

#UNIVERSITÉSENGHOR

université internationale de langue française  
au service du développement africain

# Évaluation de la bibliothèque du Complexe culturel « *Les grands arbres* » à Béni Mellal, Maroc

Présenté par

**Aicha BENTATA**

pour l'obtention du Master en Développement de l'Université Senghor

Département Culture

Spécialité gestion des industries culturelles

Le 08 Avril 2019

Devant le jury composé de :

Docteur Jean François FAU

Président

Directeur du département culture à l'Université  
Senghor à Alexandrie

Sandra COULIBALY

Examineur

Sous-Directrice, Chargée de la Veille, Analyse et  
Prospective chez Organisation internationale de la  
Francophonie (OIF)

Hanan GOUDA

Examineur

Professeur à L'Académie Arabe pour les  
Sciences, la Technologie et le Transport

Maritime

## **Remerciements**

Je remercie, en premier lieu, ma directrice de mémoire, Judit Seres, je tiens ensuite à remercier mon directeur de département, le docteur Jean François Fau pour ses conseils et son encadrement. Enfin, je tiens à remercier mes parents pour leur soutien moral tout au long de mes études.

## **Dédicace**

Pour Joseph AZMI, sans son support et soutien ce travail n'aurait jamais été fait.

Pour ma mère, qui m'a toujours soutenue dans mes choix, grâce elle, j'ai pu arriver jusqu'ici.

## **Résumé**

Les bibliothèques au Maroc sont considérées comme des lieux d'étude par les usagers, fréquentée souvent par des élèves et des étudiants en période des examens et presque vide le reste de l'année, l'action culturelle en bibliothèque au Maroc est toujours classique et traditionnelle, souvent le même public qui participe passivement aux activités.

Les bibliothèques ont beaucoup évolué partout dans le monde et devenues des lieux de vie et de partage. Mais malheureusement, au Maroc l'action culturelle telle qu'elle est pratiquée habituellement ne favorise pas la diversification des publics et n'intéresse pas la totalité de la population, la participation de la population est un moyen efficace pour diversifier le public qui se rend à la bibliothèque.

## **Mots-clefs**

Bibliothèque, action culturelle, population, participation, bibliothèque troisième lieu,

## المخلص

تعتبر المكتبات في المغرب أماكن للدراسة من قِبَل المستخدمين، وغالبًا ما يرتادها التلاميذ والطلاب أثناء الامتحانات ويهجرونها بقية السنة، والعمل الثقافي في المكتبة في المغرب أغلب الأحيان كلاسيكي و تقليدي، نفس الجمهور الذي يشارك بشكل سلبي في الأنشطة. تطورت المكتبات بشكل كبير حول العالم وأصبحت أماكن للحياة والمشاركة. لكن لسوء الحظ ، في المغرب ، لا يؤدي العمل الثقافي ، كما هو معتاد ، إلى تشجيع و تنويع الجمهور ولا يلمس ويثير اهتمام جميع السكان ، ومشاركة السكان هي وسيلة فعالة لتنويع الجمهور الذي يرتاد المكتبات.

## كلمات البحث

مكتبة، نشاط ثقافي، سكان، مشاركة،

## Liste des acronymes et abréviations utilisés

- AIFBD : Association Internationale Francophone des Bibliothécaires Documentalistes
- BNRM : Bibliothèque National du Royaume du Maroc
- Enssib : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques
- ESI : Ecole des sciences de l'information
- FLSH Ain Chock : Faculté des lettres et des sciences humaines Ain Chock Casablanca
- IFLA : La Fédération internationale des associations et institutions de bibliothèques
- Unesco : Organisation des Nations unies pour l'éducation, la science et la culture

## Table des matières

Évaluation de la bibliothèque du Complexe culturel « <i>Les grands arbres</i> » à Béni Mellal, Maroc.....	i
Remerciements .....	i
Dédicace .....	ii
Mots-clefs.....	iii
Abstract .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
Key-words.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
Liste des acronymes et abréviations utilisés.....	v
Table des matières .....	1
1 Introduction.....	4
2 Cadre Général.....	4
2.1 Contexte politique .....	5
2.2 Ministère de la culture.....	6
2.2.1 Historique .....	6
2.2.2 Missions.....	7
2.2.3 Organigramme.....	7
2.3 Constitution .....	8
2.4 Diversité culturelle.....	8
2.5 Financement de la culture .....	8
2.5.1 Ministère de la culture .....	8
2.5.2 Financement privé.....	9
2.5.3 Financement étranger.....	9
3 Les bibliothèques au Maroc.....	9
3.1 Historique.....	9
3.2 Formation en bibliothéconomie au Maroc.....	10
3.2.1 L'école des sciences de l'information.....	10
3.2.2 Licence professionnelle métiers du livre.....	11
4 Les pratiques culturelles des Marocains .....	11
5 Problématique et objectif de recherche .....	12
6 Cadre théorique.....	13
6.1 Action culturelle en bibliothèque .....	13
6.1.1 Définitions.....	13
6.1.2 Typologie de l'action culturelle en bibliothèque.....	13
6.2 Participation de la population dans l'action culturelle en bibliothèque .....	14

6.2.1	La participation est un droit .....	14
6.2.2	Définition de la participation.....	15
6.2.3	Niveaux de participation.....	16
6.3	Bibliothèque troisième lieu.....	16
6.4	Le métier de bibliothécaire .....	17
7	Méthodologie .....	18
8	État des lieux.....	18
8.1	Ressources documentaires .....	19
8.2	Ressources humaines.....	20
8.3	Locaux et espaces de la bibliothèque .....	20
8.4	Utilisateurs de la bibliothèque.....	21
8.5	Action culturelle.....	21
9	Calcul des indicateurs .....	21
9.1	Ressources, accès et infrastructure .....	22
9.1.1	Documents par habitant.....	22
9.1.2	Livre par habitant .....	22
9.1.3	Employé par 1 000 habitants.....	22
9.1.4	Bibliothécaires par 10 000 habitants.....	22
9.1.5	Moyenne d'heure d'ouverture par semaine .....	22
9.2	Utilisation.....	23
9.2.1	Pourcentage d'utilisateurs inscrits.....	23
9.2.2	Opinion des usagers .....	23
10	Recommandations.....	27
11	Projet professionnel : Projet culturel pour la bibliothèque du Complexe culturel « Les grands arbres ».....	27
11.1	Structure .....	27
11.2	Contexte et justification.....	28
11.3	Etat des lieux de la bibliothèque.....	29
11.4	Objectifs du projet .....	29
11.5	Descriptif du projet : .....	29
11.6	Public.....	29
11.7	Besoins techniques, financiers, et organisationnels.....	29
11.7.1	Ressources humaines .....	29
11.7.2	Ressources matérielles.....	30
11.7.3	Budget prévisionnel .....	30
11.8	Analyse SWOT .....	30

11.9	Communication.....	30
11.10	Partenariat.....	31
11.10.1	Partenaires de la bibliothèque .....	31
11.10.2	Nouveaux partenaires .....	31
11.11	Descriptifs des activités culturelles .....	31
11.11.1	Activités autour du patrimoine culturel immatériel de la ville .....	31
11.11.2	Activités autour du patrimoine culturel matériel de la ville .....	32
11.11.3	Activités autours des jardins .....	34
11.11.4	Activités culturelles dans les places publiques de la ville .....	35
11.11.5	Activités autour du savoir-faire de la population locale et l’artisanat.....	35
12	Conclusion .....	35
13	Références bibliographiques .....	35
14	Liste des tableaux .....	35
15	Liste des illustrations .....	38
16	Annexes .....	38
16.1	Annexe 1 : Questionnaire en destination de la directrice de la bibliothèque.....	38
16.2	Annexe 2 : Questionnaire en destination des usagers. ....	38

## 1 Introduction

Une bibliothèque est un centre d'information local au service de l'éducation et de la culture, elle contribue au développement social et culturel des individus et des communautés en mettant à leur disposition tous types de supports et de documents et un accès aux nouvelles technologies. Elle doit refléter les tendances et l'évolution de la société dans laquelle elle s'inscrit, garder sa mémoire et son imaginaire.

La bibliothèque, selon le manifeste de l'Unesco sur la bibliothèque publique en 1994, est « une force vivante au service de l'éducation, de la culture et de l'information et un moyen essentiel d'élever dans les esprits les défenses de la paix et de contribuer au progrès spirituel de l'humanité. »

C'est une reconnaissance du rôle important des bibliothèques pour le développement social et culturel des populations. Avec le temps, le rôle des bibliothèques a évolué, la bibliothèque n'est plus un temple des livres, ce ne sont plus les collections qui se logent au centre de sa réflexion mais plutôt l'utilisateur ; elle est devenue un lieu de rencontre, de découverte, de partage et de démocratisation de l'accès à la culture.

Elle a pour rôle de :

- sensibiliser autour de la lecture des enfants et des adultes ;
- faciliter les études aux étudiants et aux enseignants ;
- encourager la créativité des individus ;
- encourager le dialogue interculturel et favoriser la diversité culturelle ;
- médiatiser le patrimoine culturel matériel et immatériel local ;
- donner accès aux individus à l'art et à la culture ;
- donner accès aux individus à l'information et aux nouvelles technologies.

Ce travail a pour objectif d'évaluer la performance de la bibliothèque du Complexe culturel « Les grands arbres » de Béni Mellal via des indicateurs de performance afin de pouvoir améliorer les services de la bibliothèque et de proposer une action culturelle participative ce qui permettrait de fidéliser les usagers déjà inscrits à la bibliothèque et intéresser de nouveaux usagers.

## 2 Cadre Général

Royaume du Maroc, en arabe المملكة المغربية, est un pays d'Afrique du Nord de 35,7 millions d'habitants en 2018<sup>1</sup>, d'une superficie de 710 810 km<sup>2</sup>, sa capitale est la ville de Rabat. Son

---

<sup>1</sup> <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/dossiers-pays/maroc/presentation-du-maroc/>

régime est une monarchie constitutionnelle démocratique, parlementaire et sociale. La constitution a été réformée et adoptée par référendum le 1er juillet 2011, suite aux manifestations du Mouvement du 20 février<sup>2</sup>. Les deux langues officielles du royaume sont l'arabe et le tamazight, les langues courantes sont : l'arabe dialectal Darija, les langues amazigh et le français. L'islam Sunnite est la religion de l'État. 67.1 % de la population est alphabète<sup>3</sup>. Son PIB est 110.2 Mds USD<sup>4</sup>.

Figure 1 Carte du Maroc



Source : <http://www.maroc.ma/fr/content/carte-du-maroc>

## 2.1 Contexte politique

Le Maroc n'a pas connu les révolutions du Printemps Arabe, par contre un mouvement qui s'appelle « le Mouvement du 20 février » a organisé des protestations partout dans le Maroc en appelant à la justice sociale, la liberté et la dignité des Marocains. En réponse à ses contestations, une nouvelle constitution a été proposée puis adoptée le 1er juillet 2011.

---

<sup>2</sup> Le mouvement du 20 Février est un mouvement de contestation apparu au Maroc le 20 février 2011 à la suite de la vague de protestations et de révolutions dans d'autres pays de l'Afrique du Nord et du Moyen-Orient connue sous le nom de « Printemps arabe ».

