'harmoniser les pratiques sur le réseau

L'accueil du public est une notion à laquelle l'ensemble du personnel du réseau est très attaché, tout en ayant probablement une conception assez différente d'une personne à l'autre et d'une structure à l'autre. Il faut reconnaître que quelques personnes – certes, peu nombreuses et de moins en moins

nombreuses- considèrent encore les plages de service public comme des contraintes.

La difficulté est que l'accueil est une notion très sensible au sein des personnels de bibliothèques : chacun pense proposer au public le meilleur accueil qui soit, même si ce n'est au final pas toujours le cas. L'annonce même d'un travail autour de l'accueil peut susciter de la part d'une partie du personnel des interrogations, voire des réticences, à l'idée même que l'accueil qu'ils produisent puisse ne pas être « parfait ».

- D'une part, les modalités d'application de procédures ne sont pas les mêmes partout (pour une même donnée de départ, dans les différentes structures ou dans les différents espaces de la médiathèque Pierre-Amalric, la réponse apportée n'est pas forcément la même).

- D'autre part, la notion même d'accueil (« qu'est-ce qu'un accueil de qualité ? ») peut être relativement floue.

Ce sujet de l'accueil avait été un chantier prévu pour l'année 2015 par la direction, car cela avait été identifié très vite comme étant un point névralgique à la fois du rapport au public (car essentiel, comme premier contact du public avec le réseau, et car très ancré, malgré la définition floue, dans l'esprit des équipes) et de la composante de la démarche qualité du réseau. Cependant, suite au nombre des autres chantiers entrepris (politique documentaire, saison culturelle, etc...), il n'a pas été possible d'enclencher ce dossier. Depuis, en 2016, s'est greffée la question des 1607 h, celle des groupes de travail « organisation du réseau », etc..., et l'ouverture du dossier de l'accueil a de nouveau été remis. Cette réflexion autour de l'accueil est un élément clé du nouveau poste « Responsable des services aux publics » mis en place en septembre 2017 à Pierre-Amalric pour tout le réseau.

Par ailleurs, il s'avère que dans les petites structures, la notion d'accueil plus personnalisé du public (« on connaît mieux notre public que dans une plus grosse structure ») est fortement soulignée de la part des personnels et semble très apprécié du public. Il faudra donc réfléchir, à Amalric, à la manière dont pourra être proposée une plus grande *personnalisation* de l'accueil, pour ceux du public qui le souhaitent : conseils personnalisés, rendez-vous possibles avec un bibliothécaire-conseiller dans le domaine souhaité pour des conseils de lecture, d'écoute ou de visionnage plus ciblés, entretien d'inscription plus long pour cerner besoins et souhaits du lecteur, etc...

Dans le questionnaire et la séance publique, la question de l'accueil a été bien évidemment évoquée. 72 % des répondant placent l'accueil en 2eme position de ce qui est apprécié au sein des médiathèques (après les facilités d'accès), certains notifiant expressément de manière verbalisée la « qualité de l'accueil, l'amabilité, le sourire, la disponibilité du personnel », qui sont cités plusieurs fois. « Service complet et efficace. L'accueil est toujours bien, souriant, à l'écoute ». Dans les points non appréciés, 6 % des réponses retiennent « l'accueil de qualité variable ». La question de l'accueil est visiblement un aspect auquel les usagers sont très sensibles, car une grande partie des suggestions ajoutées en texte libre en fin de questionnaire sont relatives à l'accueil, et pour en souligner la qualité et les points positifs. Une seule personne note en commentaire libre un commentaire défavorable relatif à l'accueil (« J'aimerais qu'on me dise bonjour à mon entrée à la médiathèque »).

Une formation sur l'accueil destinée à tous les personnels sans exception semble indispensable.

1.1.5. Politique de communication

1.1.5.1. Les besoins actuels

- Un <i>Médiatic</i> très apprécié, mais encore à faire connaître - Sacs des médiathèques
--

- On le verra plus loin (cf. page suivante), le *Médiatic* est plutôt très apprécié du public ... quand il est connu. En effet, l'enquête sur les usages des médiathèques, effectuée par le réseau de novembre 2017 à janvier 2018 a mis en évidence que 191 personnes seulement, sur les 880 ayant répondu à l'enquête, ont déclaré connaître le *Médiatic*, et 122 l'utiliser...

- De la même manière, la *Newsletter*, envoyée depuis 2016 aux plus de 5400 personnes ayant accepté lors de leur inscription, cet envoi, n'est pas encore assez connue : l'enquête a révélé que bien des personnes encore en ignoraient l'existence. Il a été constaté que le bulletin de réinscription, allégé, ne présente pas la mention d'autorisation de l'envoi la newsletter, et du coup, si l'agent d'accueil ne pense pas à poser la question, et que l'inscription originelle date d'avant la mise en place de la newsletter, la personne peut en ignorer l'existence. Lors de l'enquête, un usager suggère d'améliorer la newsletter de manière à ce que les informations communiquées soient plus percutantes.

- Pour positionner plus fortement et visuellement l'image du réseau des médiathèques au sein du territoire, il a été souhaité depuis 2015 de développer des outils de communication tels que les « sacs des médiathèques », (les équipes avaient fait état de besoins et de souhaits) mais le projet a ensuite été en attente par le service Communication. Les sacs des médiathèques ont été livrés début 2018. Très qualitatifs, ils devraient trouver leur public.

- Il est souhaitable également de développer réellement la communication sur les réseaux sociaux (cf. *infra*).

- Il semble également souhaitable, compte tenu du tassement des inscrits et de la baisse, sévère, des transactions, (1 275 999 transactions en 2016, 1 252 083 en 2017), de refaire une *campagne d'affichage* sur l'existence du réseau des médiathèques, comme cela avait été fait en 2014.

- Il est clair également que de très nombreux services ne sont pas connus. L'enquête faite par questionnaire auprès du public a mis en évidence que, sur 880 réponses, « seuls » :

- 669 connaissent le prêt de livres, 537 l'utilisent ;
- 655 connaissent le prêt de CD, 320 l'utilisent ;
- 638 connaissent le prêt de DVD, 347 l'utilisent ;
- 341 connaissent le prêt de jeux, 119 l'utilisent ;
- 226 connaissent le prêt de liseuses, 38 l'utilisent ;
- 155 connaissent le prêt de partitions, 40 l'utilisent ;
- 255 connaissent le prêt illimité, 171 l'utilisent ;
- 429 connaissent les boîtes à documents, 246 l'utilisent ;
- 362 connaissent les emprunts et retours dans des médiathèques différentes, 200 l'utilisent ;
- 452 connaissent le système de réservation, 326 l'utilisent ;
- 293 connaissent le médiabus, 45 l'utilisent ;
- 90 connaissent le portage, 27 l'utilisent ;
- 191 connaissent le *Médiatic*, 122 l'utilisent.

Il est donc absolument nécessaire de refaire un « *guide du lecteur* » qui serait donné à chaque inscription et chaque réinscription, pour permettre à l'utilisateur de garder une trace de tous les services qui sont présentés lors de l'inscription, mais que, car elles sont trop nombreuses, la personne ne retient pas en totalité. Il conviendra que ce « Guide du lecteur » (ou tout autre nom qu'on lui donnera) ne soit pas trop austère, mais plaisant à regarder, et surtout qu'il ne soit pas tiré en un trop grand nombre d'exemplaires de façon à pouvoir être remis régulièrement à jour. La rédaction de ce Guide du lecteur a été entamée fin 2017.

Il convient peut-être, par ailleurs, de réfléchir sur deux éléments en matière de communication :

- Pour rendre les médiathèques plus proches du public, et montrer qu'elles sont plus proches des gens qu'ils ne le croient, la question de la terminologie peut ne pas être anodine : peut-être faut-il parler de « médiathèques en réseau », plus que de « réseau des médiathèques » en soi ? Pour donner

d'avantage de corps à la notion de médiathèque, (alors que le « réseau des médiathèques » ne correspond pas à une entité physique précise, mais une entité conceptuelle) ? Ne faut-il pas davantage « matérialiser » chaque médiathèque dans la communication, et insister sur leur travail en réseau pour un rapport personnel plus important avec chaque personne du public, et moins parler de « réseau de médiathèques », qui est une entité conceptuelle et non une entité réelle.

- Il semble important également de rafraîchir l'image que donnent les médiathèques et insister davantage, dans la communication, sur leur aspect *contemporain*, avec leur rapport direct avec les préoccupations du public, de la société, de la vie collective et citoyenne. Ce « *rafraîchissement* » de l'image et *contemporanéité* devraient intervenir à la fois dans les espaces physiques, présentation des collections et dans la notion d'accueil (le rapport du personnel au public), et bien sûr dans la communication.

Voir aussi : 1.3.4.1.2.7 : Communication sur l'action culturelle

Les résultats de l'enquête auprès du public ont permis de mettre en évidence que beaucoup de non usagers et de non fréquentants des médiathèques ne le font pas parce qu'ils « n'en voient pas l'intérêt » (46,1 % + 5 % qui disent ne pas savoir ce qui est proposé, ou jugeant que l'offre ne leur convient pas) : une campagne de communication leur permettrait de mieux connaître l'intégralité de l'offre en médiathèque, et probablement de trouver quelque chose qui leur convienne...

De même, 5,9 % des personnes interrogées annoncent ne pas utiliser le site internet du réseau parce « qu'elles n'y pensent pas ». C'est également pour ce type de publics qu'une campagne de communication serait utile.

1.1.5.2. Site internet

Le site internet du réseau des médiathèques a été réalisé en octobre 2013. Il fonctionne plutôt bien, mais la responsable du site en interne a encore des difficultés à recevoir les informations de la part de toutes les équipes, même si cela progresse plutôt. Le poste de médiateur numérique, qui, depuis 2015 était un peu en sous-développement, (pour cause de recrutement d'une personne en Contrat Aidé, qui ne réalisait pas l'intégralité des missions pour lesquelles elle avait été recrutée), a été pourvu à l'automne 2017 par le recrutement d'un véritable spécialiste des sites Internet et de la communication sur les réseaux sociaux, pour développer de façon importante cet aspect.

	visites	Visiteurs différents	Pages vues	Pages session /	Durée moyenne des sessions	% nouvelles sessions
2013	16223	8860	40537	2,5	2 min 07	54,61%
2014	80338	40533	160476	2	2 min 04	48,71%
2015	72539	29318	145058	2	2 min 00	37,84%
2016	69316	26967	134262	1,94	1 min 41	36,50%
2017	69479	25402	128500	1,85	1 min 29	34,33%

On le voit avec ces chiffres, le site est en belle situation. On peut sans doute attribuer la progression spectaculaire de 2014 à la campagne de communication qui avait eu lieu cette année là (affiches type « Decaux » en ville, dans les abribus et sur les bus eux mêmes). La comparaison entre le nombre de visiteurs différents du site internet (25000 en 2017) et le nombre d'inscrits au réseau (11000 en 2017) montre bien que le réseau des médiathèques ne suscite pas l'intérêt que des inscrits, mais qu'il attire bien plus largement (probablement par l'action culturelle).

Actuellement, on constate une réelle difficulté à faire vivre les pages thématiques, à impliquer pour cela les agents du RMED, à faire entrer dans les habitudes et réflexes quotidiens la déclinaison

« web » de leur travail quotidien.

Il semble important que le site Internet du RMED devienne véritablement vivant, et qu'il propose au public une vitrine claire de ce qui s'y passe réellement. Bien sûr, il annonce l'ensemble de la programmation culturelle (rubriques « En ce moment », « Demandez le Médiatic », etc...) Mais il serait vraiment pertinent qu'il puisse aussi montrer que le RMED réagit, par exemple, à l'actualité.

Rappelons en outre que le site internet des médiathèques est essentiellement un site de services aux internautes (à réserver des documents, par exemple) ; même si la nouveauté des informations sur le site peine quelque peu à atteindre une densité régulière, cela ne semble gêner que relativement peu les inscrits.

Le site internet du RMED nécessitera une refonte totale pour qu'il soit *responsive design* (= adaptabilité à tous les supports et écrans), ce qui n'est pas le cas actuellement. Une nouvelle campagne de communication sera à prévoir, puisque l'incidence est réelle sur la consultation du site.

1.1.5.3. Réseaux sociaux

De même, l'objectif de la présence du RMED sur les réseaux sociaux est d'être présent là où les gens sont. Il faut être conscient de la nécessité d'accorder beaucoup de temps à la présence en ligne : veille sur les contenus (à jour, à modifier, à compléter, obsolètes...), recherches de contenus et mise en ligne, mais aussi déclinaison d'un même contenu (rédaction et ton à adapter) sur différents canaux. Certes, le RMED est présent sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter), mais il l'est encore trop peu, non pas faute de volonté d'être davantage présent, mais véritablement par manque de personnel (médiateur numérique), de temps, et d'absence actuelle de dispositif permettant une présence continue. Il est impératif qu'une nouvelle organisation soit pensée et mise en place, qui donne la pleine mesure à cette présence sur les réseaux sociaux.

Le questionnaire public a fait ressortir que seuls 7,8 % des usagers suivent les médiathèques sur les réseaux sociaux, et que parmi ceux-ci, 96,2 % le font sur Facebook (5,3 % sur Twitter, 1,8 % sur Pinterest).

D'un point de vue qualitatif, il faut noter que lors de la réunion du 20 janvier 2018 avec le public, celui-ci a fait remonter que le compte Facebook du réseau était « très complémentaire du *Médiatic*, très ciblé », et qu'il « plaisait beaucoup ».

Une réflexion doit être menée au sein des médiathèques sur le développement de la présence du RMED sur les réseaux sociaux.

Objectifs :

- montrer la présence du RMED dans l'actualité ;
- montrer la réactivité du RMED face à l'actualité ;
- montrer la pertinence des collections face à l'actualité (collections de lecture publique avant tout, mais aussi collections patrimoniales) ;
- montrer que le RMED est un acteur culturel, mais aussi social et « politique » (de Polis, la cité), et qu'il a un faisceau de partenaires ;
- montrer que le RMED peut être une caisse de résonance, un réservoir d'humour ;
- montrer que les collections du RMED sont là pour aider à réfléchir, à analyser l'actualité, et que le patrimoine écrit peut aussi constituer un matériau pour penser.

1.1.6. Signalétique

Un besoin énorme de signalétique : - harmonisation au niveau du réseau ; - suppression des différents niveaux de signalétique actuels

Il est clair que la signalétique interne sur l'ensemble des médiathèques du réseau doit être revue, repensée et harmonisée, développée. Actuellement, chaque médiathèque est encore héritière de la signalétique d'origine, ainsi que des multiples phases de « signalétique sauvage » qui ont pu être déployées au fil des années. Les modes d'accrochage, les typographies, les couleurs, le vocabulaire, etc... : tout cela est multiple, anarchique, sans cohérence, même à l'intérieur d'une médiathèque, et même à l'intérieur d'un espace ; une partie des moyens utilisés sont également placés trop haut et sont devenus invisibles aux yeux des usagers.

Dans les retours du public, la signalétique est déclarée « invisible », « à revoir » ; le langage utilisé est jugé inapproprié, et plus utilisé d'un point de vue « bibliothèque » que du point de vue du public (ainsi, les usagers proposent d'utiliser le terme d'« emprunt » plutôt que celui de « prêt », qui change totalement le point de vue affiché.

Un gros chantier doit être mené, qui pourra comprendre les phases suivantes :

- relevé et description de l'ensemble des éléments de signalétique existant à ce jour dans chaque médiathèque (emplacement, choix du vocabulaire, couleurs, typographie, mode d'accrochage) : signalétique générale, par espace, fine, etc... ;
- relevé et description de l'ensemble des besoins de signalétique dans chaque médiathèque, du point de vue du public ;
- relevé et description de l'ensemble des souhaits des personnels en matière de signalétique, à la fois du point de vue des espaces à signaler, du vocabulaire ou registre à choisir, des propositions ou idées de mode de signalétique ;
- démarrage d'un processus de participation du public pour la détermination des informations qui lui sont nécessaires et destinées ;
- élaboration d'un cahier des charges précis pour soumission à des entreprises de signalétique pour devis, afin de l'inclure dans le budget prévisionnel de l'année suivante.

Il est fait proposition de la démarche suivante :

- mise en place d'un groupe de travail, au sein du personnel du réseau, comprenant un représentant de chaque structure, et de chaque espace de la médiathèque Pierre-Amalric, les responsables d'équipes, l'équipe de direction, pour, en quelques séances, pointer les manques, et les points forts de la signalétique existante, et établir des propositions, à la fois en termes de registre, de vocabulaire, de couleurs, de hauteur des éléments de signalétique ;
- accueil d'un stagiaire en métiers du livre (ou en communication ?) pour le relevé et descriptions des éléments existants, et aide à la rédaction du cahier des charges ;
- consultation d'entreprises pour devis et dépôt du projet au Budget Prévisionnel 2019 ou 2020 ;
- si accord des élus, changement de toute la signalétique intérieure dans tous les équipements du réseau en 2019 ou 2020.

1.2. Impacts sur les publics

1.2.1. Chiffres de fréquentation

1.2.1.1. Inscrits et prêts

- 11143 inscrits en 2016 ; 11142 en 2017
- 9225 emprunteurs actifs en 2016, 9015 en 2017

- Nombre d'inscrits en maintien sur le réseau, dans un contexte de baisse nationale
- Moyenne nationale pour villes de 40 000 à 99 000 habitants : 7341
- Une explosion des inscrits depuis 2013 à Saint-Juéry (+ 21,5 %), Lescure (+ 16,1 %)
- Une légère hausse à Cantepau : 2,6 %
- 11142 inscrits sur 84 372 habitants de l'Agglomération : 13,2 %
- Le nombre réel de bénéficiaires des prêts est sans doute supérieur, mais difficile à chiffrer

Le nombre d'inscrits – chiffres bruts d'inscrits- au sein du réseau est stationnaire depuis 2013, ou en baisse légère mais régulière : le nombre d'inscrits en 2017 était de 11142, en 2016 de 11143, en baisse de 1,38 % par rapport à 2015. En 2015, a été observée une baisse de 1 % par rapport à 2014. Le chiffre des emprunteurs actifs est resté néanmoins nettement supérieur à la moyenne nationale : 9225 en 2016, 9015 en 2017 (moyenne nationale : 7341). Il est en hausse dans certaines petites structures (Saint-Juéry, entre 2014 et 2016, mais est en baisse de 7% de 2016 (1191 emprunteurs actifs) à 2017 (1108) ; en hausse à Lescure depuis 2014 et 2016 (486) à 2017 (513, avec une réelle hausse des emprunteurs actifs adultes : 374 en 2016, 403 en 2017 : soit + 7,7%) ; en baisse continue à Amalric (en 2014 : 6744 ; 2016 : 6437 ; 2017 : 6313) et à Cantepau (2016 : 901 ; 2017 : 875).

L'une des explications (pas la seule, bien sûr), outre la baisse enregistrée au niveau national, tient aux difficultés de parking à Amalric : de nombreux inscrits se sont reportés vers les médiathèques de Cantepau, Saint-Juéry et Lescure, et y sont restés, par commodité pour le parking. De plus, c'est vraiment l'effet réseau qui joue, puisqu'on peut emprunter et rendre un document en tout point du réseau : le public se dirige vers la médiathèque la plus commode de parking, tout en profitant de l'ensemble des collections du réseau.

Au niveau des prêts, les chiffres sont en baisse, mais cette baisse se maintient dans des proportions raisonnables, en comparaison avec les chiffres nationaux.

(Voir aussi 2. Positionnement du RMED au regard des moyennes nationale et régionale).

1.2.1.2. Fréquentation de l'action culturelle

- 13789 personnes ont fréquenté les manifestations culturelles du RMED en 2016
- 13 % d'entre elles ne sont pas inscrites au RMED
- si ajout de ce chiffre aux inscrits : 15,33 % de la population de l'agglomération utilisant les services du RMED ((hors fréquentation des locaux pour autre chose)

En 2014, 7655 personnes ont assisté aux actions culturelles organisées par le réseau ; en 2015, elles étaient 11221 ; en 2016, elles étaient 13 789. L'organisation des saisons culturelles (d'abord « Toutes les lumières du noir », puis « Par delà les frontières ») a enclenché cette forte hausse.

Depuis 2014, une estimation de plus en plus précise a pu être faite de cette fréquentation : les procédures de comptage se sont améliorées, systématisées ; l'importance de cette évaluation est systématiquement rappelée auprès des agents.

Le chiffre de la fréquentation annuelle reste pour autant une donnée brute qui mériterait d'être affinée pour mieux connaître les publics, mieux les cibler, et identifier ceux sur lesquels les efforts doivent être concentrés.

La première donnée sur laquelle il faut travailler est la distinction entre public déjà inscrit sur le réseau / public non inscrit. Une évaluation de ce type a été faite sur la fréquentation des manifestations sur inscriptions en 2015 (ce qui correspond à 26,4% des manifestations). Elle montre que tous publics confondus, 87% des personnes qui se sont inscrites aux manifestations étaient inscrites au réseau, avec une proportion plus importante encore pour le public jeunesse (92 %). Ce qui veut dire que pour le public adultes, **13 % des 686 personnes** ayant fréquenté les manifestations où l'inscription était obligatoire sont du public **à compter en plus** par rapport au nombre d'inscrits

au RMED (soit environ 90 personnes quand même).

Si on ajoute donc ce chiffre de 13 % de non inscrits aux RMED fréquentant les manifestations culturelles (13 % de 13789, soit donc 1792 personnes) au chiffre de 11143 (inscrits RMED en 2016), nous arrivons à 12935 personnes inscrites ou venant aux actions culturelles. Soit, en conséquence, un pourcentage de 15,33 % de la population grand-albigeoise inscrite ou fréquentant l'action culturelle du RMED.

Une procédure est en cours de mise en œuvre depuis début 2017, qui devrait permettre de récolter l'évaluation des publics inscrits / non inscrits au réseau présents lors de toutes les manifestations culturelles.

Il sera intéressant, afin de déterminer des stratégies de développement des publics et de communication ciblée, de continuer à affiner ces statistiques dans les prochaines années : âges et sexe des participants, provenance géographique, catégories socio-professionnelles et type d'inscription, etc.

1.2.1.3. La fréquentation physique

- Un élément très important, mais
- non chiffré dans les médiathèques de proximité
- compteur mal placé et souvent en panne à Amalric

Les médiathèques, et en particulier la médiathèque Pierre-Amalric, sont fréquentées par un nombre important de personnes dont l'estimation n'est pas aisée, parce qu'elles ne « font que » fréquenter les lieux, sans emprunter, ni être inscrits. La médiathèque Pierre-Amalric dispose d'un compteur de présence. Il a fait état de 278294 passages en 2014, 214798 en 2015 (attention, panne du système pendant 3,5 mois en 2015), et 277359 en 2016. Cependant, ce compteur est disposé non à l'entrée de la médiathèque, mais à l'entrée de l'espace des collections : de sorte que, d'une part toute la fréquentation de l'auditorium échappe complètement à ces chiffres, et d'autre part, les personnes, sortant des espaces des collections et se rendant aux toilettes, ou à l'espace restauration, franchissent à chaque passage ce compteur. Il ne peut donc être utilisé uniquement pour comparer les chiffres d'un an sur l'autre, et non pour avoir une estimation du nombre de personnes présentes physiquement dans la médiathèque chaque jour. Il sera souhaitable que ce défaut puisse être corrigé, par exemple en installant le compteur à proximité immédiate des portes coulissantes de l'entrée publique. Mais le sol étant un sol chauffant, il n'a pas été à ce jour possible de trouver une solution simple concernant cette difficulté.

Dans les autres médiathèques du réseau, aucun système de comptage n'a été installé. Le coût relativement élevé des dispositifs de comptage (10 000 euros) ne permettra pas d'en positionner d'autre ; peut-être sera-t-il opportun de réfléchir à un système mobile qui serait placé de manière tournante dans l'une ou l'autre des structures.

En tout cas, ce sont des chiffres qu'il ne faut pas négliger, et qui viennent s'ajouter aux chiffres des inscrits et de la fréquentation de l'action culturelle.

Par ailleurs, au cours de l'année 2016 a été effectué un comptage de la fréquentation de l'espace « Jeux sur place » de la médiathèque de Cantepau. Le total a été de 7903 personnes. Ces personnes sont pour partie non inscrites à la médiathèque. Bien évidemment, il ne s'agit pas forcément de 7903 personnes différentes, mais rapporté à une ouverture de 6 jours par semaine sur 48 semaines environ, cela correspond à un chiffre de 28 personnes par jour, ce qui est important compte-tenu de la surface (pics de plus de 20 personnes : toujours en soirée, de 16 h à 18 h ou 19h le lundi).

1.2.1.4. Le public captif : les chiffres des accueils de classes

- 10661 personnes reçues en accueils de groupes

- si ajout de la moitié de ce chiffre aux inscrits et aux personnes fréquentant l'action culturelle 18265 (21,6 % des habitants de l'Agglo)

Il est aujourd'hui facile de comptabiliser la fréquentation des médiathèques lors des accueils de classe (10661 personnes en 2016). Cependant, il est difficile de faire la part de ces élèves qui sont par ailleurs déjà inscrits au réseau, de manière à les retrancher pour obtenir des chiffres au plus près de la réalité. Il serait souhaitable de demander, à chaque accueil de classe, quels sont les élèves qui sont inscrits à titre personnel au RMED.

Il pourrait n'y en avoir qu'un pourcentage limité. Si on table sur la moitié des élèves reçus qui seraient inscrits à titre personnel (sans doute très au-delà de la réalité), nous serions à 5330, chiffre qui serait alors à ajouter aux 12935 (inscrits + fréquentant l'action culturelle) = 18265 personnes (soit, 21,6 % de la population grand-albigeoise).

1.2.2. Eléments de connaissance des publics

1.2.2.1. Les inscrits et emprunteurs actifs

Les éléments de connaissance des publics -encore partiels - ont été rassemblés depuis 4 ans : tableau des CSP des inscrits et emprunteurs actifs au réseau des médiathèques : les premiers inscrits et emprunteurs actifs au niveau du réseau sont retraités 21,6 % et 22,7 % en 2017 ; suivis par les employés (13,6 % et 14,5 %), les étudiants (10,4 % des inscrits et 8,32 des emprunteurs actifs), les écoliers (9,25 des inscrits, 8,9 % des emprunteurs actifs).

