

Rapport de Stage

Jényfer MALGALE

Etudiant en Master 2 – « Enseignement, Education, Enfance »

IUFM de Montigny-Lès-Metz

UE 1018 – Alternance et Insertion professionnelle

Tuteur de Stage : Madame Yvette MOLLICONE

Tuteur IUFM : Madame Marie-Christine VINSON

Année universitaire 2012-2013

Sommaire

I.	Introduction	1
II.	Présentation de la structure	1
1.	Le cadre	1
a.	La situation géographique	1
b.	Le cadre institutionnel	1
2.	L'organisation du service	2
a.	L'organigramme	2
b.	Les espaces	2
c.	Les partenaires	3
3.	Les missions de la structure	4
4.	Le public	5
5.	Les actions culturelles menées	6
a.	Les actions régulières	6
b.	Les actions ponctuelles	8
c.	Les actions hors-les-murs	8
III.	Projet et compte-rendu d'expérience	10
1.	Les missions confiées	10
a.	Pour les tâches de gestion	10
b.	Pour les actions culturelles	10
2.	Mon projet d'action	11
a.	La description du projet mis en place	11
b.	Les objectifs du projet	12
c.	La conception des questionnaires	12
d.	Le pré-test	17
e.	Le traitement des résultats	17
f.	Les problèmes rencontrés	18
g.	Les limites du projet	18
IV.	Les compétences mobilisées	19
1.	Les compétences renforcées	19
2.	Les compétences nouvelles	19
V.	Bilan de l'expérience	19
VI.	Bibliographie	22
VII.	Annexes	23

I. Introduction

Dans le cadre de ma formation, j'ai effectué un stage long de deux mois (du 25 mars au 4 mai) à la Médiathèque Georges Brassens de Maizières-Lès-Metz. Elle a ouvert ses portes en septembre 2003 en plein centre ville de la commune au 65 Grand'rue. Elle offre ainsi un lieu culturel riche et très actif aux habitants de la commune et des environs.

Lors de ce stage, un projet, intitulé « enquête de satisfaction sur les actions culturelles proposées par la médiathèque », a été mis en place à la demande de la structure. Il aura donc pour but de sonder l'opinion des usagers de la médiathèque sur les actions culturelles qu'elle propose.

Nous verrons dans un premier temps, la présentation de la structure. Puis dans un second temps, une présentation et une analyse de mon projet d'action.

II. Présentation de la structure

1. Le cadre

a. La situation géographique

La médiathèque est implantée à Maizières-Lès-Metz. Cette ville, proche d'un grand axe autoroutier, est située à la périphérie de Metz. Elle compte plus de 10 000 habitants et fait partie d'une communauté de communes. La médiathèque se trouve au bord d'une rue principale traversante de Maizières-Lès-Metz : la Grand'rue. Cet emplacement est donc bien visible par les habitants et les usagers. Des places de parkings sont présentes tout le long de la rue ainsi qu'un grand parking dans une des rues adjacentes. L'environnement autour de la structure se compose essentiellement de commerces et de services. Tout cela peut expliquer sa forte fréquentation¹.

b. Le cadre institutionnel

La médiathèque Georges Brassens est un service public communal et dépend donc de la Mairie. Le Maire et le Conseil Municipal définissent la politique culturelle appliquée par la médiathèque. Ils décident du budget accordé à la structure. C'est lui qui permet de mettre en place les actions culturelles menées. Ce budget est voté chaque année en mars et se base sur le budget prévisionnel établi, au préalable, par la directrice du lieu. En ce qui concerne les acquisitions, la mairie fournit 2 €/hab. : une base définie par le département.

La médiathèque transmet régulièrement à la Mairie des rapports informels sur les actions entreprises. Des rencontres ont lieu avec l'Elu en charge du service pour discuter de ces actions culturelles, entre autres. Ces réunions interservices permettent de savoir si les actions menées sont bien

¹ Cf. point 5 « Le public ».

cohérentes entre elles. Le service médiathèque se doit donc de donner régulièrement des comptes à la Mairie.

2. L'organisation du service

a. L'organigramme²

Comme nous pouvons le remarquer dans l'organigramme situé en annexe, sept personnes diplômées gèrent et s'occupent du bon fonctionnement de la médiathèque. La directrice de la structure a opté pour un management participatif ayant pour but d'optimiser la collaboration du personnel. En effet, la bonne entente et la convivialité se ressentent pleinement dans la structure. De plus, chacune de ces personnes est polyvalente et n'est pas strictement cantonnée à un seul poste. Au sein de ce service culturel, j'ai eu la chance de me voir confier un rôle polyvalent durant mon stage. J'ai pu ainsi observer et découvrir tous les secteurs (adulte et jeunesse) ainsi que participer à toutes les actions culturelles mises en place, ce qui m'a été très utile dans l'élaboration de mon projet.

b. Les espaces

Une surface de près de 2300 m² a été construite, comportant trois étages, dont deux accessibles au public (rez-de-chaussée, 1^{er} étage)³, ce qui offre un espace conséquent pour permettre la diffusion de la culture et de la connaissance (salle d'exposition, de conte, de travail, etc.). Le 2^e étage est réservé au personnel, il regroupe l'espace des bureaux et la réserve du secteur jeunesse.

La médiathèque se divise en trois grands secteurs :

- Le secteur adulte s'étend sur les deux niveaux : le rez-de-chaussée et le 1^{er} étage. Au rez-de-chaussée se trouve les fictions (romans et DVD), les revues et la presse. Les nouveautés sont posées sur des présentoirs, à la différence des autres ouvrages installés sur des étagères. Le 1^{er} étage, quant à lui, regroupe les documentaires tout format et les contes, permettant une lecture plus fonctionnelle.
- Le secteur jeunesse s'insère dans le 1^{er} étage de la médiathèque. La Marmothèque destinée aux 0-3 ans, le coin des galopins (4-8 ans) et l'espace fiction jeunesse pour les plus grands, s'harmonisent en un espace de convivialité. Cet espace regroupe romans, DVD, CD ROM, albums, BD et revues.
- Le secteur multimédia s'implante donc à divers endroits de la médiathèque offrant ainsi une plus large disponibilité aux usagers. Sans oublier, l'espace CD et revues musicales installés au premier étage.

² Cf. annexe « Organigramme hiérarchique ».

³ Ces deux espaces sont visualisables dans l'annexe « Les espaces de la médiathèque ».

L'agencement de la structure offre une médiathèque agréable et accueillante. Les espaces sont bien délimités comme nous avons pu le voir précédemment. Un peu partout dans la médiathèque sont disposés des banquettes, des fauteuils, des chaises et des tables renforçant le côté cosy du lieu et l'atmosphère chaleureuse.

L'organisation des espaces et le mobilier adapté propose une présentation de documents aérée et attrayante. Un maximum de documents sont exposés soit à plat, soit de face et le mélange des supports permet d'avoir, au même endroit, différents types de documents sur un sujet commun. Les murs de livres ont été évités au maximum au profit d'étagères et de meubles avec caissettes.

De nombreux outils sont mis à disposition des usagers et dispersés dans la médiathèque : lecteurs DVD, connexion internet, accès à l'informatique, consultation CD-ROM, postes de travail. Une salle de travail et une salle de réunion mises à l'écart permettent également au public de travailler seul ou en groupe avec une certaine tranquillité.

De manière plus générale, la médiathèque offre une certaine « *logique de consommation* »⁴ c'est-à-dire qu'à différents endroits les bibliothécaires ont pris le parti de pré-sélectionner certains documents plutôt que d'autres. Ces documents sélectionnés peuvent être des nouveautés, des documents en lien avec un événement ou encore un choix personnel des bibliothécaires. Ils sont alors mis en vedette sur de grands panneaux ou sur de grandes étagères. Nous pouvons dire que le lecteur est alors guidé dans ses choix de prêt. Cette action fait partie du rôle de médiateur culturel de la bibliothécaire et permet de faire découvrir des auteurs méconnus du grand public.

c. Les partenaires

Dans le secteur des médiathèques, le partenariat est important et nécessaire à son bon fonctionnement et à ses perspectives de développement. C'est la raison pour laquelle la médiathèque Georges Brassens entretient un certain nombre de relations avec des partenaires internes et externes.

- Les partenaires internes

Les partenaires internes sont tous les autres services de la Mairie : l'animation, le Conservatoire de musique, le R.A.M.⁵, la crèche et la communication. Le service communication joue un rôle important pour la structure, en effet, c'est elle qui entretient matériellement les relations entre la médiathèque et les différents publics. Elle élabore les plaquettes d'informations, les affiches, les tracts mensuels et gère les relations avec la presse.

La collaboration avec le conservatoire de musique de Maizières-Lès-Metz s'effectue pour les matinées bébés. En effet, une professeure de musique intervient dans les matinées bébés, un vendredi par mois, pour un éveil musical des très jeunes enfants.

⁴ Privat, J-M. (1993). L'Institution des lecteurs, *Pratiques de lecteurs*, 80.

⁵ Réseau des Assistantes Maternelles.

- Les partenaires externes

A la différence des précédents, les partenaires externes ne font pas partie des services de la Mairie et regroupent la P.M.I.⁶, le département avec la DLBP⁷, les associations, le collège, le Théâtre DEST, les librairies et les écoles.

Le partenariat Ecole/Médiathèque est très ancien et devenu naturel. Il est alors normal de dire que l'école est l'un des partenaires privilégié de la structure. En effet, ces deux institutions ont un patrimoine commun : la littérature jeunesse. Elles sont complémentaires et ont plusieurs objectifs en communs. A ce sujet, il suffit de se reporter à l'enquête⁸ menée par Jean-Marie Privat en 1993 sur la coopération entre les bibliothèques et les écoles. A la question concernant les accueils de classe, les Bibliothèques municipales répondaient : donner le goût de lire (75%), habituer à fréquenter le lieu (45%) et construire un comportement autonome (43%).

Pour ces accueils de classe, la programmation culturelle de toutes les animations disponibles sont distribuées aux écoles de Maizières-Lès-Metz en début d'année scolaire afin que chaque professeur puisse s'y inscrire. Le formulaire d'inscription est rempli et renvoyé ensuite à la médiathèque. Un bus gratuit est mis à disposition pour les écoles excentrées. Les moyens de transport ne sont donc pas un problème.

Le but de tous ces partenariats est de créer un réseau autour de la lecture et de diffuser celle-ci le plus largement possible.

3. Les missions de la structure

Les trois principales missions de la médiathèque sont : sociale, éducative et culturelle. La mission culturelle consiste en une lecture publique c'est-à-dire en une mise à disposition de documents au public. La politique culturelle de la médiathèque tend vers une volonté d'animation et à une incitation à la lecture pour les jeunes : d'où l'abonnement gratuit pour les moins de 18 ans et les nombreuses animations destinées aux enfants.

La structure a également un rôle de création de lien social grâce à une mixité des genres et des publics dans un même endroit. Elle offre l'accès à tous les types de médias pour ainsi permettre une pluralité des supports culturels.

La ville veut faire de sa médiathèque « *un pivot de sa politique culturelle* »⁹. Elle aura pour objectif de tisser des liens entre les habitants, lecteurs ou non, grâce à un ensemble de documents riche et diversifié et de répondre aux divers besoins des citoyens. Ils peuvent ainsi avoir la possibilité de se former, s'informer, se cultiver, s'enrichir et se distraire. D'où, ses missions éducatives et sociales.

⁶ Protection Médicale Infantile.

⁷ Direction de la Lecture Publique et des Bibliothèques.

⁸ Privat, J-M. (1994). Ecole et bibliothèques publique: quelles coopérations ?, *Actes de lecture*, 47.

⁹ Expression utilisée dans le *préambule du discours de monsieur TERRIER*.

La bibliothèque se doit aussi d'être ouverte à tous, sans discrimination culturelle ou sociale et dans le respect des règles communes. Tout le monde a alors la possibilité de s'approprier connaissance et culture. Elle propose un choix multiples d'actions culturelles et un service de qualité à son public.

4. Le public

Le public est constitué principalement d'abonnés mais aussi de quelques lecteurs occasionnels. Parmi les abonnés, il faut compter les résidents de la commune, ceux de la Communauté de Commune et ceux d'autres villes environnantes.