<sup>3</sup> <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/dossiers-pays/maroc/presentation-du-maroc/>

<sup>4</sup> <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/dossiers-pays/maroc/presentation-du-maroc/>

Suite aux élections un gouvernement islamiste dit « modéré » a été mis en place qui essaie de revenir sur certaines libertés, notamment individuelles, et impose une culture dite respectueuse de l'identité des marocains et des traditions. La situation sécuritaire du pays est stable.

En 2016 un mouvement populaire est né au nord du marocain, « le Hirak<sup>5</sup> » mais vite opprimé et 53 personnes ont été condamnées à 316 ans de prisons dans le procès<sup>6</sup>.

## 2.2 Ministère de la culture

### 2.2.1 Historique

Historique de la gestion des affaires culturelles :

« - Protectorat : service des antiquités, des beaux-arts et des monuments historiques chargé de la gestion du patrimoine archéologiques et des arts musulmans

- 1911 : Ministère de l'instruction publique et des beaux-arts – Mohamed El Fassi ;

- 1963 : Direction des Beaux-arts rattachée au ministère du Tourisme et de l'artisanat puis au ministère de l'Information, du tourisme, des beaux-arts et de l'artisanat – Ahmed Alaoui ;

- 1911 : Ministère de l'Éducation nationale, des beaux-arts, de la jeunesse et des sports – Abdelhadi Boutaleb puis Mohamed Benhima ;

- 1918 : Ministère d'État chargé des Affaires culturelles – Mohamed El Fassi ;

- 1971 : Ministère de la Culture et de l'enseignement supérieur, secondaire, originel et de la formation des cadres – Ahmed Laski puis Habib El Fehri ;

- 1972 : Ministère Habous, des affaires Islamiques et de la culture – Mohamed Mekki Naciri

- 1974 : Ministère des affaires culturelles – Haj M'hamed Bahnini.<sup>7</sup>»

Au fil des années et selon l'importance donnée à la culture et l'élargissement des domaines considérés comme culturels, le ministère a changé de nomination et de ministres, la dénomination actuelle du ministère est « ministère de la culture et de la communication » et Mohamed Laâraj<sup>8</sup> est son actuelle ministre.

---

<sup>5</sup> Le mouvement populaire du Rif ou « Hirak-Anhezzi » est un mouvement social émanant du Rif dans le nord du Maroc et ayant lieu depuis octobre 2016, qui concerne principalement la population rifaine d'Al Hoceïma, de Nador, de la diaspora rifaine au Benelux et à moindre échelle certaines grandes villes du Maroc.

<sup>6</sup> <http://www.leseco.ma/67814>

<sup>7</sup> Amina Touzani. La culture et la politique culturelle au Maroc. Éditions « La croisée des chemins ». 2003.

<sup>8</sup> <https://maroc-diplomatique.net/biographie-de-m-mohamed-laaraj-ministre-de-culture-de-communication/>

### 2.2.2 Missions

Selon le premier article du décret n° 2-06-328 du 18 chaabane 1 427 (10 novembre 2006) fixant les attributions et l'organisation du ministère de la culture (B.O n° 5480 du 7 décembre 2006)<sup>9</sup>. Le ministère chargé de la culture a pour mission :

- élaborer et de mettre en œuvre une politique culturelle ;
- coordonner des actions culturelles afin de renforcer le tissu culturel national ;
- promouvoir la culture nationale et en garantir les spécificités ;
- mettre à disposition les moyens appropriés pour toute action et mesure visant la conservation, la préservation et la mise en valeur du patrimoine culturel national ;
- concevoir une stratégie de développement culturel au niveau régional et local ;
- contribuer à l'animation et à la promotion de l'action culturelle ;
- créer et gérer les établissements culturels de qualification et d'enseignement artistique et culturel ;
- stimuler et encourager la création et la recherche dans les domaines culturels et artistiques ;
- élaborer des textes législatifs et réglementaires relatifs au domaine culturel et veiller à leur application ;
- établir des relations de coopération avec les institutions, les établissements et les associations culturelles et artistiques au Maroc et à l'étranger ;
- entreprendre des études de prospection et d'identification dans les domaines culturel et artistique aux niveaux local et régional.

### 2.2.3 Organigramme

L'organigramme<sup>10</sup> du ministère de la culture se compose du cabinet du ministre, du secrétariat général, de l'inspection générale et quatre directions :

- direction du patrimoine culturel ;
- direction des arts ;
- direction du livre, des bibliothèques et des archives ;
- direction des affaires financières et administratives.

La gestion décentralisée des affaires culturelles se fait par 12 directions régionales de la culture. Elles sont chargées de la gestion des structures culturelles selon chaque région : sites archéologiques ou patrimoniaux, maisons de la culture, conservatoires, bibliothèque...

---

<sup>9</sup><http://bdj.mmsp.gov.ma/Fr/Document/8938-D%C3%A9cret-n-2-06-328-du-18-chaabane-1427-10-novembr.aspx?KeyPath=>

<sup>10</sup> [http://www.miniculture.gov.ma/fr/?page\\_id=7190](http://www.miniculture.gov.ma/fr/?page_id=7190)

## 2.3 Constitution

La constitution marocaine de 2011 a été adoptée par référendum le 1er juillet 2011, elle assure la liberté d'expression et de création dans l'article 25 : « Sont garanties les libertés de pensée, d'opinion et d'expression sous toutes ses formes. Sont garanties les libertés de création, de publication et d'exposition en matière littéraire et artistique et de recherche scientifique et technique. <sup>11</sup> ». Et que l'état soutient la création culturelle et artistique dans l'article 26 : « Les pouvoirs publics apportent, par des moyens appropriés, leur appui au développement de la création culturelle et artistique, et de la recherche scientifique et technique, et à la promotion du sport. Ils favorisent le développement et l'organisation de ces secteurs de manière indépendante et sur des bases démocratiques et professionnelles précises. <sup>12</sup> »

## 2.4 Diversité culturelle

Le patrimoine culturel marocain est très riche et diversifié, une multitude de cultures cohabitent : la culture amazigh, la culture arabo-musulmane, la culture hassani et la culture des minorités juive et chrétienne. Cette pluralité culturelle nous amène à la notion de diversité culturelle défendue par l'Unesco.

Le Maroc n'a ratifié la convention Unesco 2005 pour la promotion et la protection de la diversité des expressions culturelles qu'en 2013.

L'état n'a pris aucune mesure pour la mise en œuvre des recommandations de cette convention au contraire une forme de répression est toujours d'actualité.

C'est la société civile par ces associations culturelles qui assure et défend l'expression de cette diversité culturelle.

## 2.5 Financement de la culture

### 2.5.1 Ministère de la culture

Le financement de la culture au Maroc est une obligation constitutionnelle, article 26 de la constitution et institutionnel, le décret n° 2-06-328 du 10 novembre 2006.

Un programme de soutien à la création pour la musique, le théâtre, la danse, le livre et l'édition, les arts visuels ainsi qu'aux associations culturelles était lancé en 2014 par le ministère de la culture.

---

<sup>11</sup> [http://www.sgg.gov.ma/Portals/0/constitution/constitution\\_2011\\_Fr.pdf](http://www.sgg.gov.ma/Portals/0/constitution/constitution_2011_Fr.pdf)

<sup>12</sup> [http://www.sgg.gov.ma/Portals/0/constitution/constitution\\_2011\\_Fr.pdf](http://www.sgg.gov.ma/Portals/0/constitution/constitution_2011_Fr.pdf)

Le Fonds national de l'action culturelle (FNAC) vise la protection et la préservation du patrimoine architectural et archéologique ainsi que les différentes richesses artistiques, en plus du soutien du développement et de l'organisation de la créativité culturelle et artistique de manière indépendante<sup>13</sup>.

### *2.5.2 Financement privé*

Les grandes entreprises marocaines investissent dans la culture et l'art soit par un financement ou bien la mise en place des fondations spécialisées dans la culture et la création de lieux culturels.

### *2.5.3 Financement étranger*

Les principales sources du financement étranger de la culture sont : les fondations étrangères soit au Maroc soit à l'étranger, ainsi que les instituts culturels étrangers et les ambassades.

## **3 Les bibliothèques au Maroc**

### **3.1 Historique**

C'est à partir des années quatre-vingt que le Maroc a mené une politique de création et de rénovation des bibliothèques un peu partout pour offrir aux citoyens des espaces de lecture et les encourager à s'intéresser à la culture.

Conscient du rôle important des bibliothèques, en 2007 le ministère de la culture au Maroc a procédé au développement d'un réseau de lecture publique en collaboration avec les services culturels de l'ambassade de France dans le cadre d'un programme de développement et de modernisation des bibliothèques marocaines. C'est un projet lancé en 2003 et qui concerne 10 villes et pour combler le vide en matière de lecture publique, des bibliobus ont été mis en place pour les zones non desservies par ce réseau.

En 2014, durant mes études en licence professionnelle en métiers du livre à la FLSH Ain Chock<sup>14</sup>, notre professeur en bibliothéconomie nous a demandé de réaliser une enquête auprès des bibliothèques du réseau de lecture publique, et à chacun des étudiants d'aller dans la bibliothèque de sa ville pour faire un entretien avec son directeur.

---

<sup>13</sup> <https://www.medias24.com/MAROC/Quoi-de-neuf/187451-Plus-de-50-MDH-pour-le-Fonds-national-de-l-action-culturelle-en-2018.html>

<sup>14</sup> Faculté des lettres et des sciences humaines Ain Chock Casablanca

Nous étions tous d'accord que c'est bibliothèques ne sont pas gérées de la même façon, et que tout dépend de la bonne volonté de son directeur et parmi les problèmes dont ils souffrent on pouvait déceler : l'absence de budget, un personnel non qualifié et formé sur les tas, un fonds très ancien et non renouvelé, l'appropriation de la bibliothèque par les élèves et les étudiants comme salle de travail en groupe, ce qui rendait l'organisation des activités culturelles difficile.

En plus du réseau de lecture publique, il existe au Maroc plusieurs types de bibliothèque : des bibliothèques spécialisées comme la bibliothèque universitaire Mohamed Sekkat et les bibliothèques privées qui ont des budgets corrects et qui fonctionnent d'une manière satisfaisante comme les bibliothèques des fondations plus les médiathèques des instituts français, qui sont la plupart du temps, très modernes.

Selon le rapport du conseil économique social et environnemental sur l'économie de la culture de 2016 : « le nombre de bibliothèques publiques au Maroc est de 624 bibliothèques, dont seulement 328 réalisées par le département de la culture, ou avec des partenaires comme c'est le cas de la Bibliothèque Nationale du Royaume du Maroc ; ce qui se traduit par l'existence d'une bibliothèque pour 100 mille citoyens, selon les statistiques du Ministère de l'Industrie et du Commerce. Ce qui révèle un déficit de 4 000 bibliothèques selon les estimations de l'UNESCO.

Les bibliothèques publiques disponibles se sont réparties d'une manière inégale au niveau territorial. Elles souffrent de l'absence des programmes culturels et d'animation en raison de la faible formation des ressources humaines et d'un déficit de compétence de leurs responsables. Le plus grand problème relatif à la situation du livre est dû au fait que le public lit très peu et de moins en moins. Ce qui n'est pas propice à faire du livre, de la lecture et des espaces culturels un moyen de développement culturel et d'intégration sociale.<sup>15</sup> »

## 3.2 Formation en bibliothéconomie au Maroc

### 3.2.1 L'école des sciences de l'information

L'Ecole des sciences de l'information (ESI) est une école étatique marocaine, créée en 1975 à Rabat, pour la formation de bibliothécaires et d'archivistes, pour accéder à cette école un passage par les classes préparatoires est obligatoire, les études se font dans quatre filières :

- ingénierie Documentaire ;
- ingénierie des connaissances ;
- systèmes d'Information ;
- intelligence Compétitive et Veille Stratégique.