Cependant, il serait probablement intéressant d'avoir plus d'éléments de connaissance sur le public. Dans ce cadre, le département de sociologie de l'université J-F Champollion d'Albi peut être un partenaire, car il est possible de confier des missions d'enquête pour une meilleure connaissance des publics. Il est prévu que des équipes d'étudiants travaillent en 2018-2019 sur cette question, l'année 2017-2018 étant réservée à la réflexion préalable à la mise en place de cette campagne (définition de l'enquête, objectifs propres, questions à soumettre dans les enquêtes, emplacement des enquêtes, etc...)

1.2.2.2. Le public des manifestations culturelles

Par ailleurs, aucun élément de connaissance des publics (les CSP) fréquentant l'action culturelle n'est actuellement possible. Il serait sans doute judicieux de prévoir une enquête également à ce sujet.

1.2.2.3. Le public de l'offre numérique

1.2.2.3.1. Les utilisateurs des ordinateurs multimédias en libre service

- Demande croissante
- mais non chiffrée
- public ado et adulte sans emploi ou retraité
- niveau de compétence plutôt très bas

La demande est croissante, mais il n'y a pas de statistiques qui soient proposées par le système actuel pour pouvoir en mesurer exactement la hausse (ni en termes de volume, ni en termes d'usage).

Le constat visuel fait état que ces ordinateurs sont très utilisés, tous les jours, toute la journée. Il s'agit d'un public d'adolescents (jusqu'à 15 ans environ, en moyenne avant l'entrée au lycée) et public adulte, souvent sans emploi ou retraité, d'un public non équipé à domicile pour la grande majorité.

L'utilisation des machines et des services Internet est assez inégale, mais le niveau de compétence est globalement assez bas, ces utilisateurs étant à peine à peine autonomes. C'est un public en attente, voire en besoin d'accompagnement, ce que le RMED n'a pas forcément les moyens de mettre en place faute de temps, faute également de compétences (certaines demandes touchent à la fois l'utilisation de la machine et la question du contenu, comme par exemple la rédaction d'un CV).

Les usages constatés sur les machines sont les suivants : utilisation du traitement de texte (rédaction de CV, de courriers, de dossiers scolaires...) ; webmail (quasiment toutes les sessions) ; réseaux sociaux (particulièrement Facebook) ; démarches administratives (déclaration des impôts, Pôle emploi, CAF...) ; recherches personnelles et vie quotidienne (sites d'annonces entre particuliers, recherches de lieux de vacances, achats de moyens de transports, visionnages de vidéos en streaming...).

1.2.2.3.2. Les ateliers numériques

- Public touché : plutôt au delà de 50 ans

Les ateliers de découverte et d'approfondissement de la prise en main des tablettes touchent un public adulte, plutôt au-delà de 50 ans. C'est un public équipé ou qui prévoit de s'équiper, en attente d'autonomie sur une machine personnelle, donc. De plus en plus de personnes viennent d'ailleurs avec leur propre tablette.

Les B.A.BA du web « Présentation thématique d'applicatifs » touchent le même public que celui qui vient se former au maniement des tablettes. En fonction des thèmes retenus, ces séances touchent également des personnes déjà équipées en attente de propositions de contenus (sur le même modèle que les conseils en films ou lectures que le RMED peut délivrer).

Les B.A.BA du web « Découverte/accompagnement des usages du web » touchent un public adulte à partir de 35-40 ans, public actif et retraité, en attente de réponses à des questions touchant régulièrement à l'usage des outils web et la sécurisation des données personnelles (réseaux sociaux, achats sur Internet...). C'est un public plutôt à l'aise avec le maniement de l'outil (tablette et/ou ordinateur).

La majorité des personnes qui assistent aux différents ateliers sont inscrites au RMED.

1.2.2.4. Le public ayant répondu au questionnaire

880 personnes ont répondu au questionnaire. 80,6 % fréquentaient les médiathèques, 69,5 % étaient inscrits au réseau ; 64,4 % des répondants étaient des femmes ; 37 % de la tranche d'âge de 26 à 60 ans ; 32 % de plus de 61 ans, 8,3 % de 19 à 25 ans, 8,1 % de 12 à 18 ans (sachant que 13 % des répondants n'ont pas renseigné ce point).

1.2.2.5. Les usages du/des publics

Les réponses au questionnaire ont permis d'avoir quelques éléments complémentaires de connaissance des publics.

- Fréquentation des espaces :

Sans surprise puisque la majorité des répondants au questionnaire sont des adultes,

- 84,3 d'entre eux ont déclaré fréquenter d'abord l'espace Adultes ;
- 39,7 % l'espace Arts ;
- 35,3 l'espace Actualités ;
- 34 % l'espace Jeunesse ;
- 21,3 % l'auditorium ou les espaces d'exposition ;
- 15,7 % l'espace détente d'Amalric ;
- 14,4 % les espaces multimédia (ordinateurs) ;
- 12,9 % l'espace ado de Saint-Juéry ;
- 12,2 % l'espace jeux de Cantepau.

- Temps moyen passé en médiathèque :

- 39,3 % : entre 30 minutes et 1 heure ;
- 28,9 % : moins de 30 minutes ;
- 23 % : entre 1 heure et 2 heures ;
- 8,3 % : plus de 2 heures.

- Les usages en médiathèques :

De très loin, la majorité des personnes ayant répondu au questionnaire fréquentent les médiathèques pour emprunter des documents (83 %)

- pour lire sur place : 57,4 %
- pour consulter le catalogue : 26 %
- pour les actions culturelles : 27,5 % ;
- pour passer du temps seul : 21,9 % ;
- pour les tables de travailler : 17,5 %
- pour les postes informatiques : 14,7 % ;
- pour se renseigner sur la vie culturelle : 14,7 % ;
- pour voir des films : 13 % ;
- pour le wifi : 12,7 % ;
- pour écouter de la musique : 9,2 % ;
- pour jouer et faire jouer : 8,5 % ;
- pour rencontrer des gens : 4,1 % .

- Les non-fréquentant

46 % des personnes interrogées ont déclaré ne pas fréquenter les médiathèques par manque d'intérêt, 18 % parce qu'elles fréquentent une autre médiathèque que celles du grand-Albigeois.

10 % par manque de temps

9,6 % pour cause d'horaires inadaptés

4,2 % parce que l'offre ne convient pas

4,2 % pour des problèmes d'accessibilité

1,2 % parce qu'ils ignorent quels sont les services offerts

1,2 % parce qu'ils achètent leurs livres

1,2 % parce qu'ils ne lisent pas

1,2 % parce que les lieux ne sont pas chaleureux.

On le voit, il pourrait être possible de gagner à l'usage des médiathèques 13 % des répondants par une meilleure connaissance ces services proposés, des collections proposées (les médiathèques ne proposent pas que des livres), des structures accessibles...

1.2.2.6. Les appréciations générales du public

De façon générale, il semble que le public apprécie grandement l'offre proposée.

Ce qui est apprécié sur l'ensemble du réseau (il s'agissait d'items à cocher) :

Facilité d'accès : 76 %

Accueil : 72 %

Choix et variété des documents : 66 %

Tarifcation : 54,7 %

Confort : 50,7 %

Luminosité : 46,4 %

Ambiance sonore : 37,1 %

Nombre de places assises : 24,9 %.

Ce qui a été noté en commentaire libre sur cette rubrique a porté sur les éléments suivants : la qualité de l'accueil, l'amabilité, le sourire et la disponibilité du personnel (à plusieurs reprises), la qualité des conseils et des échanges, le wifi, les services en lignes, la possibilité de réservation, le dynamisme (affiches mises à jour, pertinence des expositions), les espaces.

Ce qui n'est pas apprécié, sur l'ensemble du réseau (items à cocher) :

Manque de places assises / de travail : 24 %

Bruit : 21 %

Difficultés à se garer : 11 %

Difficultés d'accès : 9 %

Confort : 9 %

Accueil de qualité variable : 6 %

Tarifcation : 5 %

Amplitude horaire : 4 %

Autres : 11 %.

Les usages à distance

Dans le questionnaire, figuraient des interrogations relatives aux usages à distance.

50,3 % des répondants au questionnaire répondent consulter le site internet du réseau des médiathèques, pour :

- les infos pratiques : 78 % ;
- faire des réservations : 67 % ;
- les recherches sur le catalogue : 63,3 % ;
- les actualités des médiathèques : 28,4 %
- l'agenda des manifestations culturelles : 25,9 %
- consulter les listes des nouveautés : 25,5 % ;
- consulter des informations relatives au patrimoine écrit : 6,7 %
- consulter les dossiers thématiques : 6,4 %.

49,7 % des répondants au questionnaire répondent ne pas consulter le site internet du réseau des médiathèques, pour les raisons suivantes : Pour ceux (203 personnes) qui ont donné des réponses (réponses libres) :

- manque d'utilité : 25 % ;
- manque d'intérêt : 18,7 % ;
- n'a pas accès à Internet : 15,2 % ;
- préfère se déplacer et le contact : 13,7 % ;
- n'y pense pas : 5,9 % ;
- par manque d'informations : 2,4 %
- par manque de temps : 0,3 % ;
- autre : 14,2 %.

1.3. Politique des publics

1.3.1. Stratégies

Les stratégies déjà mises en place pour le développement des publics, depuis 2014 sont les suivantes :

- Un poste « Développement des publics » a été créé en 2016. Cette mission ne peut être exercée qu'à temps partiel, étant donnée la charge de travail en action culturelle que le poste comporte également.

La mission a consisté d'abord en une analyse fine du public fréquentant les manifestations culturelles, établie sur 2014-2015 ; une méthode a été mise en place pour faciliter les calculs chaque année.

- Développement des partenariats nombreux et diversifiés, notamment en direction de centres sociaux, associations de personnes en situation de handicaps (visuel ou mental notamment), publics empêchés (maison d'arrêt, gens du voyages, ...).

- Diversification des propositions en direction de ces publics.

Ces stratégies sont bien sûr à définir plus précisément, et à affiner, pour élargir les publics atteints.

1.3.2. Publics cibles

Les publics cibles suivants ont été déterminés depuis l'arrivée de la nouvelle direction sont :

- Public adulte :
 - *Publics fréquentant peu ou pas les médiathèques* : ceux qui ont des difficultés avec la lecture, avec la langue française, la langue écrite, primo arrivants, gens du voyage. Les collections « faciles à lire » vont être déployées en 2017 dans cette perspective. De même, les *hommes* sont relativement peu nombreux dans les emprunteurs actifs.
 - *Publics empêchés* :

- *Maison d'arrêt* : une assistante de conservation va régulièrement à la maison d'arrêt, a fait un important travail sur les collections de celle-ci, le rangement, la mise en accès, la formation du détenu chargé de la bibliothèque.
- *Hôpitaux* : des périodiques sortis des collections sont régulièrement déposés à l'hôpital tout proche de la médiathèque Pierre-Amalric. Ce public (patients et soignants) doit encore être développé par des actions spécifiques.
- *Gens du voyage* : démarrage de propositions à l'été 2017, avec succès ; à poursuivre.
- **Publics enfants** :
 - *Classes* : depuis 2013, la direction a demandé aux équipes de multiplier, sur des créneaux déterminés, les accueils de classes pour atteindre le plus d'enfants possible, en réduisant le nombre d'accueils par classe. Plusieurs écoles non touchées auparavant sont désormais incluses dans les accueils de classes (dont une partie d'écoles hors agglomération, mais proches géographiquement des médiathèques).
 - Pour les *classes patrimoine écrit*, l'ambition du RMED est que les élèves aient vu au moins une fois par scolarité les manuscrits de la cathédrale Sainte-Cécile ou la *Mappa mundi* d'Albi, dans l'idéal en CM1 ou CM2, et / ou en 5eme.
 - *Adolescents* : une réflexion sur l'accueil des adolescents a été lancée en 2017, organisée par la constitution d'un groupe de travail spécifique avec un représentant par site.

Les publics cibles dans le cadre du projet de réseau 2018-2023 devront être déterminés au sein d'un groupe de travail. Ils devraient être logiquement ceux qui fréquentent peu le RMED :

- les jeunes adultes. Le développement des collections de jeux peut être susceptible de les faire venir en médiathèques.
- les adolescents .

1.3.3. Le public ciblé lors des manifestations culturelles

Quelques éléments marquants relatifs au public des manifestations culturelles (analyse sur le bilan 2017) :

- la fréquentation est en recul de 6%, alors qu'a été proposé un plus grand nombre de manifestations (13278 personnes pour 316 actions en 2017 contre 14089 personnes pour 307 actions en 2016) ;
- la saison sur les paysages a attiré 2589 personnes, celle sur les ponts 1563 (la thématique 2016 sur les cartes avait attiré 4328 personnes) ;
- une partie de l'explication peut consister dans le fait que le réseau des médiathèques a réalisé moins de partenariats avec des associations (20 en 2017 contre 26 en 2016) ;
- les manifestations culturelles en direction des personnes handicapées, en situation d'insertion sociale, ou non-francophones sont encore très limitées ;
- l'offre en direction des personnes âgées et des adolescents se développe.

1.3.4. Publics prioritaires

Afin d'optimiser les chances du RMED de parvenir à ses objectifs, il lui faut déterminer quels sont les publics qu'il se donne comme prioritaires.

- Publics en situation de handicaps : travailler avec les associations des différents types de handicaps pour améliorer au quotidien l'accès et l'usage des médiathèques par le public en situation de handicap, notamment dans le cadre du Schéma départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des services au public du Tarn.

En tout état de cause, le public en situation de handicap doit être considéré comme un public

prioritaire. Un certain nombre de travaux ont été réalisés depuis 2015 pour faciliter leur accès aux équipements.

Ce sur quoi il faut encore travailler sans doute est l'accès d'une part aux collections, en facilitant l'accès physique aux collections existantes, (notamment, pour Amalric, en proposant un meilleur éclairage aux collections Adultes (documentaires / fiction), en facilitant les déplacements internes au sein de la médiathèque, pour les personnes mal voyantes), ou encore, en développant des collections spécifiques aux personnes atteintes d'un handicap mental (collections « faciles à lire » notamment). Par ailleurs, les équipements spécifiques aux mal voyants mis en place à Amalric (ordinateur convertisseur audio / braille / gros caractères, imprimante Braille) sont actuellement très sous-utilisés. La mission « services aux publics » a dans ses objectifs le développement de ce service, et l'information aux associations de mal-voyants relative à ce service.

1.3.5. Politique éducative, artistique et culturelle

1.3.5.1. Les manifestations culturelles ouvertes à tous

1.3.5.1.1. Au niveau du réseau

- Offre d'action culturelle très étoffée : plus de 300 actions en 2016 et 2017
- offre éclectique et de qualité
- un personnel très dynamique dans ce domaine
- offre à structurer et à rendre cohérente

L'offre d'actions culturelles proposée par le réseau des médiathèques de l'Albigeois est très importante en comparaison de l'offre de réseaux de taille équivalente : en 2015, 318 actions ont été proposées, notamment dans le cadre de la saison culturelle « Toutes les lumières du noir ».

En 2016, ce chiffre a été de 307.

Cette densité des actions de médiation est une force du réseau, concernant tous les types de publics. Cette dimension est devenue aussi importante grâce à l'alchimie entre les différentes composantes : les médiations portées par les bibliothécaires, celles réalisées par les partenaires, ainsi que la richesse de la programmation.

C'est une offre soutenue, éclectique, et de qualité, même si elle peut encore être bien sûr améliorée. Cependant, les publics visés à travers ces actions ne sont pas toujours bien clairement identifiés ; la proposition n'est donc pas toujours bien calibrée, en termes de contenus, horaires, et la communication pas toujours adaptée.

Il reste encore beaucoup de chemin à parcourir pour construire une programmation culturelle cohérente commune :

- Les *structures* ont encore tendance à construire *leur programmation seules*, en fonction de leurs publics ou de leurs propres objectifs de développement. Il s'agit, encore en 2017, plus d'une mise en commun, à travers *Médiatic*, que d'une action culturelle cohérente, même si, bien sûr, depuis 2013, les progrès ont été importants dans ce domaine. Les structures assurent leur propre suivi budgétaire en fonction d'une répartition décidée par le service « Action culturelle » après le vote du budget.

- La programmation actuelle est l'héritage des programmations historiques de chaque structure avant la mise en réseau et des orientations nouvellement prises depuis. Elle mêle des rendez-vous et actions de partenariats noués de longue date, et des actions nées des propositions des équipes pour pallier des manques, répondre à des envies ou à des sollicitations diverses, ou à des orientations données par la nouvelle équipe de direction. *Cette programmation hybride est pléthorique, et pas toujours lisible* : par exemple, le RMED compte, depuis septembre 2016, quatre cafés littéraires, un par structure ; le cycle de conférences est très fourni, du fait de partenariats historiques, par exemple, avec la SABA (Société des Amis des Bibliothèques Albigeoises et l'association Dante Alighieri), mais le RMED ne maîtrise ni les sujets, ni les dates et horaires ; des actions peuvent être programmées avec un même partenaire sur plusieurs structures sans qu'il y ait une coordination

efficace.

- Les *espaces d'échange et de parole entre les programmeurs* des structures *manquent encore*, pour une mise en commun des idées, bilans, et partage d'expériences. Des réunions régulières (trimestrielles) sont bien sûr organisées, mais il existe encore une grande marge d'amélioration pour parvenir à une véritable programmation de réseau.

- La *charte de politique culturelle*, document dont l'objectif est une rationalisation de l'action culturelle selon des objectifs clairement énoncés, est en cours de rédaction, et fait clairement défaut. Elle devrait aider à la construction et à la mise en cohérence de cette programmation à l'échelle du réseau, par la définition d'objectifs communs partagés, et des moyens à y consacrer.

- En matière d'action culturelle, le public demande, au travers de l'enquête, davantage d'ateliers d'apprentissage des langues (ils ont été mis en place depuis 2017, mais sont très vite complets, dès la parution du *Médiatic*), d'ateliers informatiques (eux aussi, les B.A.BA du web sont vite complets et la file d'attente est longue) ; des ateliers d'écriture ; le retour des clubs lecteurs à Amalric (ainsi que plus d'informations sur les autres clubs lecture, alors que ces informations se trouvent sur le *Médiatic* ou sur le site), ainsi qu'un écho qui serait rendu aux activités des associations, qui pourraient venir présenter leurs activités au sein des médiathèques .

1.3.5.1.2. Mise en œuvre de la politique culturelle

1.3.5.1.2.1. Organisation

- L'action culturelle est très chronophage pour les équipes - la préparation de certaines actions pourrait être mieux « rentabilisée » si elles étaient proposées ailleurs sur le réseau
--

L'action culturelle est probablement l'une des activités *les plus chronophages* en temps de travail des agents qui les élaborent, et assurément la plus difficile à évaluer. Le temps consacré à la mise en œuvre des actions pendant le temps d'ouverture des médiathèques est bien évalué, mais le temps de mise en œuvre hors des horaires d'ouverture (donc en heures supplémentaires) l'est moins, de même que les temps de réflexion, élaboration, préparation, de ces actions.

En 2015, il a été estimé que la mise en œuvre de 318 actions a nécessité 720 heures de travail des agents du réseau, dont 271 ont été effectuées en heures supplémentaires.

Un autre problème est qu'un certain nombre d'actions culturelles proposées sont préparées, et, on l'a vu, sont relativement chronophages, et ne sont ensuite proposées qu'une seule fois au public. Nous pouvons compter, dans cette catégorie, les siestes littéraires, les « Trésors publics » (pour le patrimoine écrit : 4 h en général de préparation pour 1 h d'intervention), etc. Pour autant, ces propositions sont à la fois très appréciées du public, et intéressantes en ce qu'elles valorisent vraiment les collections du RMED. Il faut donc travailler sur la réutilisation à plusieurs reprises de ces réalisations culturelles dans des cadres différents. Ainsi, les mêmes sujets des siestes pourraient être proposés de nouveau à 3 ou 4 ans d'intervalle ou sur différents sites ; ils pourraient être proposés dans d'autres établissements que les médiathèques (CDI de collèges et de lycées, maisons de retraite, personnel de l'hôpital⁵, lieux importants de rassemblement de salariés : Innoprod, etc...).

1.3.5.1.2.2. Le budget

Le budget actuel dévolu à l'action culturelle permet de proposer une belle programmation. Cependant, il ne doit pas baisser, car la programmation culturelle est vraiment une vitrine sur le territoire, et elle doit être considérée comme un moyen extrêmement efficace de développement des publics et de consolidation des publics fidèles.

1.3.5.1.2.3. Les équipes

5 Attention, dans ces options, il faut travailler sur le versement des droits d'auteurs pour l'ensemble des siestes.

- Une richesse de la programmation qui repose essentiellement sur l'enthousiasme des équipes
- cet enthousiasme des équipes pour l'action culturelle est à entretenir, notamment par le paiement des heures supplémentaires pour tous les agents (B et C), ou la récupération majorée si besoin

Une autre difficulté consiste dans le fait que l'offre culturelle du réseau repose sur la *volonté et l'enthousiasme des équipes*.

Or, celle-ci s'est quelque peu enrayée en 2016, notamment à cause du conflit social qui a touché le réseau des médiathèques lors de la mise en place des 1607 heures, et à la suite de la revendication de certains agents pour que les heures supplémentaires puissent être payées, et rendues majorées, le cas échéant.

Il est bien sûr rappelé aux agents que tout poste en médiathèque induit une participation aux actions culturelles, mais il ne peut leur être imposé de réaliser des heures supplémentaires. Une désaffection du personnel sur les actions réalisées hors temps d'ouverture serait extrêmement préjudiciable au service offert au public et au développement des publics. L'Agglomération a accordé en 2016 le paiement des heures supplémentaires pour les agents de catégorie B et C. Cette ligne semble absolument indispensable au regard des contraintes budgétaires accrues et des moyens humains en baisse, en considération de l'augmentation de la charge, des missions et des projets du RMED.

1.3.5.1.2.4. L'équipe du service Action culturelle

- Un service Action culturelle en souffrance
- une charge de travail très importante
- un service qui devrait comprendre au moins un assistant

Le service Action culturelle est actuellement composée d'une personne de catégorie A (responsable de la politique culturelle), et de deux personnes de catégorie C, l'une chargée de coordination de l'action culturelle, et l'autre de la communication externe de l'action culturelle et du développement des publics via l'action culturelle. Ces deux personnes accomplissent des missions et des tâches relevant assurément de niveau supérieur ; leur légitimité à évaluer les propositions culturelles de collègues de niveau supérieur est souvent remise en cause, ce qui cause bien évidemment des tensions au sein des équipes. En effet, elles ont pour objectifs (et en particulier celle chargée de coordination de l'action culturelle) de travailler sur la pertinence des propositions culturelles au niveau du réseau, et leur cohérence. Ainsi, elles peuvent être amenées à demander à des assistants de retravailler sur leur proposition, ce qui peut, du point de vue de leur statut de catégorie C, être à la fois mal ressenti par les assistants du réseau concernés, et bien évidemment très mal vécu par elles-mêmes. Par ailleurs, il est clair que le niveau de compétences demandé pour ces postes, et en particulier celui de coordination de l'action culturelle, relève d'une catégorie B. La plupart des postes similaires dans les autres médiathèques sont occupés par des personnes de rang B.

Par ailleurs, il ne faut pas négliger le point que ce service semble être en souffrance depuis la création : une charge de travail très importante, une pression souvent forte (timing générateur de stress pour le *Médiatic* : date limite de l'envoi des éléments pas toujours respectée par le reste des équipes, relecture en temps très limité du *Médiatic*, etc...), horaires en décalé pour assurer les présences le soir aux manifestations, temps de service public pas suffisamment amoindri par rapport à la somme de travail interne demandé (souvent pour cause d'absences nombreuses du reste du personnel), etc... Il n'est probablement pas anodin que la responsable du service ait été arrêtée deux fois un mois ou plus en deux ans pour surmenage, et que l'un des agents ait également été arrêté dans ce cadre. Même si tout, probablement, n'est pas imputable à la charge de travail et à l'organisation du service, il faut y prêter très attention, et chercher des solutions.

1.3.5.1.2.5. Les locaux

Les médiathèques de Cantepau, de Lescure et de Saint-Juéry n'ont pas dans leurs murs *d'espace*

dévolu à l'action culturelle. Cela suppose des contraintes plus fortes en termes d'accueil du public (jauge), ou une externalisation des propositions, ce qui n'est pas toujours lisible et demande des efforts accrus en termes de communication.

A Cantepau, pour les quelques manifestations de spectacle vivant programmées par la médiathèque (une ou deux fois par an), quand la jauge prévue est importante, est réservée la salle de spectacles de la Maison de quartier. La mise à disposition est alors gratuite, jusqu'à aujourd'hui (il est question que cette gratuité soit remise en cause par la Mairie d'Albi). Cependant il est moins facile pour le public d'identifier que la manifestation est organisée par le réseau des médiathèques. Il y a donc nécessité d'outils de communication sur place plus visibles (kakémonos, etc ?). Cependant, il ne semble pas pertinent ni nécessaire de prévoir une extension de locaux dans ce cadre dans les médiathèques citées, sauf pour Cantepau, où une extension des locaux dans le cadre de l'ANRU pourrait permettre, entre autres et pour ce qui nous intéresse ici, de recevoir les classes dans de meilleures conditions.

De même, les médiathèques de Lescure et de Saint-Juéry utilisent les salles respectivement communales et du Cinélux pour les opérations hors-les-murs abritées.

1.3.5.1.2.6. Un public parfois peu citoyen

Le personnel du réseau doit faire actuellement face à un problème de gestion des inscriptions : en effet, de nombreuses personnes (surtout des familles) inscrivent leur(s) enfants à des propositions culturelles à la parution du *Médiatic*, et finalement ne viennent pas le jour J, pénalisant d'autres enfants qui ne peuvent pas venir quand la manifestation est annoncée complète. Il peut être envisagé de rappeler l'ensemble des inscrits quelques jours avant la manifestation pour confirmer l'inscription, mais le temps passé à cette démarche sera important. Une autre option pourra être de mettre systématiquement en liste d'attente pour une manifestation ultérieure un usager qui était inscrit à une activité à laquelle il ne s'est pas rendu, et qui demande à nouveau son inscription, tout en faisant de la pédagogie en lui expliquant les raisons de cette « sanction ».

1.3.5.1.2.7. L'action culturelle à Cantepau

La médiathèque de Cantepau s'est révélée au cours du bilan 2016 être la moins porteuse de projets, et, qui plus est, de projets « maison ». Par ailleurs, la proportion des actions en faveur du public jeunesse se faisait au détriment du public adulte.

Une correction a été apportée depuis avec l'apparition de nouvelles actions : siestes littéraires (mutualisation des siestes existantes), club-lecture, ateliers.

