

Usages et usagers dans une bibliothèque récente : l'Alcazar, BMVR de Marseille

ROUX Catherine

Sous la direction de Christophe Evans

Chargé d'études en sociologie
Service études et recherche de la Bibliothèque Publique
d'Information, Paris

Résumé :

Six mois après l'ouverture de l'Alcazar, BMVR de Marseille, la présente étude cherche à caractériser les usagers de la bibliothèque et leur manière de l'utiliser, à partir d'une étude documentaire et d'une enquête par questionnaire complétée par entretiens. D'après ses résultats, si l'emprunt de documents reste la première motivation de fréquentation, les usages sont multiples lors des visites à la bibliothèque, particulièrement chez les usagers non-inscrits.

Descripteurs :

Bibliothèques ** statistiques

Bibliothèques et lecteurs ** France ** Alcazar (Marseille)

Bibliothèques publiques ** Utilisation ** France ** Alcazar (Marseille)

Bibliothèques municipales à vocation régionale ** Enquêtes**France **
Alcazar (Marseille)

Toute reproduction sans accord express de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.

Abstract :

Six months after the “Alcazar” (Marseille city and county library) has opened, the present study aims to feature the library users and the way they use it. A desk research was conducted and complemented with a field survey (questionnaires and interviews). According to the results of the survey, the first motive for a visit to the library remains the loan of documents ; however, visitors have multiple activities during their visit, especially if they are non-registered users.

Keywords :

Library statistics

Libraries and readers ** France ** Alcazar (Marseille)

Library surveys ** France ** Alcazar (Marseille)

City libraries ** France ** Alcazar (Marseille)

County libraries**France**Alcazar (Marseille)

Remerciements

J'adresse mes remerciements les plus chaleureux à Christophe Evans pour ses conseils et ses encouragements tout au long de ce travail.

Avec son aide, j'ai pu découvrir un nouvel aspect de ma profession, et vivre une expérience passionnante.

Je remercie également la direction de l'Alcazar et tous les membres du personnel qui m'ont apporté leur aide dans la réalisation de l'enquête, en particulier Eric Lazerges que j'ai largement mis à contribution pour l'extraction de statistiques. Qu'ils reçoivent ici toute ma gratitude pour leur disponibilité et leur implication.

Enfin, je tiens à mentionner les usagers de l'Alcazar qui ont si aimablement répondu à mes questions. Ce fut un réel plaisir de faire leur connaissance à travers cette enquête.

Sommaire

INTRODUCTION.....	7
PARTIE 1 : CONTEXTE FRANÇAIS, CONTEXTE MARSEILLAIS	8
1. LES BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES ET LEURS PUBLICS	8
1.1. <i>La bibliothèque traditionnelle.....</i>	8
1.2. <i>La bibliothèque banalisée.....</i>	9
1.3. <i>La médiathèque</i>	11
2. LA LECTURE PUBLIQUE EST-ELLE EN CRISE ?.....	14
2.1. <i>Débat sur la baisse de la fréquentation.....</i>	14
2.2. <i>Comment mesurer l'impact réel de la bibliothèque ?</i>	18
3. LA LECTURE PUBLIQUE À MARSEILLE	20
3.1. <i>Etat des lieux avant la création de l'Alcazar.....</i>	20
3.2. <i>Une BMVR à Marseille.....</i>	21
PARTIE 2 : ÉTUDE DOCUMENTAIRE.....	24
1. PRÉSENTATION DE L'ALCAZAR.....	24
1.1. <i>Organisation des espaces publics</i>	24
1.2. <i>Services offerts</i>	25
2. LES DONNÉES CHIFFRÉES.....	25
2.1. <i>La fréquentation</i>	25
2.2. <i>Statistiques sur les abonnements.....</i>	26
2.3. <i>Statistiques sur les prêts</i>	31
3. L'ENQUÊTE RÉALISÉE À L'OCCASION DE L'OUVERTURE	34
3.1. <i>Les questionnaires</i>	34
3.2. <i>Les grilles d'observation</i>	38
3.3. <i>Intérêt et limites de l'enquête.....</i>	38
4. LES RELEVÉS DES DIFFÉRENTS DÉPARTEMENTS	39
4.1. <i>Consultation (documents en provenance des magasins, Internet).....</i>	39
4.2. <i>Liste des questions posées au service orientation-références.....</i>	39
4.3. <i>Cahiers de suggestions et de remarques</i>	40
5. SYNTHÈSE DES INFORMATIONS RECUEILLIES	41