---

<sup>15</sup> <http://www.ces.ma/Documents/PDF/Auto-saisines/2016/av25/rpas25f.pdf>

L'Ecole aussi assure la préparation et la délivrance des diplômes suivants :

- diplôme d'Ingénieur ;
- diplôme de Master ;
- diplôme de Master Spécialisé ;
- diplôme de Doctorat.

L'école Organise des stages, des sessions de formation continue, des séminaires et des colloques au profit du personnel des organismes publics, semi-publics et privés intéressés par ces domaines.

### *3.2.2 Licence professionnelle métiers du livre*

La filière « Métiers du livre » ouverte en 2007 dont je suis lauréate est une licence professionnelle de deux années de formation qui a pour but de former des professionnels polyvalents dans les domaines de la bibliothéconomie, l'édition et la librairie ayant des connaissances théoriques et pratiques.

## **4 Les pratiques culturelles des Marocains**

Au Maroc, malgré les efforts des autorités publiques, du secteur privé, des professionnels, des associations culturelles et des acteurs culturels pour développer et dynamiser les bibliothèques, selon une enquête de l'association Racines <sup>16</sup>sur les pratiques culturelles des Marocains « 84.5 % des marocains ne se sont inscrits dans aucune bibliothèque ou médiathèque au cours des 12 mois qui ont précédé l'enquête. Et 15.5 % seulement de marocains se sont inscrits dans une bibliothèque ou une médiathèque.<sup>17</sup> »

Selon la même enquête, « 66.1 % des Marocains inscrits dans les bibliothèques ont entre 15 et 35 ans, 44 % des Marocains sont inscrits dans des bibliothèques scolaires ou universitaires.<sup>18</sup> » L'usage des bibliothèques par les Marocains est lié aux études et programmes scolaires, généralement, les étudiants envahissent les bibliothèques en période des examens et les désertent le reste de l'année.

Et même quand ils sont inscrits ils ne fréquentent pas les bibliothèques régulièrement, selon la même enquête de l'association Racines: « 83.1 n'ont pas répondu à la question par ce qu'ils ne sont pas concernés par la question, 5.1 % des marocains fréquentent les bibliothèques plusieurs fois par semaines, 5 % des marocains fréquentent les bibliothèques

---

<sup>16</sup> Racines est une association marocaine à but non-lucratif œuvrant pour l'intégration de la culture dans les politiques publiques de développement humain, social et économique.

<sup>17</sup> <https://www.racines.ma/fr/node/1588>

<sup>18</sup> <https://www.racines.ma/fr/node/1588>

une à trois fois par mois, 2.9 % des marocains vont en bibliothèque une fois par semaine, 3.7 % des marocains vont rarement en bibliothèque.<sup>19</sup> »

Selon un article d'Anouk Cohen : « La majorité des usagers des bibliothèques publiques se constitue plus d'élèves et d'étudiants de l'enseignement supérieur, que de médecins, commerçants, femmes aux foyers ou encore retraités.<sup>20</sup>»

## 5 Problématique et objectif de recherche

Question de recherche : Comment diversifier le public dans une bibliothèque ?

Cette principale question ressort deux autres questions

Qu'est ce qui fait que le public de la bibliothèque est constitué majoritairement d'élèves et des étudiants ?

Par quel moyen la bibliothèque peut intéresser un nouveau public ?

Les objectifs de ce travail sont :

- identifié les usagers de la bibliothèque ;
- proposer une programmation qui met en valeur le patrimoine de la ville et qui
- implique sa population dans l'élaboration de cette programmation ;
- augmentation de la visibilité de la bibliothèque hors les mûres ;
- diversification des usagers qui fréquente la bibliothèque.

Hypothèse de la recherche

La bibliothèque n'est fréquentée que par des élèves et des étudiants parce qu'il est considéré comme un lieu d'étude

Résultats attendus :

Les usagers qui fréquentent la bibliothèque sont majoritairement des étudiants qui la fréquente pour les études, les recherches et la préparation pour les examens et qui ne sont pas intéressés par les activités culturelles de la bibliothèque.

---

<sup>19</sup> <https://www.racines.ma/fr/node/1588>

<sup>20</sup> Anouk Cohen, « Quels usages de la bibliothèque au Maroc », Conserveries mémorielles [En ligne], #5 | 2008, mis en ligne le 01 octobre 2008, consulté le 22 octobre 2017. URL : <http://cm.revues.org/94>

## 6 Cadre théorique

### 6.1 Action culturelle en bibliothèque

#### 6.1.1 Définitions

L'action culturelle inclut le terme culture, pour Ahmed Boukous<sup>21</sup> « La culture est un ensemble intégré de normes, de représentations et de comportement acquis par l'homme en tant que membre de société. Facteurs d'identification au sein d'un groupe et de différenciations à l'égard des autres groupes. Cet ensemble est transmis par des traditions sans cesse reformulées en fonction du contexte historique. La culture se rapporte aussi aux créations artistique et symbolique, au patrimoine et aux biens culturels. Elle réfère l'identité culturelle, une notion qu'il convient de concevoir comme une identité ouverte, en construction, une identité additive qui ne devrait être ni close et encore moins agressive et cannibale. <sup>22</sup> »

L'Unesco définit la culture comme « La culture, dans son sens le plus large, est considérée comme l'ensemble des traits distinctifs, spirituels et matériels, intellectuels et affectifs, qui caractérisent une société ou un groupe social. Elle englobe, outre les arts et les lettres, les modes de vie, les droits fondamentaux de l'être humain, les systèmes de valeurs, les traditions et les croyances. <sup>23</sup> »

L'action culturelle en bibliothèque selon la définition de L'ENSSIB « correspond à une politique d'animations construite et cohérente. Là où l'animation renvoie à une somme d'événements spontanés et organisés, l'action culturelle est un projet raisonné, intrinsèque au projet bibliothèque dans sa relation aux publics et aux collections. <sup>24</sup> »

D'après les trois définitions nous résumons que le rôle de l'action culturelle en bibliothèque est de non seulement permettre à la population d'exprimer sa culture mais aussi de tisser des liens entre les individus.

#### 6.1.2 Typologie de l'action culturelle en bibliothèque

Une liste non exhaustive des animations habituellement mises en place par les bibliothèques en termes d'action culturelle, classées selon leur typologie et selon aussi la typologie des bibliothèques :

---

<sup>21</sup> Ahmed Boukous est né le 15 octobre 1946, est un linguiste et sociologue amazighe marocain. Il est l'actuel président de l'Institut royal de la culture amazighe.

<sup>22</sup> Un désir de la culture, Ahmed Massaia, page 11, La croisée des chemins, 2016

<sup>23</sup> Déclaration de Mexico sur les politiques culturelles. Conférence mondiale sur les politiques culturelles, Mexico City, 26 juillet - 6 août 1982.

<sup>24</sup> [www.enssib.fr/le-dictionnaire](http://www.enssib.fr/le-dictionnaire)

- expositions (Expositions événements, Expositions patrimoniales) ;
- manifestations orales (conférences, débats, tables rondes, Rencontres, Lectures, Heures de conte) ;
- manifestations audiovisuelles (projections de films, spectacles, performances, concerts) ;
- manifestations participatives (ateliers d'écriture, clubs de lecture).

Les usagers inscrits en bibliothèques pour la raison classique liée au livre (emprunt ou lecture sur place) participe aussi aux animations organisées par les bibliothèques. Dans ce cas l'action culturelle ne permet pas de conquérir un nouveau public mais seulement de fidéliser le public existant qui était déjà initié à la culture.

Il y a aussi un problème de communication, si l'information ne sort pas du cercle des habitués de la bibliothèque, elle ne peut pas arriver jusqu'au public éloigné.

Souvent il y a aussi un décalage entre l'offre en matière d'action culturelle de la bibliothèque et la réalité de la population. Il faut penser à partir des envies, besoins, attentes de la population pour lui proposer une action culturelle en adéquation avec elle.

La diversification des usagers dépend aussi de la diversification des activités proposées par la bibliothèque.

Pour cela nous proposons d'ajouter aux activités culturelles classiques des activités culturelles participatives afin de faire des usagers et visiteurs de la bibliothèque non seulement de simples spectateurs ou bien récepteurs mais de vrais acteurs et intéresser toute la population que ce soit des étudiants, des professionnels, des femmes aux foyers...

## 6.2 Participation de la population dans l'action culturelle en bibliothèque

### 6.2.1 *La participation est un droit*

Selon l'article 27 de la déclaration universelle des droits de l'homme : « Toute personne a le droit de prendre part librement à la vie culturelle de la communauté, de jouir des arts et de participer au progrès scientifique et aux bienfaits qui en résultent. <sup>25</sup> »

La population a le droit de participer à la vie culturelle de sa communauté, puisque elle-même est porteuse de sa propre culture.

La société est composée d'une multitude de personnes et d'une pluralité culturelle, avoir un modèle unique de la culture et vouloir le diffuser est contraire à la notion de diversité culturelle défendue par la déclaration universelle de l'Unesco de 2001 dans son article 1 : « La culture prend des formes diverses à travers le temps et l'espace. Cette diversité s'incarne dans l'originalité et la pluralité des identités qui caractérisent les groupes et les

---

<sup>25</sup> La déclaration universelle des droits de l'homme, 1948, article 27.

sociétés composant l'humanité. Source d'échanges, d'innovation et de créativité, la diversité culturelle est, pour le genre humain, aussi nécessaire que l'est la biodiversité dans l'ordre du vivant.<sup>26</sup> » et qui invite à une interaction entre ces cultures et une participation active entre ces porteurs dans l'article 2 « Dans nos sociétés de plus en plus diversifiées, il est indispensable d'assurer une interaction harmonieuse et un vouloir vivre ensemble de personnes et de groupes aux identités culturelles à la fois plurielles, variées et dynamiques. Des politiques favorisant l'intégration et la participation de tous les citoyens sont garantes de la cohésion sociale, de la vitalité de la société civile et de la paix. <sup>27</sup> »

La diversité culturelle est une pluralité culturelle qui engendre une pluralité des expressions qu'il faut prendre en considération et ne pas dévaloriser la culture de la population et leur imposer un modèle de culture unique.

La déclaration de Fribourg dans son article 5 insiste sur le fait que chaque individu a le droit de participer à la vie culturelle : « accès et participation à la vie culturelle : toute personne, aussi bien seule qu'en commun, a le droit d'accéder et de participer librement, sans considération de frontières, à la vie culturelle à travers les activités de son choix. <sup>28</sup> »

La population est porteuse de culture mais peut être aussi productrice de la culture à travers les expressions artistiques et culturelles, il faut lui donner la chance de concevoir et élaborer les activités culturelles qui reflètent son identité dans le respect de la diversité culturelle sans la logique de vouloir lui imposer une culture unique.

### *6.2.2 Définition de la participation*

Les bibliothèques étaient des lieux consacrés seulement aux livres et à la lecture, elles se sont transformées en des lieux de vie, aujourd'hui les professionnels ont tendance à les convertir en des lieux participatifs où toute la population peut y accéder pour travailler, créer, collaborer, organiser des activités, échanger des connaissances dans un lieu accueillant.