Un autre domaine a été exploré depuis peu : le cinéma. En partenariat avec une animatrice de la maison de quartier, une séance de « Arrête ton cinéma », ainsi que la construction d'un projet de cinéma de plein air sur le quartier avec un groupe d'adolescents : visionnages, lecture d'images, préparation, choix du film, ont été organisées.

Pour les participants, il s'agit peut-être d'un engagement un peu long dans le temps. Il faudrait sans doute réitérer cette action en en modifiant peut-être la formule .

Citons également *Le temps de dire* : il s'agit d'un collectage dans un lieu ou un quartier et récits redonnés dans un autre lieu ou un autre quartier. Intéressant, de très bonne qualité, ce projet a en réalité sur Cantepau été peu sujet à l'investissement des habitants du quartier. A reprendre en impliquant les comités de quartier, en partenariat avec le service Vie des quartiers de la mairie ?

A noter que la maison de quartier de Cantepau est également en cours de rédaction de son projet d'établissement, et que l'une des composantes de celui-ci est un développement important de la partie culturelle, qu'elle compte mettre en œuvre en collaboration étroite avec la médiathèque de Cantepau et les autres acteurs sur le quartier. Par ailleurs, la maison de quartier de Cantepau a fait l'acquisition à l'été 2017 de gradins mobiles pour sa salle de spectacle, réel plus dans l'accueil et le confort du public. Elle renouvelle sa proposition d'ouverture de cette salle de spectacle aux activités

de la médiathèque. Ainsi, le développement, ainsi, des siestes littéraires à Cantepau pourrait s'organiser dans cette salle : cela permettrait d'utiliser plusieurs fois l'important travail réalisé pour la préparation des siestes ; de renforcer les liens culturels avec la maison de quartier ; de mixer les publics entre la maison de quartier et la médiathèque (ce qui n'est pas encore tellement le cas).

1.3.5.1.2.8. La communication sur l'action culturelle

Le Réseau des médiathèques se doit d'être davantage visible et identifié comme acteur majeur de la culture au sein du territoire. Les axes pour cela pourraient être :

- la communication sur l'action culturelle (en dehors du *Médiatic*) doit être rationalisée au niveau du réseau, en adaptant les moyens utilisés au type d'action proposée ;
- communication systématique à la presse, par un « point presse » à chaque lancement de *Médiatic*, en présence des partenaires, (donc avec des dates prédéfinies à l'avance, pour que les partenaires puissent se libérer pour être présents) pour porter l'accent sur les propositions phares du trimestre ;
- créer davantage d'« événements » culturels, avec la communication inhérente à ce type de formule ;
- réfléchir à une évolution nécessaire du *Médiatic* pour suivre l'évolution de l'action culturelle et mieux répondre aux besoins du public.

1.3.5.1.2.9. Les retours du public sur l'action culturelle

Outre les chiffres de fréquentation, il est intéressant de noter les retours du public sur les actions culturelles, recueillis dans les réponses au questionnaire ou à la réunion publique.

Dans le questionnaire, la question de la fréquentation des manifestations culturelles était posée à deux reprises : la première occurrence était au titre des usages (« Venez vous à la médiathèque pour emprunter / consulter le catalogue / lire sur place.../ participer à des manifestations culturelles ») : 27,5 % des répondants ont coché cette case. La seconde portait spécifiquement sur les manifestations culturelles : « Fréquentez-vous des actions culturelles ? » : la réponse est alors « oui » à 38,2 %. Dans les réponses à « Si non, pourquoi ? », 27,3 % des personnes ayant répondu à la question répondent qu'elles n'y voient pas l'intérêt, 22 % par manque de temps, 9,5 % par manque d'informations, 4,7 % parce que les horaires sont inadaptés, 3,7 % à cause de la distance, 1,7 % parce qu'ils n'y pensent pas.

Il semblerait que la grande majorité des fréquentants de l'action culturelle en soient satisfaits, puisque la thématique des manifestations culturelles ne revient qu'à une seule occurrence dans les commentaires libres en fin de questionnaire, écrite par quelqu'un de mal informé « faites des ateliers culturels et envoyez des infos avec des newsletters » (ce qui est précisément ce qui est réalisé !!!).

Lors de la réunion publique du 20 janvier, le groupe de travail ayant porté sur l'action culturelle a noté un très bon retour relatif au *Médiatic* (« bien repéré, très apprécié, qui a besoin d'évoluer notamment avec une réorganisation chronologique, mais le format, très adapté, doit être gardé »). Pour la programmation proprement dite, il a été demandé de faire attention aux horaires (« à 18 h : trop tôt quand on travaille »), tout en convenant que le curseur est toujours difficile à placer pour les horaires, car si la manifestation est programmée trop tard, les Albigeois ne ressortent pas une fois rentrés chez eux. L'expérimentation et la variété des propositions sont appréciées, mais on demande de faire attention à la neutralité ou à la pluralité⁶. Un certain manque de cohérence et de lisibilité a été relevé (par exemple, pas de Nuit des ados à Cantepau). Une demande de programmation spécifique adaptée à certains publics (ados, personnes âgées) a été formulée. L'attachement à la gratuité des animations a été nettement affirmé, « car la médiathèque par son offre met la culture à la portée de tous ». Enfin, la volonté des présents d'être plus participatifs au niveau des manifestations culturelles, a été clairement et vivement exprimée : il faut sortir du « bibliothécaire-

6 Il s'agissait spécifiquement d'une demande relative aux conférences de la SABA, sur lesquelles le réseau des médiathèques n'a pas la main.

prescripteur », et proposer plus d'espaces d'échanges, de partage, de réflexion, de débats, voire d'échanges de pratiques.

Attention cependant : le *Médiatic* n'est pas encore connu de tous, loin s'en faut : on l'a vu en 1.1.5.1., l'enquête sur les usages des médiathèques, effectuée par le réseau de novembre 2017 à janvier 2018 a mis en évidence que 191 personnes seulement, sur les 880 ayant répondu à l'enquête, ont déclaré connaître le *Médiatic*, et 122 l'utiliser...

1.3.5.2. Les accueils de classes, de la crèche à l'enseignement supérieur, et la politique éducative, culturelle et artistique

- Des accueils de classes nombreux, de mieux en mieux structurés - un catalogue étoffé et de plus en plus complémentaire

Le RMED a une longue tradition d'accueil de classes, et ce dans les différentes structures, mais selon des degrés divers. Certaines structures (Lescure, Saint-Juéry) ont encore aux yeux de certains enseignants la forme d'une bibliothèque d'école. Il est ainsi aujourd'hui encore parfois difficile de faire comprendre à certains enseignants de l'école élémentaire de Lescure que le nombre d'accueils par classe et par an doit être revu à la baisse, de façon à pouvoir recevoir des classes d'autres écoles d'autres communes de l'agglomération, et donc en faire profiter davantage d'enfants.

Depuis 2015 a été également instauré l'accueil des classes en autonomie, c'est-à-dire sans l'intervention du bibliothécaire (un accueil sur deux des classes à Lescure et à Saint-Juéry), ce qui n'a pas toujours été très bien accepté par certains enseignants.

Parallèlement, la médiathèque de Cantepau n'accueillait pas toutes les classes des écoles du quartier, ce qui était extrêmement préjudiciable, dans le sens où cela semble clair que ce sont les élèves de ces quartiers qui sont le plus éloignés du livre et de la lecture, et donc auraient besoin d'un accès privilégié à la médiathèque. A la rentrée 2017, cette anomalie a été rectifiée, mais cela étant toujours tributaire des enseignants en tant que personnes, cela peut rester précaire.

Depuis 2013, à la demande de la direction, les équipes des différentes structures accueillant des classes ont pris l'habitude de se réunir au moins une fois par an, pour échanger sur les pratiques, constituer un tableau commun des propositions de thématiques d'accueils de classes. Ce tableau est envoyé en juin et de nouveau en septembre à la liste des correspondants des écoles, collèges et lycées potentiellement intéressés. C'est l'occasion de construire des propositions communes et complémentaires sur différents sujets.

Les demandes d'accueil sont très clairement largement supérieures aux possibilités d'accueil. C'est pourquoi, et notamment à Amalric, il a été décidé de privilégier les accueils de classes porteuses de projets spécifiques, au détriment de celles qui demandent un « simple » accueil de classe.

A noter qu'à Cantepau, Lescure, et Saint-Juéry, les conditions matérielles d'accueil des classes ne sont pas les meilleures, les groupes étant installés dans une pièce servant de bureau (Cantepau) et au sein des espaces publics (Lescure et Saint-Juéry), gênant parfois les autres usagers.

1.3.5.3. Les objectifs de la politique culturelle

En conclusion, les objectifs de la politique culturelle dans les années à venir devront consister à :

- consolider les moyens matériels et humains qui permettent d'offrir au public des manifestations culturelles de qualité professionnelle ;
- donner une réelle cohérence à l'action culturelle à l'échelle du réseau, pour plus de lisibilité ; et veiller à un équilibre des fonds valorisés et des publics visés ;
- développer encore le rôle du RMED comme acteur incontournable de la culture sur le territoire ;
- continuer d'ancrer l'action culturelle du réseau des médiathèques de l'Albigeois dans le territoire de l'Agglomération, voire à plus grande échelle, en activant les partenariats

- nécessaires en fonction des objectifs ;
- déterminer les moyens nécessaires à une meilleure identification des publics et les mettre en œuvre.

1.3.6. Les partenariats

1.3.6.1. Les partenaires de l'action culturelle

- Des partenaires nombreux - des relations d'excellente qualité pour la plupart - des partenariats historiques à réexaminer constamment

Les relations remarquablement bonnes qui existent entre les différents acteurs culturels du territoire (Scène nationale, le LAIT (Laboratoire Artistique International du Tarn), l'ADDA (Association départementale pour le développement des Arts) du Tarn, le GMEA (Groupe de musique électro-acoustique), etc...) doivent être maintenues, car elles sont une chance pour le développement d'actions innovantes et la constante amélioration du service rendu aux populations.

Il faut également renforcer auprès de ces partenaires le rôle du RMED comme acteur culturel incontournable.

1.3.6.2. Les partenaires des autres actions du RMED

De fructueux partenariats ont également été développés avec des acteurs départementaux, régionaux ou nationaux : le CRL, la Scène nationale, la BnF, l'EEAM (Ecole européenne de l'Art et des matières), l'Université JF Champollion, etc.

1.3.6.3. Partenariats au niveau des différents sites

1.3.6.3.1. Médiathèque Pierre-Amalric

La médiathèque Pierre-Amalric, tête de réseau implantée au cœur du quartier culturel des Cordeliers, est bien sûr celle qui porte le plus de partenariats.

Elle entretient historiquement des partenariats avec la plupart des structures ou événements culturels de l'Albigeois : la Scène nationale (SNA) , le cinéma Arcé (partie intégrante de la SNA), le cinéma Arcé, la MJC, le Musée Toulouse-Lautrec, le musée Lapérouse, le Musée de la mode, les associations Albi Patrimoine, Arpèges et trémolos, Radio Albigeois, etc.

Si le travail de construction et consolidation de ces partenariats a été fait, il nécessite d'être sans cesse réinterrogé au regard des objectifs annuels de développement des publics qui sont fixés.

1.3.6.3.2. Médiathèque de Cantepau

Même si cela progresse assurément, la médiathèque doit encore développer son travail avec l'ensemble des services existant sur Cantepau.

Ce sont : le groupe scolaire Saint-Exupéry, le CLAE et le centre de loisirs, la halte garderie, la crèche Mozaïque, le centre social CAF, Tarn Habitat agence d'Albi ouest, la CCI du Tarn, le CFA de la CCI du Tarn,, l'ARS et la DIRECCTE (Direction régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi).

Plus précisément dans la zone du square Bonaparte, ce sont : l'espace insertion jeune 18-25 ans, Radio Albigeois, le Centre médico-psychologique, la maison des services publics, le restaurant d'insertion Regain, la CPAM et la Maison du Département.

En dehors des partenaires sur place, des actions de partenariat plus larges concernent d'ores et déjà la médiathèque de Cantepau : ainsi, depuis 2015, des actions menées avec le Réseau des Assistantes Maternelles (RAM), dépendant de l'Agglomération, sont localisées pour partie dans la médiathèque de Cantepau.

Pourraient être proposées par exemple des actions en lien avec la médiathèque de Lescure et le fonds Jardins, notamment en direction de l'activité maraîchère qui se développe à Cantepau.

1.3.6.3.3. Médiathèque de Lescure

La médiathèque de Lescure pourrait encore développer ses partenariats, même si depuis quelques années, c'est de plus en plus le cas.

1.3.6.3.4. Médiathèque de Saint Juéry

A la médiathèque de Saint-Juéry, de nombreux partenariats ont été établis depuis 2015, permettant notamment des co-financements : ils ont été renouvelés en 2016 et étendus : avec Centre social et culturel, service jeunesse, service culturel de la ville de Saint-Juéry et le musée du Saut-du-Tarn ; avec la Scène Nationale d'Albi ; avec le RAM (Réseau des Assistantes Maternelles) et la crèche ; avec le Centre social et culturel ; avec la salle de spectacle Lo Bolegason (Castres) ; avec des associations de Saint-Juéry.

1.4. Offre de services

1.4.1. Services à destination des usagers

1.4.1.1. Le prêt illimité des imprimés

- Le prêt illimité pour les imprimés a été cause de tensions dans le personnel
- mais ce n'est plus le cas, des aménagements opérationnels et pratiques ayant été réfléchis pour rendre les transactions moins lourdes pour le personnel

Le prêt illimité pour les ouvrages imprimés (livres, revues) et audio a été mis en place en 2008. Aux dires des équipes, cela a été fait sans guère de concertation proposée aux personnels en amont ; en tout cas, il ne semble pas qu'ait été réfléchi en concertation une mise en place de dispositifs pratiques permettant des prêts et des retours massifs de documents non anxigènes pour les équipes. Il suscitait depuis auprès des équipes – et en tout cas la situation était celle-ci à l'arrivée de la nouvelle direction en 2013- un assez gros malaise, et cette question du prêt illimité est ressortie au moment du conflit social des 1607 heures, notamment par une nette remise en cause du principe, de la part au moins d'un certain nombre d'agents. La demande de reconsidérer cette possibilité offerte aux lecteurs émanait surtout des personnels de la médiathèque Pierre-Amalric, et en particulier des agents de l'espace Jeunesse, et, dans une moindre mesure, de ceux de l'espace Adultes.

En 2016, la mise en place de l'organisation des groupes de travail (l'un, chargé de réfléchir sur l'organisation du réseau, l'autre, composé de représentants différents, chargé de réfléchir sur le mode d'application des 1607 heures dans le réseau), ont permis d'amorcer la réflexion collective. Il a été demandé aux équipes de réfléchir sur ce qui les gênait dans le prêt illimité. Il est alors apparu que ce n'était pas tant le prêt illimité lui-même que les modes d'application qui étaient source de mécontentement.

L'analyse des statistiques procurées par le logiciel Koha a mis en évidence que le prêt illimité ne concernait qu'un nombre restreint de lecteurs (une vingtaine), et que la difficulté des équipes face à cette question venait davantage d'un ressenti et d'un sentiment de non-considération de leur réalité de travail.

Les différents représentants de l'ensemble des équipes du réseau ont précisé au groupe de travail que finalement les agents se rendaient compte que le principe de prêt illimité ne pouvait guère être remis en cause : car l'effet en serait très négatif vis-à-vis des lecteurs, car il n'est pas pertinent de remettre en cause un dispositif qui concerne 20 personnes, et car le nombre d'inscrits à Amalric étant en baisse, il ne fallait pas risquer de perdre en plus les gros lecteurs. En tout état de cause, ce

n'est pas le principe qui leur pose problème, mais son application. C'est pourquoi le groupe de travail a plutôt étudié les solutions concrètes et d'aménagements pratiques qui pouvaient facilement être mises en place pour que la surcharge de transactions au moment du prêt et du retour de ces documents en très grand nombre ne soit pas vécue comme source d'angoisse par les personnels.

Parallèlement, le travail mené par la direction avec le médecin du travail et l'équipe de la prévention à la DRH a permis de dégager des axes d'amélioration des postures, par achat envisagé de matériel (tapis permettant aux roulettes des sièges des banques de prêt et retour de coulisser plus facilement), ou aménagement d'espaces balisés permettant la pose des documents à enregistrer, etc...

A noter que dans l'enquête ou la réunion publiques, le public s'est très peu exprimé sur la question du prêt illimité : 255 des répondants au questionnaire disent connaître ce service, mais seulement 171 disent l'utiliser. Lors de la réunion publique, certaines personnes se sont déclarées contre le prêt illimité, pour des raisons de manque consécutif de disponibilité des collections, surtout pour les revues. Mais les autres apprécient ce service et pensent qu'il ne faut pas le supprimer, mais plutôt « éduquer » les usagers exagérant le nombre d'emprunts. Ils proposent également, à l'intention de ceux-ci, une visite ciblée des coulisses des médiathèques et du travail interne qui y est effectué de manière à ce qu'ils se rendent mieux compte des conséquences d'emprunts excessifs.

1.4.1.2. La durée des prêts

La durée des prêts, fixée à 3 semaines a été rediscutée en interne au sein du personnel, car le public fait régulièrement des demandes de durées plus longues. Cela est également ressorti dans quelques (peu nombreuses) réponses au questionnaire.

Après réflexion, il semble que la durée de prêt ne doive pas être changée. Le passage à 4 semaines de prêt ne pourrait s'appliquer aux nouveautés, ni aux DVD. Se poserait alors la question de la définition d'une « nouveauté » et de sa durée. Cela induirait des durées différentes selon les documents et une programmation du logiciel contraignante. De plus, le choix de 4 semaines de prêt aurait probablement pour conséquences une diminution des transactions (baisse des renouvellements, espacement de la venue des lecteurs). En revanche, il est peu probable que le passage à 4 semaines de prêts change quelque chose aux retards de certains lecteurs.

1.4.1.3. Les réservations

Il faut noter que ce service de réservation des documents présents en rayons, proposé au sein du réseau, est relativement peu fréquent dans les médiathèques françaises. Il est très apprécié du public. Dans les réponses au questionnaire, 452 personnes (sur les 880 ayant répondu) disent connaître ce service, et 326 l'utiliser. Cependant, quelques personnes font état de la longueur du délai d'attente pour obtenir certaines réservations, et pour obtenir certaines nouveautés.

La question de la limitation du nombre des personnes en attente sur un document (notamment les DVD) a été discutée en groupe de travail.

1.4.1.4. L'alerte de l'échéance des prêts

Ce service permis par le logiciel de SIGB Koha est très apprécié du public, dont une personne en fait part dans les retours de questionnaire : « J'apprécie beaucoup l'alerte internet pour m'informer que je dois rapporter les livres empruntés ».

1.4.1.5. La navette

- Un service extrêmement apprécié du public - en constante hausse - des poids très élevés pris en charge par les personnels concernés

Le service de navette, qui permet aux usagers de réserver, de faire acheminer, de prendre et de rendre tout type de document en tout point du réseau, et qui donc met en œuvre le transfert quotidien (du mardi au samedi compris) des documents entre toutes les structures, est extrêmement apprécié et utilisé.

Les réponses au questionnaire, cependant, ne font état que de 362 personnes qui disent le connaître, et 200 qui disent l'utiliser. Preuve une nouvelle fois du besoin d'éditer un « guide du lecteur » qui puisse être remis à chaque inscription ou réinscription, qui précise l'ensemble de ces services.

Au quotidien, ce service marche donc très bien -il est même en augmentation régulière- mais repose sur les épaules (ou plutôt les bras!) de deux agents, en alternance chaque semaine. Il faut noter que le poids total des caisses transportées, calculé sur plusieurs semaines tests, est très important : il se monte en moyenne à 120 kg par jour. C'est pourquoi cette mission ne peut pas être confiée à tout type de personnel. En cas d'absence prolongée pour maladie pour l'une des personnes, et de congés pour l'autre, il a été mis en place en 2016-2017 un dispositif de remplacement, sur volontariat d'agents masculins.

Le départ à la retraite de l'un de ces deux agents étant programmé d'ici à 2020, il faudra prévoir son remplacement par un homme qui n'ait pas de problème pour porter des charges. D'ici là cependant, cet agent présente des signes de fatigue, et ne pourra peut-être pas assurer cette mission jusqu'à son départ à la retraite. Il s'agit donc d'un point de vigilance à assurer ; la DRH a été avertie au printemps 2017 de cette situation.

Par ailleurs, si le réseau doit se développer (médiathèque de Puygouzon ?), le service de navette devra bien sûr impérativement être proposé avec la nouvelle structure. L'éloignement géographique et le volume de documents (qui remplit déjà actuellement le véhicule) supplémentaire nécessitera sans doute le besoin d'une personne supplémentaire pour cette mission (jeune et de bonne constitution physique).

1.4.1.6. La boîte à documents

- Un service proposé depuis 2016 dans toutes les structures - un service très apprécié par le public - un dispositif à imaginer pour permettre à la boîte aux documents d'Amalric d'être relevée, et donc ouverte, pendant la semaine de fermeture en été ou « ponts »
--

Cette offre de service est également appréciée par le public, puisqu'elle permet de déposer les documents (hors jeux) en dehors des horaires d'ouverture. Dans les réponses à l'enquête faite auprès du public, 429 personnes (sur 880 répondant au questionnaire) disent connaître ce service, 246 l'utiliser.

A Pierre-Amalric, le changement de boîte à documents, pour une capacité un peu supérieure, et surtout pour un système qui promettait moins de frais (très important) en réparations, a été réalisé en 2016 ; cela a permis de doter la médiathèque de Lescure de la boîte à documents qui était positionnée jusque-là à Pierre-Amalric. Parallèlement, une solution « maison » de boîte à documents a été réalisée en 2016 à Saint-Juéry avec le service menuiserie de la mairie de Saint-Juéry. De sorte que l'ensemble des médiathèques est désormais pourvu en boîtes à documents.

Cependant, en période de fermeture des médiathèques, et en particulier de celle de Pierre-Amalric, il ne peut être envisagé de laisser la boîte à documents ouverte, car elle serait pleine très vite au bout des premières heures de fermeture, et les documents risqueraient d'être laissés sur la boîte, et donc d'être au mieux abîmés, au pire volés.

Une solution pourrait consister à laisser un agent présent à la médiathèque pendant cette semaine de fermeture pour s'occuper plusieurs fois par jour du retrait des documents de la boîte à documents. Mais cela pose un problème d'encadrement de cette personne et de vérification de ses horaires. On pourrait envisager d'y placer un cadre ; mais la présence d'un cadre s'avère plus nécessaire en

période d'ouverture que de fermeture.

On pourrait plutôt envisager de demander à un agent, travaillant, lors de la semaine de fermeture d'Amalric, sur un autre site, de venir deux fois par jour à Amalric pour vider la boîte à documents. Mais il faudrait que pour cela que le véhicule de service soit garé à la médiathèque où serait de service cet agent désigné. Il faudrait alors également prévoir qu'il s'agisse d'une personne en plus de l'équipe minimale (une 3ème personne pour Saint-Juéry, Cantepau et une deuxième pour Lescure), pour que son absence pour la boîte à documents d'Amalric ne manque pas dans la structure concernée. Le temps d'immobilisation par opération pour vider la boîte à documents doit comprendre le retrait lui-même des documents, l'enregistrement de l'ensemble des retours. Il faut, pour une boîte pleine et sans compter le temps de rangement, prévoir au moins une demi-heure. Il faudrait enfin que cette personne soit formée aux questions d'alarmes anti-intrusion de la médiathèque.

Par ailleurs, la mise en place d'une réception automatisée des documents ne semble pas envisageable, la médiathèque Pierre-Amalric étant entièrement vitrée pour les espaces accessibles au public. La construction d'un abri de boîte à documents automatisée sur le parvis serait sans doute la seule solution.

En tout état de cause, il est important de trouver une solution à cette situation, car il est évident que l'existence d'une boîte à documents est pertinente surtout en période de fermeture longue de la structure. Mais les périodes de fermetures pour jours fériés ou « ponts », même s'ils sont peu fréquents, sont aussi à prendre en compte, et la solution doit être applicable pendant ces longs week-ends.

A Cantepau, la boîte à documents est également fermée pendant les périodes de fermeture (ponts, été)

A Lescure, le problème se pose moins puisque la boîte à documents est vidée le matin lors du passage de la navette, même pendant les semaines de fermeture de la structure. (puisque les fermetures sont décalées) Les flux ne nécessitent pas la mise en place de dispositifs spécifiques pour les « ponts ». A Saint-Juéry, la médiathèque ferme une semaine également, mais le personnel est présent pour travail interne.

A noter que dans l'enquête, le public s'est également exprimé sur ce sujet : pour une boîte à livres installée du côté du parking à Amalric, pour une boîte à livres plus accessible à Saint-Juéry ; pour un vidage plus fréquent des boîtes à livres, et pour qu'elles soient ouvertes 24 h / 24, et notamment quand les médiathèques sont ouvertes.

1.4.1.7. Services à destination des publics en situation de handicap

- Un développement du service depuis quelques années - mais encore des partenariats à développer - notamment, service aux mal voyants très nettement sous utilisé

Même si le RMED, et en particulier la médiathèque Pierre-Amalric, reçoit déjà un certain nombre de personnes handicapées, en groupe ou en individuel, il faut clairement travailler avec les associations des différents types de handicaps pour améliorer au quotidien l'accès et l'usage des médiathèques par ces publics. La réflexion et les partenariats doivent être menés dans le cadre du Schéma départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des services au public du Tarn, notamment. Les dispositifs destinés au public malvoyant sont clairement sous-utilisés et devront faire l'objet d'un développement indispensable.

Un Règlement Facile à lire et à Comprendre est en cours de rédaction (2017-2018), en collaboration avec l'UNAPEI pour relecture et adaptation au plus près des besoins.

1.4.1.8. Le prêt inter-bibliothèques

Ce service est actuellement très largement méconnu du public et donc sous-utilisé. Il permet de faire

venir pour nos usagers des documents qui ne figurent pas dans les collections du RMED. Les demandes portent souvent sur des travaux universitaires ou des publications épuisées. Ce service est payant pour l'utilisateur (autour de 8 € / document). Des actions de communication (flyers, information dans le *Médiatic*, dans *Grand A*) seront mises en place pour développer ce service. Parallèlement, devra être prévue également une somme plus importante au budget, puisque le RMED paie les frais des retours des documents par la Poste souvent en recommandé.