Les adhésions sont annuelles de date à date, des tarifs réduits sont proposés aux habitants de Maizières-Lès-Metz et de la Communauté de Communes ainsi qu'aux étudiants, personnes handicapées et demandeurs d'emploi. Plusieurs formules leur sont ensuite proposées : adhésion tous documents, adhésion documents papier et l'adhésion des collectivités (associations et écoles) et autres organismes. La structure distingue donc les individuels des groupes. Si les premiers viennent librement à la médiathèque sur leur temps personnel, les seconds arrivent en groupes constitués comme les classes ou les associations.

En 2012, 2078 inscrits ont été recensés : 931 sont âgés de 0 à 14 ans et 1147 sont des plus de 18 ans. Un nombre qui est en constante augmentation au fil des années. En effet, la médiathèque a beaucoup de succès et les inscrits sont des personnes régulières. Un public qui semblent alors satisfait et dont les besoins et les attentes sont comblés par la structure. La majorité des inscrits sont des habitants de Maizières-Lès-Metz avec un total de 1299.

En 2012, le service a prêté 85 857 documents : 43868 pour les enfants et 41 989 pour les adultes. Ce chiffre est aussi en constante augmentation puisqu'il est lié à la hausse du nombre d'inscrits. La politique des élus, visant à mettre l'accent sur le jeune public, est donc pleinement respectée car les enfants empruntent plus que les adultes. Un chiffre qui peut s'expliquer par le fait que des classes viennent emprunter en dehors du temps d'ouverture au public et que tous ces élèves empruntent sans forcément y être inscrits en temps que personne individuelle.

Les documents les plus empruntés sont les imprimés : 51 893 prêts, suivis par les documents multimédias avec 16 188 prêts. Les documents imprimés ont par ailleurs toujours autant de succès malgré les rumeurs concernant le désintéressement de la lecture de nos jours. Les documents multimédias ont également du succès, et ce, malgré les téléchargements. La médiathèque semble alors répondre aux attentes du public et s'y adapte constamment.

Les écoles constituent également un public important pour la médiathèque. Les accueils de classe se font les mardis, jeudis matins et les vendredis et mobilisent toutes les écoles environnantes.

L'établissement a donc une bonne fréquentation. En effet, tous les mois, il y a de nouvelles inscriptions et l'effet gratuité pour les jeunes se fait ressentir. La crise économique y est sans doute également pour beaucoup. En effet, nombreux sont les nouveaux inscrits qui déclarent préférer

fréquenter une médiathèque et payer un droit d'inscription plutôt que d'acheter les documents (papier ou vidéo) souvent très chers.

5. Les actions culturelles menées

La médiathèque Georges Brassens propose des actions régulières, des actions ponctuelles ainsi que des actions hors-les-murs. Elles servent à développer chez l'utilisateur une certaine pratique culturelle.

a. Les actions régulières

- Pour les jeunes

La « Matinée Bébé », uniquement sur réservation, propose un éveil aux livres pour les plus jeunes (de 0 à 3 ans) accompagnés de leurs parents ou grands-parents. Cette rencontre a lieu une fois par mois, le vendredi matin. C'est un lieu de rencontre autour des albums, des comptines, des chansons et des jeux de doigts. Un professeur d'éveil musical, travaillant au Conservatoire de musique de la ville, et la médiatrice du livre gèrent l'animation. En effet, pour cette séance une animation musicale en lien avec l'album choisi est proposée. Le choix de l'album se fait, par exemple, en fonction des événements du calendrier à venir (ex : les saisons) ou encore de la facilité à l'agrémenter avec une petite chanson ou des gestes. Les albums avec des animaux sont aussi énormément sollicités car les possibilités de bruitages et de sons sont multiples. Le but de cette animation est d'insérer l'enfant dans la communauté auquel il appartient et de l'éveiller culturellement et artistiquement. En moyenne, l'animation accueille de 25 à 30 enfants par séance

L'animation proposée pour le R.A.M. a lieu juste après la séance de la « Matinée Bébé », pour des raisons pratiques. Elle permet aux assistantes maternelles d'échanger et aux bébés de s'éveiller autour des livres. La bibliothécaire, en charge de cette animation, fait une lecture d'album en le mettant en valeur par des comptines et des jeux de doigts. Les enfants sont ensuite libres de manipuler les livres. Le choix de l'album se fait de la même manière que pour la matinée bébé. L'animation a accueilli en moyenne 100 enfants en 2012.

« Les Ecoutilles » est une autre forme d'action proposée par la discothécaire de la structure. L'animation permet aux enfants de plus de 8 ans d'explorer l'univers de la musique et d'échanger sur le sujet du jour. Le public y assistant est en général sensibilisé à la musique puisqu'il est inscrit dans un conservatoire de musique.

Certaines actions ne sont proposées qu'à un public scolaire de primaire et forment les « Accueils de classe ». Les enfants sont alors considérés comme des élèves avec tout ce que cela entraîne. 105 classes ont été accueillies pour l'année scolaire 2011-2012. Ces classes viennent soit pour un prêt de livre, la classe vient alors emprunter des livres dans la plage horaire qui lui a été réservée sur le temps d'ouverture du service au public, soit pour un prêt de livre et une animation.

Les animations proposées pour ces classes sont :

- La visite d'exposition : il s'agit d'une visite commentée par un agent de la structure suivi d'un atelier.
- La rencontre avec un auteur ou un artiste : c'est une occasion pour échanger sur les contenus des livres ou des œuvres, sur l'acte d'écrire ou de créer ou encore sur le métier. Il est préférable que les enfants préparent cette visite à l'avance.
- La recherche documentaire : une action menée avec des classes de Cours Moyen. La classe vient découvrir les différents systèmes de rangement de la médiathèque (classification Dewey, les espaces, le rangement par auteur, etc.). Cette animation a pour but de rendre le lecteur autonome dans ses recherches, de lui faire repérer les différents types de documents présents à la médiathèque et de lui donner les techniques qui permettent de les retrouver.
- La découverte d'un genre ou d'un auteur : l'objectif est de faire découvrir un sujet quel qu'il soit pour apporter des éléments d'analyse et de réflexion aux élèves.
- Les contes : la classe vient écouter, dans la salle du conte, des contes sur le thème de son choix. Lors de mon stage, par exemple, une classe est venue écouter des contes sur les loups car cela correspondait à leur projet d'école.
- Kamishibai¹⁰ : une animation très appréciée par ce jeune public de par son originalité.

Chacune de ces actions demande aux professeurs des écoles intéressés une réservation préalable à la médiathèque. La liste des animations peut être choisie selon leurs envies ou leur projet en cours. Ils peuvent aussi en ajouter, rien n'est totalement figé.

Depuis l'Heure Joyeuse qui l'avait instituée dès 1924, c'est l'animation la plus connue et la plus pratiquée dans les sections jeunesse : l'heure du conte, appelée dans la structure la « Malle aux histoires ». C'est une animation qui prône l'oralité et qui est proposée deux mercredis par mois. Le mercredi est alors divisé en deux séances : le matin concerne les petits (3-7 ans) et l'après midi les plus grands (8 ans et plus). La « Malle aux histoires » accueille les enfants, accompagnés d'un proche, pour leur raconter des histoires et leur offrir des moments d'émotion favorisant l'évasion, l'imagination et peut-être aussi l'envie de lire seul chez eux. C'est une autre approche pour entrer dans les livres : écouter des contes traditionnels, des histoires contées, des lectures d'albums, des chansons courtes pour diversifier et démarquer la fin et le début d'une autre histoire. La structure fait appel aux bénévoles disponibles de l'« Atelier Conte Adulte »¹¹ pour venir conter et animer les deux sessions avec des membres de l'équipe. Cette animation a lieu dans la salle du conte. En 2012, 1 238 personnes ont assisté aux séances.

¹⁰ C'est un petit théâtre d'images créé par les Japonais. C'est un cadre en bois dans lequel sont placées les images nécessaires pour raconter une histoire. Derrière chaque image est écrite une partie du texte du récit et au fur et à mesure que l'on retire les illustrations du cadre, on peut lire l'histoire.

¹¹ Cf. plus bas.

- Pour les adultes

L'« Atelier Conte Adulte » est organisé une fois par mois et permet à des bénévoles de travailler le conte et d'échanger des histoires. Lors de cet atelier, un planning est distribué pour permettre aux conteurs bénévoles de s'inscrire aux prochaines « Malles aux histoires ». Effectivement, ils apportent leur aide aux bibliothécaires pour les animer. Pour l'atelier, des séances de formation avec différents conteurs professionnels ont lieu tous les ans pour former les bénévoles.

L'« Atelier d'écriture » est animé par un intervenant extérieur à la structure. Dix séances sont proposées pour un groupe limité à douze personnes (adolescents et adultes). Il se déroule un jeudi soir par mois.

L'animation « C à la média » est organisée le troisième mardi soir de chaque mois. C'est un échange convivial autour de la littérature, de la musique et du cinéma. Chaque participant présente un ou plusieurs documents de son choix. La présentation des romans consiste, par exemple, à résumer l'histoire et présenter les personnages tout en ménageant le suspense. Des remarques d'analyse critique et une lecture à haute voix d'un extrait peuvent y être intégrées. Deux bibliothécaires sont chargées de l'animer. Le public concerné par cette animation est principalement composé d'habituels.

b. Les actions ponctuelles

Les actions ponctuelles ont lieu de manière occasionnelle à la médiathèque. Elles sont au nombre de trois : les expositions, les rencontres et les ateliers d'arts plastiques. Ces derniers, par exemple, n'auront pas lieu cette année.

Par contre, la médiathèque présente, chaque année, des expositions. Les visites sont libres, à l'exception des classes où une visite commentée est dispensée par un des agents de la structure. Cette année les expositions « Les masques » de Jean-Claude Sadoine et « Carnet de voyage à vélo » proposée par le Parc Naturel Régional de Lorraine ont été proposées au public. Lors des accueils de classe, les ateliers proposés se passent dans la salle de convivialité (Cf. annexe). Cette salle d'exposition n'est pas uniquement réservée au service de la médiathèque. C'est pour cela qu'une autre exposition « Italice » organisée par une structure extérieure : l'association « Franco Italienne » a pu profiter du lieu.

c. Les actions hors-les-murs

Ces actions ont lieu à l'extérieur de la médiathèque et sont entreprises par des agents de la structure. Elles regroupent les visites en P.M.I et en crèche ainsi que les actions « bibliothèque de rue ». Le but étant d'aller à la rencontre des publics qui ne fréquentent pas la structure.

- Pour les jeunes

Ces actions à destination des jeunes permettent d'amener les livres dans des lieux côtoyés par les enfants.

Les visites en P.M.I. sont des séances de lecture à haute voix d'albums dans la salle d'attente du médecin de la structure. Cette rencontre a lieu deux fois par mois en moyenne mais cette fréquence est modulable selon les disponibilités de la bibliothécaire en charge de l'animation. Le public visé est à la fois les jeunes enfants et à la fois les parents qui les accompagnent. C'est un public plutôt défavorisé, étranger et ne parlant que très peu la langue française pour la majorité. La bibliothécaire prend avec elle une caisse de livres, des livres choisis en fonction des événements annuels et des textes abordables. Elle privilégie également les imagiers et les livres. Elle ne choisit pas des livres en langues étrangères parce qu'elle ne pourrait pas les lire. La prise de contact avec l'enfant serait donc plus difficile. Sans compter que de nombreux parents ne savent pas lire non plus leur propre langue et seraient donc d'aucune aide pour la bibliothécaire. C'est une action qui vise à mettre en contact les familles avec les livres pour ainsi les inciter à venir fréquenter la médiathèque. Elle est alors promue et les animations proposées par la structure sont expliquées. L'objectif étant aussi de favoriser l'intégration des populations défavorisées, de participer à la lutte contre l'illettrisme et de démocratiser la culture.

Les visites en crèche ont presque les mêmes buts et se déroulent de la même manière que celles en P.M.I. Une différence au niveau du public est tout de même notable. En effet, les enfants de la crèche sont déjà familiarisés avec les livres et sont donc plus demandeurs d'histoires. Ils viennent spontanément vers les livres et les puéricultrices ont remplacé les parents.

- Tout public

Les actions « bibliothèque de rue » ont lieu les étés. Les bibliothécaires préparent des caisses de livres qu'elles iront ensuite présenter dans différents quartiers de la ville. Les zones sélectionnées pour ces actions sont des quartiers où peu d'habitants fréquentent la médiathèque.