Actuellement ce sont les populations au centre des activités des bibliothèques dont il faut faire ces activités avec elle et non seulement pour elle. Au lieu de lui donner l'occasion d'exprimer leur satisfaction ou non vis-à-vis de l'action culturelle, il faut lui laisser la chance de concevoir et élaborer les activités qui sont destinées à elle.

---

<sup>26</sup> Déclaration universelle de l'UNESCO sur la diversité culturelle, 2001, article 1

<sup>27</sup> Déclaration universelle de l'UNESCO sur la diversité culturelle, 2001, article 2

<sup>28</sup> Déclaration de fribourg sur les droits culturels, 2007, article 5

Selon Peter Lauritzen : « En un mot, participer signifie s’impliquer, avoir des tâches à réaliser, partager et prendre des responsabilités. Autrement dit, être admis et intégré. »

### 6.2.3 Niveaux de participation

Selon le continuum de la participation<sup>29</sup> du public en bibliothèque il existe plusieurs niveaux de participation :

- informer/éduquer : c’est un niveau où la participation est inexistante, la population n’est qu’un simple récepteur ;
- consulter/discuter/débattre : c’est un niveau où la participation est faible, la population peut exprimer son avis sans être forcément pris en considération ;
- faire participer : c’est le niveau de participation pleinement investi ;
- co-construire : c’est le niveau où la participation contribue aux résultats finaux, la forme la plus aboutie de la participation.

## 6.3 Bibliothèque troisième lieu

« Une nation ne peut se prévaloir de son savoir si elle ne dispose pas de bibliothèques dignes de ce nom, des bibliothèques capables de drainer chercheurs, lycéens et habitants locaux en grand nombre, de véritables lieux de vie vers lesquels le citoyen marocain va accourir pour y puiser sa nourriture spirituelle au même titre que les cafés ou les terrains de football.<sup>30</sup> »

La bibliothèque troisième lieu est un concept sociologique inventé par le sociologue américain Ray Oldenburg dans les années 1980. Il met la lumière sur la fonction sociale des espaces publics parmi lesquels la bibliothèque, un lieu favorisant le lien social, un lieu entre le lieu de travail et la maison.

Cette notion a été introduite en bibliothéconomie en France par Mathilde Servet en 2009, la bibliothèque troisième lieu est une bibliothèque pensée par rapport au contexte social dans lequel elle s’inscrit. Selon elle : « Penser autrement la bibliothèque peut toucher des publics très divers.<sup>31</sup> »

La bibliothèque troisième lieu est un lieu ouvert vivant qui procure de la chaleur humaine et un sentiment d’appartenance à une communauté.

---

<sup>29</sup><https://www.canada.ca/fr/sante-canada/organisation/a-propos-sante-canada/rapports-publications/politiques-boite-outils-concernant-participation-public-prise-decisions.html>

<sup>30</sup> Ahmed Massaia, *Un désir de la culture*, La croisée des chemins, 2017, page 159

<sup>31</sup> Amandine Jacquet, *Bibliothèque troisième lieu*, Associations des bibliothécaires de France, 2017, page 33

Elle se caractérise par<sup>32</sup> :

- accessibilité et bienveillance : une bibliothèque troisième lieu doit être accessible par pour toute la population qui en rentrant se sent la bienvenue, où une certaine convivialité s’installe entre les usagers, les visiteurs et le personnel ;
- être un lieu de conversation et de partage, par contre, une salle silence doit être mise à disposition des usagers qui aiment travailler dans le calme ;
- être un espace de co-working : la bibliothèque troisième lieu doit mettre à la disposition des usagers un espace de travail qui répond aux besoins de la population ;
- la diversité : une offre diversifiée des activités culturelles qui reflète la prise en considération de la pluralité de la population et que chacun peut trouver une activité qui l’intéresse ;
- co-construction : concevoir la bibliothèque et son action culturelle par et avec la population ;
- créativité : un lieu où la population peut exprimer et développer sa créativité ;
- implication des usagers : les usagers et la population doivent être formés à l’organisation d’événements culturels et avoir la chance d’être impliqué dans la conception et l’élaboration des projets culturels au sein de la bibliothèque.

#### 6.4 Le métier de bibliothécaire

L’évolution des bibliothèques et l’implication de la population dans l’action culturelle et le travail dans une bibliothèque troisième lieu impliquent directement l’évolution du métier du bibliothécaire.

Le bibliothécaire était pour longtemps un prescripteur qui éduquait et orientait les usagers et imposait des fois ses choix par ce qu’ils ont jugé de qualité. Après, il est devenu médiateur, c'est-à-dire, un intermédiaire entre les œuvres et les usagers permettant ainsi à la population d’avoir accès à la culture.

Aujourd’hui, le bibliothécaire est celui qui permet les rencontres, les discussions et les échanges, son rôle est de permettre à la population de s’exprimer et créer au sein de la bibliothèque.

Quand on parle de participation de la population dans l’action culturelle ou bien de bibliothèque troisième lieu, le bibliothécaire doit sortir de son rôle traditionnel et encourager la population à prendre des initiatives et les accompagner dans la conception et l’élaboration jusqu’à la mise en place de ces propositions.

---

<sup>32</sup> Amandine Jacket, *Bibliothèque troisième lieu*, Associations des bibliothécaires de France, 2017, page 159

C'est à lui de faire participer la population à l'action culturelle de la bibliothèque, et leur apporter l'encadrement nécessaire, à bien mener les actions envisagées, et en même temps, s'accorder une certaine autonomie, il faut qu'il trouve l'équilibre.

## 7 Méthodologie

Le but général de cette recherche c'est de mesurer l'efficacité de la bibliothèque du Complexe culturel les grands arbres de Béni Mellal par le moyen des indicateurs de performance qui a deux objectifs : le diagnostic de l'état actuel de la bibliothèque et la proposition d'une action culturelle. Pour atteindre ces objectifs, l'étude doit répondre à ces questions :

- quel est l'état de la bibliothèque ?
- de quelles ressources dispose-t-elle ?
- est-ce qu'elles sont efficaces ?

La méthode adoptée est descriptive. Un questionnaire a été élaboré et transmis à la directrice de la bibliothèque afin de collecter des informations concernant la structure, les locaux, le fonds, le personnel, les activités culturelles, les partenaires, les usagers, la communication et les nouvelles technologies et enfin, les attentes et perspectives de la directrice.

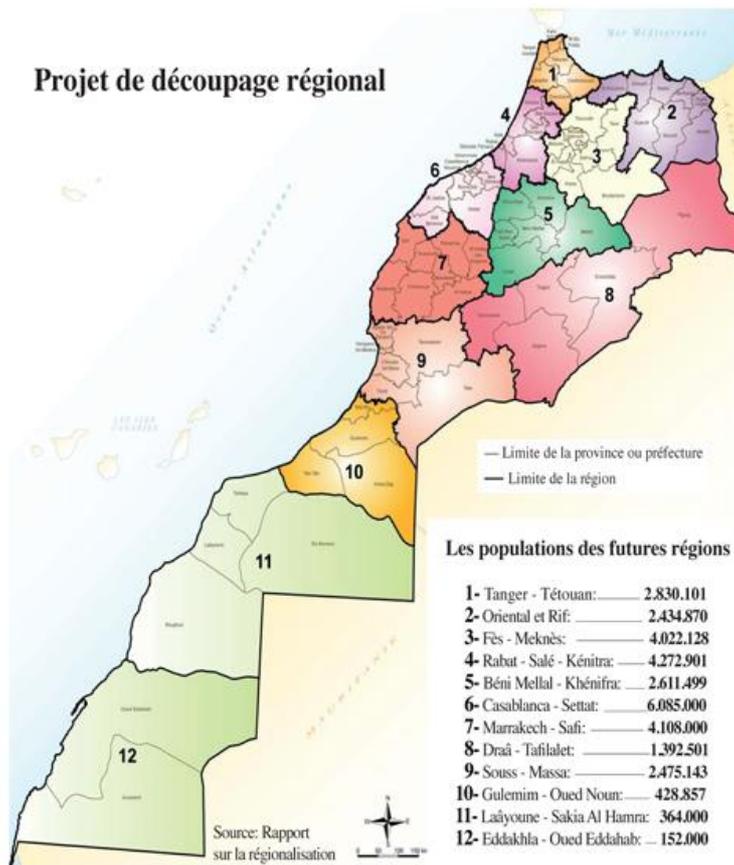
Pour mesurer l'efficacité de la bibliothèque, un questionnaire est destiné aux usagers afin de connaître leurs profils, les raisons pour lesquelles fréquentent la bibliothèque, leurs opinions sur les services offerts par la bibliothèque et leurs préférences et attentes.

Les points essentiels qui vont se dégager de cette étude sont l'état des lieux de ce qui existe et le calcul des mesures d'efficacité.

## 8 État des lieux

Béni Mellal, en arabe بني ملال, en tamazight Ayt Mellal est la plus importante ville et le chef-lieu de la province de Béni Mellal et la région de Béni Mellal-Khenifra. Elle se situe au centre du Maroc à 240 km de la capitale Rabat, à 200 km de Casablanca et à 190 km de Marrakech.

Figure 2 La région Béni Mellal – Khénifra est la région numéro cinq



Source : <https://www.leconomiste.com/article/reforme-constitutionnellebrcomment-sera-la-future-region>

La ville de Béni Mellal compte quatre bibliothèques : la bibliothèque de la Maison de la culture, la Médiathèque d'Abdelaziz El Fachtali du réseau de lecture publique, la bibliothèque du Complexe culturel « Les grands arbres » et la bibliothèque de l'université Moulay Slimane ; elles sont toutes au centre de la ville.

La bibliothèque du Complexe culturel les grands arbres est une jeune bibliothèque privée, elle a été ouverte au public en 2005.

### 8.1 Ressources documentaires

Concernant les ressources documentaires et informationnelles, le fonds de la bibliothèque est constitué de :

- 1 manuscrit ;
- 37848 monographies ;
- 758 titres périodiques ;
- 34 cd.

Malgré le développement technologique et la révolution d'internet, le fonds de la bibliothèque est dominé par les supports imprimés. La bibliothèque ne dispose pas d'une

salle informatique, seulement deux postes sont mis à disposition des usagers pour la consultation du catalogue.

La langue majoritaire de la collection est le français après vient l'arabe, la collection contient aussi d'autres langues étrangères : anglais, français, italien et aussi des documents en langue Amazigh deuxième langue officielle du pays. Le Maroc est un pays multilingue et les bibliothèques doivent prendre cette diversité en considération.

Concernant le développement des fonds, la bibliothèque fait ses acquisitions pour compléter les collections existantes venant majoritairement des donations, elle acquiert les nouveautés et aussi prend en considération les besoins et demandes des usagers à travers la mise à leur disposition d'un cahier pour noter les suggestions d'achats de livre.

## 8.2 Ressources humaines

La bibliothèque compte quatre employés dont une directrice responsable aussi de l'action culturelle qui est titulaire d'un doctorat et trois bibliothécaires documentalistes titulaire d'un baccalauréat + 4. Ils avaient tous déjà une expérience en travaillant préalablement dans des bibliothèques diverses.

Avant de commencer le travail à la bibliothèque du Complexe culturel les grands arbres l'ensemble du personnel était formé à la Fondation Al-Saoud<sup>33</sup> à Casablanca.