5.1.	<i>Ce qu'on sait</i>	41
5.2.	<i>Ce qui manque</i>	41
5.3.	<i>Ce qu'on va essayer de savoir</i>	42
PARTIE 3 : MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE.....		43
1.	L'ENQUÊTE PAR QUESTIONNAIRE	43
1.1.	<i>Méthode</i>	43
1.2.	<i>Elaboration du questionnaire</i>	44
1.3.	<i>Diffusion</i>	46
1.4.	<i>Traitement des réponses</i>	47
1.5.	<i>Bilan</i>	48
2.	LES ENTRETIENS	50
2.1.	<i>Objectifs</i>	50
2.2.	<i>Elaboration du guide d'entretien</i>	51
2.3.	<i>Passation des entretiens</i>	52
2.4.	<i>Transcription</i>	53
2.5.	<i>Bilan</i>	53
PARTIE 4 : ANALYSE DES RÉSULTATS.....		55
1.	QUI SONT LES USAGERS DE L'ALCAZAR ?.....	55
1.1.	<i>Caractéristiques sociologiques</i>	55
1.2.	<i>Rapport aux bibliothèques</i>	60
2.	QUE FONT LES USAGERS À L'ALCAZAR ?.....	62
2.1.	<i>Motivation</i>	63
2.2.	<i>Activités</i>	64
2.3.	<i>Rapport activités / motivations</i>	67
2.4.	<i>Etude de quelques sous-populations</i>	67
3.	QUE PENSENT LES USAGERS DE L'ALCAZAR ?	71
3.1.	<i>Satisfaction</i>	71
3.2.	<i>Suggestions et critiques</i>	73
CONCLUSION.....		75
BIBLIOGRAPHIE		77
TABLE DES ANNEXES		80

Introduction

Le nom Alcazar est emprunté à l'arabe et signifie « le palais ». La nouvelle bibliothèque de Marseille, construite à l'emplacement du célèbre music hall, n'a décidément pas usurpé ce nom : 11000 m² de surface publique, un bâtiment vaste et lumineux, des matériaux luxueux, la taille et le confort de cet établissement en font un bel exemple des *cathédrales de la lecture*¹ que sont les douze Bibliothèques Municipales à Vocation Régionale qui ont ouvert récemment à travers la France.

Six mois après l'ouverture au public de l'équipement, à la question un peu anxieuse de savoir s'il sera au rendez-vous s'est substituée la nécessité de connaître ces publics, de comprendre comment ils s'approprient les lieux, afin de réaliser les ajustements qui pourraient permettre de mieux répondre à leurs attentes et à leurs besoins.

Dans un contexte assez morose de baisse, ou à tout le moins de stagnation des inscriptions dans les bibliothèques municipales, l'observation des pratiques de ces nouveaux publics et la compréhension de leurs motivations reste le meilleur moyen d'évaluer nos capacités à garder leur intérêt.

Dans ce but, j'ai commencé par rassembler et analyser les données disponibles sous forme de statistiques, de résultats d'enquête ou d'observations, pour faire apparaître les questions en suspens, notamment ce qui concerne la fréquentation des usagers non-inscrits sur lesquels les statistiques ne peuvent rien nous dire. C'est à partir de ce constat qu'une enquête par questionnaire a été menée auprès des usagers, complétée par des entretiens. Ce travail devrait permettre de vérifier et de quantifier des phénomènes perçus ou devinés par les bibliothécaires depuis l'ouverture de l'équipement le 30 mars 2004, en faisant apparaître les catégories de la population qui sont les mieux touchées par l'Alcazar, et comment ces différentes catégories d'usagers s'approprient la bibliothèque.

¹ PAQUIER Jacques, BMVR : 12 cathédrales de la lecture

Partie 1 : contexte français, contexte marseillais

1. Les bibliothèques municipales et leurs publics

Depuis leur origine, les bibliothèques municipales ont connu plusieurs évolutions qui ont profondément modifié le rapport qu'elles entretenaient avec leurs usagers. Chacune de ces périodes est caractérisée par un modèle d'équipement que l'on pourrait catégoriser de la sorte : la bibliothèque traditionnelle, la bibliothèque banalisée et la médiathèque. Au fil du temps, on peut avancer d'une manière générale que l'intérêt pour les attentes des publics a pris le pas sur la mission initiale de conservation.

1.1. La bibliothèque traditionnelle

1.1.1 Le poids de l'héritage patrimonial

Les bibliothèques publiques sont dépositaires de fonds anciens et précieux importants issus des confiscations révolutionnaires. Cet héritage n'est pas sans conséquence sur leur vocation, longtemps prioritaire, de conservation. L'objectif révolutionnaire de mise à disposition de ces fonds qui étaient autrefois la propriété des élites se heurte à deux limites essentielles : tout d'abord les fonds patrimoniaux ne présentent qu'un intérêt limité pour la plupart des gens, et d'autre part les conditions de conservation de ces fonds précieux impliquent un accès restreint, ce qui revient à dire que cet accès se limitera longtemps aux seuls étudiants, chercheurs et érudits.