Toutes ces animations sont donc en lien avec un fonds de documents, fonds qui permet par le prêt de prolonger chez soi la découverte, le plaisir ou encore la réflexion.

Le public est très réceptif à toute cette offre culturelle mise en place, le nombre de participants le prouve. La diversité des animations proposées permet de toucher un public très large et varié et parfois différent de celui qui fréquente habituellement l'établissement. En ce qui concerne les animations régulières, nous voyons très nettement qu'elles sont devenues des habitudes auprès du public. Malgré une grande diversité dans les actions proposées, certains objectifs restent des constances : les animations jouent un rôle à la fois culturel, social et de loisirs.

III. Projet et compte-rendu d'expérience

1. Les missions confiées

Lors de mes huit semaines de stage, j'ai eu la possibilité de me voir confier plusieurs missions diverses et variées.

a. Pour les tâches de gestion

J'ai participé au travail régulier d'une bibliothécaire en abordant, par exemple, le « catalogage »¹² ou encore l'équipement des livres. Ce dernier est un travail purement manuel qui consiste à couvrir, tamponner et coter le livre. Le rangement des documents est une tâche quotidienne pour les bibliothécaires, c'est la raison pour laquelle je m'y suis également attelée. J'ai apporté mon aide à une bibliothécaire du secteur jeunesse pour constituer une liste d'achat de Bandes Dessinées sur la base informatisée Electre. À la fin des mois de mars et d'avril, j'ai réparti les tracts des prochaines animations de la médiathèque pour les écoles primaires de Maizières-Lès-Metz. Ces feuillets d'information permettent aux parents de chaque élève d'être tenus au courant des événements à venir. J'ai également eu la possibilité d'être à la banque de prêt et ainsi procéder moi-même aux retours et aux prêts de documents. Lors des heures d'ouverture au public, j'ai renseigné les usagers lorsqu'ils avaient des interrogations.

b. Pour les actions culturelles

A chaque fois que cela était possible, j'ai apporté mon aide pour les animations que ce soit pour la préparation des lieux ou pour les animations en elles-mêmes.

En effet, j'ai assisté à toutes les actions culturelles que proposait la médiathèque à l'exception des « Ateliers d'écriture » pour des raisons pratiques.

J'ai assisté à deux reprises à l'« Atelier Conte Adulte » où j'ai eu l'occasion de conter une histoire. En lien avec ces ateliers, j'ai participé à trois journées « Malles aux histoires » et conté deux fois.

Je suis allée à la PMI et à la crèche pour apporter mon aide aussi. J'ai observé puis participé à l'animation « C à la média » ce qui m'a permis de présenter à mon tour un livre aux participants.

Durant les trois premières semaines de mon stage, la médiathèque a accueilli l'exposition « Les Masques » de Jean-Claude Sadoine. J'ai pu ainsi en profiter pour participer aux « Accueils des classes » des écoles de primaire prévus pour les visites. J'ai, à plusieurs reprises, pris en charge la lecture de l'album¹³ proposé au début de la visite et aider aux différents ateliers dispensés selon le niveau des élèves : confection de masques pour les maternelles, questionnaires pour les élémentaires. En plus de cela, j'ai également eu la chance d'animer trois visites : deux classes de

¹² Mise en mémoire informatique des renseignements bibliographiques d'un document.

¹³ Herbéra, G. (2010). *Monsieur cent têtes*. Nantes : MeMo.

maternelle et une classe d'élémentaire. Une bibliothécaire était à chaque fois présente avec moi. J'ai réalisé les comptes-rendus de ces trois visites. Pour l'exposition « Carnets de voyage à vélo », qui débutera le 10 mai, j'ai eu la chance de pouvoir préparer, avec la responsable du secteur jeunesse, le déroulement des prochains accueils de classe.

J'ai pu découvrir et m'essayer, lors d'une visite de classe, à une pratique qui m'était encore inconnue jusqu'à présent : la lecture d'un album « Kamishibai ».

L'accueil d'une classe d'élémentaire pour une recherche documentaire a eu lieu également, ce qui m'a permis d'y assister. La médiathèque a reçu la visite d'une auteure-illustratrice, Frédérique Bertrand. L'animation était organisée pour une classe de Cours Préparatoire sélectionnée suite à un concours de lecture organisé par le Conseil Général de Moselle « MoseL-lire ».

A la fin de la plupart des animations, j'ai eu l'occasion d'interroger les participants. Leurs réponses m'ont aidé à l'élaboration de mon projet.

2. Mon projet d'action

Avant le début de ce stage, un pré-projet a été élaboré entre ma maître de stage et moi-même afin de visualiser les différentes possibilités d'actions, et ce, pour répondre aux exigences du cahier des charges dressé par l'Université de Lorraine et bien-sûr aux attentes de la structure. Suite à cet échange, un projet d'action s'est mis en œuvre tout au long de mon stage.

a. La description du projet mis en place

Mon projet consiste à réaliser une enquête de satisfaction sur les actions culturelles proposées par la médiathèque. Les personnes concernées par cette enquête sont les usagers individuels inscrits et les professeurs des écoles. Pour répondre au mieux à cette enquête, la technique du questionnaire a été utilisée. On appellera « sujet »¹⁴ le répondant au questionnaire. Ainsi, les sujets pourront alors s'exprimer en toute subjectivité sur leur ressenti. Deux questionnaires différents ont été conçus :

- le premier s'adresse aux usagers individuels inscrits à la médiathèque
- le second s'adresse aux professeurs des écoles dont les écoles sont en partenariat avec la structure

Cette volonté d'en créer deux s'explique par le fait que certaines animations ne s'adressent qu'à un public scolaire comme par exemple, la découverte d'un genre ou d'un auteur, la recherche documentaire, les contes ou encore les visites guidées des expositions. Les actions culturelles menées à leurs intentions n'ont pas les mêmes buts que les autres de par leur approche plus pédagogique. Le partenariat entre les écoles et la médiathèque est très important pour la mairie c'est pourquoi l'avis des enseignants est intéressant. Ainsi, si l'enquête se voulait être la plus complète possible, un questionnaire devait être conçu pour eux.

¹⁴ Terme employé dans « *Le questionnaire dans l'enquête psycho-sociale* » de Roger Mucchielli.

Ce projet correspond à une demande de la structure. En effet, elle trouve regrettable de ne pas avoir à sa disposition un moyen de connaître les raisons de la participation, et surtout de la non-participation, des usagers aux différentes actions culturelles

b. Les objectifs du projet

L'objectif principal de ce projet est de connaître l'opinion des usagers sur les prestations culturelles mises en place par la médiathèque. Il serait, en effet, intéressant de savoir pour quelles raisons le public participe ou ne participe pas à telle ou telle action culturelle. Ce questionnaire permettra d'obtenir ainsi plusieurs renseignements, de mettre en lien les réponses obtenues et les statistiques calculées. Les objectifs restent néanmoins les mêmes pour les deux questionnaires.

Il nous informera sur les motivations du public, sur ses attentes et sur ses souhaits. Et suite aux différentes réponses, des mesures pourront alors être prises par la médiathèque pour améliorer les prestations.

c. La conception des questionnaires

- La pré-enquête

Avant toute rédaction des questionnaires, il est important qu'une pré-enquête ait lieu. Elle relève essentiellement de l'observation. C'est ainsi que, lors de mes trois premières semaines de stage, j'ai pris le temps d'apprendre à bien connaître le fonctionnement de la médiathèque. Et plus précisément, dans le cadre de mon projet, je me suis concentrée sur les actions culturelles qu'elle proposait. Pour cela, j'ai donc observé au préalable leur déroulement (de leur préparation à leur réalisation) pour ensuite y apporter ma participation comme expliqué dans le paragraphe « *les missions confiées* ». J'ai ainsi constaté que la médiathèque proposait des animations adaptées aux âges du public et à leur statut. Il m'a paru essentiel de bien cadrer à la fois les actions culturelles proposées et à la fois le public qu'elles visent. C'est la raison pour laquelle, je les ai autant développées dans ma partie « *Description de la structure* ».

A la fin de chaque animation, j'ai interrogé oralement le public présent. Ce sondage m'a permis d'amorcer mon projet de questionnaires en me faisant déjà une idée des ressentis que pouvaient avoir les personnes sur les animations en question. Cela m'a permis de mener un début de réflexion sur les questions qui pourront éventuellement être posées.

- Les recherches sur le sujet

J'ai effectué plusieurs recherches sur le sujet de mon projet : l'enquête par questionnaires. En effet, n'ayant aucune formation sur ce type d'enquête, j'ai dû me renseigner auprès d'ouvrages de références (cf. bibliographie), d'autres structures, d'un de mes cours de T.E.R.¹⁵ intitulé « *le*

¹⁵ Travail d'étude et de recherche.

questionnaire » ou encore de mon expérience personnelle face aux enquêtes. Dans les ouvrages, j'ai trouvé plusieurs informations concernant notamment la manière de réaliser une enquête, de construire un questionnaire, d'éviter les erreurs ou encore de traiter les résultats. J'ai tenté de contacter par mail d'autres structures comme les médiathèques et les musées environnants afin de savoir s'ils utilisaient ou avaient déjà utilisé ce mode de fonctionnement afin de connaître l'avis du public sur leurs prestations. Un exemple de pratique aurait pu me guider, mais finalement une seule structure m'a répondu, la médiathèque d'Uckange.

Voici la réponse d'un membre de l'équipe de cette médiathèque : « *Bonjour, nous avons réalisé ce type d'enquête de satisfaction à plusieurs reprises. Nous avons toujours opté pour un questionnaire type QCM afin de pouvoir exploiter les résultats facilement. Une question ouverte était quand même proposée en fin de questionnaire sur le type de service non proposé que le "sondé" aurait souhaité voir proposé dans nos locaux.*

Nous avons cherché à cerner - la satisfaction en termes d'accueil : disponibilité et compétence du personnel ; - la satisfaction par rapport au fonds proposé (pour chaque support) ; - la satisfaction par rapport aux animations ; - la satisfaction par rapport aux horaires d'ouverture. Les enquêtes ont toujours porté sur un échantillon hors public scolaire.(en général une centaine de personnes). Le dépouillement a été fait en distinguant les âges (plus ou moins de 17 ans). Les questionnaires ont toujours été anonymes, sauf pour le sexe et l'âge. Salutations. Hervé Mertes. ». Malheureusement, il ne m'a pas délivré le questionnaire qu'il avait mis en circulation pour le public, ce qui ne m'a pas permis d'avoir un exemple.

- La rédaction des questionnaires

Durant les cinq semaines restantes, suite à mon temps d'observation, je me suis attelée à l'élaboration des deux questionnaires. Ils ont été à plusieurs reprises modifiés et améliorés en fonction des avancées de ma réflexion et de celle de mon maître de stage. La visite de ma tutrice de stage a aussi permis d'améliorer le questionnaire à destination des usagers inscrits à la médiathèque. Suite à tous ces regards découle une version définitive de chaque questionnaire (présente en annexe).

Les questionnaires sont constitués de questions fermées, de questions ouvertes ou encore de questions dites de « cafétéria »¹⁶. Les questions fermées permettent d'avoir soit des réponses du type « approbation-désapprobation » (exemple : question 3 du questionnaire des usagers inscrits) soit des réponses à cocher parmi la gamme proposée (exemple : question 1 de chaque questionnaire). Dans ces questions aucune place n'est faite au sujet pour qu'il s'exprime librement. Ces questions servent à faciliter le dépouillement des réponses, à ne demander que peu d'effort au sujet ou encore à introduire le questionnaire. Les questions ouvertes, comme par exemple les questions générales présentes à la fin de chaque questionnaire, ont pour but de laisser au sujet la liberté complète de s'exprimer comme il le veut, de formuler à sa guise son opinion en réponse à la question posée. Elles permettent aussi d'obtenir des informations utiles pour notre enquête. Le principal inconvénient de ce type de question

¹⁶ Terme employé dans, *Le questionnaire dans l'enquête psycho-sociale*, de Roger Mucchielli

est que les réponses risquent d'être très variées et de ce fait, difficiles à traiter lors du dépouillement. Une autre catégorie de questions existe, celle des questions de « cafétéria ». Elles évitent les inconvénients du dépouillement des réponses aux questions ouvertes. En effet, un large choix de réponses possibles est proposé au sujet en essayant d'être le plus complet possible. Ce qui différencie ces questions des questions fermées est qu'à la fin de la liste, un espace est prévu pour d'autres réponses éventuelles ou pour compléter sa réponse. Les avantages de ces questions sont qu'elles permettent au sujet de lui donner des idées de réponses possibles. Mais son principal inconvénient est que cela réduit les réponses spontanées du sujet. Ces questions demandent à la personne qui crée les questionnaires d'envisager toutes les réponses possibles pour ainsi éviter de devoir traiter trop de réponses extérieures. Dans mes questionnaires, elles se trouvent par exemple aux questions 4.