1.4.1.9. Le portage à domicile

- Un service qui ne repose que sur du bénévolat actuellement
- trop peu de bénéficiaires actuellement

Actuellement, le portage à domicile ne concerne qu'une quinzaine de bénéficiaires environ – un public très âgé : 90 ans environ- , et est assuré, à 50 % au moins, par les bénévoles de la SABA. Cette disposition avait été mise en place en 2015, après que le recours aux agents du CCAS avait été sollicité, de façon infructueuse (les agents du CCAS ne disposant pas d'assez de temps, pour le portage des repas, pour ajouter un temps consacré au dépôt de livres). Cette situation est relativement précaire, car les usagers sont tributaires de « porteurs » particuliers, souvent eux-mêmes assez âgés, pouvant à tout moment interrompre leur mission pour raison de santé par exemple, ou réduction de leur disponibilité pour raisons diverses.

Par ailleurs, le public actuel bénéficiaire est en baisse (vieillesse, départ en maison de retraite ou décès), il n'y a pas de renouvellement de la demande, car il n'y a pas, à dessein, de publicité faite autour de ce service : en effet, tant que le service est tributaire de porteurs eux-mêmes âgés, ou d'un nombre peu important d'agents des médiathèques, il serait difficile de faire face à une demande accrue.

Il conviendra d'envisager d'autres solutions (services civiques, notamment, ou proposition de bénévolat aux usagers des médiathèques eux-mêmes) pour le service du portage, qui permettrait également de proposer un développement de ce service.

Par ailleurs, l'organisation actuelle est à revoir :

Pour le portage effectué par des bénévoles de la SABA :

- les agents référents préparent des sélections (sacs) et les déposent dans un endroit identifié et prédéfini. Les bénévoles viennent retirer les sacs préparés par les agents référents pour les déposer au domicile des lecteurs concernés.
- Le responsable du service transmet des informations sur les types de sélections souhaitées par les usagers aux référents
- Chaque référent dresse à chaque dépôt, la liste des documents prêtés en 3 exemplaires, un pour le référent, 1 pour le bénévole et 1 pour le bénéficiaire. Ces listes sont une aide à la sélection, au suivi et au prêt.
- L'agent référent ne rencontre ni le bénévole, ni le bénéficiaire du portage.
- Les échanges entre l'agent référent et le bénévole se font par téléphone ou par mail pour signifier que le sac est prêt.

Dans tous les cas :

- Le prêt est de 6 semaines.
- Le portage s'arrête pendant l'été car il est difficile de mobiliser les bénévoles sur cette période et le personnel prend ses congés. Dès lors, les prêts sont allongés et la sélection déposée est plus importante. Certains bénéficiaires considèrent cette interruption regrettable, car le portage à domicile est aussi un lien social pour des personnes isolées et ne pouvant guère ou pas se déplacer. On l'a vu, très peu des répondants au questionnaire disent connaître ce service : « 90 (sur 880 réponses) le connaissent, et 27 l'utilisent »... Ce qui montre bien que le public pense connaître ce

service (puisque'il n'y a effectivement que 15 bénéficiaires du portage), et qu'il attribue à autre chose ce nom de portage (peut-être le faire de faire acheminer sur le site de son choix un ouvrage conservé dans une autre médiathèque ?). En tout cas, le besoin en communication autour de ce service est évident et clair, mais il n'a été l'objet encore d'une publicité importante ; cela ne peut pas l'être tant que l'organisation du portage lui-même (bénévolat interne ou par la SABA) n'aura pas été revu.

1.4.1.10. Le multimédia

- Système de gestion du multimédia

Le système de gestion des ordinateurs multimédia a été développé en interne par les agents de la DSIR. Près de 5 ans après sa mise en place, ce système arrive en bout de course (questions de mises à jour quasi permanentes ; évolution des systèmes web et notamment des systèmes de sécurité mis en place par de plus en plus de sites Internet ; temps considérable à allouer à ces questions techniques, tant pour les agents de la DSIR que pour la responsable de ces questions pour le RMED).

Il y a donc nécessité de revoir le système en collaboration avec la DSIR ; le changement de système est prévu pour 2018.

Lors de l'enquête et de la réunion publiques, il a fait été mention de l'offre en matière de multimédia : plus de postes informatiques (sur Amalric et Cantepau), la possibilité d'obtenir un fichier pdf depuis le photocopieur (proposé depuis fin 2017), les services à distance compatibles avec Linux.

- **Prêt de tablettes** : comme on peut s'y attendre, le prêt de tablettes est en baisse constante :

En 2016, 761 à Amalric ; cela représente 3,04 % de l'ensemble des prêts.

Par rapport à 2014, les collectivités sont plus nombreuses en 2017 ; le nombre d'adultes a été divisé par 2 ; le nombre d'enfants, plus important en 2014 que les adultes, a été divisé par 3, et est passé sous le chiffre des adultes. Le nombre d'adultes emprunteurs de tablettes bénéficiant d'une inscription gratuite est depuis 2014 majoritaire.

Les tablettes ont été empruntées par :

- 389 adultes ;
- 239 enfants ;
- 70 collectivités.

A titre de comparaison : chiffres 2015 et 2014 :

En 2015, 1081 emprunts de tablettes, par :

- 536 adultes ;
- 407 enfants ;
- 67 collectivités.

En 2014, 1557 emprunts de tablettes, par :

- 700 adultes ;
- 910 enfants ;
- 54 collectivités.

- **Prêt de « matériels divers »** (essentiellement casques, doubleurs jack) : en 2016, 3188 à Amalric, 575 à Cantepau, soit au total 3776 prêts par 499 emprunteurs différents [pas de chiffres pour Saint-Juéry ni Lescure, puisque les casques ne sont pas enregistrés sur les cartes lecteurs dans ces structures.

En 2015 : 3874, par 522 personnes différentes ; (non comptabilisés en 2014).

- **Connexions internet** : La demande est croissante, mais il n'y a pas de statistiques qui soient proposées par le système actuel pour pouvoir en mesurer exactement la hausse. De nombreuses personnes ne s'inscrivent au RMED que dans l'objectif de se connecter à Internet. On peut avoir une idée (sans doute pas tout à fait juste, mais qui donne quand même une estimation) de ce chiffre en

regardant le chiffre des inscrits 2017 qui n'ont jamais emprunté un document : 2127 (bien sûr, tous les lecteurs ayant pris une inscription sans emprunter dans l'année ne fréquentent pas le réseau pour la connexion Internet, et bien sûr il y a quand même des lecteurs qui viennent essentiellement pour Internet mais qui empruntent quand même). Ce chiffre d'inscrits non emprunteurs était de 1969 en 2015, et de 1869 en 2014).

- nombre de personnes s'étant connectées à l'heure en 2016 : 331 heures réparties de façon suivante : janvier, février, octobre, novembre : 17 heures / mois ; décembre : 13 ; août : 30 ; mars, avril, septembre : 31, mai, juin : 33 ; juillet : 41). Peut-être peut-on expliquer les pics du printemps et de l'été par la présence de touristes venant se connecter à Internet ?

1.4.2. Mission « Services aux publics »

En septembre 2017, une mission « services aux publics » (poste réseau) a été dégagée (sur les effectifs inchangés) et proposée à un assistant du RMED, en parallèle à un redéploiement des fonctions. Elle a pour but d'être responsable de l'ensemble des offres aux publics pour le réseau (navette, boîtes à documents, réservations, pénalités, etc...), d'harmoniser les pratiques au sein du réseau sur ces sujets, de piloter les équipes lors du traitement de ces offres, d'optimiser les propositions.

Actuellement, un réel problème se fait jour : le nombre croissant des réservations effectuées par les usagers qui ne sont pas retirées. La recherche des réservations constitue une charge de travail importante, qui, à l'heure actuelle, en section Arts et en Adultes, ne retombe que sur les épaules des assistants (en section jeunesse et dans les médiathèques de proximité, la recherche des documents réservés est effectuée par l'ensemble de l'équipe et pas seulement les assistants). En septembre 2017, il a été procédé à un changement de procédure, demandant aux agents des sections Arts et Adultes de participer à ces opérations quotidiennes, de façon à répartir les charges. Parallèlement, beaucoup de réservations demandées ne sont pas retirées, ayant rendu une charge de travail importante inutile. Il convient, sinon de limiter le nombre de réservations possibles pour les usagers, de faire de la pédagogie vis-à-vis de ces quelques usagers peu scrupuleux. Il faut évaluer le nombre de personnes réellement concernées par cet usage.

1.5. Collections physiques et ressources numériques

1.5.1 Politique documentaire

- Des acquisitions réseau encore à mettre en place - une offre documentaire importante, voire trop

L'offre documentaire est importante et de belle qualité en général. Cela a d'ailleurs été souligné dans les réponses au questionnaire public : « L'offre est pléthorique et de belle qualité, mais nécessiterait un meilleur accompagnement ». Cependant, une mise à jour des documents, notamment pour les documentaires Adultes à Amalric, dont beaucoup sont trop anciens, est nécessaire.

La politique documentaire au niveau du réseau est encore embryonnaire. Peu de réflexions ont encore été menées sur l'harmonisation des collections en termes d'acquisitions. Les acquisitions sont éclatées entre une vingtaine d'acquéreurs, ayant des champs documentaires très larges ou au contraire très restreints. Actuellement, chaque site reste maître de ses acquisitions, en fonction de ses publics, même si elles sont validées par la responsable de la politique documentaire. Il faudrait réfléchir à des acquisitions réseau, mais cela diminuerait le nombre d'acquéreurs, et donc l'intérêt (mais aussi la charge) de certaines fiches de poste. Ce qui est certain, c'est qu'il faut limiter le nombre d'exemplaires d'un même titre dans le réseau au profit de nouvelles acquisitions, et réfléchir sur la répartition des séries, en particulier en bandes dessinées. Il faut encore travailler la notion de « collections en réseau » avec les équipes de chaque site.

Lors de l'enquête et de la rencontre publiques, un certain nombre d'éléments relevés par le public sont en lien avec la politique documentaire. Tous, bien sûr, ne sont pas forcément recevables, mais ils donnent une indication des souhaits du public en la matière : le public demande plus de rotations des collections entre les sites, le développement des collections en philosophie, en droit, en anglais en langue originale, partitions, livres de géographie et atlas, livres de décoration (Cantepau), en presse spécialisée (jeux vidéo, art, graphisme), plus d'exemplaires de la *Dépêche*, gros caractères, nouveautés en romans, en DVD (St Juéry). Il réclame également la possibilité d'emprunt de jeux vidéo.

1.5.2. Catalogue

La base de données Koha est quotidiennement travaillée afin de la rendre la plus « propre » possible. Un travail systématique est effectué pour rattacher les exemplaires à une même notice pour une meilleure recherche pour les lecteurs, mais également pour permettre un désherbage le plus fiable possible. Le travail est important, car il y a encore de très nombreux exemplaires non rattachés à une même notice.

Un travail sur l'harmonisation des pratiques de catalogage a été initié au printemps 2017. Il s'adresse à l'ensemble des personnels qui interviennent sur les notices. Des tutoriels et des formations par type de documents sont prévus à partir de l'automne 2017.

Le public a fait ressortir, lors de l'enquête, que le catalogue était « obsolète et peu pratique, la recherche avancée, notamment, étant difficile à manier » ; ou bien qu'il souhaitait un catalogue en ligne « plus convivial », avec des « critères de recherche moins complexes, de meilleurs informations sur les nouveautés, disponibles, des informations ciblées en fonction des goûts et des prêts » (du genre « vous avez aimé , vous aimerez »...) De même certains souhaitent des possibilités de recherche des jeux par tranche d'âge.

Le SIGB Koha ayant présenté de très nombreux bugs, à l'automne 2017, notamment en matière de non enregistrements de retours, qui ont suscité beaucoup de tensions au sein des équipes, et de mécontentement du point de vue du public. Ces bugs étaient liés à la mise en place d'une nouvelle version du logiciel ou de chargements dans la base de lots de notices très importants liés à la rétroconversion des collections patrimoniales. Il conviendra d'être très vigilants sur la capacité du catalogue à absorber un nombre important de nouvelles notices à l'avenir.

1.5.3. Insertion dans la carte documentaire locale et nationale

La médiathèque Pierre-Amalric fait partie du réseau régional de conservation partagée des périodiques. A ce titre, elle s'engage à acheter et conserver des titres de revues sur le long terme. Ce dossier est suivi par le Centre Régional SUDOC-PS à Toulouse.

Des contacts ont été pris avec les archives départementales du Tarn pour des abonnements concertés de périodiques, mais aucune décision n'a encore été validée. Le travail de collaboration avec la BU reste à faire.

1.5.4. Participation aux réseaux professionnels

Les équipes du réseau des médiathèques sont relativement présentes dans les réseaux professionnels :

- groupe de discothécaires régionaux (CRL Midi-Pyrénées : 1 assistant) ;
- groupe de vidéothécaires régionaux (CRL Midi-Pyrénées : 1 assistant) ;
- groupe de bibliothécaires patrimoniaux (CRL Midi-Pyrénées : 1 conservateur) ;
- section Tarn-Aveyron du comité français du Bouclier bleu : 3 personnes ;
- groupe du Sudoc ;
- groupe « numérique » sur l'Albigeois : 1 personne ;

1.5.5. Collections de lecture publique

15.5.1. Certaines collections n'ont pas encore trouvé leur public

Les partitions sont encore actuellement très peu empruntées : 1184 partitions empruntées en 2017, par 256 emprunteurs, soit 4,63 partitions par emprunteur dans l'année (pour une collection de 1605 partitions en tout). Les partitions représentent 0,23 % des prêts sur le réseau.

Dans les réponses au questionnaire public, 155 personnes seulement, sur les 880, disent connaître le prêt de partitions, et 40 l'utiliser.

De même, les jeux sont encore peu connus en dehors de Cantepau, (et notamment les jeux pour adultes) : 341 personnes, dans les retours des questionnaires publics, disent connaître le prêt de jeux, mais seulement 119 l'utiliser. Pourtant, les présentations de jeux (enfants) dans les différents secteurs jeunesse des différents sites, notamment lors des vacances scolaires, donne d'excellents résultats. Il s'avère nécessaire de faire également des présentations de jeux adultes en espaces adultes, et de travailler avec les équipes qui sont pour l'heure assez réticentes, à cause de la vérification nécessaire des jeux pièce à pièce avant le prêt.

1.5.5.2. Harmonisation des pratiques d'acquisition

Une réflexion globale est à mener au sein du réseau concernant les acquisitions, la signalétique, les modes de rangement, de classement, etc. Cette harmonisation ne peut être en aucun cas une uniformisation car les 4 sites du réseau reçoivent des publics assez différents, et donc les besoins en la matière sont assez diversifiés. Pour autant, bien sûr, une ligne directrice commune devra être définie.

1.5.5.3. Désherbage

Bien entamé depuis 2016, ce chantier est à accélérer sur les 4 sites, la volumétrie actuelle des collections étant trop importante et le vieillissement des documents peut constituer un frein pour les usagers. Le public, lui-même, d'ailleurs, fait part de « bacs trop pleins » dans les retours des questionnaires.

1.5.5.4. Cotes validées

Une réflexion est en cours pour l'installation d'un système de « cotes validées », c'est-à-dire une liste de cotes prédéfinies à laquelle chaque catalogueur devra se référer, pour une harmonisation de la cotation à l'échelle du réseau.

1.5.5.5. Modes de rangement

Le rangement est encore trop classique et ne valorise pas assez les documents. La section Jeunesse d'Amalric a engagé un travail de réflexion sur une réorganisation par pôles thématiques des documentaires. Un projet similaire est à l'étude pour la section adultes au rez-de-chaussée.

Là encore, le public, au travers des réponses au questionnaire, fait part d'une « classification incompréhensible ».

1.5.5.6. L'état des collections

L'état des collections de prêt est plutôt bon, sauf sans doute celui des DVD. Le public revient sur cet aspect dans les retours du questionnaire, comme étant problématique au niveau de la lecture des DVD par les appareils. Depuis septembre 2017, un système de vignette, mise à disposition des usagers dans chaque DVD, et permettant de signaler facilement un DVD abimé, a été mis en place et paraît concluant.

1.5.6. Ressources numériques

Les collections et ressources numériques sont de plus en plus demandées par le public.

Plateforme de e-learning ToutApprendre.com

Nombre de comptes :

- nombre total de comptes (ouverts sur la plateforme depuis le démarrage du service) : 1206 (817 à la même époque en 2016) ;
- nombre de comptes à jour au 31/10/2017 : 744 ;
- nombre de nouveaux comptes au 31/10/2017 : 317.

8429 comptes Koha adultes à jour en 2017 sont susceptibles de demander un accès ou un renouvellement d'accès à la plateforme ; 744 accès à jour représentent donc 8,8 % des usagers susceptibles d'accéder à la plateforme.

Les connexions :

- au 31 octobre 2016, 2927 connexions totales, soit une moyenne de 292.7 connexions par mois ;
- au 31 octobre 2017, 3034 connexions totales, soit une moyenne de 303.4 connexions par mois, ce qui représente une hausse de 3.7% sur un an.

Plateforme de vidéo à la demande Médiathèque numérique

Nombre de comptes :

- nombre total de comptes (ouverts sur la plateforme depuis le démarrage du service) : 1238 (863 à la même époque en 2016) ;
- nombre de comptes à jour au 31/10/2017 (nouveaux ou existants et réactivés suite à un réabonnement au réseau) : 872 ;
- nombre de nouveaux comptes au 31/10/2017 : 319.

872 accès à jour représentent donc **10,3 % des usagers** susceptibles d'accéder à la plateforme.

Nombre de téléchargements :

- au 31 octobre 2016, 1356 téléchargements ;
- au 31 octobre 2017, 1509 téléchargements, ce qui représente une hausse de 11,3 % sur un an.

Cependant, le public, au travers de l'enquête en tout cas, ne connaît pas encore très bien : 146 personnes (sur les 880 ayant répondu au questionnaire) disent connaître la VOD, et 36 disent l'utiliser ; 103 disent connaître le service de Toutapprendre.com, 21 seulement affirment l'utiliser ; par ailleurs, 226 annoncent connaître le prêt de liseuses, et 26 l'utiliser.

Les commentaires libres relatifs aux services supplémentaires souhaités font état de souhaits de pouvoir télécharger des livres numériques. Lors de la réunion publique, il s'est avéré que très peu des personnes présentes connaissaient les différents services ou ressources numériques, alors qu'ils disaient s'y intéresser.

De même, plusieurs personnes ont demandé que les collections patrimoniales soient numérisées, sans savoir que c'était déjà le cas, que la bibliothèque numérique Cecilia existe et met en ligne de nombreux documents nouveaux tous les ans. De même ils n'avaient jamais entendu parler de Gallica. A ce sujet, il peut être intéressant de mettre sur Cecilia un lien vers Gallica, même si l'essentiel des flux vont plutôt dans l'autre sens...

1.5.7. Le patrimoine

1.5.7.1. Statut et état des collections patrimoniales

Les documents patrimoniaux conservés à la médiathèque Pierre-Amalric d'Albi sont pour partie de la propriété de l'Etat (manuscrits de la cathédrale, dont la *Mappa mundi* d'Albi, et le Strabon enluminé par Bellini ou Mantegna, documents imprimés confisqués en 1789), et pour partie de la propriété de la Ville d'Albi (le fonds Rochegude et toutes les autres collections patrimoniales).

Les opérations de rétroconversion seront l'occasion de poser clairement sur chaque notice le statut du document (propriété Etat, ou Ville d'Albi).

Du point de vue de l'état de conservation, les collections albigeoises sont plutôt en bon état, même si beaucoup est encore à faire en terme de conservation préventive (voir ci dessous).

Une question essentielle est relative au rôle respectif des acteurs en matière de patrimoine écrit à Albi :

- la *conservation* se doit d'être du ressort de l'Agglomération : elle dépend pour partie des conditions

climatiques, et du bâtiment, qui relèvent de la compétence de l'Agglomération, et pour partie de la mise en œuvre par du personnel Agglomération (les agents sont agents de l'Agglomération, et le conservateur d'Etat est mis à la disposition de l'Agglomération). A l'heure actuelle cependant, si la gestion climatique et technique du bâtiment est bien effectuée par l'Agglomération (avec tous les crédits correspondant), les opérations de conservation préventive (achat de boîtes de conservation, opérations de dépoussiérage, numérisation, etc...) sont effectuées avec des crédits de la Ville.

- Les *acquisitions* sont réalisées sur des crédits Ville d'Albi, et sont souvent aidées par le FRRAB (crédits Etat-Région).

- Du point de vue de la *valorisation*, la Ville veut promouvoir les collections patrimoniales en tant que valorisation culturelle. Une partie du budget Ville est ainsi également utilisée à cette fin (dans le cadre des expositions patrimoniales : scénographie, communication, ateliers, transformation des expositions physiques en expositions virtuelles, etc... ; diverses opérations de valorisation de la *Mappa mundi* d'Albi : brochures, MMA tactile en bois et MMA tactile numérique et sonore pour personnes en situation de handicap visuel et pour les enfants, réalité virtuelle, etc...)

Il serait ainsi souhaitable qu'une convention puisse être passée entre Ville d'Albi et Agglomération de l'Albigeois, afin de poser clairement les choses et qu'elles puissent se dérouler sereinement.

1.5.7.2. Identification

- Des collections patrimoniales d'une grande valeur, d'une grande diversité
- une identification des collections qui a beaucoup progressé depuis 2013
 - mais il reste encore des collections à identifier (manuscrits, iconographie, recueils factices, collections XIXe et XXe siècles...)

Depuis 2014, des actions d'identification des collections patrimoniales ont été menées : rétroconversion, grâce notamment à la BNF et au CRL Midi-Pyrénées (60 000 notices), catalogage livres en main (plus de 700 notices), etc. Il reste encore de nombreux pans des collections encore à identifier, mais le processus est en marche.

Le catalogage des manuscrits dans la base bibliographique commune du réseau est également en cours de réalisation, notamment à l'occasion de la mise en ligne des manuscrits numérisés sur Cecilia, puisque le parti a été pris de systématiquement mettre les pages numérisées d'un manuscrit en même temps que sa notice sur la base bibliographique. Il reste encore un nombre important de manuscrits à cataloguer, ainsi que des pans entiers de collections patrimoniales des XIXe et XXe siècles.

1.5.7.3. Conservation

- Un processus de mise en état de conservation très récent (2013)
- mais bien avancé pour la Réserve (plan d'urgence, conditionnement)
 - encore à enclencher pour les autres magasins de collections patrimoniales
- charte de la conservation signée par l'Agglomération en 2015

Au niveau de la conservation préventive, le processus de mise en conditionnement est désormais bien enclenché, de même que l'adaptation des rayonnages aux collections. Bien sûr, ce processus prendra de longues années avant d'arriver à ce que l'ensemble des collections soit dans de bonnes conditions de conservation, tant climatiques que de conditionnement.

La rétroconversion a permis de mettre en évidence une série de collections jusque là peu ou pas connues, utilisées, exploitées, et dans un état de conservation pas toujours convenables. Les années à venir devront donc voir conditionner les ouvrages qui le nécessitent.

Parallèlement, le plan d'urgence, rédigé de 2014 à 2016, doit, bien sûr, continuer à être mis à jour ; le prochain chantier dans ce cadre consistera à inclure les collections patrimoniales, et plus largement le patrimoine, dans le Plan Communal de Sauvegarde de la Ville d'Albi, afin que toutes les chances soient réunies pour une meilleure prise en compte du patrimoine écrit lors d'un sinistre de grande gravité au sein de la ville (notamment, inondation par le Tarn). Les contacts ont été pris, le dossier est en attente de la part de la Ville.

Si l'on peut sans doute dire aujourd'hui que la Réserve a été mise en état de conservation, il reste encore à mettre en œuvre l'ensemble des opérations de conservation préventive pour les deux magasins du deuxième sous-sol, « le « grand magasin » et le « petit magasin » : dépoussiérage, rangement par format, pose de signets de cotes. Un démarrage a été fait en 2016 et 2017 par l'achat de rayonnages larges pour les très grands formats, afin de les placer à plat, ainsi que la pose de signets pour tout le fonds Cuq et une partie du fonds Cayrou. Tout le reste reste à faire.

Parallèlement, en 2017, a été mis en place le rangement par format des collections du magasin au premier sous-sol, comportant le fonds d'étude et le fonds local.

Suite aux différents dysfonctionnements qui ont été constatés dans le système de régulation d'air des magasins, et aux observations de découvertes de moisissures, légères mais présentes sur de nombreux ouvrages, en fin d'année 2017, un diagnostic sanitaire a été réalisé en janvier 2018 par l'entreprise « Page à page conservation », à la demande de la direction, dans le magasin dit « Grand magasin ».

Au moins 221 tablettes présentent des moisissures actives et visibles sur les ouvrages, sur la tranche de tête et de dos. L'intégralité du fonds est empoussiérée, de manière plus ou moins importante. Cet empoussièrisme est critique et fait partie des facteurs à l'origine de la contamination. Même si la contamination est généralisée à l'ensemble du magasin, les moisissures visibles sont inégalement réparties dans les rayonnages et dans le magasin. La présence de zones plus atteintes que d'autres peut s'expliquer par la présence de plus de poussière, et / ou de plus d'humidité, en raison d'une plus ou moins bonne ventilation, celle-ci n'étant pas homogène sur tout le magasin, ou d'une anomalie du bâtiment (pont thermique, remontées capillaires, etc...). Les spores en suspension dans l'air ont aussi pu être déplacées au sein du magasin par les mouvements de l'air et des personnes, favorisant la répartition de la contamination.

Rappelons que la présence de poussière et de moisissure sous forme de spores dans l'air et sur les documents est naturelle ; cependant, ces moisissures attendent pour éclore des facteurs déclencheurs, l'augmentation de l'humidité, soit de manière globale dans tout le magasin, soit de manière localisée dans des zones présentant un micro-climat. En l'absence de poussière, une augmentation ponctuelle et modérée de l'humidité relative a moins de chance de provoquer des développements de moisissures.

Il sera donc nécessaire de :

- dépoussiérer complètement l'ensemble du magasin (et par mesure de prévention, le petit magasin adjacent également, dans un second temps) ;
- de traiter en dépoussiérage curatif les ouvrages des tablettes contaminées ;
- de nettoyer les tablettes à l'aide d'un chiffon imbibé d'un mélange eau + éthanol ;
- de vérifier si les autres magasins attenants n'ont pas été contaminés, en particulier si les conduites d'air communiquent ;
- de travailler sur la question de la régulation de l'air dans ces deux magasins. Il semble qu'il sera nécessaire de faire venir un expert en génie climatique en magasins de conservation du patrimoine écrit (qui présente des particularités très importantes, en matière par exemple d'inertie, les feuillets de papier absorbant une grande quantité de l'humidité relative, ils participent naturellement à la régulation de celle-ci). Il se pourrait ainsi qu'on puisse dans l'avenir intervenir uniquement sur la température dans les magasins, pour autant que la ventilation soit réellement bonne, si le local est jugé d'une inertie thermique suffisante. Ainsi, les variations saisonnières, progressives et modérées, seraient plutôt bien meilleures

que les variations brusques suscitées par le système actuel de régulation d'air, et ne nuiraient pas à la conservation des fonds. Il sera nécessaire en revanche de mettre en place davantage d'appareils de mesure. Cette solution économique et écologique est d'ores et déjà employée dans plusieurs établissements conservant des archives, ou des bibliothèques.