1.1.2 Conception de la bibliothèque traditionnelle

La bibliothèque traditionnelle est composée de deux éléments principaux : la salle de travail où règne un silence studieux, et les magasins, beaucoup plus vastes, où sont stockés les documents. L'accès au document se fait par l'intermédiaire du bibliothécaire qui se réserve le droit de vérifier la validité de la motivation du

lecteur. Le bibliothécaire est dans ce schéma de fonctionnement l'intermédiaire obligé dans la relation livre – lecteur.

1.2. La bibliothèque banalisée

Progressivement le rôle des bibliothèques va être élargi à la sphère culturelle et sociale. Elles devront participer activement à la vie de la cité.

1.2.1 Prise de conscience de la fonction sociale des bibliothèques

1.2.1.1 La notion de lecture publique

Le concept de lecture publique se développe en France après la seconde guerre mondiale, sous l'influence du modèle anglo-saxon et en opposition avec la conception traditionnelle qui prévalait jusqu'alors sur le rôle des bibliothèques.

La véritable nouveauté est de considérer la bibliothèque comme un service utile en théorie à tout un chacun. Son rôle s'inscrirait dans la vie courante, elle devrait devenir un outil commun (à la fois ordinaire et collectif). Signe de cette évolution, en 1954, le ministre de l'Education nationale évoque le *rôle nouveau de la bibliothèque dans la cité, accessible à toutes les catégories de lecteurs* lors de la pose de la première pierre de la bibliothèque municipale de Tours.

Ce nouveau rôle social des bibliothèques se traduit également par un développement de leur fonction de loisir, et plus tard, en 1975, la création d'une direction du livre au Secrétariat d'Etat à la culture entérine cette évolution de la conception des bibliothèques publiques qui sont désormais rattachées à la culture et non plus à l'éducation.

1.2.1.2 Le public, les publics, les non-publics

Le premier rapport sur les pratiques culturelles des français publié en 1974 a fait prendre conscience aux professionnels de l'importance des faibles et non lecteurs. En réaction, ils cherchent désormais à attirer ces nouveaux publics qui pourraient être intimidés par un lieu trop solennel. C'est en ce sens que la bibliothèque essaye de se banaliser, de devenir un lieu public comme un autre. Le fort développement de l'action culturelle en bibliothèque est également le signe d'un engagement militant de la profession en faveur de la démocratisation culturelle.

L'intérêt pour le lecteur supplante, pour certains professionnels, celui accordé aux collections qui, dans certains cas, ne sont plus considérées que comme le moyen

d'attirer le public. C'est ce qu'exprime Cécil Guitard, directeur de la bibliothèque de Grenoble, lorsqu'il dit *à la limite, le livre ne nous intéresse pas, seul le lecteur nous intéresse.*

Mais cette conception d'un lectorat global, le grand public, fait bientôt place à la reconnaissance de sa diversité. On ne parle plus du public mais des publics (les enfants, les adolescents, les publics « empêchés » etc.)

1.2.2 Développement des bibliothèques

Le rapport sur les bibliothèques commandé par Georges Pompidou et publié en 1968 insiste sur l'urgence de construction de nombreux équipements, la nécessité de désacraliser l'accès au livre par une architecture sans prétention et d'adapter les horaires d'ouverture et la nature des collections aux besoins d'un public très large, ce qui induit des conséquences radicales sur l'organisation des équipements.

En 1975 sont publiées les premières normes indicatives définissant, en fonction de la taille des communes, les surfaces à construire, la répartition des espaces, les quotas de personnel, de collections et d'acquisitions annuelles.

La formation des bibliothécaires doit être encouragée, car leur rôle a considérablement évolué : ils sont ceux qui organisent la rencontre préméditée du lecteur avec le livre. Avec la création du Certificat d'Aptitude aux Fonctions de Bibliothécaire et du Diplôme Supérieur des Bibliothèques, la professionnalisation du métier est en marche, mais l'offre de bibliothèques reste longtemps très faible.

1.2.3 Caractéristiques des bibliothèques

A partir des années 70, sous l'effet d'incitations financières accrues de l'Etat, de nouvelles bibliothèques se construisent et se fondent dans le paysage urbain, dans des centres commerciaux ou dans des structures culturelles à vocation multiple.

Le libre-accès aux documents devient la règle, la surface publique des bibliothèques est étendue au détriment des magasins : le lecteur peut désormais déambuler directement au milieu des livres et de nouveaux comportements deviennent possibles, comme le « butinage », favorisant la découverte des documents sans projet préalable.

Conscients de l'existence de catégories d'usagers aux besoins et attentes divers, les bibliothécaires diversifient leurs collections et leurs services. Des sections

enfantines se créent partout, et de nouveaux types de documents font leur apparition. Après le succès rencontré par les discothèques de prêt apparaissent les vidéothèques, artothèques, logithèques et autres services suscités par l'apparition de nouveaux supports d'information. La multiplication des supports d'information n'entame toutefois pas la prédominance du livre qui représente toujours, et de loin, la plus grosse partie des collections². D'ailleurs il n'est pas rare que les nouveaux supports soient envisagés comme produits d'appel pour attirer l'utilisateur vers le livre, support culturel considéré comme plus légitime.