Les questions posées dans les questionnaires peuvent être regroupées en plusieurs parties :

- Les questions qui permettent d'obtenir des données personnelles : elles servent à cadrer le public visé. Elles concernent les deux premières questions de chaque questionnaire.
- Les questions qui permettent d'obtenir des données de comportements : elles servent à savoir si le public assiste ou non aux actions culturelles. C'est le cas des questions 3 et 4 du questionnaire à destination des usagers inscrits et des questions 3, 4 et 8 pour l'autre questionnaire.
- Les questions qui permettent de connaître les opinions et les attentes du public : elles servent à savoir comment le public perçoit les actions culturelles. Elles concernent les questions 5, 6, 9 et 10 du questionnaire pour les usagers inscrits et les questions 5, 6, 7, 13 et 14 pour l'autre.
- Les questions qui permettent de connaître les motivations du public : elles servent à comprendre pour quelles raisons, il a tel ou tel comportement face aux actions culturelles. C'est le cas de la question 8 du questionnaire à destination des usagers inscrits et des questions 9 et 11 pour celui à destination des enseignants.
- Les questions qui permettent de connaître d'autres informations : elles servent à savoir par exemple, si le public est mis au courant ou non des actions qui lui sont proposées ou encore de savoir s'il a déjà entendu parler de ces actions. Elles concernent la question 7 du questionnaire des usagers inscrits et les questions 10 et 12 de l'autre questionnaire.

Dans les deux questionnaires, l'enchaînement des questions choisit est le même :

- Dans un premier temps, on retrouve des questions générales permettant de cerner le public
- Dans un second temps, deux parties s'offrent au sujet selon sa réponse. En effet, si le sujet dit participez aux actions culturelles ou s'il dit fréquentez l'établissement alors il poursuit ordinairement son avancée dans la première partie du questionnaire. Mais, s'il ne participe

pas et ne fréquente pas alors il est reporté à la deuxième partie du questionnaire située plus loin.

- Dans un troisième temps, on retrouve les questions générales posées au sujet et ce, quelque soit son choix de partie précédente.

En ce qui concerne la question 5 du questionnaire à destination des usagers inscrits à la médiathèque, chaque action culturelle a été détaillée. En effet, malgré les questions inévitables et présentes pour toutes les actions, des questions plus précises ont pu ainsi être posées. Chaque action culturelle a ses spécificités et ses objectifs. Il y a des questions qui ne concernent parfois qu'une seule action culturelle comme par exemple la question « *êtes-vous satisfait(e) de l'assiduité nécessaire ?* » présente pour l'« Atelier d'écriture ». C'est effectivement le seul atelier qui demande une présence régulière.

Par contre, ce détail de questions sur les actions culturelles ne m'a pas paru pertinent pour le questionnaire à destination des enseignants. Premièrement, parce que ce qui m'importait le plus était de connaître leurs avis sur l'action culturelle, spécialement mis en place pour eux : les accueils de classe. Le détail de chaque animation proposée ensuite, comme par exemple la visite d'exposition ou encore la recherche documentaire, ne m'aurait pas apporté beaucoup d'informations supplémentaires. Deuxièmement, je n'ai pas eu la possibilité d'assister à l'ensemble des animations proposées aux classes, en faire alors un questionnement détaillé m'aurait été difficile.

Les questions « pourquoi ? » qui sont présentes soient à la question 5 soient à la 7 selon le questionnaire, ont été posées de cette façon afin de connaître très précisément l'avis du sujet sur tel ou tel point développé pour l'action. Cela permet de cerner au mieux ce qui va et ce qui ne va pas.

- La mise en forme

La présentation matérielle des questionnaires est une étape importante. Elle doit donner envie au sujet d'y répondre. J'ai choisi une orientation type paysage des feuilles pour pouvoir diviser ma page en deux colonnes. Ce choix m'a permis de mettre un maximum de questions sur une feuille et ainsi éviter des questionnaires trop longs en nombre de page. En effet, avoir devant soi un bloc de feuille n'est pas très agréable et ne donne pas très envie d'y répondre.

La typographie a été choisie dans le but d'être le plus clair possible. C'est pourquoi j'ai choisi une police courante et facile à lire : le « Times New Roman » en taille 12. L'espacement entre les questions n'est ni trop large pour ne pas perdre trop de place ni trop serré pour garder cet aspect aéré. Un emplacement est prévu pour inscrire la date de réception du questionnaire rempli, ou encore la date de l'interview pour le questionnaire à destination des usagers inscrits.

La présence des tableaux pour certaines questions donne un aspect organisé et structuré aux questionnaires. Les cases à cocher sont inévitables dans un questionnaire et permettent de voir

rapidement lesquelles sont cochées et lesquelles ne le sont pas. Il faut penser dans cette étape au dépouillement des résultats.

Au niveau de l'enchaînement des questions, ni le sujet ni l'enquêteur ne doivent se tromper. C'est pourquoi lorsque la question qui suit différerait selon la réponse qu'on a donnée à la question précédente, j'ai marqué de manière très claire dans quelle série on est reporté. D'où, les formules de transition de type « *si vous avez répondu oui* » ou encore « *si vous fréquentez l'établissement* » qui permettent de passer d'une partie à une autre.

Il était aussi important de mettre une introduction-présentation au début du questionnaire à destination des enseignants. En effet, ils se retrouveront seuls face au questionnaire et une explication sur cette démarche était alors nécessaire. J'ai donc pris le parti de l'écrire sous la forme d'un « chapeau » introductif au questionnaire. Il est présenté dans une typographie particulière et situé en tête. L'introduction-présentation doit être brève, efficace et réunissant les points essentiels comme le but de l'étude, le pourquoi il faut prendre la peine d'y répondre et la demande de réponse. Cette introduction est réduite pour l'autre questionnaire. En effet, elle est inutile quand l'enquêteur interroge lui-même le sujet puisque naturellement, il va justifier sa démarche et parler des buts d'une telle enquête. Cette présentation, orale ou écrite, sert à éveiller l'intérêt, à obtenir la coopération du répondant et surtout à éviter une réaction de rejet et de méfiance de la part de la personne interrogée.

- Le mode de diffusion

Les deux questionnaires ne seront pas diffusés de la même manière. Le questionnaire à destination des enseignants est un questionnaire dit « *d'auto-administration* »¹⁷ c'est-à-dire que le sujet est seul devant celui-ci pour y répondre. Les questionnaires seront alors envoyés par mail aux enseignants dont les écoles sont en partenariat avec la médiathèque. Ils pourront alors facilement le renvoyer, ce qui n'aurait pas été forcément le cas avec un envoi postal.

A l'inverse, le questionnaire à destination des usagers inscrits est un questionnaire par enquêteur car c'est celui-ci qui pose les questions et qui note ensuite les réponses. Une décision prise avec ma maître de stage afin d'être sûres d'avoir les retours des questionnaires. Ce sera donc à chaque renouvellement d'abonnement que le questionnaire sera proposé au public. Le fait de poser les questions permet de ne pas lui faire perdre trop de temps puisque selon ses réponses, l'enquêteur sélectionnera celles qu'il devra poser.

Les modes de diffusion choisis ont été pensés afin de faciliter par tous les moyens les retours des questionnaires. En effet, il ne faut pas s'attendre à ce que le sujet prenne trop d'initiative pour faire parvenir ses réponses.

¹⁷ Terme utilisé dans l'ouvrage, *Le questionnaire dans l'enquête psycho-sociale*, de Roger Mucchielli.

d. Le pré-test

Le pré-test a lieu après la rédaction des questionnaires. C'est une première approche sur la réception qu'auront les deux questionnaires sur le public visé. Il est donc important d'en effectuer un car cela permet de savoir s'il y a des problèmes liés à la compréhension ou à l'enchaînement des questions. En effet, des quiproquos ou des ambiguïtés peuvent s'y être glissés malgré toutes les précautions prises. Le public visé aura, quant à lui, un regard totalement objectif sur les questionnaires.

N'ayant pas eu le temps de faire ce pré-test durant mon stage, je retournerai à la médiathèque afin de les tester et de les mettre à l'épreuve du public. Je sélectionnerai alors un échantillon du public visé selon les objectifs de l'enquête. Pour le questionnaire à destination des usagers inscrits, je vais profiter de l'exposition « Carnets de voyage à vélo » pour aller à la rencontre des visiteurs. Et pour celui à destination des enseignants, je vais assister à deux accueils de classe, avec l'accord de ma maître de stage, afin d'avoir la possibilité de demander aux professeurs des écoles quelques instants pour y répondre.

e. Le traitement des résultats

L'enquête par questionnaire aboutit naturellement et logiquement à l'exploitation des résultats des questionnaires remplis. Lors de ce dépouillement, il est important de garder à l'esprit les objectifs de l'enquête.

En ce qui concerne le questionnaire à destination des usagers inscrits, un tri des résultats pourra s'effectuer à chaque début de mois. Cela permettra d'avoir assez de questionnaires remplis à étudier. Il pourra par exemple s'effectuer sous la forme d'un tableau à double entrée selon la tranche d'âge et les réponses pour chaque question posée. Mais cela n'est pas définitif puisque cette méthode devra faire également ses preuves.

En ce qui concerne le questionnaire à destination des enseignants, le dépouillement aura lieu une fois par an puisqu'il leur sera distribué uniquement à la fin de l'année scolaire. La forme prise par le tri des résultats est encore en train d'être réfléchie.

Outre ce souci de mise en forme des résultats, il se peut que dans mes questionnaires, je doive me confronter à des « non-réponses » à mes questions, de type « *je ne sais pas, sans opinion, etc.* ». Elles signifient soit un refus de s'engager dans une réponse ferme ou dans les réponses prévues, soit une fuite de la réponse pour les questions d'opinion ou d'attitude, ou soit une incompréhension de la question. Dans n'importe lequel de ces cas et si cela se retrouve fréquemment, il faudra alors réétudier la question en cause.

Le traitement des questions ouvertes prendra beaucoup de temps. Même si, malgré les différentes formulations des réponses, elles peuvent se ranger sous des thèmes communs. Le tout sera de trouver ces thèmes lors de la lecture des réponses. Un problème émerge également : celui de la subjectivité de la personne en charge du dépouillement. Effectivement, il risque de ne pas être assez objectif et d'interpréter personnellement les réponses. Selon son point de vue, il orientera la réponse

dans telle catégorie plutôt que dans telle autre. Une précaution sur ce point devra être faite. Les questions fermées ne poseront pas de souci particulier. Les questions de « cafétéria », quant à elle, si elles sont bien rédigées, ne devront pas être trop difficiles à traiter.

Ces résultats pourront faire l'objet par la suite d'un rapport d'enquête destiné aux élus afin d'apporter un appui concret sur l'intérêt, le maintien ou encore l'amélioration de telle ou telle action culturelle.

f. Les problèmes rencontrés

Je me suis confrontée au problème du calendrier. En effet, je n'ai pas eu le temps de tester les questionnaires auprès des publics ciblés comme énoncé dans mon pré-projet. J'ai donc décidé de le tester en dehors du temps de stage pour avoir tout de même un retour concret sur mon travail.

Dans la rédaction des questionnaires, j'ai rencontré plusieurs difficultés liées à la formulation et à l'enchaînement des questions. Il m'a fallu faire attention à employer un registre de langage familier afin que le questionnaire soit accessible au plus grand nombre. Pour donner un exemple plus concret, je parlerai de la question posée pour les expositions : « Etes-vous satisfait des explications données ? »¹⁸. Cette question parle des étiquettes fixées à côté des œuvres permettant de donner diverses informations (titre, auteur, etc.). Et en effet, ces étiquettes sont appelées dans les musées : des cartels. Mais, ce terme m'a paru un peu trop inaccessible pour la majorité des personnes visées.

g. Les limites du projet

L'anonymat ne sera pas possible pour ces questionnaires même si aucun emplacement pour le nom du sujet n'est prévu.