- De manière préventive, et pour éviter toute nouvelle contamination, il sera nécessaire de :
 - nettoyer régulièrement les sols (pas de nettoyage humide, mais dépoussiérage) ;
 - faire revêtir le sol du grand magasin d'un revêtement spécifique : il semble en effet que le sol soit une source importante d'empoussièrement des collections ;
 - prévoir ensuite un dépoussiérage régulier des collections (tous les 5 ans minimum). Il faut rappeler que le dépoussiérage doit être effectué par des personnes formées et expérimentées, spécialisées dans le traitement des collections patrimoniales et respectant un cahier des charges rigoureux sur les méthodes et les outils employés pour le traitement.

Une fois que l'ensemble des processus de conservation préventive seront mis en place, les actions de conservation curative pourront alors être réorganisées. De nombreuses opérations de restauration avaient été entreprises jusqu'en 2012, mais il a semblé à la nouvelle direction qu'il était vain de restaurer si les conditions de conservation (climat, conditionnements, signets de cotes, desserrement des documents sur les étagères, adaptation des cotes des ouvrages sur le catalogue aux cotes de rangement, rangement par format pour l'ensemble des collections, achat de mobilier adéquat pour les différents types de collections, mise en place des dossiers d'oeuvres (sorte de « carnet de santé » retraçant tous les événements de la vie du document, pour tout document exposé, etc...) n'étaient pas réunies au préalable. L'accent a donc été mis depuis 2013 sur ces aspects, et les crédits dépensés dans ces termes. Une fois que la conservation préventive aura atteint un niveau satisfaisant, les crédits pourront être de nouveau utilisés en restauration.

1.5.7.4. Recherche

- Une exploitation scientifique encore à développer
- un potentiel de sujets d'études très important
- une salle de consultation patrimoine très encore peu fréquentée

Il est clair que la marge de progression pour l'exploitation scientifique des collections patrimoniales albigeoises est encore énorme. Même si les relations avec l'Université Jean-François Champollion sont excellentes et toujours encore développées (propositions de stages, de sujets de recherches, pour les étudiants, et les enseignants), la salle de consultation compte encore peu de lecteurs, et peu de lecteurs locaux. Bien sûr, la mise en ligne des collections numérisées a pour conséquence une fréquentation moindre dans les salles de consultation, et bien sûr le mouvement de désaffectation du public vis-à-vis des collections patrimoniales physiques s'opère partout ailleurs, mais même en prenant en compte ces éléments, la fréquentation et l'exploitation des collections albigeoises pourrait être bien supérieure. Il reste donc encore un vaste champ de travail sur ce plan.

1.5.7.5. Valorisation

- Des projets nombreux de valorisation diversifiée

Les opérations de rétroconversion, d'identification, et de conservation préventive permettent désormais de mieux connaître les collections, et d'affirmer que des possibilités de valorisation sont pléthore.

Des idées et des propositions d'expositions, physiques et en ligne, de présentation commentée de documents hors vitrines, en mains, d'actions hors les murs, de mise en ligne, d'inclusion du patrimoine écrit dans les réseaux sociaux, etc... sont nombreuses et réalisables avec un minimum de crédits.

On l'a vu plus haut, lors de la séance de réflexion avec le public, plusieurs personnes ont demandé que les collections patrimoniales soient numérisées, sans savoir que c'était déjà le cas, que la

bibliothèque numérique Cecilia existe et met en ligne de nombreux documents nouveaux tous les ans. De même ils n'avaient jamais entendu parler de Gallica. Dans les réponses au questionnaire, ils ont évoqué également le souhait de voir des expositions virtuelles. Celles-ci existent déjà, puisque l'exposition « Quand la mode sort du dessin » a été mise en ligne en 2017 ; l'exposition « Cartes sur tables : des siècles de représentations du monde » le sera au cours de l'année 2018. Là encore, on mesure les besoins en termes de communication nécessaires pour faire valoir l'ensemble des propositions réalisées.

1.6. Espaces : sites et bâtiments

1.6.1. Médiathèque Pierre-Amalric d'Albi

1.6.1.1. Etat sanitaire

La question de l'état sanitaire du bâtiment est assez préoccupante. Construite il y a désormais 17 ans, la médiathèque Pierre-Amalric révèle un vieillissement certain des installations.

1.6.1.1.1. Climatisation

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Un vieillissement certain des installations techniques<ul style="list-style-type: none">- un diagnostic à établir rapidement- de nombreux problèmes en matière de climatisation, récurrents depuis 2014- la climatisation spécifique de la Réserve et magasins du -2 trop souvent défectueuse |
|---|

Le nombre d'incidents dans ce domaine s'est multiplié depuis 2013, que ce soit la climatisation des espaces publics (nombreuses fuites de tuyaux de climatisation au plafond : le 22 août 2017 : fuite d'eau en section jeunesse, au dessus des ordinateurs publics), celle des espaces de bureaux (en 2017, l'ensemble des bureaux du 2eme étage a subi des fuites à répétition en provenance des tuyaux de climatisation situés dans les plafonds, et tombant sur les dossiers et les ordinateurs professionnels), ou celle des espaces de stockage. Parallèlement, les températures ne sont pas toujours régulées : on constate ainsi, en salle Tarn et patrimoine, un niveau de température toujours plus bas qu'ailleurs, et relativement trop bas pour le confort des usagers ; le groupe froid est également tombé en panne assez fréquemment au cours des 3 dernières années.

A la Réserve (-2), depuis 2013, de très nombreux incidents se sont déroulés, en particulier quand la température extérieure est très élevée, ce qui, à Albi arrive plusieurs fois par an, en moyenne des épisodes d'une semaine à quinze jours à chaque fois. La climatisation est alors incapable de maintenir les préconisations de 20°, ni même 24°.

Les nouvelles préconisations du ministère (cf. normes ISO / TR 19814 et NF ISO 11799 de mai 2016) ne font plus état de consignes à 18°. Il faudra donc se pencher plus précisément sur la question, pour éviter au maximum les écarts brusques de température et d'humidité relative.

On l'a vu (1.5.8.3.), une nouvelle infestation de moisissures a été repérée en 2017 ; la précédente datait de 2012.

Par ailleurs, depuis la construction du bâtiment, la priorité a été donnée, de façon pertinente, à la climatisation de la Réserve. Cependant, les autres magasins (« grand » et « petit » magasin du -2 ; magasin général du -1) sont aussi des magasins de conservation, où les collections, dont une partie sont de conservation, doivent être protégées des écarts importants de température et d'hygrométrie : ainsi, dans le magasin général du -1, sont conservées les collections albigeoises, le fonds local, ainsi que les périodiques du Plan régional de conservation des périodiques. Il conviendra d'y apporter une attention toute particulière, pour améliorer les conditions générales de conservation, la médiathèque Pierre-Amalric étant le seul lieu de conservation pour une partie de ces titres.

Le bâtiment est bien sûr parfaitement en capacité d'héberger de manière tout à fait satisfaisante les collections patrimoniales selon les normes de conservation en rigueur, mais il faut prêter attention à :

- la régularité des conditions climatiques, donc à l'absence absolument nécessaire d'avaries causant

des modifications brusques et importantes de ces conditions climatiques ;

- la sensibilisation à l'urgence patrimoniale de tout le personnel technique ayant à traiter, de près ou de loin, des problèmes de bâtiment concernant la réserve et les fonds patrimoniaux.

Et ce, de façon à éviter au maximum, par exemple, des pertes de temps dans l'élaboration de bons de commandes pour le changement de pièces devenues défectueuses.

1.6.1.1.2. Vétusté des canalisations

- Des canalisations vieillissantes, mettant en péril la conservation (fuites, ruptures de joints, etc..)
- Un plan d'urgence opérationnel mais qui ne réduit pas la nécessité de reprise intégrale de tous les circuits de flux

En outre, trop souvent, des **canalisations** percent. Pendant l'année 2016-2017, il y a eu de nombreux incidents au niveau du bâtiment, dont une grande partie est susceptible de mettre en danger la conservation des documents, par une augmentation notamment de l'hygrométrie. La dernière en date, en août 2017, est une canalisation du circuit d'eau froide dans le sas précédant la chaufferie au deuxième sous-sol : chaque jour, au moins 18 litres d'eau s'échappent d'une canalisation, obligeant à un passage deux fois par jour pour vider le récipient de recueil de l'eau, et pour sécher le sas. La fuite est due à la présence d'une pièce devenue défectueuse avec le temps, qui ne doit arriver que dans plusieurs semaines.

Il est clair que le nombre de pièces, d'installations, qui vont devenir, 17 ans après la construction, abîmées et défectueuses, va aller en se multipliant dans les années à venir. Un plan d'urgence a été rédigé, ayant disposé un kit inondation dans tous les magasins, l'achat de matériel pour recueillir l'eau (aucun seau ni bassine n'était à disposition à la médiathèque !!!) en cas de panne ou d'inondation mais la perte de temps et d'énergie à chaque panne est énorme, et génératrice de risque important vis-à-vis de l'état sanitaire des collections.

Il y a donc un énorme besoin de révision générale du bâtiment, de façon à éviter au maximum les avaries et incidents graves, qui arriveront forcément au moment le moins pratique. Financièrement, une révision générale -à prévoir par exemple tranche par tranche sur 3 ou 5 ans - sera également sans doute moins coûteuse que la succession de réparations au coup par coup.

1.6.1.2. Accès du public

1.6.1.2.1. Le parking et son accès

1.6.1.2.1.1. Le parking

Les conditions d'accès passent aussi par l'aspect du parking. A Cantepau, Lescure, et Saint-Juéry, le parking est facile et rarement saturé (ou en tout cas, des possibilités de se garer dans des parkings légèrement plus éloignés que ceux dévolus aux médiathèques existents). Il est ainsi à remarquer que 35 % des emprunts à la médiathèque de Cantepau sont effectués par des emprunteurs inscrits à la médiathèque Pierre-Amalric. Ce fait est à mettre très probablement sur le compte de la difficulté de se garer autour d'Amalric. Il est clair qu'à la médiathèque Pierre-Amalric, le problème de parking est réel.

Un parking à Amalric saturé par des stationnements sans rapport avec la médiathèque

- Un parking public, ouvert aux heures d'ouverture de la médiathèque, est situé en contrebas de la médiathèque. Peu connu au départ du public, il a été fait l'objet d'un fléchage routier spécifique en 2014.

Cependant, deux difficultés se présentent actuellement :

- L'entrée étant possible par un portail systématiquement ouvert aux heures d'ouverture de la médiathèque, nombre de personnes s'y garent pour bénéficier pour la journée d'un parking gratuit, prenant la place aux véritables usagers de la médiathèque.

- Le terrain de la médiathèque et du parking ayant été acheté à l'Etat, une « convention » (en réalité, il n'y a aucune trace de la convention en question au service juridique de l'Agglomération) avait été passée en 2000, stipulant que 10 places étaient réservées aux personnels du trésor public voisin. Dans les faits en 2017, ce sont 15, voire 20 ou 25 places qui sont occupées dès 8 h 30 le matin, occupant bien sûr les places dévolues au public. Une demande ferme de la direction des médiathèques auprès de la direction du Trésor public en 2017 a permis de rectifier quelque peu cet état de fait, mais la situation est précaire.

- Le public n'a de cesse de faire remonter au personnel que le parking manque de places libres, et c'est également ressorti des retours de questionnaire.

- Un partenariat a été mis en place avec Interparking, attributaire de la gestion du parking souterrain situé sous le grand théâtre en face de la médiathèque, offrant aux lecteurs un tarif préférentiel (demi-tarif pour 4 h de stationnement).

- Une solution pourrait consister à faire **coupler la carte d'usager de la médiathèque à une carte qui permettrait d'ouvrir le portail du parking**, qui serait ainsi fermé en permanence, et paramétré pour ne permettre l'ouverture que pendant les heures d'ouverture de la médiathèque au public, et pour les actions culturelles.

Une autre question est également récurrente de la part du public, et elle ressort à la fois dans les commentaires oraux du public fréquentant la médiathèque Pierre-Amalric, comme ceux des personnes présentes le 20 janvier 2018 dans le cadre de la réflexion collaborative pour le PSC, que dans les réponses au questionnaire, est celle de la **visibilité des places de parking accessibles aux personnes en situation de handicap**. On a vu dans *l'Etat des lieux* que une telle place existe bien à l'arrière de la médiathèque, au niveau de la plateforme du médiabus, mais personne ne le sait. De plus, la place de parking handicapé situé sur la rue adjacente de Ciron, comme celles située au parking des Cordeliers sont jugées trop éloignées pour le public ayant de réelles difficultés à se déplacer : 5 personnes ont demandé dans le questionnaire « une vraie réflexion sur l'accessibilité et de stationnement handicapé ».

Une étude pour le positionnement de deux places de parking handicapés sur le parvis, qui seraient accessibles à tout public en situation de handicap (actuellement, elles ne sont accessibles qu'aux groupes de handicapés, ayant pris rendez-vous en amont pour que les plots d'accès sur la chaussée soient retirés pour leur passage), se doit sans doute d'être engagée.

A noter également que dans les réponses au questionnaire, 4,2 % des personnes déclarent ne pas fréquenter les médiathèques pour cause de problème d'accessibilité⁷. 11 % évoquent les difficultés de se garer comme 3ème élément d'appréciation défavorable pour les médiathèques, 9% les difficultés d'accès (mais parallèlement à cela, sur le questionnaire, 76 % des répondants apprécient les « facilités d'accès »).

1.6.1.2.1.2. L'accès au parking

- Des facilités d'accès pour PMR bien développées récemment
- mais toujours un problème essentiel : pas d'ascenseur entre le public et l'entrée publique (50 marches)

Sur l'ensemble du réseau, l'accès aux médiathèques pour les personnes à mobilité réduite est organisé, et fonctionne plutôt bien.

Un élément de difficulté de l'accueil majeur à la médiathèque Pierre-Amalric est le fait que 51 marches séparent le niveau du parking public du parvis et de l'entrée à la médiathèque. Si les personnes en situation de handicap peuvent bénéficier d'un accès à part, les personnes accompagnées d'enfants petits, avec des poussettes, ou les personnes âgées doivent franchir ces 51 marches.

⁷ Il est difficile d'évaluer si les problèmes d'accessibilité invoqués sont en lien avec la question du handicap.

En 2014, une étude en interne au sein de la médiathèque avait été menée sur la possibilité (non pas technique, mais opérationnelle) de faire descendre l'ascenseur public au niveau du parking public. Il s'est avéré que si l'ascenseur descendait au niveau du parking public, l'ensemble du fonctionnement de la médiathèque devrait être revu, puisque le public pourrait aller du 1er étage directement au niveau du parking, sans passer forcément par le rez-de-chaussée et l'enregistrement des prêts. Il faudrait donc mettre à tous les niveaux des automates de prêt, et installer sur l'ensemble des collections la RFID. En l'état actuel du fonctionnement de la médiathèque, cette solution n'est pas envisageable.

C'est pourquoi la direction du Réseau a demandé en 2016 au service MOPT (Maîtrise d'Ouvrage Programmation Travaux) de l'Agglomération de réfléchir à la mise en service d'un ascenseur/monte-charge permettant de joindre de façon facilitée le niveau du parking public au niveau du parvis, à l'extérieur de la médiathèque. L'étude sera faite courant 2018.

1.6.1.2.2. Compteur de passages

- Un compteur de passage actuellement en panne non réparable
- un compteur de passages très mal placé, qui ne prend pas en compte la fréquentation des actions culturelles dans l'auditorium

L'actuel compteur de passages, encore d'origine et datant donc de 2000, après quelques pannes qu'il a été possible de réparer depuis 2013 (notamment une en 2015), est désormais en panne définitive.

Il est impératif de trouver une solution technique pour qu'il puisse non seulement être changé, mais également être décalé de l'actuel emplacement, à l'entrée effective de la médiathèque, de façon à comptabiliser l'ensemble du public qu'elle reçoit, y compris les gens qui ne vont qu'à l'auditorium, à l'espace cafétéria, ou aux toilettes sans franchir la zone des collections. La difficulté technique étant que le plancher étant chauffant, on ne peut pas placer le compteur de passage sur ce sol. La seule solution trouvée aujourd'hui consiste à placer un compteur au niveau du sas d'entrée.

1.6.1.3. La gestion des documents

1.6.1.3.1. Un point centralisé de retours ?

Depuis 2015, une étude interne a été effectuée pour envisager de pouvoir proposer au public un point central de retour des documents, et non pas 3 points, comme actuellement. Cela a fait l'objet d'une réflexion au sein du groupe de travail en 2016. Il apparaît que les conditions matérielles ne sont pas réunies pour pouvoir le mettre en place, car l'ascenseur interne est actuellement déjà très largement défaillant (nombreuses pannes, avec du personnel à l'intérieur), et ne pourrait pas supporter les très nombreux allers et retours supplémentaires de chariots qu'occasionnerait le retour centralisé au rez-de-chaussée des documents.

Une étude a été demandée au service MOPT sur la faisabilité de la mise en place d'un monte-charge interne, par exemple dans la cage d'escalier interne.

A noter que dans les retours des questionnaires, le public a noté cette disposition comme souhaitable.

D'ici là, la mise en place d'un point centralisé par étage des retours serait possible (au premier étage : un seul retour pour arts-jeunesse réunis), mais on peut alors se demander si l'intérêt pour le public serait suffisant. Il faudrait alors avoir un agent de chaque section (binôme) pour permettre aux lecteurs d'échanger sur les « lectures » et parer à l'affluence du public ; mais en revanche, aux périodes creuses, une seule personne serait suffisante. Le retour centralisé par étage permettrait aux équipes de gagner en cohésion et de développer les compétences d'une section à l'autre

1.6.1.3.2. Détecteur de documents

- Un détecteur de documents irrécupérable

Le détecteur de documents, réparé en 2016, et de nouveau en panne en décembre 2017, ne peut plus être réparé, les pièces n'existant plus pour ce modèle. Il conviendra d'évaluer le changement de système. Il ne semble pas possible de de pas en remettre un, mais il faut garder à l'esprit que seules les collections d'Amalric sont antivolisées, ni celles de Cantepau, de Saint-Juéry ni celles de Lescure ne l'étant, ces médiathèques ne disposant pas de détecteur. Est-ce pertinent de n'antivoliser que les collections albigeoises au sein du réseau, maintenant que ces collections sont empruntées en tout point du réseau ? Serait-il préférable d'antivoliser toutes les collections du réseau (surcoût important en termes de consommables) ? Pertinent d'équiper en détecteur les médiathèques de St Juéry et de Lescure (coût d'investissement important, mais subvention DGD sans doute possible).

1.6.1.4. Les espaces

1.6.1.4.1. Généralités

1.6.1.4.1.1. Le bruit

Depuis peu (un an ?), les agents, comme le public, observent une recrudescence de bruit au sein des espaces publics de la médiathèque. Que cela soit des personnes qui parlent fort, par exemple au téléphone, des portables qui sonnent, des enfants qui crient ou pleurent, des adolescents qui parlent en groupe, la gêne occasionnée semble être plus forte qu'avant. Bien sûr, la présence des deux atriiums, ainsi que la salle « balcon », ouverte sur le deuxième atrium, dans laquelle les ados se plaisent à venir travailler en groupe ou seulement être ensemble, explique largement la difficulté à circonscrire le bruit dans un espace, mais ils ne sont pas nouveaux. L'escalier public, également, est assez bruyant.

Cet état de fait revient largement dans les retours des questionnaires publics ou la discussion avec le public lors de la séance du 20 janvier : le bruit est cité à 21 % des réponses concernant ce qui n'est pas apprécié (deuxième source de désagrément, après le manque de places assises ou de tables de travail) « Un espace de silence absolu » est ainsi demandé dans une réponse ; « ce lieu est bruyant : portables, conversations, incivilités » note un autre usager.

Des solutions pourraient être trouvées dans la mise en place de rideaux coupe-son (notamment dans la salle balcon, mais alors quid de la lumière naturelle?), de revêtements de sols anti-bruit ; des casques anti-bruit pourraient être achetés et prêtés aux usagers des tables de travail (ce qui obligerait probablement ces usagers, probablement largement non inscrits au réseau des médiathèques, à prendre une inscription, afin que ces casques puissent leur être prêtés et enregistrés sur leur carte).

1.6.1.4.1.2. La propreté

Le manque de propreté est un autre des points noirs actuels de la médiathèque Pierre-Amalric : manque de propreté au niveau des collections (le public l'a fait ressortir lors des réponses au questionnaire), avéré, notamment pour les collections jeunesse, mais pas seulement ; manque de propreté des rayonnages ; manque de propreté des espaces.

Il s'avère qu'un réexamen des conditions d'exercice du personnel de ménage, du cahier des charges, et du temps alloué et payé pour la société de services en ménage est vraiment nécessaire. Le nombre de plus en plus important de personnes qui fréquentent la médiathèque, sans doute également une baisse du niveau de respect des usagers des espaces publics, mais aussi une relative inadéquation des moyens financiers mis à disposition pour le nettoyage de la médiathèque puissent expliquer la dégradation nette du niveau de propreté constaté dans les espaces publics.

Par ailleurs, la médiathèque achètera des poubelles, de couleur (de façon à ce qu'elles se voient, et les placer, en plus grand nombre, à des lieux eux aussi bien visibles. Ce sera également l'occasion d'introduire le tri sélectif comme geste respectueux de l'environnement.

1.6.1.4.2. Entrée

1.6.1.4.2.1. Forces

Il s'agit d'un espace spacieux, lumineux, agréable, et très apprécié du public.

1.6.1.4.2.2. Faiblesses

- Un hall d'entrée intimidant pour le « non public »
- une exploitation sans doute à optimiser
- des portillons sans légitimité à supprimer

- Ce grand espace du hall d'entrée est sans doute intimidant pour un public peu habitué aux médiathèques.

- Les portillons à l'entrée sont certainement de nature à effrayer les personnes peu coutumières des médiathèques. Il faudrait travailler sur leur retrait ou leur remplacement par une autre formule, d'autant que la raison de leur présence peut être discutée. Leur présence ne sert en fait qu'à indiquer le passage de l'entrée. Si on déplace le compteur de passage, on pourra probablement supprimer ces portillons peu accueillants.

- Le public, au travers de l'enquête, demande la mise à disposition de consignes. Celles-ci pourraient être placées devant l'entrée des toilettes du public, dans l'espace qui autrefois était réservé au distributeur de boissons mais qui en a été libérée par les récents aménagements.

1.6.1.4.2. Espace Adultes

1.6.1.4.2.1. Forces

Espace spacieux, lumineux le long des fenêtres et sous l'atrium, agréable.

1.6.1.4.2.2. Faiblesses

- Banques

- Des banques de prêt ne correspondant plus aux usages actuels
- trop larges, elles isolent le personnel du public
- les écrans font également obstacle au lien avec le public
- un positionnement semi debout pourrait être préférable
- un réaménagement récent de l'existant plutôt pertinent

De manière générale, les banques de prêt, de retour et de renseignements, qui datent de l'aménagement premier de la médiathèque et n'ont jamais été reprises depuis 17 ans, paraissent aujourd'hui devoir être repensées. Le public les a jugées, lui aussi, « austères, de style administratif, assimilées à une barrière » dans les retours du questionnaire.

Très larges, elles positionnent le personnel comme étant « derrière l'écran », et conduisent le public à s'excuser pour le dérangement quand il demande un renseignement. Il semble que la notion même de renseignement, et le positionnement des renseignements, doivent être revus, repensés. Un positionnement semi-debout, sur tabouret haut, pour être immédiatement à même d'accompagner le public sans véritablement se lever, peut-être également plus près des collections, pourrait être envisagé.

L'identification visuelle des personnes chargées des renseignements pourrait également être prévue, par l'intermédiaire par exemple d'une chasuble, signe distinctif visible de devant comme de derrière (ce que ne permet pas le badge).

En 2017, l'installation du bureau de renseignement adultes en face de l'escalier d'accès au premier étage et au « mur des réservations » a permis de dégager quelques points forts du positionnement de ce bureau de renseignements. Sa proximité immédiatement entre les postes de prêt et de retour permet également à l'assistant chargé des renseignements de pouvoir intervenir d'un côté comme de l'autre (par exemple, en cas de lecteur usant du prêt illimité, c'est-à-dire sur le point de rendre ou d'emprunter un nombre très important de documents imprimés, il peut prendre en charge une partie de ces documents de façon à soulager l'agent récipiendaire).

- Premiers rayonnages

- des rayonnages trop loin de l'entrée
- nécessité de mettre plus de collections en facing

Par ailleurs, dans le cadre de la réflexion sur l'accès de la médiathèque Pierre-Amalric à tous les publics, il faut constater que la distance entre la porte d'entrée et le premier document accessible (10 mètre pour le premier périodique ; plus de 20 mètres pour le premier livre) est très grande, ce qui n'est pas pour encourager les hésitants. Il faudrait trouver les moyens de placer des tables de présentation de livres – à l'instar des librairies -, bien plus vite dès l'entrée de la médiathèque, et d'avantage en « facing ». Les nouvelles collections « Faciles à lire » pourraient être positionnées vers l'entrée.

- Présentation des collections

- des rayonnages trop hauts, trop pleins
- besoin impératif de réorganiser les collections
- une couleur grise des murs datée et trop prégnante

- L'espace est surchargé en rayonnages d'une hauteur à 180 cm, ce qui fait effet d'un mur. Le public évoque aussi dans les retours de questionnaire un agencement trop linéaire, et demande davantage de présentations d'ouvrages en facing.

- Le pôle « usuels » est peu exploité.

- Il y a nécessité de réorganiser les collections pour plus de cohérence. Les fonds théâtre et poésie sont dissociés du pôle fiction et manquent de visibilité. Un regroupement par thématiques du pôle des documentaires faciliterait la recherche des usagers et permettrait de mieux valoriser les documents. Les DVD documentaires ont été intégrés en février 2018 dans les documents imprimés adultes, pour plus de visibilité et de pertinence. Un bilan en sera tiré évidemment.