La bibliothèque de Massy, qui ouvre ses portes en 1970, puis la BPI, inaugurée en 1977, préfigureront le type médiathèque et joueront le rôle de laboratoire de la lecture publique en France. La BPI étant une bibliothèque de consultation sur place uniquement, un effort particulier est porté sur l'accueil et la convivialité, qui fera des émules. Le souci constant du public implique la prise en compte de ses attentes et donc la mise en place d'outils permettant de les évaluer. C'est la mission du service Etudes et recherche de la BPI qui va mener les premières enquêtes sociologiques sur les publics des bibliothèques en France.

Le succès rencontré par ces bibliothèques d'un nouveau genre en fait une vitrine de la lecture publique et aura un effet d'incitation à la création d'équipements sur leur modèle.

1.3. La médiathèque

Les exemples de médiathèques décrites ci-dessus ont prouvé leur attractivité auprès d'un large public, et les élus locaux comprennent quel rôle peut jouer la bibliothèque pour l'image de leur politique et de leur ville.

1.3.1 Extension de l'offre

A partir des années 80, et encore plus dans les années 90, la bibliothèque se métamorphose pour devenir médiathèque. Le changement ne se borne pas à la multiplication des supports, bien que le nom de médiathèque en soit directement inspiré. Les nombreuses constructions nouvelles sont de plus en plus remarquables sur le plan architectural : l'intérêt des élus pour ces lieux qui sont parmi les plus

² Plus de 90% des collections selon les statistiques 2002 de la Direction du Livre et de la Lecture

fréquentés des équipements culturels est renforcé par les nouvelles formes de subventions accompagnant la décentralisation.

Entre 1980 et 1990, la surface d'accueil des bibliothèques double et leur fréquentation passe de 10% de la population desservie en 1979 à 18,1% en 1996.

1.3.2 Caractéristiques du « modèle médiathèque »

D'après François Rouet³, une des principales caractéristiques de la médiathèque est la modernité : elle est à la pointe des nouvelles technologies de l'information, elle est confortable. Elle est devenue un signe fort dans le paysage de la ville, et le carrefour de sa politique culturelle.

Les locaux sont organisés en grands espaces ouverts, les sections se décloisonnent (passerelles enfants-adultes sur certains domaines comme les documentaires ou la BD par exemple). A la multiplication des « -thèques » répondent les premières expérimentations de classement par centres d'intérêt.

L'informatisation des bibliothèques municipales s'accompagne du développement des réseaux (souvent constitués d'un équipement central de type médiathèque et de plusieurs annexes de quartiers), qui facilitent l'accès des publics à plusieurs équipements avec une même carte, et aboutissent à un essor de la multi-fréquentation, ainsi qu'au développement de services à distance.

1.3.3 La médiathèque et ses publics

L'extension de l'offre provoque en retour une diversification de la demande. Les études sur les publics amènent à une meilleure segmentation qui permet une certaine personnalisation des services. Il n'est plus question de proposer une unique prestation mais de définir des services adaptés aux différentes catégories d'utilisateurs que l'on a repéré.

Ainsi, si le fonctionnement de la médiathèque cherche à favoriser l'autonomie du lecteur, on n'oublie pas de prévoir des accompagnements plus personnalisés pour les lecteurs qui le souhaiteraient. On propose parfois de l'aide aux devoirs ou de l'alphabétisation en collaboration avec des organismes spécialisés. On crée des espaces de libre-service bureautique ou des laboratoires de langues (Issy-les-Moulineaux) ou des services d'aide à la recherche d'emploi ou de formation (St

³ La grande mutation des bibliothèques municipales : modernisation et nouveaux modèles

Quentin-en-Yvelines). Du coup, la mission principale de la médiathèque devient plus complexe à appréhender, et on peut s'interroger à juste titre sur cette évolution, se demandant si *ce qui pourrait être perçu comme une faiblesse de la bibliothèque aujourd'hui – le doute sur son rôle et son identité – ne serait-il pas en même temps, indissociablement, ce qui en fait la force ?*⁴.

Cependant, la cohabitation de ces publics aux besoins divers ne va pas sans poser de problèmes, et le décroisement des espaces trouve ses limites dans une certaine incompatibilité des usages, entre le travail sur place et la fonction de sociabilité, particulièrement recherchée au sein de la médiathèque.

Déjà en 1992, François Rouet s'interrogeait sur l'évolution de la médiathèque, est-elle achevée ou toujours en cours ?