Mais aucun des bibliothécaires n'est titulaire d'une filière spécialisée en bibliothéconomie c'est dû à la rareté des formations professionnelles dans les métiers des bibliothèques, actuellement la bibliothèque n'organise pas des formations pour le personnel et ne reçoit ni stagiaire ni bénévole pour aider le personnel existant.

## 8.3 Locaux et espaces de la bibliothèque

Concernant le local de la bibliothèque, il est nouvellement construit et dédié à la bibliothèque, elle dispose de :

- un espace pour le personnel ;
- un espace pour la conservation ;
- un espace de lecture (120 places) ;
- un espace d'exposition ;
- Un jardin.

La bibliothèque respecte les normes de l'IFLA en disposant des trois types d'espaces nécessaires dans chaque bibliothèque.

---

<sup>33</sup> La Fondation du Roi Abdul-Aziz Al Saoud - Casablanca pour les Etudes Islamiques et les Sciences Humaines est une institution de documentation et d'animation scientifique et culturelle ouverte au public depuis le 12 juillet 1985.

L'espace consacré au personnel se compose de bureaux, guichet de prêt et de renseignement. L'espace de lecture avec une capacité de 120 places constitue la pièce la plus grande de la bibliothèque.

#### 8.4 Utilisateurs de la bibliothèque

Depuis son ouverture 4 252 usagers sont inscrits à la bibliothèque du Complexe culturel les grands arbres.

#### 8.5 Action culturelle

La bibliothèque propose plusieurs activités culturelles durant l'année : expositions, rencontres, conférences, ateliers, ciné-club...

La directrice de la bibliothèque Judit Seres a pour objectif que la bibliothèque soit : « un espace public de rencontres et d'échanges. On essaie de créer des habitudes qui stimulent la réflexion intelligente et favorisent la sensibilité culturelle.

Être un lieu qui permet de goûter à la lecture et d'en faire un moment de plaisir. Nous sommes particulièrement préoccupés par le souci de réinstaller l'idée d'une joie de et par la lecture, mais aussi d'être un espace où on peut partager, librement, les impressions qu'un livre nous inspire, car le partage lui donne une amplitude nouvelle. Notre concours de lecture s'inscrit dans le sillon de cette tentative.

Et Contribuer à promouvoir la création artistique et culturelle de la région. Cultiver une ouverture à la différence avec les livres proposés au concours de lecture et avec le ciné-club aussi.<sup>34</sup>»

## 9 Calcule des indicateurs<sup>35</sup>

Le choix des indicateurs était fait selon les données disponibles, et le nombre de la population desservie est le nombre de la population de la province de Béni Mellal en milieu urbain est : 326 008

---

<sup>34</sup> Questionnaire envoyé à la directrice de la bibliothèque du Complexe culturel les grands arbres

<sup>35</sup> Samira Yamani, Mesures de l'efficacité des bibliothèques par les indicateurs de performance : Cas de la wilaya de Rabat-Salé, ENSI, 1998, page 74

## 9.1 Ressources, accès et infrastructure

### 9.1.1 Documents par habitant

Le nombre total d'unités matérielles comprend tous les documents de la bibliothèque sauf les bases de données, les publications en série électroniques et les documents numériques.

Méthode de calcul : Nombre total d'unités matérielles / Population desservie  
 $38641/326\ 008 = 0.118$

### 9.1.2 Livre par habitant

Comprends les livres imprimés et les livres numériques.

Méthode de calcul : (Nombre de livres imprimés (exemplaires) + Nombre de livres numériques

(exemplaires) / Population desservie

$37848+0/326\ 008 = 0.116$

Poste de travail pour 10 000 habitants

Postes de travail informatique appartenant à la bibliothèque, connectés au réseau ou non.

Méthode de calcul : (Postes de travail en accès public / Population desservie) X 10 000

$2/326\ 008 *10\ 000 = 0.161$

### 9.1.3 Employé par 1 000 habitants

Méthode de calcul : (Nombre total de personnes rémunérées / Population desservie) X 1 000

$4/326\ 008 *1\ 000 = 0.012$

### 9.1.4 Bibliothécaires par 10 000 habitants

Méthode de calcul : (Nombre total de bibliothécaires / Population desservie) X 1 000

$3/326\ 008 *1\ 000 = 0.092$

### 9.1.5 Moyenne d'heure d'ouverture par semaine

Le nombre d'heures d'ouverture par semaine : pour le public : 38 heures / semaine  
+ les heures des activités culturelles qui se déroulent hors les heures d'ouverture

## 9.2 Utilisation

### 9.2.1 Pourcentage d'usagers inscrits

Les usagers (personnes physiques ou morales) sont ceux dont l'abonnement était valide à la fin de l'année de référence.

Méthode de calcul :  $(\text{Nombre total d'usagers inscrits} / \text{Population desservie}) \times 100$   
 $4\,252 / 326\,008 \times 100 = 1.3 \%$

### 9.2.2 Opinion des usagers

Un aspect très important à cette évaluation est celui ayant affaire à l'opinion des usagers vis-à-vis de la bibliothèque, toute mesure d'efficacité doit prendre en considération les avis exprimés par les usagers pour cela nous avons conçu un questionnaire que les bibliothécaires ont distribué aux usagers pour le remplir.

Les résultats de l'enquête :