- Le public souhaite le retour du secteur « biographies », supprimé en 2015. Cela sera fait courant 2018.

- La signalétique devra être affinée pour aider les usagers à s'y retrouver.

- Les livres en gros caractères et les livres lus, qui ont été positionnés dans des espaces distincts relativement éclairés, (il faut y veiller car cela peut constituer un obstacle important pour les lecteurs en situation de handicap visuel) devraient bénéficier d'un mobilier adapté, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui.

- La couleur grise uniforme est pesante, voulue par l'architecte.

- Divers

Le public, dans les questionnaires et la séance publique, demande plus de places assises, plus de places de travail (contrepartie du succès), plus de fauteuils, et plus de fauteuils confortables. Les plus âgés d'entre eux n'ont visiblement pas beaucoup apprécié les nouveaux fauteuils qui ont été achetés en 2015 en remplacement des anciens devenus trop abîmés. Ces nouveaux fauteuils, en résine pour permettre un nettoyage plus facile et moins onéreux, sont jugés moins confortables notamment par les personnes âgées. Pourtant, ils sont plus haut que les anciens fauteuils, et avaient sélectionnés de ce type pour justement éviter aux personnes âgées d'être en difficultés quand elles se relèvent...). Le public réclame par ailleurs une salle isolée pour le travail en groupes, des boxes ou coins « cosy », notamment pour écouter des Cd de langues, ou de musique sans être dérangé par le bruit environnant, des espaces modulables, un coin Ado.

1.6.1.4.3. Espace Arts

1.6.1.4.3.1. Forces

L'espace est aéré et lumineux, offrant de bonnes conditions pour la valorisation des documents.

Le mobilier de présentation des collections de DVD a été changé en 2014 et 2015, permettant une disposition de face.

1.6.1.3.3.2. Faiblesses

- Nécessité absolue de changer les banques de retours et de renseignements, et d'en changer l'emplacement
- un mobilier récent correspondant aux besoins, mais à abaisser
- une signalétique à revoir

- La banque de renseignements de l'espace Arts est positionnée derrière un pilier, de sorte que le personnel chargé du renseignement n'est pas facilement visible par le public.
- Les livres sur l'histoire de l'art, relégués dans la salle de travail au fond de l'espace, manquent de visibilité.
- Les bacs supérieurs de DVD et CD sont placés à une hauteur sans doute un peu trop grande, ce qui est peu confortable pour les personnes de petite taille.
- On constate une faible rotation des DVD documentaires, pourtant nombreux, et de qualité. C'est pourquoi ils ont été intégrés au sein des collections imprimées selon les pôles documentaires. Un bilan sera bien sûr tiré régulièrement.

1.6.1.3.4. Espace Jeunesse

1.6.1.3.4.1. Forces

- position centrale de la banque de retours et renseignement
- de nombreux espaces distincts

La banque de renseignements-retours est en position centrale, offrant une vision panoramique sur salles vitrées. L'espace est ouvert, mais permet cependant des activités concomitantes. Le nombre des pièces de l'espace Jeunesse est important, permettant de multiples activités.

1.6.1.3.4.2. Faiblesses

- Une banque de retours et renseignements ne correspondant plus aux usages
- des collections trop nombreuses

- La banque de renseignements et de retours de l'espace Jeunesse doit être revue entièrement. Très large, prenant beaucoup de place, elle se révèle peu fonctionnelle, et surtout demande au personnel un positionnement physique plutôt difficile, et multipliant les risques musculo-squelettiques.
- Les collections : très importantes en nombre, elles auraient intérêt à être dés herbées de manière assez forte. De nouvelles collections, ou pans de collections sont développées (les classiques de la littérature en édition jeunesse, par exemple), sans que le travail de dés herbage préalable, nécessaire pour aérer les collections sur les rayonnages, ait été tout à fait effectué.
- Le public relève le manque de propreté des collections et des étagères. Il paraît indispensable que le nettoyage des rayonnages soit ajouté dans la liste des interventions régulières du personnel de ménage.
- L'accueil de plus en plus fréquent de groupes d'adolescents, avec les usages qui leur sont propres (échanges, rires, téléphones), posent régulièrement le problème de la cohabitation des différents publics, particulièrement en espace jeunesse. Malgré l'existence de plusieurs salles en section jeunesse ou dans la médiathèque, aucune ne leur est pour autant particulièrement dévolue. La question de la création d'un espace ados, avec des collections appropriées, et un mobilier qui favorise la convivialité, se pose donc.

1.6.1.3.5. Espace multimédia

- un besoin croissant d'accompagnement des usagers
- un regroupement des ordinateurs sans doute à privilégier
- un médiateur numérique devant accentuer sa présence auprès du public du multimédia et accroître sa visibilité

Aujourd'hui, les ordinateurs multimédia disséminés dans les différents espaces (Adultes, Arts, Jeunesse), sont très utilisés, mais le problème principal semble être le besoin d'accompagnement criant de la plupart des publics utilisateurs de ce service, accompagnement que ne peut pas toujours offrir le personnel : soit parce que les besoins sortent des compétences du personnel (« comment rédiger un CV ? »), soit parce que le personnel en place ne peut pas être continuellement au service de ce public, soit aussi parce que le personnel se sent démuni pour intervenir auprès d'utilisateurs qui franchiraient la ligne jaune (sites internet violents, etc...)

Il semble que la solution à ce problème puisse se trouver dans 3 axes :

- l'achat d'une solution de gestion du multimédia, qui permette l'établissement de listes blanches et noires, mais aussi de changer le profil de chaque ordinateur selon le souhait ou le projet en cours, heure par heure (ceci devrait être fait courant 2018).
- Le positionnement d'un médiateur numérique qui serait seulement placé, pour ses plages de service public, sur les espaces multimédias (c'est-à-dire sans faire de service public sur d'autres postes), et qui pourrait ainsi assurer l'accompagnement du public de façon continue (à des plages d'horaires fixes, par exemple, tous les jours de 14 h à 16 h), qui irait au devant du public pour lui proposer son aide. Le médiateur aurait également des plages de service public dans les autres structures, notamment à Cantepau, où les besoins en la matière sont aussi particulièrement importants. Dans ce cas, il y aura peut-être lieu de regrouper une grosse partie des postes, de façon à ce que le médiateur numérique puisse être plus facilement en moyens d'aider tous les usagers qui le requièrent. Un petit nombre de postes pourraient être dispersés au sein des espaces et être réservés à l'utilisation rapide (moins de 15 minutes par exemple).
- La sollicitation de partenaires ciblés pour aider le public dans ses démarches (par exemple, appel à l'association « Au fil de soi », pour l'aide à la rédaction de CV ; à un écrivain public, etc...)
- La mise en place d'un calendrier hebdomadaire permettant au public la visibilité sur la présence du médiateur.
- La formation réactivée de l'ensemble des personnels par le médiateur numérique, pour pouvoir renseigner et aider le public pendant les absences de celui-ci.

1.6.2. La médiathèque de Cantepau

1.6.2.1. Etat sanitaire

- Un état sanitaire bon
- mais un besoin impératif de trouver un système abaissant la température pendant les deux mois d'été

La médiathèque de Cantepau est en bon état sanitaire. Mais le confort des personnels et des usagers demanderait l'installation d'une climatisation (ou autre dispositif plus conforme au développement durable : toit végétal, pose de dispositifs d'ombrage efficaces, etc...) pour que l'été soit plus supportable. Par ailleurs, l'espace dévolu au personnel pour la prise des repas est limité à 3 m2 et se devrait d'être agrandi et réaménagé.

1.6.2.2. Les espaces

1.6.2.2.1. Forces

- Accessibilité
- espace

Bien que située dans un quartier sensible, cette médiathèque est appréciée pour son accessibilité (parking, plain-pied). L'espace est relativement lumineux, assez spacieux (même si très rempli). L'implantation au sein de la maison de quartier, si le partenariat est serré, est indéniablement une force, pour de nombreuses raisons. Les problèmes sociaux ont eu une incidence forte et violente dans les années 1990. Actuellement, la maison de quartier fait fonction de sas et quels que soient les événements extérieurs, ils impactent moins qu'auparavant la vie de la médiathèque.

1.6.2.2.2. Faiblesses

- Maison de quartier

- Une entrée unique du bâtiment qui handicape la médiathèque
- une visibilité faible au sein de la maison de quartier et à l'extérieur du bâtiment

- L'inclusion de la médiathèque dans la maison de quartier assujettit la médiathèque à plusieurs contraintes : horaires de la maison de quartier (ouverture à 16 h le lundi ; fermeture les lundis des vacances scolaires, ouverture à 14 h, alors que la médiathèque ouvre à 13 h 30, « ponts » accordés par la mairie pour la maison de quartier ne correspondant pas à ceux accordés par l'Agglomération, etc...) ; peu de visibilité de la médiathèque au sein même du bâtiment et du hall d'entrée.

Les dispositifs d'entrée autonome relèvent actuellement de l'ordre du « bricolage » : jusque début 2017, (malgré de nombreuses demandes auprès du service correspondant de la mairie) le personnel de la médiathèque de Cantepau n'avait pas été formé au maniement de la centrale incendie, et à la mise en route et arrêt de l'alarme incendie. En janvier 2017, cette formation a enfin été assurée.

Quand les horaires d'ouverture diffèrent de ceux de la maison de quartier (par exemple les lundis des vacances scolaires), la médiathèque ouvre au public par une porte de secours ouvrant directement sur les collections adultes, sans qu'il y ait la moindre visibilité depuis la banque d'accueil et de prêt, sur les entrées et sorties du public. Ceci se fait, mais pose des problèmes de sécurité pour les collections (les collections ne sont pas antivols et il n'y a pas de portique anti vol), ainsi que pour les personnels, puisqu'ils ne peuvent voir les personnes qu'une fois qu'elles sont entrées complètement dans la médiathèque : pour un quartier comme Cantepau, avec la fréquence des formations de groupes pas toujours bienveillants, cela peut être source de problèmes, et est en tout cas générateur d'anxiété pour le personnel présent, par ailleurs uniquement féminin. Des solutions pérennes, comme la transformation de la terrasse côté Est en voie d'accès et entrée, restent onéreuses et pour le moment n'ont pas été retenues par les collectivités. Le repositionnement du bâtiment et des fonctionnalités du site sont interrogés actuellement dans le programme de Rénovation urbaine « Cantepau demain », et des améliorations pourront être apportées en fonction des aides de l'Etat. En particulier, la visibilité sur l'axe et l'orientation par rapport aux flux de circulation seront réétudiées. Par ailleurs, la question de l'ouverture en solo de la médiathèque se heurte à des problèmes de sécurité en cas de période trouble.

- La médiathèque étant située dans un bâtiment de la propriété de la Ville d'Albi, certains dispositifs ont été mis en place pour des raisons historiques. Ainsi, le bureau de l'adjoint au responsable de la maison de quartier est placé dans le bureau du responsable de l'équipe de la médiathèque, sans que pour autant cela ne facilite la communication et la diffusion de l'information entre maison de quartier et médiathèque. Cette situation devrait évoluer courant 2018.

- Espace d'accueil de groupe réduit et mal isolé

- un espace d'accueil de groupes restreint et inadapté aux nouveaux usages
- une nuisance sonore provenant de la maison de quartier

Les actions culturelles qui se déroulent dans les murs de la médiathèque doivent tenir compte des dimensions de l'espace -restreint- et sont réadaptées en conséquence (par exemple, l'animation « 1,2,3, soleil » ne peut accueillir que 8 enfants et les adultes accompagnateurs, autour de jeux de société et ne peut présenter les grands jeux en bois faute de place).

Par ailleurs, la cloison séparant l'espace d'animation et la pièce adjacente de la maison de quartier est très fine. Ainsi, le mercredi après-midi, alors que la médiathèque programme une activité « calme » (heure du conte), la pièce adjacente reçoit un groupe de hip-hop avec musique très forte, ruinant ainsi l'heure du conte.

- L'espace Jeux sur place

- Un espace jeu sur place phagocyté par des usages inadaptés et sans lien avec le lieu

L'un des problèmes essentiels de la médiathèque de Cantepau est celui de l'espace de jeux sur place, ouvert pour la moitié de la surface, à tous, en libre accès des jeux proposés en utilisation sur place. Rappelons que la ludothèque a été pourvue d'un espace agrandi, (62 m² actuellement) depuis le transfert à la Communauté d'agglomération.

L'espace jeux sur place est essentiellement fréquenté par les familles du quartier, le soir après l'école, le mercredi toute la journée, le samedi après-midi, pendant les vacances scolaires, et surtout pendant les mois d'hiver. Les chiffres montrent une diminution très nette de la fréquentation, dès le mois de mai, les mamans préférant rester dehors pour faire jouer les enfants à l'aire de jeux, devant la Maison de Quartier. L'espace est devenu le lieu de ralliement de nombreuses mamans de communautés diverses (maghrébine, tchéchène, mahoraise, rom...)

L'espace est également utilisé par les étudiants de l'Afev, le soir après l'école lorsqu'ils accompagnent les enfants du quartier dont ils ont la charge. Les nourrices du Réseau des Assistantes Maternelles et celles de la crèche familiale viennent surtout le mercredi et le vendredi matin.

Les jeux proposés dans cet espace jeux sur place sont des jeux simples, solides, sans règles de jeu ; les enfants doivent pouvoir être autonomes et jouer tout seuls. En effet, la majorité des mamans ne maîtrisent pas assez le français pour pouvoir assimiler une règle de jeu, parfois complexe. D'autre part, ce n'est pas dans les usages ou les coutumes de certaines populations de jouer avec les enfants. Des jeux ont dû être plusieurs fois retirés, car inadaptés à la situation.

Durant l'année 2016, le total annuel de personnes accueillies a été de 7903 personnes.

Les pics de plus de 20 personnes à l'intérieur de l'espace se situent toujours en soirée, de 16 h à 18 h ou 19 h le lundi.

Ce petit espace est inadapté pour contenir autant de monde. C'est très bruyant, les enfants pleurent, se défoulent au sortir de l'école, les mamans parlent entre elles sans s'occuper de leurs enfants qui sont donc livrés à eux-mêmes et font souvent ainsi ce qu'ils veulent. Il en résulte le désordre le plus complet, des jouets cassés, voire volés, un non respect des règles de vie dans l'espace, des altercations avec certaines mamans, des disputes entre elles, et un énervement au quotidien pour l'équipe.

Les mamans concernées ne respectent pas le règlement mis en place récemment (« *pour accueillir le public dans les meilleures conditions et pour des raisons de sécurité, le temps du jeu limité à 1 heure par jour et le nombre de personne dans l'espace à 15 personnes. Les utilisateurs doivent noter l'heure d'arrivée sur un tableau prévu à cet effet* »). Elles ne régulent pas le niveau sonore de leurs enfants, elles-mêmes discutent entre elles sans attention pour les autres, n'obligent pas leurs enfants à ranger un jeu avant d'en sortir un autre, et, le soir, à la fermeture de la médiathèque, ne rangent pas les jeux sortis par leurs enfants. Le procédé du règlement intérieur n'est pas efficient vis-à-vis de ces mamans, car elles ne maîtrisent pas le français, et, ou bien ne s'inscrivent pas, ou bien s'inscrivent mais ne respectent pas les clauses du règlement. Il semble clair que ces mamans recherchent, dans l'espace jeux sur place, un espace où elles puissent, en toute liberté et sans le regard des autres, discuter entre elles et relâcher pour un temps leur attention de leurs enfants, et que la ludothèque est dans le quartier le seul endroit du quartier qui le leur permette. Elles n'occupent pas la ludothèque pour l'offre qui y est faite, mais comme espace protégé. La situation est devenue très pesante pour le personnel, à cause du niveau sonore de la pièce subi au moins deux heures par jour, et toute la journée les mercredis et samedis, à cause du refus de respect du règlement, et du coup, du sentiment de non reconnaissance et d'impuissance des personnels, à cause également de l'observation que les autres personnes souhaitant utiliser l'espace jeux sur place avec leurs enfants, y renoncent souvent du fait du niveau sonore de la pièce entre 16 h et 18 h, et le désordre total qui règne dans la pièce.

La régulation par la présence d'un agent ne semble pas apporter les améliorations espérées. Par ailleurs, le public réclame dans les retours des questionnaires un espace « jeux et lecture pour tout-petits » plus distinct.

- Mobilier

- Des banques de prêt devenues inadaptées aux nouveaux usages
- un mobilier Jeunesse à changer également

- Les *banques de prêt et d'inscriptions* datent de la construction de la médiathèque. Un réaménagement, plus égayé, avec nouveau mobilier, pourrait être travaillé, et permettrait aussi de dégager sans doute de l'espace pour l'implantation d'un mur de retrait des réservations en libre service pour le public.

- Parallèlement, le *mobilier jeunesse* doit être changé : la « cabane » contenant les albums pour les tout-petits, certes emblématique de l'espace, prenait désormais trop de place, et a dû être retirée, les albums étant mis dans des bacs existants repeints et installés sur roulettes ; des chauffeuses et un serpent en mousse acquis en 2017 permettent aux parents de s'installer pour raconter des histoires aux enfants. De petites tables ont été achetées, pour présenter les nouveautés Jeunesse. Ce mobilier a été acquis en 2017.

Ultérieurement, il conviendra de changer également le reste du mobilier jeunesse : tables, chaises et rayonnages. Datant de l'origine de la médiathèque, ils présentent, outre leur aspect quelque peu daté, des signes inquiétants de fatigue : tables et chaises se sont déjà cassées de multiples fois, ont été recollées ; les rayonnages également doivent être changés. Si une petite partie du mobilier de la médiathèque a été changé lors de l'aménagement de la ludothèque, il reste qu'une part importante du mobilier est d'origine et qu'il conviendra d'en étudier le besoin précis de renouvellement.

- Espaces internes

- Des espaces internes à adapter

Depuis la construction de la médiathèque, la surface dévolue aux espaces internes a beaucoup baissé, en soi et en relatif. De 4 personnes, puis 4,5 en 2015, l'équipe est en 2017 passée à 5 personnes, en raison de l'augmentation des transactions et celles des missions. On l'a vu, l'équipe a dû accepter qu'un agent de la maison de quartier soit implantée au sein d'un bureau de la médiathèque. Outre l'espace ainsi pris, cette personne pose des problèmes de discrétion par rapport aux réunions en interne, d'accueil du public sans entraves dans ces espaces internes. Parallèlement, l'espace d'animation a été pris sur un espace de bureau, ne laissant aux 3 agents qu'un espace exigu mettant en difficulté la réalisation de l'équipement qui nécessite un minimum de place (il y a plusieurs années, l'équipement des documents de Cantepau était entièrement réalisé à Amalric, donc le problème ne se posait pas).

1.6.3. La médiathèque de Saint-Juéry

1.6.3.1. Etat sanitaire

- Un état général plutôt bon
- étanchéité du toit à reprendre totalement

Des travaux de remplacement du chauffage à gaz par une climatisation réversible, ainsi que d'amélioration de l'éclairage (2016) ont été nécessaires. Ces derniers semblent avoir donné désormais un niveau d'éclairage satisfaisant. Le toit doit faire l'objet d'une expertise, suite à des infiltrations à répétition.

1.6.3.2. Espaces

1.6.3.2.1. Forces

- Le bâtiment dispose d'une bonne visibilité, le parking est souvent disponible, l'environnement est agréable au sein d'un parc.

1.6.3.2.2. Faiblesses

- Espaces internes à réaménager
- bureau du responsable à isoler (actuellement, voie de passage)
- ilot des banques de prêt trop encombrant et à réaménager
- pas de salle d'accueil de groupes

- Des travaux internes doivent être réalisés, pour réaménager l'espace interne : en effet, le bureau de la responsable du site est en réalité une voie de passage entre les espaces publics et les espaces internes de l'équipe. Il serait plus judicieux de lui réserver un espace délimité, clos et isolé dans la grande pièce à l'arrière, de façon à ce qu'elle puisse davantage s'isoler, ce qui lui est difficile actuellement.

- L'espace des banques de prêts prend énormément de place, et paraît pouvoir être optimisé de façon à réduire la place prise par l'espace interne, et à permettre, par exemple et entre autres, l'implantation d'un mur de retrait des réservations en libre service.

- Il n'y a pas de salle spécifique permettant de recevoir les classes ou des groupes sur les heures d'ouverture de la médiathèque. De ce fait, quand il y a accueil de groupes pendant les heures d'ouverture au public, l'accès à l'espace jeunesse est moins facile. Certains agents préfèrent donc limiter leurs accueils sur les heures de fermeture.

De ce fait également, des manifestations culturelles doivent être programmées à l'extérieur (en particulier au Cinélux de Saint-Juéry). Ceci entraîne une programmation qui dépend aussi de la disponibilité de la salle.

1.6.3.3. Facilités d'accès

- Un aménagement des abords à revoir pour permettre l'évacuation des PMR sur l'une des sorties de secours

Pour faciliter l'accès à la médiathèque des personnes à mobilité réduite, une place de parking réservée aux handicapés a été créée en 2017 derrière la médiathèque au niveau de l'entrée du personnel.

Par ailleurs, l'une des sorties de secours donne sur un espace meuble, occupé actuellement par un jardin de simples (plantes médicinales). L'évacuation des personnes à mobilité réduite n'est donc pas possible par cette sortie de secours.

1.6.4. La médiathèque de Lescure

1.6.4.1. Etat sanitaire

- Problèmes d'étanchéité
- vieillissement des équipements (chaudière, climatisation)

La médiathèque est confrontée au problème récurrent d'étanchéité au niveau du toit (infiltrations).

On déplore également le dysfonctionnement de matériels liés au vieillissement des installations (climatisation, chaudière).

1.6.4.2. Les espaces

1.6.4.2.1. Forces

- Des espaces publics agréables et appréciés
- accessibilité et parkings faciles

- Le bâtiment jouit d'une bonne visibilité. La luminosité, et la clarté naturelle sont appréciables.

- La situation est privilégiée permettant certaines commodités : stationnement (parking) ; aménagements extérieurs de jeux pour enfants ; proximité avec les écoles, ce qui favorise le déplacement piéton et une fréquentation régulière de l'établissement.

1.6.4.2.2. Faiblesses

- Des espaces internes trop exigus - pas de salle d'accueil des groupes
--

- La médiathèque est actuellement très remplie, et le personnel ne dispose que de très peu de place pour le traitement des collections : une pièce de 9 m² qui sert à la fois de bureau pour deux personnes, de cuisine, de salle d'équipement et de catalogage. L'arrivée, tous les matins, de la navette, qui comprend actuellement de nombreuses caisses, pose des problèmes de place, notamment quand elle ne peut pas être traitée immédiatement pour cause par exemple d'accueil de classe ou de réunion : les caisses restent sur l'espace public, faute de pouvoir les entreposer ailleurs. De même, les accueils de classe, faute d'espace dédiés, se font en présence du public, en bougeant les meubles sur roulettes, afin de dégager de la place pour installer la trentaine d'enfants dans le fond de la médiathèque. La manipulation des collections par le personnel peut provoquer des risques musculo-squelettiques, même si presque tous les meubles sont désormais pourvus de roulettes.

Lors de l'accueil des classes, le matin où la médiathèque est fermée au public, la porte d'entrée publique ne peut être verrouillée pour des questions de sécurité, et le public, voyant de la lumière et de l'animation à l'intérieur, y entre. Une porte anti-panique a été posée en 2017 pour remédier à ce problème.

- De la même façon, certaines manifestations ne peuvent pas être organisées dans les locaux de la médiathèque, par manque d'espace dédié à l'accueil de rencontres, d'expositions, et obligent à une délocalisation dans les salles municipales avoisinantes, ce qui peut apporter une certaine confusion d'identification de la collectivité à l'origine de la manifestation.

C'est pourquoi il serait intéressant d'étudier la possibilité technique et financière d'aménager une salle de traitement, de façon à permettre d'une part l'accueil de classes en dehors des espaces d'accueil du public, et d'autre part pour permettre le stockage des caisses de la navette ; la pièce pourrait également servir à l'accueil de manifestations culturelles de plus grande envergure, ce que ne permet pas aujourd'hui les espaces.

Cette salle était prévue dès le projet de construction initial, elle apparaît d'ailleurs en pointillés sur le plan d'évacuation.

Par ailleurs, le public fait part, dans les retours des questionnaires, d'une demande de coin lecture plus spacieux.

1.6.5. Le médiabus

1.6.5.1. Les horaires

Au sujet des horaires du médiabus, voir 1.1.1.8.

Se pose également la question du choix des dessertes, du public ciblé lors de ces dessertes, et des collections mises à disposition dans le médiabus.

1.6.5.2. Le bilan

Sur l'ensemble des dessertes, le bilan est mitigé, mais on constate de fortes disparités entre certaines dessertes, fixées en sorties d'école (à Marssac), et d'autres dessertes en plein après midi.

Au niveau des chiffres de transaction :

Comparaison 2016-2017 : on constate, de janvier à mai 2017, une baisse des transactions par rapport à 2016, avec une reprise en juin, mais, surtout une explosion des transactions depuis octobre

à décembre 2017 :

Décembre 2016 = 1854 transactions ; décembre 2017 = 3489 transactions.

Ceci est dû à un gros travail effectué sur les fonds disponibles dans le médiabus, sur la rotation des documents et sur la consolidation de l'équipe.

1.7. Moyens techniques, financiers et humains

1.7.1. Moyens techniques, gestion des affaires générales

1.7.1.1. Standard téléphonique

- Une organisation encore à optimiser pour le standard

L'architecture des transferts d'appels est à revoir quand l'équipe n'est pas au complet (pour cause d'absence pour congés, maladie, formation, etc...) pour éviter toute perte d'appel. Une procédure est à mettre en place, pour la vérification chaque matin que l'une ou l'autre des procédures est bien en place en fonction de la situation du jour en termes de personnels présents.

L'objectif est aussi d'éviter au maximum de renvoyer le standard téléphonique sur le poste d'accueil du public à la médiathèque Pierre-Amalric, et donc de devoir gérer le standard simultanément à l'accueil physique. Cependant, cela n'est pas toujours possible à 100 %.

Le dispositif mis en place actuellement est encore à affiner pour parvenir à un état des lieux en début de journée, qui permette une gestion sans faille et sans panique du standard. Un travail en collaboration entre le service Affaires générales et la responsable des Services aux publics doit pouvoir permettre d'y parvenir.