1.3.4 La BMVR, apogée de la médiathèque ?

1.3.4.1 Le dispositif BMVR

Bien que les nouvelles constructions aient été très nombreuses depuis vingt ans, on constate au début des années 90 qu'un certain nombre de grandes villes restent sous-équipées, et ont besoin d'aide pour combler leur retard. C'est ce qui motive la création d'un dispositif spécifique de financement pour des grands établissements municipaux ayant une vocation de rayonnement plus large. La loi du 13 juillet 1992 relative à l'action des collectivités locales en faveur de la lecture publique et des salles de spectacle cinématographique prévoit la participation de l'Etat à hauteur de 40% pour la construction et l'équipement de bibliothèques municipales à vocation régionale, la BMVR étant définie comme *un établissement situé sur le territoire d'une commune ou d'un groupement de communes d'au moins 100000 habitants ou chef-lieu d'une région qui répond à des conditions de surface, d'importance du fonds et de diversité de supports documentaires, d'adaptation à la mise en réseau et d'utilisation de moyens modernes de communication*.

Sur les 36 dossiers déposés fin 1997, 12 projets seront finalement retenus, dont la réalisation s'étalera jusqu'en 2005.

⁴ BERTRAND Anne-Marie, Les Bibliothèques municipales, acteurs et enjeux

1.3.4.2 Y a-t-il un « modèle BMVR » ?

La BMVR semblent être la forme la plus aboutie du concept médiathèque, ses caractéristiques étant ici poussées au maximum :

- fonctionnement en réseau, local et national avec le grand projet de carte documentaire qui prolonge toute l'évolution de l'informatisation des bibliothèques (pôles associés de la BNF et/ou dépôt légal imprimeur)
- conception architecturale : les 12 BMVR sont des créations originales très emblématiques
- présentation des collections ayant totalement « digéré » les nouveaux supports, intégrés à de grands départements thématiques
- omniprésence des postes de consultation multimédia (CD-ROM, documents numérisés, Internet)
- intégration d'espaces dédiés à l'animation (salles d'exposition, de conférence, auditoriums).

Les BMVR sont particulièrement bien équipées pour favoriser le travail et la « consommation » de média sur place. La diversification des usages est donc favorisée, et le problème de la cohabitation des publics est encore plus crucial dans ces équipements de grande taille (problèmes de bruit, de circulation), entraînant parfois la réapparition de la traditionnelle salle de références qui était quelque peu tombée en désuétude, comme à la BMVR de Montpellier, qui propose une salle de travail fermée à chaque étage.

2. La lecture publique est-elle en crise ?

On pourrait le penser à la lecture de nombreux articles, plus ou moins alarmistes publiés ces derniers temps dans la presse spécialisée.

2.1. Débat sur la baisse de la fréquentation

Depuis quelques mois on peut suivre dans le Bulletin des Bibliothèques de France un feuilleton à épisodes sur le thème : les bibliothèques publiques ont-elles atteint leur limite d'incompétence⁵ ? En effet, depuis 1991, les statistiques de la Direction

⁵ CALENGE Bertrand, Les BM à la recherche de leurs usagers

du Livre et de la Lecture montrent une stagnation et plus récemment une baisse du taux d'inscrits en bibliothèque. Cette baisse reste très modeste (on passe de 18,4% d'inscrits en 1998, meilleur taux enregistré, à 17,5% en 2001), mais elle est régulière et s'inscrit dans la durée. Après une période très dynamique de construction et de modernisation des bibliothèques, après l'avènement de la médiathèque, on peut à juste titre s'étonner de l'absence d'effet positif sur le taux d'inscription.

2.1.1 Baisse effective ou effet pervers d'un mode de calcul ?

On peut comprendre la préoccupation actuelle des responsables de bibliothèques, craignant que leurs équipements aient perdu de leur pouvoir d'attraction. A y regarder de plus près, les chiffres sont interprétables et on peut y voir, selon son tempérament, des bibliothèques à moitié vides ou à moitié pleines.

Bertrand Calenge⁶ éclaire le débat en rappelant le mode de calcul du taux d'inscrits (rapport entre le nombre d'inscrits dans les bibliothèques et la population totale desservie par ces mêmes bibliothèques). La création de nombreux nouveaux équipements intercommunaux n'ayant pas encore fait le plein de leur public entraîne une forte augmentation du chiffre de la population totale desservie, sans que celle-ci soit accompagnée d'une forte augmentation des inscriptions, ce qui fait baisser le taux au niveau national, alors que le nombre de bibliothèques recensées par la Direction du Livre et de la Lecture est en constante augmentation, et qu'en chiffres bruts, les inscrits en bibliothèque sont passés de 4,6 à 6,7 millions entre 1990 et 2001. On voit que la baisse des inscriptions est toute relative. Il faut noter cependant que les constructions ont été très nombreuses pendant les années 80 et que l'on n'avait pas alors observé le même phénomène : au contraire, la moyenne nationale était à l'époque en augmentation constante.