Les usagers inscrits, qui répondront au questionnaire, seront face à la bibliothécaire en charge des inscriptions à ce moment-là. Cette démarche pourra nous permettre d'avoir un maximum de réponses. Mais, elle induit automatiquement une possible retenue de la part de la personne interrogée. En effet, celle-ci risque de ne pas dire réellement ce qu'elle pense. Cela risque de fausser légèrement les résultats, pour le coup. De plus, en règle générale, interroger sur le lieu du thème de l'enquête et en présence des bibliothécaires freine les réponses subjectives et spontanées du public visé. Sans oublier que dans le face à face avec le sujet, la personnalité de l'enquêteur peut jouer un rôle dans les réponses données. L'enquêteur risque de suggérer et d'induire des réponses inconsciemment. Le sujet peut chercher l'opinion de la personne qui l'interroge ou même ce qu'elle attend comme réponse. L'attitude et les mimiques peuvent également être des facteurs nuisibles aux résultats. Le sujet interrogé peut aussi avoir peur d'être jugé. Installer un climat de confiance est alors primordial. Le problème de l'anonymat aurait pu être évité si le sujet était seul face au questionnaire. Mais c'est un parti pris pour favoriser les échanges avec le public et ainsi, créer une vraie relation humaine.

¹⁸ Question 5 du questionnaire pour les usagers inscrits.

En ce qui concerne les enseignants, qui répondront au questionnaire, malgré le fait qu'il sera envoyé par mail lorsqu'ils le renverront à la médiathèque leur adresse s'affichera. L'anonymat ne sera pas respecté non plus.

Une autre limite au projet apparaît qui est celle de l'avis sur l'enquête d'une part non-inscrits et d'autre part des non-inscrits qui viennent néanmoins voir une exposition occasionnellement. Mais cela relèverait d'une enquête d'un tout autre niveau.

IV. Les compétences mobilisées

1. Les compétences renforcées

- Concevoir, évaluer et organiser son travail
- Recueillir des données utiles à la conception du travail
- Avoir un esprit critique
- Prendre en compte le public et son niveau
- Montrer un esprit critique et de synthèse
- Maîtriser la langue française pour communiquer
- Agir en fonctionnaire de l'Etat et de façon éthique et responsable

2. Les compétences nouvelles

- S'adapter à une structure et y prendre ses marques
- Concevoir, évaluer et organiser un projet d'action
- Prendre confiance en soi
- Prendre des initiatives
- Echanger avec le public dans un lieu particulier
- S'initier au contage
- Animer une activité culturelle
- Observer des pratiques culturelles

V. Bilan de l'expérience

En conclusion, je peux dire que je suis plutôt satisfaite de mon projet d'action et ce, malgré le fait que je n'ai pas eu le temps de tester mes questionnaires lors de mon temps de stage. J'ai dû à

plusieurs reprises les peaufiner. Je pense avoir assez de recul pour dire que cela est de ma faute. En effet, j'ai pu à certain moment manquer de rigueur dans les formulations des questions ou encore dans leur organisation générale. J'ai pu remarquer une nette amélioration entre le premier et le dernier questionnaire grâce notamment à mes différentes lectures entreprises et critiques reçues. Elles m'ont permis d'analyser, de prendre du recul, et d'approfondir mon travail. Il en résulte des questionnaires réfléchis et aboutis. Leur efficacité doit encore être néanmoins vérifiée. Je me suis engagée auprès de la structure sur ce projet, il est alors normal de leur donner un outil « prêt-à-l'emploi ». C'est d'ailleurs pour ce professionnalisme que j'irai tester moi-même mes questionnaires pour ensuite les affiner si cela est nécessaire.

La visite de ma tutrice lors de mon stage m'a beaucoup apporté aussi à la fois sur mon projet mais aussi sur ma pratique professionnelle qui a pu ainsi être repensée et analysée plus attentivement.

Tout au long de ce stage, j'ai beaucoup apprécié le niveau d'autonomie que la structure m'a accordé. Que ce soit dans l'élaboration de mon projet ou que ce soit dans les différentes tâches entreprises, j'étais livrée à moi-même tout en ayant quelqu'un à mes côtés en cas de problème. En effet, l'équipe a toujours été présente lorsque je rencontrais des difficultés et toujours prête à répondre à mes questions. Cette liberté m'a permis de tisser un lien de confiance entre les membres de l'équipe et moi-même. Je me suis sentie très à l'aise au sein de l'équipe. Ce sentiment fut renforcé lorsque la responsable du secteur jeunesse faisait appel à moi régulièrement pour un avis ou un conseil sur des animations.

Ce stage m'a permis de renforcer certaines compétences développées tout au long de mon cursus universitaire. J'en ai également acquises de nouvelles, parfois propres au métier de bibliothécaire. Je pense dans ce cas au fait d'animer une visite d'exposition avec une classe ou encore au fait d'être capable de conter une histoire devant un public.

Suite à ma formation, j'ai eu l'occasion de mettre en application les cours, dispensés à l'IUFM, concernant la mise en œuvre d'un projet d'action. C'est ainsi que j'ai pu construire et fournir à la structure deux outils permettant de connaître l'avis du public sur les actions culturelles proposées.

De manière plus personnelle, ce stage m'a énormément apporté en assurance. Dès mon arrivée, on m'a confié des tâches à effectuer ; tout d'abord des tâches de gestion puis rapidement des tâches liées aux animations. J'ai pu ainsi avoir la possibilité de faire de nombreuses choses. Avec cette manière de procéder, j'ai pris l'habitude de parler en public et ainsi de m'ouvrir davantage aux autres. D'un caractère plutôt discret et réservé, j'ai alors senti un changement dans mon attitude et dans ma prise de confiance en moi. Cette assurance a également été remarquée au sein de l'équipe. Effectivement, à la fin de mon stage, le stress de parler en public et de mener des activités s'était atténué. C'est alors que j'ai compris que c'est en pratiquant que cette angoisse du public s'estompera. Je devrai travailler sur un autre point également : celui de ma voix. En effet, on m'a fait remarquer que la tonalité de ma voix, lorsque je prends la parole en public, s'atténue. Cela est plutôt contraignant dans un métier où l'oralité est très importante. Ce souci est lié à mon manque d'assurance et je pense que c'est également avec le temps et la pratique que cela s'arrangera.

Ce stage de huit semaines a été pour moi une très belle expérience professionnelle et un enrichissement à tous niveaux. J'y ai découvert l'univers des médiathèques. Un univers que je ne connaissais finalement que très peu mais pour lequel je porte un grand intérêt. Il a parfaitement répondu à mes attentes puisqu'il m'a confirmé mon ambition professionnelle future qui consiste à travailler dans cet univers. Pour cela, je compte m'appuyer sur cette expérience et si cela ne suffit pas pourquoi ne pas tenter une année spéciale en DUT « Métiers du livre ».

VI. Bibliographie

Mucchielli, R. (1993). *Le questionnaire dans l'enquête psycho-sociale : connaissance du probleme, applications pratiques*. (10 éd.). Paris : ESF.

De Singly, F. (2012). *Le questionnaire*. (3^e éd.). Paris : Armand Colin.

Privat, J-M. (1994). Ecole et bibliothèques publique: quelles coopérations ?, *Actes de lecture*, 47. En ligne www.lecture.org/ressources/BCD/AL47P62.pdf

France. Ministère de l'Education nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche (2010). *Définition des compétences à acquérir par les professeurs, documentalistes et conseillers principaux d'éducation pour l'exercice de leur métier*, arrêté du 12 mai. En ligne <http://www.education.gouv.fr/cid52614/menh1012598a.html>

VII. Annexes



UNIVERSITÉ
DE LORRAINE

iufm

Année Universitaire 2012/2013

CONVENTION DE STAGE HORS ENSEIGNEMENT (en France)

N° de convention : IUFM/SCOL/SCOL/2013/n°1035 – MASTER MEF – EEE 2^{ème} année - Parcours 2

ENTRE

L'établissement d'enseignement supérieur :

L'Université de Lorraine, établissement public à caractère scientifique, culturel et professionnel, dont le siège est 34, cours Léopold - C.S. 25233 - 54 052 NANCY cedex SIRET n° 13001550600012 représentée par son président, Monsieur Pierre MUTZENHARDT.

Et plus particulièrement sa composante l'IUFM de Lorraine – 5, rue Paul Richard – 54320 MAXEVILLE, CO n°3 – 54528 Laxou cedex - Tél : 03.83.17.68.68, mël : service.scolarité@lorraine.iufm.fr, représentée par son Directeur, Monsieur Fabien SCHNEIDER ayant reçu délégation du Président de l'Université de Lorraine.

L'organisme d'accueil :

Nom : Médiathèque Georges Brassens

Adresse : 65, Grand'Rue - 57280 MAIZIERES LES METZ - France

Tél :

Fax :

Mël :

Représenté par : M. Gérard TERRIER

Qualité du représentant : Député Maire

Nom du service dans lequel le stage sera effectué :

Lieu du stage : (si différent de l'adresse de l'entreprise) Médiathèque Georges Brassens – Direction de l'enseignement
65, Grand'Rue - 57280 MAIZIERES LES METZ - France

Et l'étudiant stagiaire :

Nom de naissance : MALGALE

Nom usuel :

Prénom : JENYFER

Sexe : F

né(e) le : 16/05/1990

Site : Montigny

Adresse : 19 place Joseph schaff - 57950 MONTIGNY-LES-METZ

Tél : 0611974568

mël : jenyfer.malgale2@etu.univ-lorraine.fr

Intitulé de la formation ou du cursus suivi dans l'établissement d'enseignement supérieur : Master Métiers de l'Education et de la Formation –
spécialité : Enfance, Enseignement, Education

INTITULE DE PROJET DE STAGE : *Elaboration d'un questionnaire de satisfaction afin d'évaluer les actions culturelles proposées*

DATES DE STAGE : du 05/03/2013 au 04/05/2013
du 5 mars au 20 avril et du 30 avril au 4 mai 2013

DUREE DU STAGE :Heures ou Semaines ou Mois (rayer la mention inutile)¹ soit en JOURS :

Encadrement du stagiaire assuré par :

L'établissement d'enseignement supérieur en la
personne du tuteur IUFM :

Nom : Mme Marie Christine VINSON

Fonction :

Tél : 03.87.63.56.13

Mël : marie-christine.vinson@univ-lorraine.fr

L'organisme d'accueil en la personne du maître de stage :

Nom : Mme Yvette MOLLICONE

Fonction :

Tél : 03.87.51.42.00

Mël : mediatheque@maizieres-les-metz.fr

Caisse primaire d'assurances maladie à contacter en cas d'accident : 9, boulevard Joffre – 54000 NANCY – Tél. 03.83.37.10.97

¹) Article L612-9 du code de l'éducation : « la durée du ou des stages effectués par un même stagiaire dans une même entreprise ne peut excéder six mois par année d'enseignement ».

Article 1 : Objet de la convention

La présente convention règle les rapports de l'organisme d'accueil (entreprise, organisme public, association...) avec l'établissement d'enseignement supérieur et le stagiaire.

Article 2 : Objectif du stage

Le stage de formation a pour objet de permettre à l'étudiant(e) de mettre en pratique les outils théoriques et méthodologiques acquis au cours de sa formation, d'identifier ses compétences et de conforter son objectif professionnel.

Le stage a ainsi pour but de préparer l'étudiant(e) à l'entrée dans la vie active par une meilleure connaissance de l'organisme d'accueil. Le stage s'inscrit dans le cadre de la formation et du projet personnel et professionnel de l'étudiant(e). Il entre dans son cursus pédagogique.

Projet pédagogique – contenu du stage

Objectifs et finalités pédagogiques du stage, contenu du stage, activités confiées à l'étudiant stagiaire :

*Prise de connaissance de fonctionnement
de l'entreprise de l'entreprise publique
participation aux actions sociales
mises en place
Accueil des différents publics des de
ces activités
Réflexion sur l'évolution à son
projet*

Article 3 : Modalité du stage

La durée hebdomadaire maximale de présence du (de la) stagiaire dans l'entreprise sera de 36 heures.

Le stage est à temps complet / à temps partiel (Rayer la mention inutile) (préciser la quotité.....)