1.7.1.2. Gestion des réunions de cadres (direction, coordination réseau)

- Un suivi des décisions des réunions de cadres encore à améliorer

L'établissement systématique d'un ordre du jour avant chaque réunion, a été mis en place par voie numérique, dans Zimbra. En revanche, il est difficile de concilier les impératifs suivants, tout en ne faisant pas des réunions interminables, ou trop fréquentes : parvenir à faire un tour de table rapide par domaines d'attribution (pour que chaque représentant des différents secteurs d'activités informe et rende compte de l'avancement des dossiers, pour une meilleure coordination et transmission des informations, et pour gagner en efficacité sur les prises de décisions et la mise en place de celles-ci) ; traiter les questions et dossiers en cours.

La désignation d'un « Responsable de réunion », en alternance peut-être sur 2 mois, pourrait peut-être permettre un meilleur suivi d'une réunion à l'autre : lui seraient confiées la rédaction du compte-rendu, le suivi des questions y ayant été évoquées, et la remise à l'ordre du jour des questions restées en suspens ou pour lesquelles les décisions n'ont pas été claires ; cela permettrait de faire évoluer chaque dossier et de remettre à plat les informations pour continuer la réflexion.

1.7.1.3. Gestion et suivi des conventions des collectivités et établissements scolaires

La rédaction d'une annexe à joindre au règlement intérieur a été réalisée en juin 2017, afin de cadrer et formaliser les modalités d'accès. Un bilan sera bien sûr tiré des évolutions et les améliorations dans ce domaine.

1.7.1.4. Gestion et suivi des conventions de partenariat dans le cadre de manifestations culturelles

Pour améliorer la gestion préalable des conventions de partenariat dans le cadre des manifestations culturelles, il conviendra d'établir un échéancier avec les modalités de procédures dans le but d'anticiper la programmation avec les intervenants, pour garantir l'assurance de rester dans les délais légaux et ne plus devoir effectuer de régularisation. La mise en place du calendrier d'action culturelle à l'année entière permettra aussi plus facilement de faire respecter les délais de signature des conventions.

1.7.1.5. Suivi des inscriptions

- Un contrôle des inscriptions chronophage rendu nécessaire par le manque de rigueur des agents effectuant ces opérations

La procédure de contrôle des données renseignées au moment de l'inscription permettent de constater que trop souvent des coordonnées sont erronées ou fausses ; cela pose bien sûr problème en cas de retard, pour l'établissement des pénalités et les procédures de poursuites pour non restitution de documents, ou dans tous les cas où se fait sentir le besoin de contacter la personne. Les rappels réitérés auprès des personnes assurant l'accueil physique et les inscriptions n'ont pas permis à ce jour une amélioration nette de la situation. Une voie d'amélioration est encore à trouver ; sans doute passera-t-elle par la mise en place en interne d'une réunion obligatoire « échanges de pratiques » relatives aux inscriptions, ouverte à tous les personnels d'Amalric assurant des inscriptions (à voir si le problème existe également dans les dossiers d'inscriptions assurés par les médiathèques de proximité).

1.7.1.6. Finances

En toute logique, l'Agglomération demande expressément à ce que la totalité des bons de commandes soient établis avant la tenue de la prestation, notamment, pour ce qui concerne le RMED, dans le cadre des manifestations culturelles. Il est vrai que, si l'ensemble du personnel s'y emploie, cela n'est pas réalisé à 100 % encore aujourd'hui. Le service Affaires générales, mais aussi le service Action culturelle doivent travailler de concert pour y parvenir réellement à 100 % et ce, dans les meilleurs délais.

1.7.1.7. Gestion des ressources humaines

- Un manque de relais RH en cas d'absence de l'agent chargé des dossiers RH
- une demande de mission « pôle RH » effectuée auprès de la DRH en cours d'instruction

Aucun binôme n'existe actuellement pour relayer ou suivre les dossiers en cas d'absence, et l'organisation de ces tâches impacte les autres champs d'actions du service : le contrôle et le suivi n'est pas facilité.

Il semble que la création d'une mission « pôle RH » qui serait prise en charge par la responsable des Affaires générales, serait de nature à permettre d'assurer un suivi et une gestion plus ciblée des formations, de la carrière, et fournir des renseignements divers sur le traitement ou la rémunération, grilles indiciaires et indemnités. Le passage sur le logiciel Ciril DRH pour la saisie des demandes de congés par les agents eux-mêmes (ce qui se fait actuellement à Lescure et Saint-Juéry par exemple), permettrait peut être également une meilleure gestion de planning avec des outils adaptés pour éviter la saisie multiple.

Cette demande de création d'un « pôle RH » au sein du RMED (que le RMED est le seul service de l'Agglomération à formuler), a été soumise à la DRH, qui réserve encore sa réponse et en étudie la faisabilité.

1.7.2. Fonctionnement

1.7.2.1. 2012-2016

- Une organisation interne « réseau » encore à mettre en place
- un nombre de chantiers « réseau » entamés très importants depuis 2013

En 2013, à l'arrivée de l'actuelle directrice (la première directrice *du réseau*), aucune démarche d'organisation en interne du réseau proprement dite n'avait été enclenchée. C'est après 2 ans

d'observation de la part de la direction que la réflexion par groupe de travail a pu démarrer. Ce délai relativement long a été dû (outre cette période indispensable d'observation) à la présence d'autres chantiers en cours au même moment : réinformatisation et passage à un nouveau logiciel, développement de l'offre numérique, mise en place d'une politique documentaire nouvelle et de nouveaux processus d'acquisitions de documents, mise en place d'une offre de manifestations culturelles concertées, présentée dans une brochure commune (*Médiatic*) qui ont beaucoup mobilisé les personnels. De son côté, la direction a travaillé pendant ces deux ans sur d'autres chantiers en parallèle : l'actualisation des fiches de postes (elles n'existaient pas pour certaines personnes, certaines autres n'avaient pas été reprises depuis 2008 !), l'organisation administrative centralisée du réseau, le classement de la *Mappa mundi* d'Albi, le chantier de la mise en place de la conservation préventive, et du plan d'urgence, la rétroconversion.

1.7.2.2. Organisation du réseau

<ul style="list-style-type: none">- Un développement considérable du travail en réseau depuis 2013- un besoin d'amélioration de l'organisation interne « réseau » maintenant ressenti par les équipes- des équipes ayant fait preuve : <p>* d'une remarquable capacité d'adaptation aux contraintes de réduction d'effectifs, aux réorganisations,</p> <p>* d'un remarquable développement de leurs compétences</p> <p>* d'une volonté de formation à encourager</p>
--

Il fallait aussi que le besoin d'une organisation du réseau soit ressentie individuellement et collectivement par les personnels pour donner toutes les chances à la nouvelle organisation d'être à la fois pertinente et appliquée. Cela a pu être véritablement démarré en 2016, à la suite du conflit social qui s'est fait jour au moment du passage aux 1607 heures annuelles. Cela a été une demande des personnels de réfléchir ensemble à l'organisation du passage aux 1607 heures, mais également, et en première phase, à une réflexion d'ensemble sur le réseau dans ses activités quotidiennes.

5 séances de groupes de travail ont donc été proposées entre septembre 2016 et mai 2017, qui ont permis d'avancer sur un certain nombre d'éléments, dont la banalisation du mardi matin sur l'ensemble du réseau pour les réunions réseau et donc pour contribuer à la construction du réseau.

Depuis 2013, mais donc plus encore depuis 2016, le travail en réseau s'est considérablement développé, tant en termes de travail sur les collections (acquisitions, rotation des collections, méthodes communes, etc...), sur les publics et l'action culturelle. Il peut et doit encore progresser, notamment, on l'a vu, en action culturelle, mais la progression en 5 ans doit être soulignée.

Les équipes se sont adaptées aux baisses d'effectifs, ont su remarquablement bien pour la plupart intégrer les notions d'adaptation, de réactivité, de réorganisation, de développement de compétences.

Les équipes témoignent d'un intérêt constant à se former et à enrichir leur parcours professionnel par la formation continue et, pour certains, par la démarche de se présenter aux concours. De plus, la formation va s'enrichir par la formation dispensée par les agents des différentes structures. Cette dernière permettra de valoriser les savoirs de chacun, et participe de l'homogénéisation des niveaux de compétences dans tous les domaines.

Pour favoriser le travail collectif, un ensemble d'outils et de procédures ont été créés pour être partagés par tous et pour faciliter le travail de chacun. Ils sont organisés dans l'arborescence bureautique structurée à partir des grands services de l'Agglomération et, à l'intérieur de celle-ci, du réseau des médiathèques. Ce travail collectif s'élabore dans le cadre de réunions de service et de réunions transversales thématiques.

1.7.2.3. L'accompagnement informatique des agents

- Une activité indispensable mais chronophage

L'accompagnement des usages des agents et la résolution des soucis (plus ou moins importants) est

très chronophage, en particulier pour le logiciel Koha. En effet, l'administration de Koha (utilisation au quotidien ; résolution des bugs ; évolution du logiciel ; édition de statistiques ; mise en place de nouvelles fonctionnalités...) est portée par le responsable informatique et numérique en intégralité, avec une aide par un assistant depuis octobre 2016 pour la partie « catalogage » et gestion des documents. La Direction des Services Informatiques et des Réseaux intervient bien sûr sur le suivi du parc d'ordinateurs professionnels et publics.

1.7.3. Moyens humains

1.7.3.1. Qualifications

- Des équipes performantes, efficaces et passionnées - des équipes qualifiées et professionnelles - des équipes qui se renouvellent - plusieurs agents C assurant des missions de B
--

Le personnel présent est, en globalité, performant, efficace, passionné.

Parmi les 49 personnes présentes au sein du réseau, en 2017 :

- 10 ont eu une formation initiale en adéquation avec le métier de bibliothécaire ;
- 4 ont eu un parcours professionnel antérieur au RMED dans des bibliothèques ou assimilé ;
- 19 ont été formées sur place au sein d'une médiathèque du RMED ;
- 14 sont arrivés au RMED en provenance d'un autre service de l'Agglomération ou de la mairie suite à un reclassement lié à des problèmes de santé ou autres.
- Depuis 2013, 14 nouveaux arrivés (28 %), toutes catégories confondues ; 8 ayant un passé professionnel ou une formation en lien avec les bibliothèques ; 6 provenant d'un horizon tout à fait différent (filière technique, administrative ou animation) ; parmi ces 14 : 3 A, 2 B, 9 C.

Il convient de souligner que plusieurs agents de catégorie C effectuent - sans pour autant exercer à l'heure actuelle l'ensemble des missions de ce cadre d'emploi - de réelles missions de catégorie B, [« ffB : 'faisant fonction de B' » (à Amalric, un, voire deux, au service Action culturelle, un au Patrimoine)]. Pour une partie d'entre eux (Action culturelle), cela pose de réels problèmes de légitimité vis-à-vis des autres assistants.

Par ailleurs, de nombreux autres agents assurent des *missions* d'assistants (acquisitions, notamment), sans pour autant exercer l'ensemble des missions du cadre d'emploi.

A noter que la politique de l'Agglomération de promotion interne a déjà permis à des agents 'ffB' qui remplissaient l'ensemble des missions d'un catégorie B, dont notamment la mission d'encadrement, en plus de l'expertise sur les contenus, d'être promus assistants de conservation.

1.7.3.2. Plan de formation

- Un besoin important de formation - un encouragement à la formation, interne et externe, de la part de l'équipe de direction - des demandes de formation pas toujours acceptées par la Direction générale (coût)

Depuis 2013, un fort accent a été mis sur la formation continue des équipes, certains agents n'étant pas partis en formation depuis de longues années, et les réticences de certains étant relativement forte à cette perspective.

Les formations qui ont été suivies ont abordé les thèmes suivants (liste non exhaustive) :

- connaissance d'une autre médiathèque du réseau : fonctionnement, collections, usages du public ;
- connaissance d'une autre médiathèque hors réseau du RMED : fonctionnement, collections, usages du public, services proposés : l'une « ancienne » (Tarbes) ; d'autre récemment ouvertes

(Montauban, Colomiers);

- connaissance d'une ludothèque hors RMED (Toulouse) ;
- Kamishibai ; littérature jeunesse ; accueil des ados en bibliothèques ;
- le film documentaire ;
- projet scientifique, Culturel, Educatif et social en bibliothèques ;
- etc...

Plusieurs modalités ont été mises en place :

* Formations à titre gratuit

- des « mini-stages » en interne ont été proposés (passer plusieurs journées dans une autre structure ou sur un autre poste), et le sont encore ; aujourd'hui en 2018, près de 80 % du personnel B et C a profité d'au moins un de ces « mini-stages ».
- des visites dans d'autres structures de la région : des visites d'une ou deux journées ont été organisées dans les médiathèques de Montauban (2 fois une journée, pour 10 agents), et de Tarbes (2 journées, pour 5 agents), Colomiers (10 agents).
- Formations en interne, sur des sujets proposés par des personnels, experts sur telle ou telle thématique.
- Formation par participation aux propositions de la Bibliothèque départementale du Tarn, à raison d'un ou deux agents par formation. En 2016 et 2017, de nombreux agents ont ainsi pu bénéficier de ces temps de formation et d'échanges sur des sujets divers.
- (In)Formation dispensée par de Dr Siquin, médecin psychiatre de la Fondation du Bon Sauveur (hôpital psychiatrique d'Albi), sur l'accueil des personnes suivies par le Bon Sauveur et l'adaptation de la réaction face à des comportements inhabituels (2 x 1/2 journée).
- Participation du conservateur d'Etat à des formations payantes, mais gratuites pour les agents de l'Etat (ENSSIB).

* Formations à titre payant :

En 2016, 647 heures de formation ont été suivies par l'ensemble des personnels, ces heures de formation ayant concerné 27 personnes (moyenne de près de 24 heures par personne concernée).

En particulier, l'ensemble des personnels du RMED a bénéficié de deux jours de formation, sur 2017 et 2018 sur la thématique « Comment gérer les situations difficiles dans le cadre de son travail » ; les équipes jeunesse ont bénéficié de plusieurs stages sur la littérature jeunesse, les kamishibai, etc (par le biais notamment de la Bibliothèque départementale du Tarn).

La nouvelle direction ouvre autant que possible les possibilités de formation spécifique, ayant même enclenché visites et mini-stages dans d'autres bibliothèques ou médiathèques.

Cependant, il reste qu'un certain nombre de formations, autres que celles qui peuvent être faites et suivies en interne, et de nombre finalement réduit, demeurent indispensables au bon fonctionnement des équipes et des services.

Par ailleurs, il semble indéniable que les personnels ont besoin de formation en matière de culture numérique. Le médiateur numérique a dans ses objectifs une partie de la formation des personnels en la matière.

1.7.3.3. Adaptation des postes aux besoins

- Une évaluation systématique de l'adaptation des postes aux besoins en cas de mobilité

- A l'occasion des départs, l'organisation interne de la répartition des postes est systématiquement étudiée, et éventuellement modifiée. Ainsi, depuis 2013, le service Action culturelle a été étoffé (3

personnes, pour 2 en 2013), le service Patrimoine a été recréé (1,7 postes, pour zéro en 2013), un poste a été ajouté à Cantepau, un demi à Saint-Juéry. En 2017, l'organisation interne a été reprise, le regroupement des équipes Arts et Adultes à Amalric ne fonctionnant pas vraiment : il a été décidé de dissocier ces deux responsabilités, de créer une nouvelle mission de responsabilité des « Services aux publics » et de la confier au responsable de l'équipe Arts.

- De même, il est apparu que le poste mi-temps à Cantepau et mi-temps à Saint-Juéry créé en 2014 devait être retravaillé : cette organisation n'était pas optimale, dans la mesure où les organisations des deux structures sont très différentes, tant au niveau de la gestion des collections, qu'à celui de l'organisation du travail, et demandait une faculté particulière d'adaptation. Par ailleurs, l'ampleur qui est souhaitée dans un avenir proche à Cantepau, et l'adaptation de la médiathèque au public propre qui la fréquente ou qui est concerné par cette médiathèque incite à réfléchir à une nouvelle organisation. Il est apparu que le mi-temps de Saint-Juéry (la médiathèque, en 2012, comptait 5 ETP, elle n'en disposait plus que de 4 depuis 2013) qui a été ajouté en 2015 (en considération de l'augmentation, depuis la mise en réseau, du nombre des transactions et d'inscrits à Saint-Juéry), pouvait être pris en charge par un agent d'Amalric. C'est ce qui a été appliqué dès 2017.

1.7.3.4. Réflexion sur l'organisation interne (rythme de travail, roulement des samedis)

- Une organisation actuelle du rythme de travail assez contraignante
- une semaine longue très longue
- une disparité des rythmes de travail selon les structures

- L'actuelle organisation du rythme des agents, conçu sur une quinzaine composée d'une semaine courte du mardi au vendredi, de 33 h et d'une semaine longue, du lundi au samedi, de 43 h 45, avec impossibilité, sauf échange, de prendre en congé une semaine longue, est particulièrement lourde (semaine longue très lourde) et complexe. Le taux d'absentéisme, très important, pourrait être en partie dû à cette organisation. Par ailleurs, les agents (notamment ceux du service action culturelle) sont parfois en dépassement du nombre d'heures maximum de travail hebdomadaire quand ils ajoutent à leur semaine longue une ou plusieurs manifestations culturelles en soirée.

Une nouvelle organisation doit être réfléchie.

- La médiathèque de Lescure n'est pas sur le même système de roulement que les autres structures, puisque l'équipe ne compte que 3 personnes : celles-ci alternent un samedi après midi sur 3, et travaillent tous les samedis matins. Il faudrait pouvoir parvenir à l'égalité de roulement (soit, actuellement, un samedi complet sur 2), et donc pouvoir envoyer une personne de plus à Lescure un samedi sur deux, et lors des petites vacances scolaires.

En théorie, il semble possible de dégager d'Amalric un agent pour le roulement du samedi (pour cet agent, les samedis travaillés seraient effectués à Lescure), et pour les besoins lors des vacances scolaires. Cependant, les très nombreuses absences pour maladie des agents, en vieillissement (30 % des agents ont plus de 55 ans), rendent en définitive la mesure peu envisageable.

Il semble important qu'une solution puisse être trouvée pour que, notamment par le biais d'un rythme de travail commun et uniforme, l'esprit « réseau » et la construction du réseau puissent continuer leur développement, car ils sont indispensables à la croissance du réseau.

1.7.3.5. Travail interne

- Des difficultés croissantes à dégager du temps pour le travail interne, suite aux nombreux remplacements « sur le pouce » des absences

Les personnels évoquent souvent la difficulté à trouver du temps pour le travail interne (notamment travail sur les collections), notamment dans les 3 structures de proximité. Les activités liées au public sont très chronophages, mais bien évidemment, indispensables ; ainsi, les temps de service public peuvent difficilement être réduits, sous peine de réduire la qualité du service rendu au public. Cependant, il semble que des plages d'optimisation soient encore disponibles dans l'organisation : ainsi, par exemple, à Saint-Juéry, pour le rangement des collections, la complexité actuelle du système de répartition rend le reclassement difficile et long. Une reprise de fond, actuellement en cours, permettra sans doute de faire gagner dans les phases de rangement des collections après emprunt, notamment.

Par ailleurs, la mise en place, au printemps 2018, d'un poste affecté exclusivement, le matin, au traitement des réservations et traitement de la navette à Amalric, toutes sections confondues, devrait permettre de libérer les équipes pour du travail interne. Enfin, un système d'astreinte, qui, par demi-journée, ciblera tous les remplacements inopinés d'agents et d'assistants à Amalric sur deux personnes d'astreinte (un agent, un assistant), devrait permettre également aux personnes non prévues en service public de ne pas être sollicitées pour des remplacements, et donc de gagner du temps pour le travail interne.

1.7.3.6. Effectifs

- Un effectif général en baisse (depuis 2013, - 1,5 ETP au 01/01/17)
- Des effectifs réduits dans les équipes par rapport à 2013
- un accroissement important des tâches effectuées par les équipes (action culturelle, valorisation des collections, etc...) et donc de leurs charges de travail
- des redéploiements rendus nécessaires par l'affluence des publics à Cantepau et Saint-Juéry, pris sur les effectifs d'Amalric
- de nouvelles missions rendues nécessaires par l'évolution des objectifs (relatifs aux publics ou au réseau) et l'évolution des usages, pris également sur les effectifs d'Amalric
- une sur-représentation des agents de catégorie C (62 %)
- une charge de travail de l'équipe de direction très lourde

Le réseau des médiathèques a participé à la politique de l'Agglomération de maîtrise des dépenses de personnel, et les efforts menés en ce sens par les médiathèques sont visibles : par rapport aux effectifs de 2013, le réseau est à - 0,5 poste en C (à Saint-Juéry) et à -1 poste à Amalric (B), dans un contexte d'augmentation importante des actions et projets menés. Les effectifs ont donc fait l'objet d'une optimisation des moyens, en comparaison avec les moyens qui ont été dévolus à l'Agglomération au moment du transfert. En parallèle, il faut souligner que l'Agglomération a recruté en 2016, un deuxième conservateur (territorial), qui a remplacé, sur le poste de politique documentaire, une personne de catégorie B.

On l'a vu, un redéploiement a été régulièrement effectué, pour permettre aux médiathèques de proximité, ayant enregistré une très forte hausse de leur nombre d'inscrits et de leurs activités en général (hausse des transactions, hausse très importante des actions culturelles), de bénéficier de personnels supplémentaires (à Saint-Juéry et à Cantepau : un demi poste, puis un poste entier ont été placés, en prenant, bien sûr, sur les seuls effectifs le permettant : Amalric.

Par ailleurs, de nouvelles missions ont été créées, toujours sur effectifs constants : mission « Patrimoine », en 2013 ; mission « Développement des publics », en 2016 ; mission « Services aux publics » en 2017 ; mission « gestion des réservations » pour Amalric en 2018, réduisant au sein des équipes le nombre de personnes présentes, par rapport à la situation antérieure au réseau.

Si l'ensemble des équipes a vraiment bien compris ces évolutions et les a accompagnées, il est toutefois à remarquer que, dans le même temps, le nombre des tâches et missions, et donc la charge de travail, des agents (B et C) a été considérablement augmenté depuis 5 ans, notamment en termes d'action culturelle et de valorisation des collections. C'est pourquoi les équipes ont un sentiment général de baisse des effectifs et d'augmentation de leur charge de travail.

Il convient de remarquer que le taux d'encadrement intermédiaire est plutôt faible. Le nombre

d'agents de catégorie B assistants de conservation est particulièrement peu important (cf. comparaison avec l'exemple de Colomiers : 40 % des 30 agents de la médiathèque de Colomiers (38000 habitants, 38 h d'ouverture hebdomadaire), sont de catégorie B, 46 % de catégorie C, et 13% de catégorie A. A titre de comparaison, la médiathèque Pierre-Amalric présente les chiffres suivants : 11 % de catégorie A (alors qu'il y a le réseau à gérer), 19 % de catégorie B, 8 % de 'ffB', 62 % de catégorie C⁸.

Cela pose des problèmes, notamment au niveau des permanences en service public des postes de renseignements au public, en particulier dans les occasions, très nombreuses, de gestion des absences pour maladie, et également, on l'a déjà vu, au niveau de la légitimité de certains agents C devant reprendre le travail de leurs collègues B (notamment en action culturelle), ce qui est particulièrement inconfortable pour ces agents et générateur de difficultés parfois importantes.

Le réseau compte 4 catégories A (11 % des effectifs actuels), dont une sera remplacée à son départ à la retraite en juin 2018 par un agent de catégorie B.

Par ailleurs, la charge de travail de l'équipe de direction est particulièrement importante : heures supplémentaires en lien avec les manifestations culturelles très nombreuses ; journées quotidiennes de travail de 10 à 11 h sur 6 jours ; nombre important de jours déposés sur le CET par difficultés à les poser en congés ; travail systématique (en rédaction, notamment) sur les demi-journées ou journées normalement non travaillées pour compensation du samedi sur deux travaillé, avec impossibilité de les récupérer ; nombre important de réunions extérieures placées par des services partenaires le lundi normalement non travaillé ou le jeudi matin non travaillé, etc...). Il faut prêter une attention toute particulière à des risques de surmenage au sein de l'équipe de direction. La question de l'intégration dans le rythme actuel d'un samedi sur deux travaillé de l'équipe de direction, et en parallèle de celle de la réservation de plages spécifiques pour des travaux de rédaction se pose. Sans bien sûr pour autant renoncer à la présence sur des samedis, importante tant pour les équipes que pour la question de responsabilité, la question pourrait être posée de la réduction de taux de présence le samedi.

1.7.3.7. Absentéisme

- Un taux d'absentéisme important - des équipes vieillissantes : 30 % des effectifs ont plus de 55 ans

L'une des difficultés récurrentes est l'absentéisme. Cet absentéisme est lié notamment, indéniablement, à la pyramide des âges inversée du personnel. La gestion de cet absentéisme est particulièrement difficile pour la direction des médiathèques et les équipes dans la mesure où les absences pour maladie ne sont presque jamais remplacées (politique générale de la collectivité pour les absences de courtes durées). Les équipes, absorbant des absences en si grand nombre, s'épuisent, et donc, par voie de conséquence, étant de plus en plus âgées, deviennent elles-mêmes absentes.

La DRH a lancé un groupe de travail des cadres au sein de l'Agglomération, qui a commencé ses réunions en mai 2017 sur la thématique de l'absentéisme.

Le Réseau des médiathèques est le 5e service en termes d'absentéisme au sein de l'Agglomération en 2017. Il reste sous les chiffres moyens de l'ensemble des services de l'agglomération, mais le montant de 15,20 jour an agent et par an montre la difficulté au service à faire tourner les médiathèques et à maintenir un service public de qualité dans ces conditions.

Nombre de jours d'absence par agent et par an :
2013 : 8,60

Moyenne tous services de l'Agglomération :
2013 : 10,33

8 Une moyenne nationale effectuée en 2015 pour les bibliothèques de villes ou intercommunalités à niveau de population de 70000 – 100000 habitants fait état de 9,79 personnes de catégorie B sur 15 établissements témoins répartis sur toute la France. Le réseau des médiathèques de l'Albigeois compte actuellement 7 assistants de conservation et 1 catégorie B hors filière culturelle.

2014 : 10,98
2015 : 8,00
2016 : 15,20

2014 : 12,23
2015 : 13,77
2016 : 16,24.

On le voit, la tendance de l'absentéisme au sein du RMED est à la hausse ; il tend à rattraper le niveau général de la collectivité.

Cet absentéisme peut être mis en relation avec le vieillissement du personnel, confronté aux tâches relativement physiques que représentent les postes de prêts, de retours et de rangement. D'ailleurs, le nombre de pathologies liées aux mouvements rotatifs de l'épaule notamment, constatées au sein du réseau, est significatif.