Un autre phénomène remarquable pouvant relativiser la baisse des inscriptions serait une augmentation de la part des non-inscrits parmi les usagers. En effet, les rares études qui ont été menées pour tenter d'évaluer cette part d'usagers non inscrits ont montré qu'elle est loin d'être négligeable et qu'elle serait même en augmentation. Une enquête menée en 1999 à la bibliothèque de la Part-Dieu à

⁶ Les BM à la recherche de leurs usagers

Lyon fait apparaître que 24% des visiteurs ne sont pas inscrits⁷. A Montauban on a estimé qu'ils représentent entre 30% et 40%⁸. La baisse des inscriptions ne serait donc pas forcément liée à une baisse de la fréquentation.

Il n'empêche que ce recul des inscriptions peut être le signe d'un changement dans les usages et les besoins des usagers, ou d'une forme de désaffection, voire de déception. Le taux de non-renouvellement des abonnements est un indice à prendre en considération : il avoisine fréquemment un quart ou même un tiers des abonnés.

2.1.2 Quelques pistes pour comprendre la baisse

2.1.2.1 La question tarifaire

Certains professionnels rapprochent la baisse des inscriptions en bibliothèque de l'augmentation des tarifs pratiqués. Les établissements qui accordent la gratuité à leurs inscrits sont de plus en plus rares. Les abonnements sont presque toujours payants, bien que des exonérations soient fréquemment proposées pour certaines catégories d'usagers (enfants ou chômeurs par exemple). Pour ceux qui payent, le prix est en hausse, et souvent le tarif est lié au type de support emprunté, ce qui ne se justifie plus par le prix d'achat des documents.

La gratuité est-elle un élément déterminant dans la décision d'inscription ? On ne peut nier le succès de la BPI, et d'autres bibliothèques publiques ayant opté pour la gratuité, comme la bibliothèque du Carré d'Art à Nîmes, ou le nombre d'inscrits a plus que doublé en quatre ans après l'instauration de la gratuité d'inscription⁹. A l'inverse, certaines villes ayant pratiqué une forte augmentation de leurs tarifs on vu leurs inscriptions diminuer fortement : c'est le cas de Lorient, par exemple¹⁰.

L'effet dissuasif du coût de l'abonnement ne joue pas uniquement pour les catégories les plus défavorisées. On parle de plus en plus souvent d'une culture de la gratuité : le succès des journaux gratuits en est un signe. A l'heure d'Internet, mais aussi de la télévision et de la radio, pourquoi devrait-on payer pour ce qu'on peut avoir gratuitement ? Les bibliothèques devenues payantes risquent de se heurter à de nouveaux concurrents, notamment Internet.

⁷ CALENGE Bertrand, Les BM à la recherche de leurs usagers

⁸ LEROY Pascal D'une statistique globale et du travail sur le terrain

⁹ Id.

¹⁰ COISY Bernard, Quelques pistes à explorer

2.1.2.2 La rentabilisation des abonnements

Le nombre de documents empruntables par carte rentre également en ligne de compte. S'il est important, toute une famille peut se contenter d'une seule carte. Le coût des abonnements incite à les rentabiliser : on constate ainsi fréquemment une baisse du nombre d'inscrits alors même que le nombre de prêts augmente. A Nîmes entre 1992 et 1994, le nombre d'inscrits a baissé de 20600 à 16900 tandis que le nombre de prêts passait de 413000 à 454000¹¹. Bien que les cartes des usagers soient en théorie personnelles, elles sont très souvent mutualisées et certaines stratégies se généralisent pour éviter le paiement des droits d'inscription, comme l'utilisation de cartes d'enfants par les adultes.

2.1.2.3 Changement de comportement des usagers

Les pratiques de lecture ont changé : on constate une raréfaction de la lecture in extenso au profit du « zapping » : on emprunte moins de livres mais on vient les consulter sur place en fonction de ses besoins.

D'autre part le délai de prêt est souvent vécu comme une contrainte forte. Combien d'usagers ne renouvellent pas leur abonnement parce qu'ils vivent mal les reproches ou les amendes qui leurs sont infligés en raison de leurs retards répétés ? Il existe d'autres modes d'accès au livre et à l'information, peut-être mieux adaptés à leur usage, le prêt entre amis ou au sein de la famille, ou encore Internet. D'autre part les « nouveaux supports », hier le CD, aujourd'hui le DVD, qui sont les plus attractifs, ce sont aussi ceux qui sont les plus chers quand les tarifs d'abonnement sont liés aux supports : on s'est peut-être trop reposé sur leur attrait pour récupérer des inscrits payants, mais aujourd'hui la concurrence directe du téléchargement sur Internet risque de faire perdre aux bibliothèques leur avantage comme fournisseur de loisir.