Si le (la) stagiaire doit être présent(e) dans l'organisme d'accueil la nuit, le dimanche ou un jour férié, l'organisme doit indiquer ci-dessous les cas particuliers :

Article 4 : Statut du stagiaire – Accueil et encadrement

L'étudiant(e), pendant la durée de son stage dans l'organisme d'accueil, conserve son statut antérieur; il (elle) est suivi(e) régulièrement par l'établissement. L'organisme d'accueil nomme un maître de stage chargé d'assurer le suivi et d'optimiser les conditions de réalisation du stage.

L'étudiant(e) pourra revenir à l'établissement pendant la durée du stage, pour y suivre certains cours demandés explicitement par le programme, participer à des réunions, les dates étant portées à la connaissance de l'organisme d'accueil par l'établissement et être autorisé, le cas échéant, à se déplacer.

Modalités d'encadrement :

L'étudiant(e), pendant la durée de son stage dans l'organisme d'accueil, conserve son statut antérieur; il (elle) est suivi(e) régulièrement par l'établissement.

Modalités d'encadrement par le maître de stage :

Le maître de stage s'engage à informer le tuteur IUFM, de toute difficulté rencontrée à l'occasion de l'exécution des tâches confiées à l'étudiant stagiaire.

Article 5 : Gratification – Avantages en nature Remboursement de frais

Lorsque la durée du stage est supérieure à deux mois consécutifs ou non, celui-ci fait obligatoirement l'objet d'une gratification lorsqu'il se déroule en entreprise privée ou publique, en association, en établissement public à caractère industriel et commercial, sur le territoire français.

Lorsque la durée du stage est supérieure à deux mois consécutifs

et au moins égale à 40 jours de présence, celui-ci fait obligatoirement l'objet d'une gratification lorsqu'il se déroule en administration ou établissement public administratif de l'Etat, sur le territoire français.

La gratification est fixée par convention de branche ou accord professionnel, à défaut à 12,5 % du plafond horaire de la sécurité sociale défini en application de l'article L 241-3 du code de la sécurité sociale.

Il est entendu que pour les stages en administration ou établissement public administratif de l'Etat, la gratification est obligatoirement égale au plafond ci-dessus.

Lorsque la durée du stage est inférieure ou égale à deux mois

l'étudiant(e) peut percevoir une gratification, en entreprise privée ou publique, en association, sur le territoire français.

Montant de la gratification (si différent du montant légal)

Modalités de versement de la gratification :

Si le(la) stagiaire bénéficie d'avantages en nature (gratuité des repas par exemple), le montant représentant la valeur de ces avantages sera ajouté au montant de la gratification mensuelle avant comparaison aux 12,5% du plafond horaire de la sécurité sociale pour une durée légale de travail hebdomadaire de 35 heures.

Les frais de déplacement et d'hébergement engagés par l'étudiant(e) à la demande de l'organisme, ainsi que les frais de formation éventuellement nécessités par le stage, seront intégralement pris en charge par celui-ci selon les modalités en vigueur dans l'organisme.

Liste des avantages offerts :

Les stagiaires accèdent aux activités sociales et culturelles mentionnées à l'article L2323-83 du code du travail dans les mêmes conditions que les salariés.

Lorsqu'il se déroule en administration ou établissement public administratif de l'Etat, l'étudiant(e) verra ses frais de missions pris en charge conformément au décret 2006-781, avec comme résidence administrative le lieu de stage.

Pour les stages en administration ou établissement public administratif de l'Etat : prise en charge des trajets domicile – lieu de stage, selon les conditions du décret 2010-676 :

OUI NON

Article 6 : Protection sociale

Pendant la durée du stage, l'étudiant(e) reste affilié(e) à son système de sécurité sociale antérieur : il(elle) conserve son statut étudiant. Les stages effectués à l'étranger doivent avoir été signalés préalablement au départ de l'étudiant(e) et avoir reçu l'agrément de la Sécurité Sociale.

Les dispositions suivantes sont applicables sous réserve de conformité avec la législation du pays d'accueil et de celle régissant le type d'organisme d'accueil :

6.1 Gratification inférieure ou égale au produit de 12,5% du plafond horaire de la sécurité sociale par le nombre d'heures de stage effectuées au cours du mois considéré :

Dans ce cas, conformément à la législation en vigueur, la gratification de stage n'est pas soumise à cotisation sociale.

L'étudiant(e) continue à bénéficier de la législation sur les accidents de travail au titre de l'article L 412-8-2 du code de la Sécurité Sociale, régime étudiant.

En cas d'accident survenant à l'étudiant(e), soit au cours des travaux dans l'organisme, soit au cours du trajet, soit sur les lieux rendus utiles pour les besoins de son stage, l'organisme d'accueil envoie la déclaration à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie en mentionnant l'établissement comme employeur, avec copie à

l'établissement.

6.2 Gratification supérieure au produit de 12,5% du plafond horaire de la sécurité sociale par le nombre d'heures de stage effectuées au cours du mois considéré :

Les cotisations sociales sont calculées sur le différentiel entre le montant de la gratification et 12,5% du plafond horaire de la Sécurité Sociale pour une durée légale de travail hebdomadaire de 35 heures.

L'étudiant(e) bénéficie de la couverture légale en application des dispositions des articles L 411-1 et suivants du code de la Sécurité Sociale. En cas d'accident survenant à l'étudiant(e), soit au cours des travaux dans l'organisme, soit au cours du trajet, soit sur des lieux rendus utiles pour les besoins de son stage, l'organisme d'accueil effectue toutes les démarches nécessaires auprès de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie et informe l'établissement dans les meilleurs délais.

Article 7 : Responsabilité civile et assurances

L'organisme d'accueil et l'étudiant(e) déclarent être garantis au titre de la responsabilité civile.

Quelle que soit la nature du stage et le pays de destination, le(la) stagiaire s'engage à se couvrir par un contrat d'assistance (rapatriement sanitaire, assistance juridique etc.) et par un contrat d'assurance individuel accident.

Lorsque l'organisme d'accueil met un véhicule à la disposition du(de la) stagiaire, il lui incombe de vérifier préalablement que la police d'assurance du véhicule couvre son utilisation par un étudiant.

Lorsque dans le cadre de son stage, l'étudiant(e) utilise son propre véhicule ou un véhicule, prêté par un tiers, il(elle) déclare expressément à l'assureur dudit véhicule cette utilisation qu'il(elle) est amené à faire et le cas échéant s'acquitte de la prime y afférente.

Article 8 : Discipline

Durant son stage, l'étudiant(e) est soumis à la discipline et au règlement intérieur (qui doit être porté à la connaissance de l'étudiant(e)) de l'organisme, notamment en ce qui concerne les horaires, et les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans l'organisme d'accueil.

Toute sanction disciplinaire ne peut être décidée que par l'établissement. Dans ce cas, l'organisme d'accueil informe l'établissement des manquements et lui fournit éventuellement les éléments constitutifs.

En cas de manquement particulièrement grave à la discipline, l'organisme d'accueil se réserve le droit de mettre fin au stage de l'étudiant(e) tout en respectant les dispositions fixées à l'article 9 de la présente convention.

Article 9 : Absence et Interruption du stage

Toute difficulté survenue dans le déroulement du stage devra être portée à la connaissance de tous les intéressés afin d'être résolue au plus vite.

Interruption temporaire :

Au cours du stage, le stagiaire pourra bénéficier de congés sous réserve d'accord de l'organisme d'accueil et que la durée du stage soit respectée.

Pour toute autre interruption temporaire du stage (maladie, maternité, absence injustifiée...) l'organisme d'accueil avertira le responsable de l'établissement par courrier.

Interruption définitive :

En cas de volonté d'une des trois parties (organisme d'accueil, établissement, étudiant(e)) d'interrompre définitivement le stage, celle-ci devra immédiatement en informer les deux autres parties par écrit. Les raisons invoquées seront examinées en étroite

concertation. La décision définitive d'interruption du stage ne sera prise qu'à l'issue de cette phase de concertation.

Article 10 : Devoir de réserve et confidentialité

Le devoir de réserve est de rigueur absolue. Les étudiant(e)s stagiaires prennent donc l'engagement de n'utiliser en aucun cas les informations recueillies ou obtenues par eux pour en faire l'objet de publication, communication à des tiers sans accord préalable de l'organisme d'accueil, y compris le rapport de stage. Cet engagement vaudra non seulement pour la durée du stage mais également après son expiration. L'étudiant(e) s'engage à ne conserver, emporter, ou prendre copie d'aucun document ou logiciel, de quelque nature que ce soit, appartenant à l'organisme d'accueil, sauf accord de ce dernier.

Nota : Dans le cadre de la confidentialité des informations contenues dans le rapport, l'organisme d'accueil peut demander une restriction de la diffusion du rapport, voire le retrait de certains éléments très confidentiels.

Les personnes amenées à en connaître sont contraintes par le secret professionnel à n'utiliser ni ne divulguer les informations du rapport.

Article 11 : Propriété intellectuelle

Conformément au code de la propriété intellectuelle, si le travail du stagiaire donne lieu à la création d'une œuvre protégée par le droit d'auteur ou la propriété industrielle (y compris un logiciel), si l'organisme d'accueil souhaite l'utiliser et que le stagiaire est d'accord, un contrat devra être signé entre le stagiaire (auteur) et l'organisme d'accueil.

Devront notamment être précisés l'étendue des droits cédés, l'éventuelle exclusivité, la destination, les supports utilisés et la durée de la cession, ainsi que, le cas échéant, le montant de la rémunération due à l'étudiant au titre de la cession.

Cette clause s'applique également dans le cas des stages dans les Organismes publics.

Article 12 : Recrutement

S'il advenait qu'un contrat de travail prenant effet avant la date de fin du stage soit signé avec l'organisme d'accueil, la présente convention deviendrait caduque ; l'étudiant(e) ne relèverait plus de la responsabilité de l'établissement d'enseignement. Ce dernier devrait impérativement en être averti avant la signature du contrat.

Article 13 : Fin de stage – Rapport – Evaluation

A l'issue du stage, l'organisme d'accueil délivre au stagiaire une attestation de stage (annexe 2) et remplit une fiche d'évaluation de l'activité. Cette fiche est envoyée ultérieurement par l'établissement au lieu de stage, puis retournée à l'établissement d'enseignement supérieur.

A l'issue de son stage l'étudiant devra rédiger un rapport de stage (cf. cahier des charges du stage long) La note du rapport de stage (sur 10) et la note de la soutenance du rapport de stage (sur 10).
Nombre de crédits ECTS : 6

Evaluation de la qualité du stage : les trois parties intéressées sont invitées à formuler une appréciation sur la qualité du stage.

Le maître de stage ou tout autre membre de l'organisme d'accueil appelé à se rendre à l'établissement dans le cadre de la préparation, du déroulement et de la validation du stage ne peut prétendre à une quelconque prise en charge ou indemnisation de la part de l'établissement.

Un avenant à la convention pourra éventuellement être établi en cas de prolongation de stage faite à la demande de l'organisme et de l'étudiant(e). En aucun cas la date de fin de stage ne pourra être postérieure au 30/09 de l'année en cours.

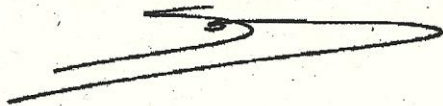
L'accueil successif de stagiaires, au titre de conventions de stage différentes, pour effectuer des stages dans un même poste n'est possible qu'à l'expiration d'un délai de carence égal au tiers de la durée du stage précédent. Cette disposition n'est pas applicable lorsque ce stage précédent a été interrompu avant son terme à l'initiative du stagiaire.

Article 14 : Droit applicable – Tribunaux compétents

La présente convention est régie exclusivement par le droit français. Tout litige non résolu par voie amiable sera soumis à la compétence de la juridiction française compétente.