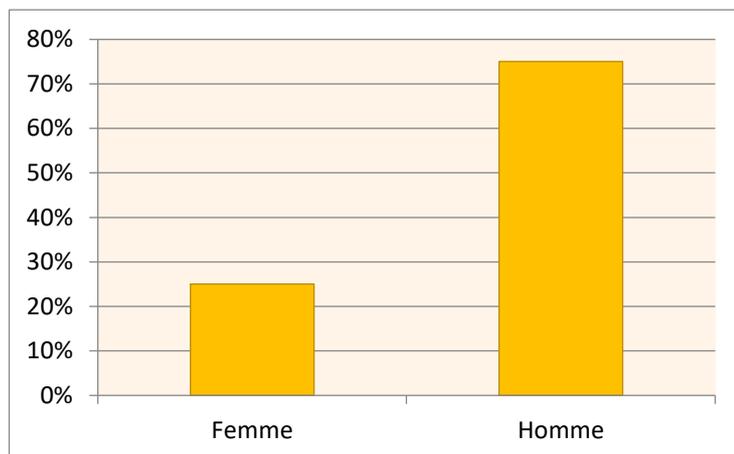


Figure 3 Taux des usagers selon leur sexe

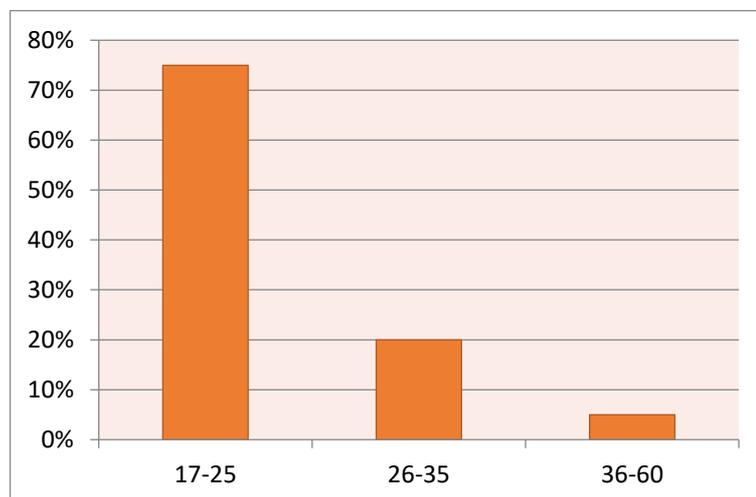


Figure 4 Taux des usagers selon la tranche d'âge

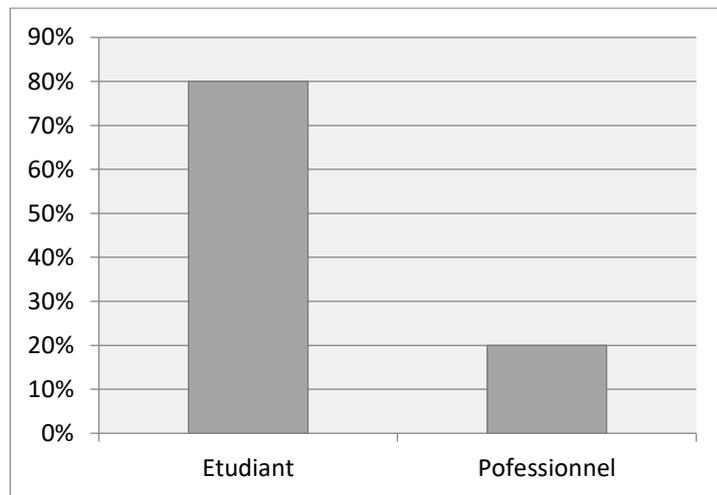


Figure 5 Taux des usagers selon le statut professionnel

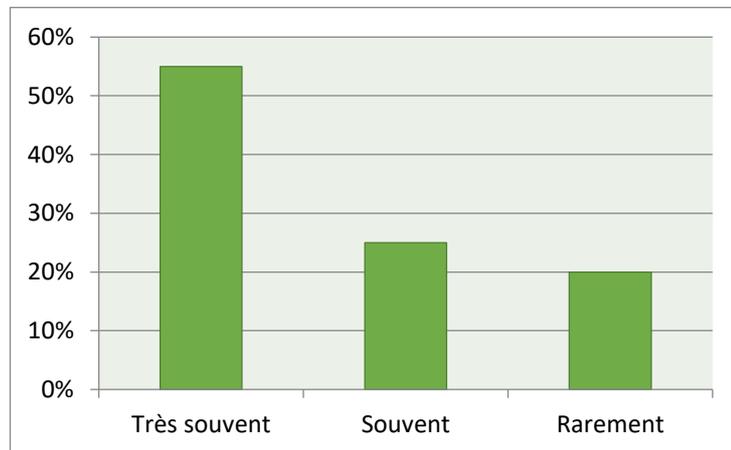


Figure 6 Taux de fréquentation des usagers à la bibliothèque

\*très souvent : au mois une fois par semaine

\*souvent : au moins une fois par mois

\*rarement : moins d'une fois par mois

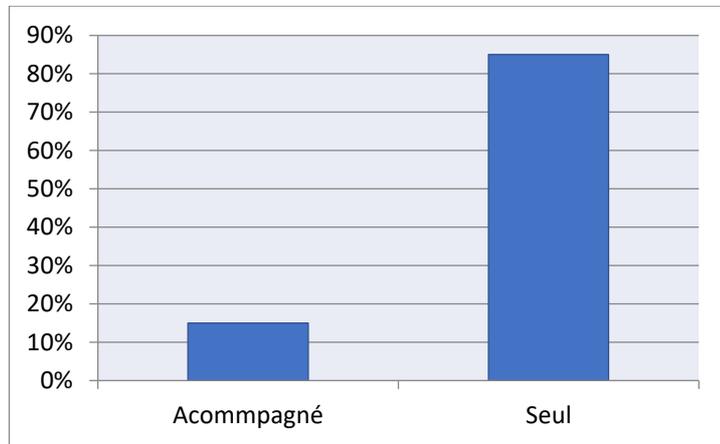


Figure 7 Taux de fréquentation des usagers à la bibliothèque

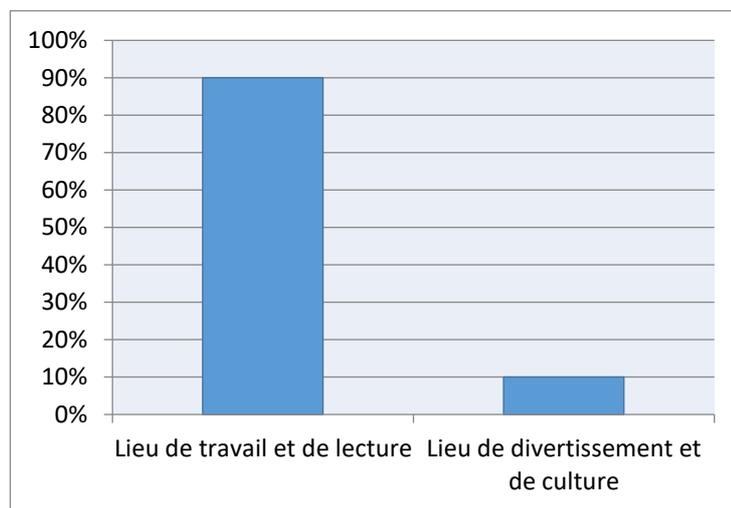


Figure 8 Taux des usagers selon leur vision de la bibliothèque

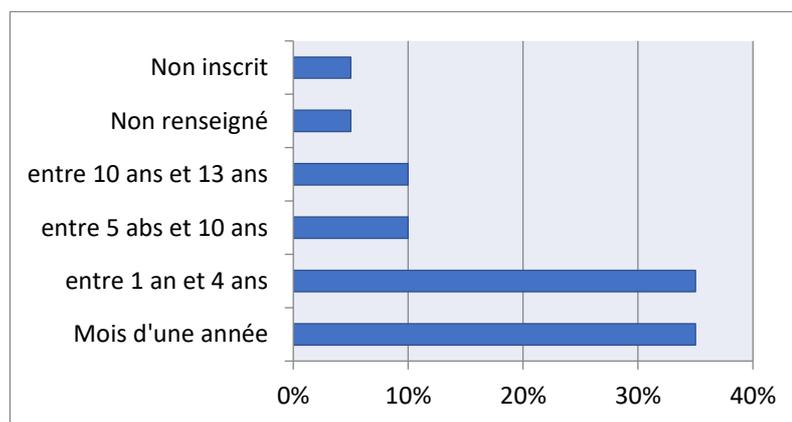


Figure 9 Taux des usagers selon le nombre d'année d'inscription à la médiathèque

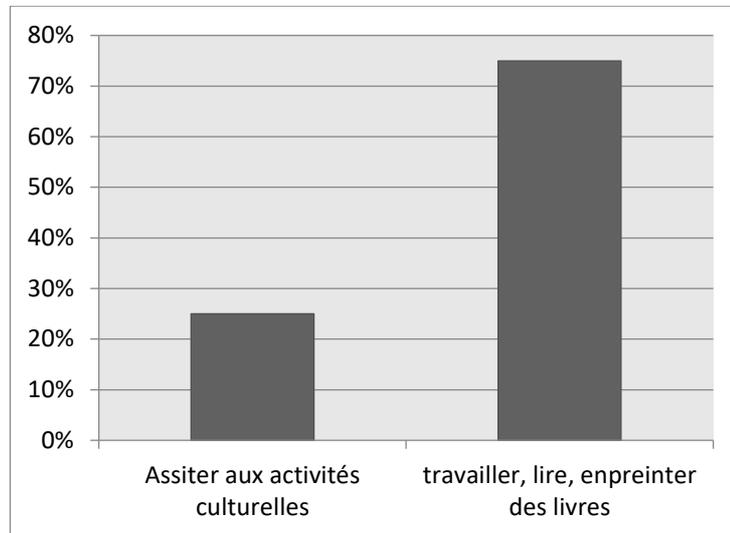


Figure 10 Taux des usagers selon leur raison de fréquentation de la bibliothèque

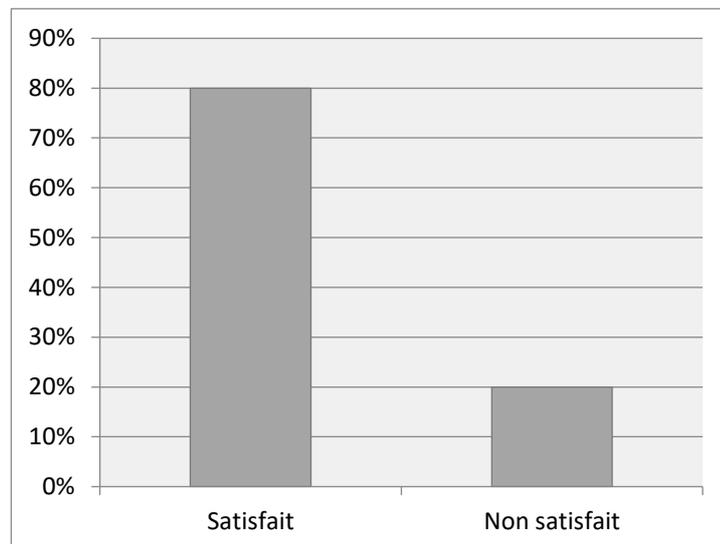


Figure 11 Taux des usagers selon leur satisfaction des services offerts par la bibliothèque

Nous constatons que la majorité des usagers ayant répondu au questionnaire sont des hommes, des jeunes et soient des élèves soit des étudiants.

Pour eux la bibliothèque est un lieu pour travailler, lire et emprunter des livres, une minorité seulement qui la considère comme lieu de divertissement et de culture.

La majorité fréquente la bibliothèque souvent mais pour l'utiliser comme un lieu de travail et ne la fréquente pas pour assister aux activités culturelles.

Les usagers viennent seuls à la bibliothèque, seulement une minorité qui vienne accompagnés.

La majorité est satisfaite par les services offerts par la bibliothèque, une minorité qui se plaint pour insuffisance des documents dans leur domaine d'étude et pour la qualité de la connexion wifi et la chaleur dans la salle de lecture à cause de l'inexistence d'un climatiseur.

La majorité des usagers sont inscrits à la bibliothèque depuis des années, ce qui prouve que la bibliothèque arrive à fidéliser les usagers.

L'analyse de ses pourcentages confirme les résultats des études faites par les professionnels sur les pratiques culturelles des marocains et leurs rapports aux bibliothèques.

L'usage des bibliothèques est étroitement lié à la lecture des livres et à la préparation des examens, pour les usagers toute bibliothèque joue le rôle d'une bibliothèque universitaire et dès la fin de leurs parcours universitaire ne fréquentent plus ou rarement la bibliothèque.

## 10 Recommandations

- développement du fonds de la bibliothèque ;
- renforcement de l'équipe de travail soit par l'accueil des stagiaires professionnels ou la mise en place d'un programme de bénévolat annuel ;
- modernisation de l'offre des services de la bibliothèque par la mise en place d'une salle informatique avec une offre de bases de données couvrant tous les domaines ;
- diversification de l'action culturelle pour toucher d'autres types d'usagers et intéresser les non-usagers ;
- mise en place d'une action culturelle participative pour impliquer la population de la ville ;
- donner plus de visibilité à la bibliothèque en menant des activités culturelles hors ses murs ;
- formation des jeunes aux expressions artistiques et culturelles et aux nouvelles technologies ;
- formation annuelle des bibliothécaires et des bénévoles ;
- rédaction d'un plan d'acquisition, une charte documentaire, une charte d'action culturelle et un guide d'utilisation pour les usagers.

## 11 **Projet professionnel : Projet culturel pour la bibliothèque du Complexe culturel « Les grands arbres »**

### 11.1 Structure

Bibliothèque du Complexe culturel les grands arbres.



Figure 12 Entrée de la bibliothèque du Complexe culturel « Les grands arbres »

## 11.2 Contexte et justification

La ville de Béni Mellal comporte une maison de la culture, une maison de la jeunesse, la bibliothèque de la maison de la culture, la médiathèque El Fachtali du réseau lecture public, la bibliothèque universitaire de l'université Moulay Ismail et le Complexe culturel les grands arbres et sa bibliothèque. Mais la ville ne dispose i de salle de cinéma (cinéma Atlas démoli et remplacé par un centre commercial, cinéma Vox fermé, délaissé) ni de musée.

L'offre culturelle n'est pas abondante pourtant une forte demande existe, la preuve en est qu'avec l'ouverture de la maison de la culture, durant les premières projections, les pièces de théâtre ou master class, il y avait toujours plus de monde à l'extérieur de la salle qu'à l'intérieur faute de places.

La ville de Béni Mellal est un petit nid d'artistes, beaucoup d'écrivains, troupes de théâtre, groupes de Hip Hop, musiciens, artistes peintres y habitent mais sont moins visibles que dans les grandes villes comme Casablanca ou Rabat.

Depuis sa création, le complexe culturel les grands arbres et sa bibliothèque ont été un lieu qui n'a cessé d'être un lieu de culture et de partage. Mais c'est toujours le même publique qui le fréquente et pour toucher toute la population, il faut s'intéresser à elle, à son environnement, son patrimoine, être à son écoute, lui donner la chance d'exprimer ses besoins, lui offrir un lieu où elle peut exprimer sa créativité, un lieu qui est ni la maison ni l'école ni le café, un lieu comme la bibliothèque du Complexe culturel les grands arbres.

### 11.3 Etat des lieux de la bibliothèque

Voir chapitre VIII.

### 11.4 Objectifs du projet

- mise en valeur de l'histoire de la ville et son patrimoine culturel matériel et immatériel ;
- faire revivre les places publiques de la ville et ses jardins ;
- valoriser et promouvoir les monuments historiques et les sites naturels de la ville ;
- mettre en valeurs les artistes et les intellectuels de la ville ;
- impliquer la population de la ville dans l'action culturelle de la bibliothèque ;
- intéresser un nouveau public à la bibliothèque ;
- faire rayonner la bibliothèque hors ses murs.

### 11.5 Descriptif du projet :

La ville de Béni Mellal est un petit nid d'artistes, beaucoup d'écrivains, troupes de théâtre, groupes de Hip Hop, musiciens, artistes peintres y habitent mais sont moins visibles que dans les grandes villes comme Casablanca ou Rabat.

Depuis sa création, le complexe culturel les grands arbres et sa bibliothèque ont été un lieu qui n'a cessé d'être un lieu de culture et de partage. Mais c'est toujours le même publique qui le fréquente et pour toucher toute la population, il faut s'intéresser à elle, à son environnement, son patrimoine, être à son écoute, lui donner la chance d'exprimer ses besoins, lui offrir un lieu où elle peut exprimer sa créativité, un lieu qui est ni la maison ni l'école ni le café, un lieu comme la bibliothèque du Complexe culturel les grands arbres.

Outre, nous allons proposer une programmation culturelle autour du patrimoine de la ville et hors les murs de la bibliothèque pour toucher le maximum de la population ; ainsi, au lieu d'attendre qu'elle vienne à la bibliothèque, il vaut mieux aller vers elle.

### 11.6 Public

Population de la ville de Béni Mellal : enfants, adolescents, adultes, étudiants, professionnels, amateurs, femmes, artistes, intellectuels...

### 11.7 Besoins techniques, financiers, et organisationnels

#### *11.7.1 Ressources humaines*

Personnel permanent : directrice de la bibliothèque et les trois bibliothécaires.