Le personnel du réseau des médiathèques est, d'un point de vue de la pyramide des âges, constitué, en septembre 2017, comme suit :

Moyenne d'âge 48 ans ; 5 personnes de plus de 60 ans, 15 de plus de 55 ans ; 9 entre 40 et 50 ans, 11 entre 30 et 39 ans, 2 de moins de 30 ans.

Pour mieux comprendre la question de l'absentéisme au sein du réseau, il a été fait appel au médecin du travail, et une série complète de visites médicales des personnels a été déclenchée, puis des solutions pratiques adaptées à chaque personne ont été étudiées. Des visites des postes de prêt et retour, ainsi que des espaces internes dans chaque médiathèque ont également été organisés entre direction et médecin du travail, et des solutions sont en cours de mise en place.

La RFID pourrait être une piste de solution pour éviter les pathologies liées aux opérations de prêts et de retours.

2. Résultats chiffrés du RMED

2.1. Bilan 2016

A joindre : Bilan 2016 et 2017 RMED + bilan Action culturelle RMED

11143 inscrits en 2016

Rappel : 84372 habitants en 2016 = 13,2 % de la population du grand Albigeois inscrits au RMED.

2.2. Chiffres complémentaires

2.2.1. Action culturelle

Nombre de personnes recensées aux actions culturelles : **13789** (11 221 en 2015 : + 22 %)

P-Amalric : 277 559 passages en 2016 ; 10217 personnes ayant fréquenté les actions culturelles.

2.2.2. Accueil de classes

- Ecoles : 220 classes accueillies ; 349 accueils ; 9423 élèves

- Collèges : 17 classes ; 17 accueils ; 563 élèves

- Lycées : 15 classes ; 23 accueils ; 525 élèves

- Enseignement supérieur : 150 étudiants.

>>> 252 accueils de classes (225 en 2015)

>>> 10661 personnes (5811 en 2015)

2.2.3. Total publics accueillis

11 143 inscrits

13789 fréquentant les manifestations culturelles

10661 élèves accueillis

Total : 35593 (28 329 en 2015 : + 25 %)

2.3. Les chiffres du numérique en 2016

- **Plateforme d'auto-formation** (« toutapprendre.com) : **399** inscrits en 2016 (268 en 2015 :+ 48 %), **3683** connexions (3363 en 2015), représentant 1646 heures
- **VOD** : **933** inscrits, **1677** visionnages (1074 en 2015 = + 56 %)
- **Ateliers** :
 - ateliers tablettes : 74 usagers adultes formés ; 38 enfants
 - ateliers B.A. BA du Web : 82 usagers formés
- **Portail des médiathèques** :
 - 200 pages en ligne hors agenda :
 - + de 69000 visites et 134000 pages vues ; augmentation des consultations via appareils mobiles (15% en 2014, 24% en 2016).
 - 3 dossiers thématiques numériques accessibles via le portail des médiathèques ; 910 pages vues ; 746 usagers différents ; 315 entrées sur le portail via ces dossiers.
 - Top 5 des pages les plus consultées : accueil ; médiathèque Pierre-Amalric ; horaires du réseau ; venir à Amalric ; réserver des documents.
- **Facebook** : 950 abonnés
- **Bibliothèque numérique patrimoniale Cecilia** : 50 documents numérisés

3. Positionnement du réseau des médiathèques de l'Albigeois au regard des moyennes nationale et régionale

3.1. Les horaires

Horaires	Heures d'ouverture « hiver » « été » <u>annualisées</u>	Amplitude hebdomadaire	Villes de 50 000 - 99 000 habitants	Villes de 100 000 et + habitants	Moyennes des villes de 3000 (5000) habitants	Moyenne des villes de 10000 habitants
RMED		44 h 30				
Albi / Pierre-Amalric	38 h 30 32 h 35 h 30	39 h 30				
Albi / Cantepau	31 h 30					
Lescure 4559 hab	22 h 30				14 h (19 h)	
Saint-Juéry 7041 hab	26 h					22 h
			33 h	44 h		

3.2. Inscrits et emprunteurs actifs

Inscrits

	2013		2014		2015		2016	%
RMED	10527		11411		11297		11143	↓ 1,38
Amalric	7687		8207		8077		7956	
Cantepau	1033		1106		1035		1047	
Saint-Juéry	1120		1311		1371		1361	
Lescure	470		572		580		543	

Emprunteurs actifs

	2013	2014	%	2015	%	2016	%
RMED	9408	9542	↑ 1,42	9328	↓ 2,2	9225	↓ 1,1
Amalric	6736	6743	↑ 0,10	6476	↓ 3,9	6437	↓ 0,60
Cantepau	946	963	↑ 1,79	909	↓ 5,6	901	↓ 0,8
Saint-Juéry	1082	1122	↑ 3,6	1206	↑ 7,48	1191	↓ 1,2
Lescure	429	511	↑ 19,1	523	↑ 2,3	486	↓ 7
Moyenne nationale des villes de 40 000 à 99 000 habitants		7341		/		/	
Moyenne bth de territoire 5000 habitants		710		/		/	
Moyenne bth de territoire 3000 habitants		490		/		/	
Moyenne bth de territoire 10 000 habitants		1300		/		/	
Moyenne bth de territoire 85 000 habitants		8740					

3.3. Entrées

	2013	2014	%	2015*	%	2016	%
Amalric	277936	278296	↑ 0,12	214798	↓ 22,8	277559	↓ 0,26 (par rapport à

							2014)
Moyenne nationale des villes de 40 000 à 99 000 habitants		146900					
Moyenne bth de territoire 85000 hab							

* compteur de passages en panne pendant plusieurs mois en 2015

3.4. Prêts

	2013	2014	%	2015*	%	2016	%
RMED	557372	575324	↑ 3,2	555027 + 135517 = 690544	↑ 20	541435 + 142662 = 684097	↓ 0,9
Amalric	397577	386295	↓ 2,8	367851 + 80321 = 448172	↑ 46	357193 + 88277 = 445470	↓ 0,6
Cantepau	57751	61138	↑ 5,8	60617 + 15710 = 76327	↑ 24,8	58669 + 15376 = 74045	↓ 2,9
Saint-Juéry	62732	78715	↑ 25,4	78703 + 21136 = 99839	↑ 26,8	78743 + 22081 = 100824	↓ 0,9
Lescure	22834	35976	↑ 57,5	36399 + 14996 = 51395	↑ 42,8	35527 + 13987 = 49514	↓ 3,6
Moyenne nationale des villes de 40 000 à 99 000 habitants	/	283300	/	/		/	
Moyenne bth de territoire 5000 habitants	/	19680		/		/	
Moyenne bth de territoire 3000 habitants	/	11780		/		/	
Moyenne bth de territoire 10 000		41960		/		/	

habitants							
Moyenne bth de territoire 85000 hab		376170					

* à partir de 2015, les statistiques comptabilisent les renouvellements de prêts dans le chiffre des prêts, ce qui n'était pas le cas auparavant.

Au niveau des prêts, les chiffres sont en baisse, mais cette baisse se maintient dans des proportions raisonnables, en comparaison avec les chiffres nationaux.

En effet, le rapport annuel de l'Observatoire pour la lecture publique montre une baisse de 3% des prêts de documents entre 2013 et 2014. A la même période, il était sur le réseau des médiathèques de l'Albigeois en hausse de 3,12%. Notre ratio de prêt pour un habitant était bien au-dessus de la moyenne, à 7,02 contre 4,86.

Il est impossible à ce stade de comparer avec des moyennes nationales au-delà de 2014, le rapport de l'Observatoire de la lecture publique étant le dernier disponible à ce jour.

3.5. Les collections (2017)

	Nombre de livres imprimés	Nombre documents sonores	Nombre documents vidéo	Acquisitions
RMED				
Amalric				
Cantepau				
Saint-Juéry		7624	2260	
Lescure		2062	1649	
Moyenne nationale des villes de 40 000 à 99 000 habitants	115690	16 560 doc	6020	126 150,00 €
Moyenne bth de territoire 5000 habitants	12830	590	290	
Moyenne bth de territoire 3000 habitants	8820	290	120	
Moyenne bth de territoire 10 000 habitants	22300	2150	820	

Moyenne bth de territoire 85000 hab				
-------------------------------------	--	--	--	--

4. Positionnement du réseau des médiathèques de l'Albigeois au regard des moyennes régionales⁹

Année 2014	Occitanie	RMED (2016 : 84372 hab)	France
Surface par habitant (m2)	0,06	4375 + 402 + 570 + 262 = 5609 m2 0,06	0,06
Livres imprimés par habitant	2,2		2,4
Acquisition de livres par habitant	0,1		0,1
Dépenses acquisitions par habitant	2,4	2,38	2,6
Investissement par habitant	2,3	103882 € 1,2	4,5
Taux de renouvellement des collections (%)	5,6		5,5
Part de la population inscrite	12,8		12
Nombre de prêts par emprunteur	34,37		37,31

Collections de lecture publique	Occitanie	RMED
Livres imprimés	86,00%	
Documents sonores	10,00%	
Vidéos	4,00%	

Usages et usagers	Occitanie	RMED
+ 65 ans	14,00%	
Entre 15 et 64 ans	47,00%	
Entre 0 et 14 ans	39,00%	

Répartition des prêts	Occitanie	RMED
-----------------------	-----------	------

⁹ Cf : Le livre en Occitanie : les chiffres -clés 2016. Languedoc-Roussillon Livre et Lecture ; Centre régional des Lettres Midi-Pyrénées, 2017.

Prêts de livres imprimés	75,00%	
Prêts de périodiques	5,00%	
Prêts de vidéos	13,00%	
Prêts de livres numériques	1,00%	
Prêts aux collectivités	6,00%	

5. Autres éléments d'appréciation : les retours du public

Le Réseau des médiathèques dispose actuellement de quelques éléments de retours du public :

- les notes attribuées aux médiathèques sur Google ;
- les cahiers de suggestions mis en place dans chaque médiathèque depuis 2016 ;
- les réponses à un questionnaire « Pourquoi n'êtes-vous pas inscrit au réseau des médiathèques » mis en place sur le site du RMED en 2015 (???) (37 réponses) ;
- les livres d'or des expositions pour Amalric.

Parcellaires, ces données n'en sont pas moins intéressantes.

5.1. Les notes attribuées sur Google aux médiathèques

Au 6 octobre 2017, les notes attribuées sur Google : Amalric : 4,3 ; Saint-Juéry : 4;5 ; Lescure : 4;4. Généralement, le public s'étant exprimé est ravi des structures de Lescure et de Saint-Juéry ; ils apprécient également Amalric, le bémol est mis sur les espaces bruyants et les horaires pas toujours adaptés.

La fiche de la *médiathèque Pierre-Amalric* est vue à 86 % à l'occasion d'une autre recherche, principalement via GoogleMaps. Du 6 septembre au 6 octobre, elle a été vue 25000 fois.

Note moyenne : 4,3. Nombre de notes attribuées : 65 depuis décembre 2015 ; nombre d'avis : 35.

Avis sur *l'ensemble de la médiathèque* : « Très bien ». « Super médiathèque ». « Un endroit propre et agréable ». « la médiathèque offre plusieurs fauteuils confortables pour lire. Le cadre est très agréable et l'accessibilité depuis le centre-ville est bonne ». « Bel endroit, central. Complet ». « Evidemment, on peut toujours améliorer, mais dans l'ensemble c'est un bel équipement ». « Excellent médiathèque mais ce serait bien que le maire d'Albi construise un arrêt de bus devant pour les gens écologiques !!! Mais sinon très bon endroit ». « Accès libre, wifi, climatisation, abonnement modique pour un an ». « Super ». « Bel endroit pour travailler ». « Bel équipement culturel ». « Une bonne médiathèque ». « Accueil, conseils, documents ». « Bien ». « Belle médiathèque ». « Lieu agréable où on se sent bien ». « Très bel espace, silencieux et assez grand pour pouvoir trouver une place même aux heures de pointe ». « Agréable pour lire, pas un seul bruit ». « Beau concept pour travailler avec des équipements adéquats ». « Très complet ». « Une structure très confortable. Il y a toujours de la place et c'est très accueillant ». « Très bon endroit ». « La culture ... et pour trouver pas de problème ! On peut également suggérer des acquisitions ». « Grande médiathèque où le calme règne et où le personnel est agréable et disponible ». « Local très agréable, coin enfant très bien aménagé ». « bel équipement ». « Très bon endroit pour se concentrer et travailler ». « Locaux très agréables pour travailler ou se divertir ». « Des tables bien pensées et bien équipées pour travailler sur ordinateur portable ».

Avis sur les *collections* : « Beaucoup de choix ». « Très large choix ». « Choix très complet de livres, de films et de musiques ». « La médiathèque est abonnée à de nombreux journaux et revues ». « Tout ce qu'il faut pour apprendre ». « Très grand choix ». « Beaucoup de choix en livres, magazines et DVD ». « Tous les documents, journaux, magazines, livres, BD, mangas, CD, DVD, et des salles à réserver. Le tout dans un bâtiment moderne ». « Grand choix, que ce soit des œuvres ou documentaires quelque soit le type de support »

Avis sur le *personnel* : « Personnel sympathique et serviable ». « Personnel très professionnel et sympathique, bravo ». « le personnel est souriant et accueillant ». « Personnel disponible ». « Personnel aimable ».

Avis *négatifs* : « Se garer peu s'avérer compliqué ». « Seulement les horaires sont peu commodes ». « Les horaires d'ouverture sont toutefois un peu restreints à mon goût ». « Le silence y est « relatif » et seulement par instant ». « Parfois il y a beaucoup de bruit . De plus, j'ai comme l'impression que la médiathèque n'est jamais ouverte, en tant qu'étudiante, je trouve cela vraiment dommage ». « Médiathèque assez bruyante ; manque de prises sur les tables de travail ». « La médiathèque ouvre beaucoup trop tard et ferme beaucoup trop tôt, dommage quand on est étudiant et qu'on souhaite travailler ». « Finalement assez bruyant ». « Ferme trop tôt le soir, ouvre trop tard le matin, n'est pas ouverte le dimanche. Inutile d'avoir une belle médiathèque si l'amplitude horaire ne permet pas d'y aller durant les temps libres (études, travail, ...). ». « Horaires compliqués (ouvre trop tard à mon goût) ». « Equipement malheureusement assez bruyant. Certains s'en servent comme un lieu de discussion, un salon de thé, autant le public que les salariés malheureusement ». « Seul bémol, ce sont les heures de pointe, mais c'est un lieu public avant tout ! » « Ambiance un peu trop bruyante à mon goût ».

La fiche de la *médiathèque de Saint-Juéry* est vue à 53 % à l'occasion d'une autre recherche, de manière équivalente entre GoogleMap et Google Recherche. Du 6 septembre au 6 octobre 2017, elle a été vue 1400 fois.

Note moyenne : 4,5. Nombre de notes attribuées : 10 depuis Août 2016 ; nombre d'avis : 8.

8 avis : « on s'y plaît » ; « Personnel très professionnel et sympa » ; « Personnel à l'écoute et accueillant » ; « Très bon accueil » ; « Médiathèque en réseau, possibilité de faire venir des documents d'autres lieux » ; « Un personnel très accueillant, à l'écoute des demandes » ; « Médiathèque très bien, bien achalandée » ; « Du choix, des informations, du personnel accueillant et compétent. Merci beaucoup ! ».

La fiche de la *médiathèque Lescure* est vue à 93 % à l'occasion d'une autre recherche, principalement via GoogleRecherche. Du 6 septembre au 6 octobre 2017, elle a été vue 1700 fois.

Note moyenne : 4,4. Nombre de notes attribuées : 5 depuis Août 2016 ; nombre d'avis : 2.

2 avis : « C'est une très bonne bibliothèque, et les bibliothécaires sont très gentilles » ; « Parc très agréable. En famille ? Idéal ! »

La fiche de la *médiathèque de Cantepau* est vue à 97 % à l'occasion d'une autre recherche, principalement via Google Recherche. Du 6 septembre au 6 octobre 2017, elle a été vue 6000 fois.

Commentaires laissés sur la fiche Google de la médiathèque Pierre-Amalric :

- 4;3 en moyenne ; 65 avis laissés depuis décembre 2015
- Avis très positifs :

5.2. Le questionnaire mis en ligne de janvier à mars 2015

Pour aussi peu de personnes que cette enquête a concernée (37 réponses), il paraît cependant intéressant d'en livrer les résultats.

- 37 réponses (89,2 % de réponses provenant de femmes, 10,8 % provenant d'hommes).
- *Âge des répondants* : entre 19 et 78 ans, dont 8 % de 25 ans, 8% de 34 et 8 % de 50 ans.
- 78, 4 % actifs ; 8,1 % retraités ; 8,1 % sans emploi ; 5,4 % étudiant ; 0 % collégien ou lycéen.
- *Comment êtes-vous arrivé sur ce questionnaire* : 51,4 % par la page Facebook du réseau des médiathèques ; 35,1 % par portail du RMED - 5.4% par Grand A (journal d'informations du grand-Albigeois) ; - 8.1% autrement (dont bouche-à-oreille et site du Grand Albigeois).
- *Etes-vous inscrit au réseau des médiathèques* : Oui à 70.3% - Non à 29.7% .
- *Pourquoi êtes-vous inscrit* : « Pour les livres et DVD, BD, livres audio, pour livres enfants, jeux, CD ; pour animations proposées pour les enfants ; pour la possibilité d'emprunter, réserver et ramener tout sur un même site ; car accès catalogue en ligne et possibilité de réservation ; car possibilité de prolonger en ligne ; catalogue sur internet depuis le domicile

est génial, on peut voir disponibilités et réserver. Boîte retours à l'extérieur bien pratique ; cadre agréable (notamment le coin enfants), personnel toujours disponible et bienveillant ; la médiathèque est un plus pour la ville d'Albi. L'accès aux ressources de la médiathèque est pour moi l'occasion de me divertir à très petit prix ».

>>> La grande majorité des gens qui se sont exprimés déclarent fréquenter les médiathèques pour l'emprunt de documents, et les facilités des modalités (réservation, prolongations en ligne), pour les manifestations culturelles. La disponibilité et la bienveillance du personnel sont remarquées.

- *Points négatifs évoqués* : horaires d'ouverture ne me correspondent pas trop, j'arrive de Toulouse où j'avais beaucoup de plaisir à aller à la médiathèque le dimanche avec mes enfants. Cherté du tarif pour les non grands-albigeois.
>> essentiellement les horaires (le dimanche), et le prix du tarif pour le public hors agglomération.
- *Suivez-vous les médiathèques sur les réseaux sociaux ?* : Oui à 43,2 % et non à 56,8 %
- *Pourquoi ?* « Pour être tenue informée des dernières parutions / événements ; des manifestations, facilité de l'information (mais pas assez mis à jour) »
- *Expression libre* (16 réponses): « Continuez comme cela, et innovez encore, c'est très bien ! » (« Continuez » : x 3 ; « Places de stationnement pour personnes handicapées font cruellement défaut » ; « merci » (x 4 réponses) ; « Merci de proposer des animations aussi éclectiques et gratuites ! Continuez comme cela » ; « Pourquoi ne pas proposer un tarif selon éloignement du résidant hors communauté d'agglomération ? » « Proposeriez-vous un tarif plus bas pour associations dont les centres d'intérêt sont la lecture, les livres, les films ? » « La chaleur en hiver me fait fuir ; il fait au moins 25° » ; « bon accueil du personnel » ; « certains personnels de Pierre-Amalric semblent peu enclins à donner l'impression de travailler.... C'est dommage que le service public donne cette image ».

5.3. La rubrique « Comment avez-vous connu le réseau des médiathèques », renseigné normalement à chaque première inscription au réseau.

Cette rubrique permet de savoir comment le public qui s'inscrit a eu connaissance de l'existence du réseau des médiathèques.

6044 inscriptions au 30 mars 2018 (comptes ouverts depuis 2015) :

- 32,71 % par le cercle familial, amis ;
- 22,90 % rubrique non renseignée ;
- 13,68 % via le milieu scolaire / professionnel ;
- 5,51 % via le site internet ;
- 1,31 % via la presse ;
- 1,08 % via les réseaux sociaux ;
- 0,68 % via le *Médiatic* ;
- 0,61 % via une autre institution culturelle ;
- 0,45 % via une manifestation culturelle ;
- 21,08 % via une autre voie.

5.4. Les cahiers de suggestions

5.4.1. Cahier de suggestions de la médiathèque Pierre-Amalric

Ce cahier a été mis en place, de manière plus rigoureuse, en mars 2016. Le service a été confié d'un responsable, qui a pour mission d'apposer une réponse écrite en moins d'une semaine, et d'envoyer

cette réponse à l'utilisateur quand il a laissé son adresse mail.

Au 14 novembre 2017, ce cahier comportait 44 suggestions ou remarques.

- **Remarques sur le confort** (11) : sur la qualité des fauteuils récemment mis en place en espace périodiques : trop durs par rapport aux anciens fauteuils, très confortables ; demande de barres d'appui dans les toilettes ; bacs BD trop bas ; « anciens fauteuils avec accoudoirs agréables » ; espace livres mal éclairé ; boîte à livres à l'extérieur présentant un angle vif à hauteur du visage ; sièges peu confortables ; claviers des ordinateurs sales ; demande de silence (personnel et usagers) ; demande de calme (enfants qui courent et crient, portables qui sonnent, personnes qui mangent) ; pas de fauteuils confortables.
- **Remarques sur les collections ou le rangement des collections** (5) : Les BD pour adultes ne devraient pas être indexées au titre ; demande de classement des films par genre plutôt que par réalisateur (« Parmi le public, beaucoup trouvent cela très compliqué ») ; ancien emplacement des journaux plus pratique pour regarder rapidement les gros titres » ; demande d'achat de musique de jeux vidéos ; « Depuis que je viens, j'ai trouvé plein de livres géniaux » (L. 12 ans).
- **Remarques sur les services** (16) : Ateliers numériques « à chaque fois très intéressants : demande d'en programmer plus souvent » ; livres ou CD rendus mais non enregistrés comme tels ; demande d'intitulés en français sur le site internet ; demande de poste de consultation du catalogue au rez-de-chaussée supplémentaire ; problèmes de connexions avec boîtes mails Orange ; problème d'ouverture de postes informatiques et de non reconnaissance des clés USB (2) ; plusieurs sites internet (eurosport, France2, jeu « Tout le monde veut prendre sa place ») plus accessibles ; pourquoi pas de point de retour unique ? Demande de photocopier-scanner pour enregistrement sur clé USB ; demande de baisse de prix des photocopies ; aucune tablette (????) mise à disposition du public (23/09/17) ; plutôt qu'un envoi par courrier pour réservation, demande d'envoi par SMS ; demande de rassembler par élastique les ouvrages à gros caractères en plusieurs volumes ; demande de point de retours en dehors de la médiathèque (villages, mairies, Leclerc ?)
- **Remarques sur les accès** (7) : Places de parking handicapés (2) ; demande d'ascenseur pour accéder au parking (2) ; ascenseur pour poussettes ? Demande de signalisation plus claire des places de parking au sol ; besoin d'accès facilité pour déposer livres pour personnes handicapées quand médiathèque est fermée.
- **Retours sur accueil** (11) : « Lieu et personnel très agréables et accueillant (quelle patience) ». « Cette médiathèque vit. Vive les enfants qui courent et rient dans les allées ! » ; « Merci pour la disponibilité des personnes travaillant dans ces lieux agréables » ; « Personnellement, je dis bravo pour les siestes littéraires qui demandent sans doute beaucoup de travail de préparation !!! Et toujours un très bon moment partagé avec les copines ! » ; « Agréable lieu pour travailler » ; « Ca fait longtemps que je viens et chaque fois, j'y trouve mon bonheur. Ne changez rien, le lieu est calme et agréable ; c'est parfait » ; « Médiathèque très bien organisée, personnel souriant » ; « Médiathèque agréable et bien organisée » ; « Très bon accueil, toujours disponible pour nous rendre service. Une médiathèque vivante et proche de son public, lieu magnifique » ; « magnifique lieu » ; erreur de faire disparaître les carrés de verdure sur le parvis ».
- **Déduction sur les usages de la médiathèque** : « la médiathèque est mon havre, mon refuge » ; « la médiathèque serait-elle uniquement réservée à ceux qui disposent de tous ces services (sites pôle emploi notamment) à domicile ? » ; demande de réserver la médiathèque pour ceux qui travaillent et qui lisent ; faire libérer les places de ceux qui font la sieste et discuter à haute voix, les ados qui prennent des places pour jouer sur leurs portables ou se tenir mal sur les fauteuils ; « Je reste souvent plus de 2 heures pour lire ».

5.4.2. Cahier de suggestions des autres sites

Malgré une demande de la direction, et l'installation de cahiers de suggestions de même type sur toutes les structures, ceux-ci, sans doute mal positionnés et mal identifiés par le public, n'ont quasiment pas été remplis.

5.5. Les livres d'or des expositions à Amalric

5.5.1. Livre d'or de l'exposition *Quand la mode sort du dessin* (du 1/04/15 au 16/05/15)

46 commentaires.

Tous, sauf 3, soulignent les beaux fruits d'une collaboration Médiathèque-Musée de la mode.

5.5.2. Livre d'or de l'exposition *Cartes sur tables* (du 10/10/16 au 31/12/16)

95 commentaires.

Remarques ou commentaires positifs ou très positifs. Quelques exemples : « Exposition complète, précise et accessible à tous » ; expo très intéressante » ; « magnifique, sens pédagogique », « magnifique collection de cartes » ; « J'ai bien apprécié le jeu qui incite à regarder de plus près » ; « merci pour ces visions du monde, et le dynamisme de la médiathèque » ; « scénographie agréable et jeu motivant » ; demande que l'exposition soit convertie en exposition permanente et fasse partie des circuits touristiques à Albi ».

Remarques négatives : « dommage que les textes explicatifs soient écrits si petits, et soient si mal éclairés ; que les documents soient placés trop bas » ; « regrettable de ne pas toucher les documents » ; « dommage que les cartes les plus anciennes ne soient pas davantage explicitées : traduction des termes antiques, explications en fonction de la vision du monde avec des anciens et précisions sur la correspondance avec les pays actuels ».

Nombreux commentaires laissés par des visiteurs de passage.

5.5.2. Livre d'or de l'exposition *Paysage(s) d'intérieur / Paysage(s) : question de regard* (du 6/11/17 au 30/12/17.

27 commentaires, tous très positifs (sur la beauté des œuvres exposées, l'intérêt du sujet), sauf 4 regrettant le manque d'explications ou le petit nombre d'œuvres exposées).