Fait à Maxéville en 3 exemplaires, le 25 février 2013

Pour le Président de l'Université de Lorraine et
par délégation, le Directeur de l'IUFM



Fabien SCHNEIDER

Pour l'organisme d'accueil
(nom et signature du représentant)

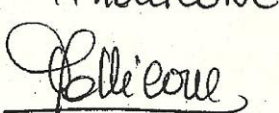
M. Gérard TERRIER
Député Maire



Visas des Tuteurs
Tuteur IUFM de Lorraine
(nom et signature)

M. E. VINSON


Maître de stage de l'organisme
d'accueil
(nom et signature)

Y. MOUTICONE


Pour l'étudiant
(nom et signature)

JENYFER MALGALE



Annexe 1 : charte des stages : <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid20254/le-guide-des-stages.html> / **Annexe 2 :** Attestation de stage
Annexe 3 : à fournir par l'étudiant(e) : attestation de responsabilité civile garantissant tous risques notamment lors de la période de stage

COPIE



Master Métiers de l'Education et de la Formation
Spécialité Enfance, Enseignement, Education
Année Universitaire 2012/2013

SERVICE DE LA SCOLARITE
Tél : 03.83.17.68.70
Fax : 03.83.17.68.69

Nature du stage : M2P2LONG
Etape : MAEEZ2 CCD

N° convention : IUFM/SCOL/SCOL/2013/n°1035

ATTESTATION DE PRESENCE EN STAGE (Hors pratique de classe)

Je soussigné(e), M. Gérard TERRIER Député Maire

ORGANISME D'ACCUEIL

Nom de l'organisme : Médiathèque Georges Brassens

Adresse : 65, Grand'Rue

57280 MAIZIERES LES METZ
France

atteste que l'étudiant ci-dessous désigné :

Nom patronymique : MALGALE

Nom usuel :

prenom : JENYFER

date de naissance : 16/05/1990

site de formation : Montigny

a effectué, dans le cadre de la préparation du Master Métiers de l'éducation et de la formation,
spécialité Enfance Enseignement Education, l'intégralité du stage ci-dessous décrit :

STAGE D'OBSERVATION EN LIEN AVEC L'UED

lieu du stage : Médiathèque Georges Brassens

adresse : 65, Grand'Rue

CP / Commune : 57280 MAIZIERES LES METZ

pays : France

date du stage : du 05/03/2013 au : 04/05/2013

du 5 mars au 20 avril et du 30 avril au 4 mai 2013

Nature (stage d'observation hors éducation nationale) :

Contenu du stage (fonction et/ou activités exercées par le stagiaire) :

Maître de stage au sein de l'organisme : Mme Yvette MOLLICONE

Fonction dans l'organisme :

A Maizieres-les-Metz, le 4 mai 2013
Certifié exact

Le responsable de l'organisme

Y. MOLLICONE
Y. Mollicone



Pré-projet du stage long à la Médiathèque Georges Brassens de Maizières-Lès-Metz

Dans le cadre de ma deuxième année de master MEF, j'ai choisi de réaliser mon stage long à la médiathèque Georges Brassens de Maizières-lès-Metz.

J'ai décidé d'élaborer un questionnaire de satisfaction à destination du public adulte afin d'évaluer les actions culturelles proposées par la structure. Deux types de questionnaires vont être mis en place :

- A destination des enseignants
- A destination du public adulte non enseignant

Ce questionnaire aura pour but de connaître l'avis du public et d'améliorer ou non, en fonction des réponses, les services proposés. Cela permettra également de mieux cerner les attentes du public.

Dans ce projet, j'aurai un rôle de médiateur culturel puisque je devrai mettre en place un questionnement pertinent qui me permettra de relier un public à des activités culturelles. Une réflexion sur les retours devra être menée afin de rendre ce travail le plus utile possible.

Ce questionnaire devrait pouvoir s'adapter à toutes les structures qui organisent le même type de manifestations culturelles que la Médiathèque Georges Brassens. Mon projet personnel consistant à travailler dans ce type de lieu, je pourrai éventuellement le réutiliser.

Ce projet répond à un besoin de la structure. Effectivement, il n'existe pas de moyen permettant de connaître l'avis du public. C'est pourquoi ce questionnaire de satisfaction a sa place au niveau de la structure même mais aussi au niveau institutionnel. A ce dernier niveau car il permettrait, après exploitation des réponses, de rendre des comptes aux élus de la municipalité et ainsi, de justifier le coût des manifestations.

Pour savoir quelles questions seront pertinentes pour mon questionnaire, je vais devoir prendre le temps de participer à toutes les activités culturelles que la structure propose. Je pourrai ainsi voir quels sont les invariants dans ces activités.

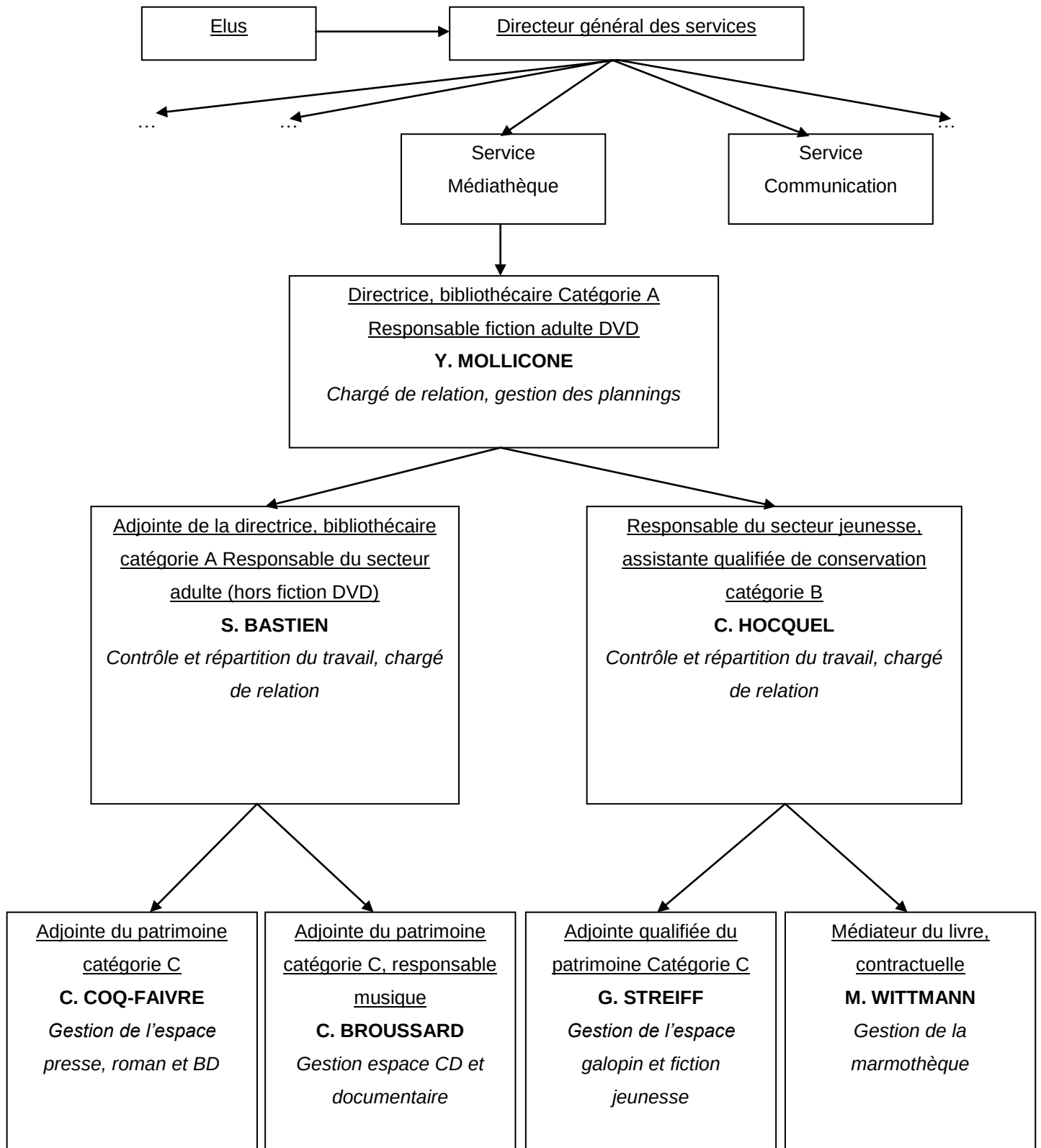
Et afin de réaliser au mieux ce questionnaire, je projette de le tester lors de mon stage sur les deux types de public visé. Je pourrai alors voir ce qui devra être affiné, modifié ou enlevé. La difficulté première étant d'objectiver au maximum les questions posées pour qu'elles soient adaptables à tout type d'activités. Mon objectif étant qu'à la fin de mon stage le questionnaire soit opérationnel.

Une autre difficulté va se poser : celle de l'exploitation des réponses. Sous quelle forme les présenter ? Comment les trier ? Faudra-t-il donner des statistiques ?

Je devrai également me questionner sur les modalités d'utilisation de ce questionnaire : à quelle fréquence le donner ? Faudra-t-il faire un bilan un fois par an ?

La réalisation de ce projet va me permettre de développer des compétences spécifiques. En voici quelques unes comme : comme apprendre à construire un projet, mener un projet à son terme, apprendre à sonder l'opinion d'un public, étudier le fonctionnement d'un questionnaire, anticiper l'exploitation des réponses et tester avant de finaliser le projet.

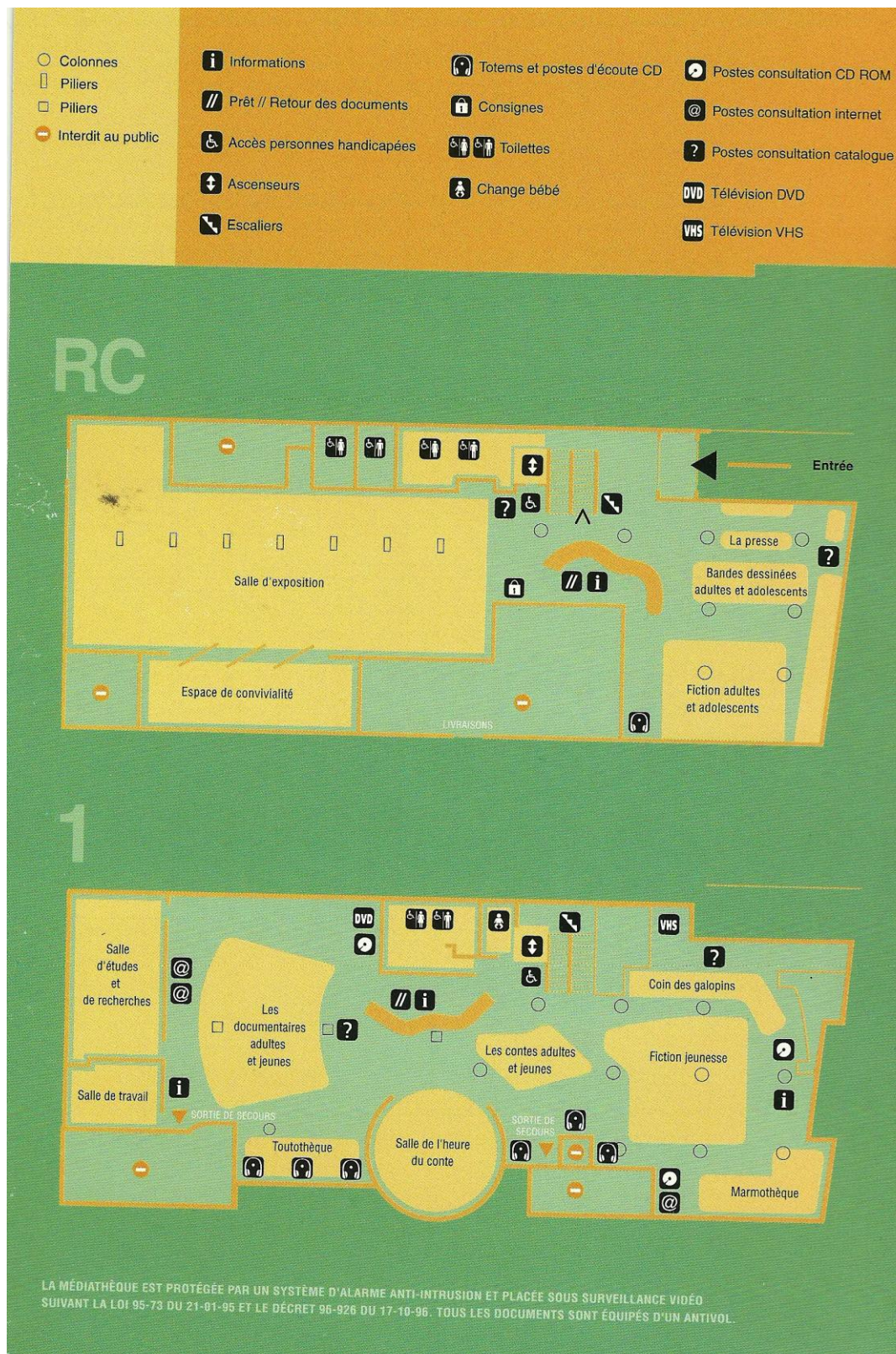
Organigramme hiérarchique



LEGENDE :

Statut
Nom
Fonction

Les espaces de la Médiathèque



Actions culturelles proposées par la Médiathèque Georges Brassens **Questionnaire pour les usagers inscrits**

*Nous vous remercions de prendre quelques instants pour remplir ce questionnaire
répondant à une enquête de satisfaction.*

1) Dans quelle catégorie d'âge vous trouvez-vous actuellement ?
(cochez la case correspondant à votre réponse, s.v.p.)