Personnel non permanent : bénévoles et stagiaires.

#### 11.7.2 Ressources matérielles

- un bureau avec ordinateur et téléphone et imprimante ;
- une salle de formation des bénévoles ;
- les locaux de la bibliothèque vont servir à la réalisation du projet.

#### 11.7.3 Budget prévisionnel

Tableau 1 Budget

Besoins	Budget
Frais de formation des bénévoles	2000 dirhams
Scénographie des expositions	5000 dirhams
Conception et impression des catalogues, affiches...	3000 dirhams
Transport, hébergement, restauration	5000 dirhams
Gratification des bénévoles	2000 dirhams
Achat de matériels	5000 dirhams
Imprévus	1000 dirhams

#### 11.8 Analyse SWOT

Tableau 2 SWOT

Force	Faiblesse
Le développement de la scène artistique de la ville. L'existence de partenaires locaux travaillant dans le domaine culturel. Population de plus en plus demandeuse de la culture Prise de conscience des institutions locales de l'importance de la culture	Existence d'une culture élitiste et d'une culture populaire Désintérêt de la population dans les quartiers défavorisés à la culture
Opportunité	Menaces
Existence d'un financement privé et public pour l'action culturelle	Concurrence des autres structures culturelles dans la ville Conservatisme religieux

#### 11.9 Communication

- page et groupe Facebook ;
- lettre d'information ;
- affiches ;
- via les autres acteurs culturels.

## 11.10 Partenariat

### 11.10.1 Partenaires de la bibliothèque

- Librairie Ibn Khaldoune ;
- Maison d'édition « Falia » ;
- Association « OCADD » (Oralité, Conte pour l'Amitié, le Dialogue et le Développement) ;
- Faculté des Lettres et des Sciences Humaines ;
- Association « Art et Imagerie » ;
- Association « Manbâa » des arts plastiques ;
- Association « Troupe Orchid » ;
- Association de musique Raw7 ;
- Association « SOL » ;
- Association « INSAT » des mères célibataires ;
- Maison de la Culture de Béni Mellal ;
- Centre d'éveil artistique ;
- Association The Chosen Frame.

### 11.10.2 Nouveaux partenaires

- Fondation OCP ;
- Médiathèque de Khouribga ;
- Cinémathèque de Tanger ;
- IF Maroc ;
- La maison d'édition la croisée des chemins ;
- La maison d'édition yanbow Al Kitab ;
- Association COBIAC ;
- Bibliothèque sans frontière ;

## 11.11 Descriptifs des activités culturelles

### 11.11.1 Activités autour du patrimoine culturel immatériel de la ville

#### **Contes**

Pour le grand public :

Con'Thé : Autour d'un thé à la menthe, inviter les adultes, hommes et femmes, de venir raconter ou écouter les contes traditionnels marocains, un moment de détente et de partage autour des contes pour créer un lien social très fort entre la population locale.

Pour le petit public :

Atelier de dessin : À partir d'un conte traditionnel que les enfants vont écouter d'abord, ils sont invités à dessiner, en s'inspirant du conte : soit des personnages soit une situation précise. C'est une occasion pour les enfants d'exploiter leur imaginaire et donner libre recours à leur imagination.

Exposition : Les travaux des enfants seront exposés le dernier jour de la prestation et les trois meilleurs dessins gagneront un lot de contes.

### **Chants et danses traditionnelles**

Tout public

La ville est connue par ses chants et danses traditionnels comme *Abidat Rma, Ayta, Ahidous, Laawniyat* et autres. Des concerts vont être programmés et dédié un type de musique traditionnelle, pour mettre en valeur ce patrimoine et le transmettre aux nouvelles générations.

#### *11.11.2 Activités autour du patrimoine culturel matériel de la ville*

### **Monuments historiques de la ville et sites naturels**

Tout public :

Visite guidée :

La visite sera assurée par les bénévoles, un itinéraire pour visiter les sites les plus importants de la ville, en racontant l'histoire de ces lieux pour montrer au grand public la diversité culturelle qu'a connue la ville dans le passé : des musulmans, des juifs et des chrétiens ont cohabité en paix.

Les sites concernés sont :

- Jardin Ain Asserdoun ;
- Palais Ain Asserdou ;
- Place Al Horiya ;
- Place Al massira ;
- Lakwass ;
- L'église catholique ;
- Le cimetière juif ;
- La tombe de Sidi Ahmed Sawmaie.



Figure 13 Le monument le plus connu de la ville : Palais Ain Asserdoun

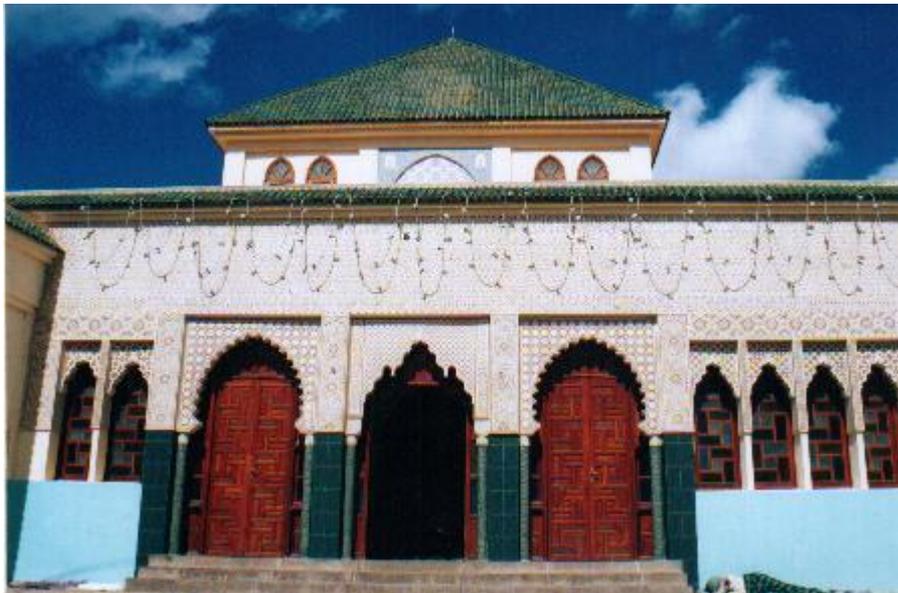


Figure 14 La tombe de Sidi Ahmed Sawmaie

#### Conférence sur l'histoire de la ville

Inviter un historien pour dresser l'histoire de la ville et écouter les témoignages de la population qui a vécu ses changements.

#### Exposition photographiques :

Inviter la population de Béni Mellal à partager ses photos en noir et blanc de la ville, pour montrer les changements qu'elle a connu à travers les années. Les photos vont être exposées à la bibliothèque après un travail de scénographie.

## Exposition de dessins

### Jeune public

Inviter les jeunes dessinateurs de la ville à dessiner les lieux qui ont marqué leur mémoire de la ville de Béni Mellal et exposer leurs travaux.

### *11.11.3 Activités autours des jardins*

#### Tout public

#### **Jardin de la bibliothèque**

La bibliothèque a la chance d'avoir un beau grand jardin dont le complexe culturel les grands arbres doit son nom, inviter les amoureux des plantes et des fleurs les plus initiés à présenter les techniques de jardinage et comment prendre soin d'une plante.

Consacrer une partie du jardin à un atelier de jardinage inviter les adultes accompagnés par des enfants à planter des plantes ou fleurs, leurs donner un nom et chaque participant doit prendre soin de sa plante.

Mettre de petites pancartes signalétiques avec les noms des arbres et des plantes et des citations sur papyrus concernant les arbres sur les troncs.

#### **Les jardins de la ville**

La ville est connue par ses jardins celui d'Ain Asserdoun et le jardin du centre-ville. Organiser des ateliers de lecture à haute voix dans les jardins pour sensibiliser la population qui fréquente les jardins à la lecture et inviter les gens sur place à rejoindre l'atelier.



Figure 15 Les jardins de la source Ain Asserdoun

#### 11.11.4 Activités culturelles dans les places publiques de la ville

##### **Sahet Al Horiya (place de la liberté)**

L'objectif des Con'Thé est de familiariser le public adulte avec les contes, déplacer la séance vers les places publiques de la ville et faire revivre cette tradition ancestrale qui est Lhalka<sup>36</sup> pour toucher un public très différent de celui qui fréquente la bibliothèque.

#### 11.11.5 Activités autour du savoir-faire de la population locale et l'artisanat

Un marché sera organisé dans le jardin de la bibliothèque pour permettre à la population d'exposer les produits artisanaux et faire des démonstrations de fabrication aux visiteurs sous forme d'atelier.

## 12 Conclusion

La bibliothèque gère de manière rationnelle le peu de ressource dont elle dispose, elle arrive à atteindre les objectifs qu'elle s'était fixés par contre la directrice accompagnée de son équipe de bibliothécaires ont beaucoup de travail à faire pour moderniser la bibliothèque et profiter des opportunités que les nouvelles technologies et internet lui donne pour être plus efficace.

Un travail de communication et de promotion sur les autres possibilités que la lecture des livres que la bibliothèque propose aux usagers est à envisager, pour intéresser d'autres publics que les élèves et les étudiants.

L'implication de la population facilitera le travail des bibliothécaires en termes de mise en place des activités culturelles.

Le travail de l'évaluation de la bibliothèque doit continuer à se faire au moins une fois par an pour s'assurer de la pertinence du travail mené.

## 13 Références bibliographiques

### **Livres**

JACQUET, Amandine, *Bibliothèque troisième lieu*, Association des bibliothécaires de France. Paris. 2017. pp 220.

---

<sup>36</sup> L'art de la halka, la forme la plus ancienne de théâtre traditionnel au Maroc, existe depuis la nuit des temps. Lors d'une représentation en plein air, sans rideau, sans distance entre les spectateurs et le comédien, sans maquillage et sans artifices, des pièces de différents genres sont jouées. La halka demeure un lieu de transmission de la culture, un garant de la mémoire artistique.

MASSAIA, Ahmed, *Un désir de culture*. Essai sur l'action culturelle au Maroc. Ed. La croisée des chemins. Casablanca. 2013. pp 147.

PAYEN, Emmanuèle, *L'action culturelle en bibliothèque*, Ouvrage collectif sous la direction de Bernard Huchet. Ed Du cercle de la librairie. Paris. 2008. pp 29.