2.1.2.4 Contre-exemple : le succès des nouveaux équipements

Les grands équipements ouverts récemment ont rencontré un très gros succès, et les flux d'usagers enregistrés dans ces bibliothèques, notamment les BMVR, semblent contredire la théorie d'une baisse d'intérêt des populations pour ces services.

¹¹ LEROY Pascal, D'une politique globale et du travail sur le terrain

Cependant il reste difficile d'évaluer précisément ces flux qui échappent en partie aux statistiques fournies par les systèmes informatiques. D'autre part, on peut s'interroger sur la pérennité du succès de ces établissements : le curieux seront-ils séduits, et deviendront-ils des usagers réguliers ? La satisfaction de ces nouveaux usagers est un indice qu'il faut s'efforcer d'évaluer au mieux pour rester en phase avec les besoins.

Quand à la question déjà posée de la cohabitation des publics et des usages, comment peut-elle se résoudre dans des espaces toujours plus vastes et indifférenciés ? N'y a-t-il pas un risque de « formatage » des bibliothèques qui les rapprocherait encore d'avantage des centres commerciaux auxquels elles sont souvent comparées ? Le succès des *supermarchés de la culture*¹² est-il durable ?

2.2. Comment mesurer l'impact réel de la bibliothèque ?

Les formulaires d'évaluation qui servent de base aux statistiques de la Direction du Livre et de la Lecture reposent sur des données concernant les moyens et l'activité de prêt, ils ne permettent pas d'évaluer l'impact réel des équipements sur la population desservie (il serait d'ailleurs plus juste de parler de population à desservir).

2.2.1 Limites des mesures statistiques

Le développement de l'informatique dans les bibliothèques a généré des illusions sur les possibilités offertes en termes de statistiques et donc d'évaluation de l'activité. Avec la diversification des usages et les services à distance, les données sur les inscrits et les prêts ne sont plus qu'une portion de la réalité. Les chiffres enregistrés par les systèmes informatiques des bibliothèques ne suffisent pas à appréhender la réalité.

D'ailleurs, les données chiffrées ne sont pas toujours parlantes et les statistiques rarement exploitées au mieux. Les bibliothèques sont souvent dépendantes de leur fournisseur de système informatique ; elles devraient être plus prescriptives, ainsi que le suggère Thierry Giappiconi. Ajoutons que la formation des responsables de bibliothèques ne fait qu'aborder cette question et que leurs connaissances en la matière sont souvent trop faibles.

¹² Selon l'expression de Martine Blanc-Montmayeur

2.2.2 Inscription et fréquentation

Ces dernières années, les bibliothécaires ont pris conscience de l'importance de la proportion d'usagers non-inscrits, mais il n'est pas facile de comptabiliser cette frange d'usagers invisibles pour les systèmes informatiques. Les plus gros équipements se dotent de compteurs d'entrées qui leur permettent de mesurer les flux d'usagers, mais les systèmes de comptage électronique ne sont pas toujours fiables.

On peut également envisager d'autres types de comptages, plus précisément destinés à mesurer l'activité de tel ou tel service : par exemple compter les personnes présentes à différents moments de la semaine, ou encore compter les documents consultés, dans tel ou tel département.

2.2.3 Utilité des enquêtes

Le recours à des enquêtes sociologiques auprès des usagers devient indispensable pour appréhender l'impact d'un équipement, car elles permettent d'explorer des notions difficilement quantifiables comme la satisfaction des usagers, et plus généralement leur appropriation de la bibliothèque. Dans les perspectives actuelles de fonctionnement par projet et de financement sur des objectifs précis, la bibliothèque doit impérativement se soucier de valoriser son impact plutôt que ses coûts (ce qui est le cas actuellement avec l'importance donnée, dans les statistiques de la Direction du Livre et de la Lecture, aux dépenses d'acquisition et aux coûts de personnel).

Plus généralement, il serait utile de chercher à connaître la place des bibliothèques dans la vie des individus, combien par exemple ont fréquenté une bibliothèque à un moment ou à un autre de leur vie ? Qu'est-ce qui les a motivé ? Eventuellement, pourquoi ont-ils cessé de s'y rendre ? Comme le suggère Bertrand Calenge, la sollicitation des instituts de sondage lors des enquêtes nationales pourrait être un moyen de découvrir la réalité de « l'effet bibliothèque »¹³.

¹³ Les BM à la recherche de leurs usagers

3. La lecture publique à Marseille

Le dispositif BMVR étant destiné à aider les grandes villes sous-équipées à se remettre à niveau par rapport aux normes en vigueur (nombre de m² par habitant, nombre de documents achetés par habitant), il ne pouvait être nulle part aussi utile qu'à Marseille, et la création de l'Alcazar est un évènement qui modifie profondément l'offre et l'image du réseau de bibliothèques.