☐ 0 à 3 ans ☐ 4 à 14 ans ☐ 15 à 24 ans ☐ 25 à 59 ans ☐ 60 et plus

2) A quelle catégorie socio-professionnelle appartenez-vous ?

.....

3) Participez-vous à des actions culturelles proposées par la
médiathèque Georges Brassens ?

☐ Oui ☐ Non

SI VOUS AVEZ REPONDU « OUI » :

4) A quelle(s) action(s) culturelle(s) participez-vous ?

☐ Exposition	☐ Atelier d'écriture	☐ C à la média
☐ Malle aux histoires	☐ Atelier conte adultes	☐ Matinée bébés
☐ Rencontre (auteur, écrivain, artiste, etc.)	☐ Écoutes	☐ Autre(s), précisez :

5) Une série de questions va vous être posées à présent. Merci de ne
répondre qu'à celle(s) cochée(s) précédemment.

Exposition : Êtes-vous satisfait(e) :

- De la qualité du contenu : ☐ oui ☐ non

Pourquoi ?

- De la mise en espace choisie : ☐ oui ☐ non

Pourquoi ?

- Des thèmes abordés : ☐ oui ☐ non

Pourquoi ?

- De la formule « visite libre » : ☐ oui ☐ non

Pourquoi ?

- Des explications données : ☐ oui ☐ non

Pourquoi ?

- Autre(s) remarque(s) :

Que vous apporte personnellement cette animation ?

.....

Malle aux histoires : Êtes-vous satisfait(e) :

- De la programmation choisie (date(s)/horaire(s)) : ☐ oui ☐ non

Pourquoi ?

- Des séances adaptées selon l'âge des enfants : ☐ oui ☐ non

Pourquoi ?

- De la qualité et de la diversité du contenu : ☐ oui ☐ non

Pourquoi ?

- De la mise en scène proposée : ☐ oui ☐ non

Pourquoi ?

- De la prestation des conteurs : ☐ oui ☐ non

Pourquoi ?

- De la durée de l'animation : ☐ oui ☐ non

Pourquoi ?

- Autre(s) remarque(s) :

Que vous apporte personnellement cette animation ?

.....

Atelier d'écriture : Êtes-vous satisfait(e) :

- De la programmation choisie (date(s)/horaire(s)) : ☐ oui ☐ non

Pourquoi ?

- De l'assiduité nécessaire : ☐ oui ☐ non

Pourquoi ?

- Du travail à fournir : ☐ oui ☐ non

Pourquoi ?

- De la qualité et de la diversité du contenu : ☐ oui ☐ non

Pourquoi ?

- De l'ambiance générale : ☐ oui ☐ non

Pourquoi ?

- De la prestation de l'animatrice : ☐ oui ☐ non

Pourquoi ?

- De la mise en commun avec d'autres ateliers à la fin de l'année :

☐ oui ☐ non

Pourquoi ?

- Autre(s) remarque(s) :

Que vous apporte personnellement cette animation ?

.....

Atelier conte adultes : Êtes-vous satisfait(e) :

- De la programmation choisie (date(s)/horaire(s)) : ☐ oui ☐ non

Pourquoi ?

- De la qualité et de la diversité du contenu : ☐ oui ☐ non

Pourquoi ?

- De l'ambiance générale : ☐ oui ☐ non

Pourquoi ?

- Du compte-rendu distribué à chaque fin d'atelier : ☐ oui ☐ non

Pourquoi ?

- De la mise en commun avec d'autres ateliers à la fin de l'année :

☐ oui ☐ non

Pourquoi ?

- Autre(s) remarque(s) :

Que vous apporte personnellement cette animation ?

.....

C à la média : Êtes-vous satisfait(e) :

- Des la programmation choisie (date(s)/horaire(s)) : ☐ oui ☐ non

Pourquoi ?

- De la qualité du contenu : ☐ oui ☐ non

Pourquoi ?

- De la diversité des documents proposés (imprimés et multimédias) :

☐ oui ☐ non

Pourquoi ?

- De l'ambiance générale : ☐ oui ☐ non

Pourquoi ?

- Du compte-rendu distribué à chaque fin d'atelier : ☐ oui ☐ non

Pourquoi ?

- De la mise en commun avec d'autres ateliers à la fin de l'année :

☐ oui ☐ non

Pourquoi ?

- Autre(s) remarque(s) :

Que vous apporte personnellement cette animation ?

.....

Matinée bébés : Êtes-vous satisfait(e) :

- De la programmation choisie (date(s)/horaire(s)) : ☐ oui ☐ non
Pourquoi ?
- De la qualité et de la diversité du contenu : ☐ oui ☐ non
Pourquoi ?
- De l'ambiance générale : ☐ oui ☐ non
Pourquoi ?
- De la prestation des bibliothécaires : ☐ oui ☐ non
Pourquoi ?
- De la prestation du professeur d'éveil musical : ☐ oui ☐ non
Pourquoi ?
- Autre(s) remarque(s) :

Que vous apporte personnellement cette animation ?
.....

Rencontre (auteur, écrivain, artiste, etc.) : Êtes-vous satisfait(e) :

- De la qualité du contenu : ☐ oui ☐ non
Pourquoi ?
- Du lieu choisi pour la rencontre : ☐ oui ☐ non
Pourquoi ?
- De l'ambiance générale : ☐ oui ☐ non
Pourquoi ?
- Des personnalités invitées : ☐ oui ☐ non
Pourquoi ?
- Autre(s) remarque(s) :

Que vous apporte personnellement cette animation ?
.....

Écouteilles : Êtes-vous satisfait(e) :

- De la programmation choisie (date(s)/horaire(s)) : ☐ oui ☐ non
Pourquoi ?
- De la qualité et de la diversité du contenu : ☐ oui ☐ non
Pourquoi ?
- De l'ambiance générale : ☐ oui ☐ non
Pourquoi ?
- De la prestation de la discothèque : ☐ oui ☐ non
Pourquoi ?
- Des thèmes abordés : ☐ oui ☐ non
Pourquoi ?
- Autre(s) remarque(s) :

Que vous apporte personnellement cette animation ?
.....

6) Êtes-vous satisfait de la communication faite sur ces actions culturelles?

☐ Oui ☐ Non

Si oui, par quel(s) moyen(s) êtes-vous tenu informé ?

- ☐ Le site internet de la ville ☐ Affiche ☐ Flyers
- ☐ Le guide du lecteur ☐ Par le personnel
- ☐ Autre(s), précisez :

Si non, que nous proposeriez-vous pour améliorer ce service?
.....
.....
.....

SI VOUS AVEZ REPONDU « NON » :

7) Savez-vous que la médiathèque propose un large choix d'actions culturelles : matinée bébés, atelier conte adultes, atelier d'écriture, C à la média, malle aux histoires, écouteilles, exposition ?

☐ Oui ☐ Non

8) Pour quelles raisons ne participez-vous pas aux activités culturelles proposées par la Médiathèque ?

☐ Manque de temps ☐ Horaires non adaptés

☐ Manque d'intérêt

☐ Manque d'information ☐ Autre(s), précisez.....

QUESTIONS GENERALES :

9) Y a-t-il des choses que vous souhaiteriez améliorer ?

☐ Le rôle des bibliothécaires ☐ Le choix des actions culturelles

☐ Les horaires des animations

☐ Autre(s), précisez

.....

.....

10) Avez-vous d'autre(s) remarque(s) à nous faire part ?

.....

.....

.....

Actions culturelles proposées par la Médiathèque Georges Brassens

Questionnaire à destination des enseignants

Dans le cadre d'une enquête de satisfaction, la médiathèque Georges Brassens souhaiterait connaître votre avis sur les actions culturelles qu'elle vous propose. L'objectif est de rendre le plus efficace possible vos visites à la médiathèque. C'est pourquoi nous vous remercions de prendre quelques instants pour remplir ce questionnaire et nous le renvoyer par mail.

1) A quel niveau appartient votre classe ?

☐ PS ☐ MS ☐ GS ☐ CP ☐ CE1 ☐ CE2 ☐ CM1 ☐ CM2

2) Votre école possède-t-elle une BCD ?

☐ Oui ☐ Non

3) Connaissez-vous la médiathèque et utilisez-vous ce service ?

☐ Oui ☐ Non

Si oui, pour quel(s) type(s) d'usage ?

- ☐ Prêt de livres uniquement
☐ Animation uniquement
☐ Animation et prêt de livres

SI VOUS FREQUENTEZ L'ETABLISSEMENT :

4) A quelle(s) animation(s) culturelle(s) participez-vous ?

☐ Exposition	☐ Les contes	☐ Découverte d'un genre
☐ Rencontre (auteur, écrivain, artiste, etc.)	☐ Découverte d'un auteur	☐ Recherche documentaire
☐ Prêt de livres	☐ Autres, précisez :	

5) La fréquence des animations proposées vous convient-elle ?

☐ Oui ☐ Non

6) Êtes-vous satisfait des informations concernant le service qui vous ont été données en début d'année scolaire ?

☐ Oui ☐ Non

Si non, pour quelle(s) raison(s) ?

.....

7) Lors de vos visites, êtes-vous satisfait(e) :

- De l'accueil : ☐ Oui ☐ Non

Pourquoi ?

- Des documents mis à votre disposition : ☐ Oui ☐ Non

Pourquoi ?

Pour les animations :

- Du déroulement de la séance : ☐ Oui ☐ Non

Pourquoi ?

- De la prise en compte du niveau de votre classe : ☐ Oui ☐ Non

Pourquoi ?

- De la cohérence avec les programmes institutionnels du Ministère de l'Éducation Nationale : ☐ Oui ☐ Non

Pourquoi ?

- Du partenariat École/Médiathèque : ☐ Oui ☐ Non

Pourquoi ?

Souhaiteriez-vous nous faire part d'une remarque particulière au sujet de ces animations ?

.....
.....
.....

8) Préparez-vous en amont vos visites à la médiathèque avec votre classe ?

☐ Oui ☐ Non

Si oui, sont-elles, dans ce cas, à la hauteur de vos attentes ?

.....
.....

9) Quelle a été votre motivation pour choisir telle(s) ou telle(s) animation(s) plutôt que d'autre(s) ?

☐ Un projet d'école ou de classe ☐ Le thème

☐ La médiation culturelle proposée

☐ La richesse apportée par le lieu

☐ Autre(s), précisez :

S'IL VOUS NE FREQUENTEZ PAS L'ETABLISSEMENT :

10) Savez-vous que la médiathèque propose un large choix d'animations pour les classes (Exposition, conte, découverte d'un auteur ou d'un genre, recherche documentaire ou rencontre avec un auteur/artiste/écrivain, prêt de livres) ?

☐ Oui ☐ Non

11) Pour quelle(s) raison(s) ne participez-vous pas aux actions culturelles proposées par la Médiathèque ?

☐ Manque d'information ☐ Manque de temps

☐ Manque d'intérêt ☐ Horaires pas adaptés

☐ Autre(s), précisez :

12) Avez-vous déjà entendu d'autre(s) enseignant(s) parler de ses visites avec sa classe à la médiathèque ?

☐ Oui ☐ Non

Remarque(s) particulière(s) à ce propos :

.....
.....

13) Un partenariat entre votre classe et la médiathèque Georges Brassens pourrait-il vous intéresser à l'avenir ?

☐ Oui ☐ Non

Si oui, n'hésitez pas à nous contacter

Si non, pour quelle(s) raison(s) ?

.....
.....

QUESTIONS GENERALES :

14) Y-a-il des choses que vous souhaiteriez voir améliorées ?

☐ Les créneaux réservés aux accueils de classes

☐ Un renouvellement dans les actions proposées

☐ Autre(s), précisez :

15) Avez-vous d'autre(s) remarque(s) à nous faire part ?

.....
.....