### **Actes de colloque**

JACQUET, Amandine, Evaluer l'activité en bibliothèque. 1er congrès mondial de l'AIFBD, Intervention, Médiathèque départementale de la Drôme (France).Montréal.2008

### **Sites web**

COHEN, Anouk, « Quels usages de la bibliothèque au Maroc », Conserveries mémorielles [En ligne], #5 | 2008, mis en ligne le 01 octobre 2008, consulté le 01 février 2019. URL : <http://journals.openedition.org/cm/94>

[http://www.sgg.gov.ma/Portals/0/constitution/constitution\\_2011\\_Fr.pdf](http://www.sgg.gov.ma/Portals/0/constitution/constitution_2011_Fr.pdf), consulté le 05 février 2019

<https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/dossiers-pays/maroc/presentation-du-maroc/>, consulté le 03 janvier 2019

<http://www.maroc.ma/fr/content/carte-du-maroc>, consulté le 03 janvier 2019

<https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/dossiers-pays/maroc/presentation-du-maroc/>, consulté le 15 janvier 2019

<http://www.leseco.ma/67814>, consulté le 16 janvier 2019

<https://maroc-diplomatique.net/biographie-de-m-mohamed-laaraj-ministre-de-culture-de-communication/>, consulté le 23 janvier 2019

<http://bdj.mmsp.gov.ma/Fr/Document/8938-D%C3%A9cret-n-2-06-328-du-18-chaabane-1427-10-novembr.aspx?KeyPath=>, consulté le 03 janvier 2019

[http://www.minculture.gov.ma/fr/?page\\_id=7190](http://www.minculture.gov.ma/fr/?page_id=7190), consulté le 10 janvier 2019

[http://www.sgg.gov.ma/Portals/0/constitution/constitution\\_2011\\_Fr.pdf](http://www.sgg.gov.ma/Portals/0/constitution/constitution_2011_Fr.pdf), consulté le 25 février

<https://www.medias24.com/MAROC/Quoi-de-neuf/187451-Plus-de-50-MDH-pour-le-Fonds-national-de-l-action-culturelle-en-2018.html>, consulté le 05 février 2019

<http://www.ces.ma/Documents/PDF/Auto-saisines/2016/av25/rpas25f.pdf>, consulté le 13 janvier 2019

<https://www.racines.ma/fr/node/1588>, consulté le 11 décembre 2018

[www.enssib.fr/le-dictionnaire](http://www.enssib.fr/le-dictionnaire), consulté le 11 décembre 2018

<https://www.canada.ca/fr/sante-canada/organisation/a-propos-sante-canada/rapports-publications/politiques-boite-outils-concernant-participation-public-prise-decisions.html>, consulté le 11 décembre 2018

[https://www.hcp.ma/region-drta/Demographie-et-population\\_a22.html](https://www.hcp.ma/region-drta/Demographie-et-population_a22.html), consulté le 11 décembre 2018

[https://www.lejournalinternational.fr/Maroc-la-halka-au-service-de-la-memoire\\_a1111.html](https://www.lejournalinternational.fr/Maroc-la-halka-au-service-de-la-memoire_a1111.html), consulté le 27 mars 2019

### **Mémoires**

PEOTTA, Marine, Action culturelle en bibliothèque et participation des populations, ENSSIB, 2014

YAMANI, Samira, Mesures de l'efficacité des bibliothèques par les indicateurs de performance : Cas de la wilaya de Rabat-Salé, ENSI, 1998

### **Textes internationaux**

Convention sur la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles, Unesco, 2005

La déclaration de Fribourg sur les droits culturels, 2007

La Déclaration universelle des droits de l'homme, Unesco, 1948

La Déclaration universelle de l'Unesco sur la diversité culturelle, Unesco, 2001

Manifeste de l'Unesco sur la bibliothèque publique, Unesco, 1994

### **Textes nationaux**

Décret sur les missions du ministère de la culture marocain

La constitution du Maroc de 2011

### **Rapports**

KARIMI, Ali ,Les droits culturels au Maghreb et en Egypte : les droits culturels au Maroc, 2010

Rapport sur l'économie de la culture au Maroc par La Commission de la Société du Savoir et de l'Information, 2016

SULAIMAN, Dunia, Rapport sur le Maroc dans le cadre du programme MedCulture, 2013

### **Enquêtes**

Journal des états généraux de la culture, deuxième édition par l'association Racines : Enquêtes sur les pratiques culturelles des marocains, 2016

## 14 Liste des tableaux

Tableau 1	Budget .....	30
Tableau 2	SWOT.....	30

## 15 Liste des illustrations

Figure 1	Carte du Maroc .....	5
Figure 2	La région Béni Mellal – Khénifra est la région numéro cinq .....	18
Figure 3	Taux des usagers selon leur sexe .....	23
Figure 4	Taux des usagers selon la tranche d'âge.....	24
Figure 5	Taux des usagers selon le statut professionnel.....	24
Figure 6	Taux de fréquentation des usagers à la bibliothèque.....	24
Figure 7	Taux de fréquentation des usagers à la bibliothèque.....	25
Figure 8	Taux des usagers selon leur vision de la bibliothèque .....	25
Figure 9	Taux des usagers selon le nombre d'année d'inscription à la médiathèque .....	25
Figure 10	Taux des usagers selon leur raison de fréquentation de la bibliothèque .....	26
Figure 11	Taux des usagers selon leur satisfaction des services offerts par la bibliothèque.....	26
Figure 12	Entrée de la bibliothèque du Complexe culturel « Les grands arbres ».....	28
Figure 13	Le monument le plus connu de la ville : Palais Ain Asserdoun .....	33
Figure 14	La tombe de Sidi Ahmed Sawmaie .....	33
Figure 15	Les jardins de la source Ain Asserdoun .....	34

## 16 Annexes

16.1 Annexe 1 : Questionnaire en destination de la directrice de la bibliothèque

16.2 Annexe 2 : Questionnaire en destination des usagers.

### Questionnaire en destination de la directrice de la bibliothèque

La bibliothèque :

Nom de la bibliothèque :

Ville :

Année de création :

Type de la bibliothèque :

Organisme de gestion de la bibliothèque :

Surface :

Nombre d'usagers inscrits :

Nombre d'heures d'ouverture par semaine :

Nombre maximum de livre à prêter et par quelle durée de temps :

Les services à distance :

- 
- 
- 
- 

Les différents pôles de la bibliothèque :

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

La personne qui va remplir le formulaire :

Nom et prénom :

Fonction :

Adresse mail :

Téléphone :

Les locaux de la bibliothèque :

Le bâtiment est :

- Nouvellement construit
- Ancien local transformé

Disposez-vous des espaces suivant :

- Espace pour le personnel
- Espace pour la conservation
- Espace de lecture

Quels sont les locaux dont vous disposez pour l'organisation de vos manifestations culturelles ?

- Salle polyvalente
- Espace d'exposition
- Hall
- Jardin
- Cafétéria
- Autres à préciser :....

Le fonds de la bibliothèque :

Nombre de manuscrits :

Nombre de monographies :

Nombre de CD :

Nombre de DVD :

Nombre de périodiques :

Faites-vous des acquisitions régulières de nouveauté ?

- Oui
- Non

Nombre total d'acquisition par an :

Le personnel :

Nombre de personnes travaillant à la bibliothèque :

Les fonctions au sein de la bibliothèque et le nombre de personne par fonction :

- Bibliothécaire :....
- Aide bibliothécaire :....

- Conservateur : ....
- Archiviste : ....
- Documentaliste : ....
- Responsable d'action culturelle : ....
- Techniciens : ....
- Autres à préciser :

Les personnes travaillant à la bibliothèque ont :

- Bac + 2
- Bac + 3
- Bac + 5
- Licence en métiers du livre
- Autres à préciser :

Est-ce que les bibliothécaires participent à la mise en place, l'organisation et l'animation des manifestations culturelles ?

- Oui
- Non

Organisez-vous des formations professionnelles pour le personnel ?

- Oui
- Non

Nombre de formations par an :

Les activités culturelles :

Nombre total des activités culturelles par an :

Accueillez-vous des classes et des groupes pour des visites guidées ?

- Oui
- Non

Avec quelle fréquence ?

■

Nombre total des visites par année ?

▪

Quel type d'activité culturelle la bibliothèque programme régulièrement ?

Expositions :

- Exposition photographique
- Exposition d'art plastique
- Exposition d'illustration
- Exposition patrimoniale

Manifestations orales :

- Conférence
- Table ronde
- Débat
- Rencontre
- Lecture
- Conte

Manifestations audiovisuelles :

- Projection de film
- Concerts
- Spectacle
- Performance

Manifestations participatives :

- Atelier d'écriture
- Atelier de dessin
- Ateliers de calligraphie
- Ateliers de peinture
- Ateliers de BD
- Ateliers de plantation ou jardinage
- Atelier de cuisine
- Club de lecture

Quels sont les objectifs de votre programmation culturelle ?

▪

▪

- 
- 
- 

Les partenaires :

Faites vous appelle à des intervenants extérieurs pour la mise en place, l'organisation et l'animation des manifestations culturelles ?

- Oui
- Non

Si oui veuillez les citer :

- 
- 
- 
- 
- 

Quels sont les partenaires avec lesquels vous collaborer en matière d'action culturelle ?

- 
- 
- 
- 
- 

Avez-vous un comité de lecteurs ou d'usagers avec laquelle vous travailler pour prendre des décisions dans la bibliothèque ?

- Oui
- Non

Comment vous l'avez constitué ?

- 

Les usagers :

Quel est le type d'animation qui intéresse le plus le public ?

- Expositions
- Manifestations orales
- Manifestations audiovisuelles :
- Ateliers
- Autres à préciser :

Quel public vos animations visent elle le plus ?

- Le public scolaire
- Les enfants
- Les jeunes
- Les jeunes adultes
- Le public familial
- Les adultes actifs
- Les personnes âgées
- Les publics empêchés à préciser (ex : malvoyants) :
- Autres à préciser :

Organiser vous régulièrement des formations des usagers pour l'utilisation des services de la bibliothèque ?

- Oui
- Non

La communication :

Comment vous communiquez autour de votre programmation ?

- Lettre d'information
- Sur le site de la bibliothèque
- Affiches
- Sur les réseaux sociaux
- Autre à préciser :

Les TIC dans la bibliothèque :

Disposez-vous d'une salle informatique

- Oui
- Non

Nombre total des postes informatique :

Accès au poste illimité ou bien sur un nombre précis d'heures ?

Les usagers ont accès au wifi ?

- Oui
- Non

Une imprimante aux services des usagers gratuite ou payante ?

■

### **Questionnaire : Bibliothèque du Complexe culturel « Les Grands Arbres »**

Dans le cadre d'une recherche concernant la bibliothèque, on sollicite votre collaboration afin de connaître votre opinion sur les services actuels de la bibliothèque et vos suggestions pour d'éventuelles améliorations. Nous vous remercions pour votre collaboration.

#### **Vous êtes**

- Homme
- Femme

#### **Vous êtes**

- Étudiant / Élève
- Professionnel
- Sans emploi
- Autre :

#### **Domaine d'étude ou de travail**

#### **Votre âge**

- Moins de 17
- 17-25
- 26-35
- 36-60

- +60

**Vous êtes inscrit(e) à la bibliothèque du Complexe culturel « Les grands arbres »**

- Oui
- Non

**Si votre réponse est oui, depuis combien de temps ?**

**À quelle fréquence venez-vous à la bibliothèque ?**

- Rarement (moins d'une fois par mois)
- Souvent (environ une fois par mois)
- Très souvent (au moins une fois par semaine)

**Vous vous rendez à la bibliothèque**

- Seul (e)
- Accompagné (e)
- Avec votre famille
- Autre :

**Comment avez-vous pris connaissance de la bibliothèque ?**

**Pour vous la bibliothèque est un lieu**

- d'étude
- de lecture
- de travail
- de divertissement / de rencontres

**Vous vous rendez généralement à la bibliothèque pour quelle raison ?**

- Utiliser l'espace comme lieu de travail et de lecture

- Emprunter des documents (livre, périodique...)
- Assister à des animations et activités culturelles
- Utiliser le matériel informatique (ordinateur, internet, imprimante, etc.)
- Autre :

**Est-ce que la bibliothèque répond de manière adéquate à vos attentes**

- Oui
- Non

**Si vous avez répondu par non, quelles sont les raisons pour lesquelles la bibliothèque ne répond pas à vos attentes ?**

---