3.1. Etat des lieux avant la création de l'Alcazar

3.1.1 Les équipements

Avec seulement 8 bibliothèques (dont 5 petites bibliothèques de quartier) sur un territoire équivalent à deux fois la superficie de Paris et pour une population de près de 800000 habitants, Marseille apparaissait invariablement dans les dernières places des classements de revues professionnelles. La bibliothèque centrale Saint Charles, un bâtiment de 4000 m² en fonction depuis les années 70, n'était pas facilement repérable dans la ville et les bâtiments vieillissants inconfortables. Les bibliothèques du Merlan et de Bonneveine (environ 2000 m² chacune) sont également installées dans des locaux déjà anciens et toutes deux manquent cruellement d'espace, notamment de places assises pour lire ou travailler.

Les bibliothèques de quartier sont très petites (entre 200 et 400 m²) : trois d'entre elles sont situées dans le périmètre du centre-ville, ce qui laisse de très vastes espaces dépourvus de tout équipement.

Le service bibliobus, très peu attractif, a quasiment cessé de fonctionner, sauf pour la desserte des collectivités.

3.1.2 Les publics

Le public inscrit sur le réseau avant l'ouverture de l'Alcazar représentait à peine 5% de la population marseillaise. Le taux de non-renouvellement des abonnements était particulièrement élevé (de l'ordre de 50%).

L'équipement le plus fréquenté n'était pas le plus grand ni le plus central : c'était la bibliothèque Bonneveine qui réalisait 37% des prêts du réseau, contre 21% pour Saint Charles et 18% pour le Merlan.

Il faut dire un mot de la bibliothèque Bonneveine dont le fonctionnement tranche avec les autres établissements du réseau. Situé dans les quartiers Sud de la ville, la bibliothèque Bonneveine draine une population plutôt aisée qui a un comportement de consommation marqué. La discothèque-vidéothèque, dont les locaux sont séparés de ceux de la bibliothèque, rencontre un succès très important. Les locaux étant étroits par rapport la fréquentation, la bibliothèque de Bonneveine axe toute son activité autour du prêt, quand d'autres équipements mettent en place des actions culturelles ou développent d'autres services en partenariat, comme l'ouverture d'un cyber-espace au Merlan.

Peut-on miser sur un seul équipement pour réorganiser le réseau ? La création de l'Alcazar ne devrait être qu'un premier pas vers un maillage plus fin du territoire, mais il n'est pas certain qu'un investissement aussi important puisse être rapidement suivi d'autres projets de construction.

3.2. Une BMVR à Marseille

3.2.1 Conséquences sur le réseau

La BMVR, c'est le réseau dans son ensemble et pas seulement l'Alcazar. La création de l'Alcazar entraîne donc une restructuration du réseau autour de sa nouvelle tête de pont, la bibliothèque Saint Charles ayant définitivement fermé (hormis le service bibliobus et collectivités). Le réseau est désormais divisé en trois territoires, Nord, Centre et Sud comprenant chacun une bibliothèque de secteur, respectivement le Merlan, l'Alcazar et Bonneveine, et une ou plusieurs bibliothèques de quartier (Saint-André pour le territoire Nord, Castellane, Le Panier, Cinq avenues pour le territoire Centre et la Grognarde pour le territoire Sud¹⁴). S'y ajoutent deux projets non encore lancés : Saint-Antoine (programme en cours) et une médiathèque pour les quartiers Est, dans la vallée de l'Huveaune.

La bibliothèque de l'Alcazar est à la fois un des éléments du réseau et la base des services communs (administratifs, techniques, bibliothéconomiques).

3.2.2 Conséquences sur l'offre de services

L'extension de l'offre est très significative sur le réseau :

¹⁴ Voir la carte du réseau en annexe 1-1

- renouvellement et accroissement des collections
- surface publique : augmentation d'environ 80%
- nombreuses places de travail : de 334 places assises à Saint Charles, on passe à 1410 (dont deux tiers de places de travail et un tiers de détente), ce qui correspond à une augmentation de la capacité du réseau de 175%
- implantation de nombreux postes informatiques à tous les niveaux : accès à Internet, CD-ROM en réseau, documents numérisés.

La nouvelle organisation en départements thématiques implique une mise à niveau des collections dans des domaines jusque là peu développés comme les sciences et techniques ou la documentation régionale.

3.2.3 Publics visés

3.2.3.1 *Les habitants du quartier*

L'Alcazar est construit dans le quartier Belsunce, un quartier du centre-ville délimité par la Canebière, le cours Belsunce, la rue Nationale et la gare St Charles¹⁵. C'est une zone traditionnelle de transit pour les migrants : les hôtels meublés disparaissent aujourd'hui, mais la population est toujours composée en grande majorité de familles nombreuses et d'hommes célibataires d'origine étrangère. Les logements, malgré quelques réhabilitations ponctuelles, sont souvent vétustes et les chômeurs très nombreux. Le commerce « parallèle », sur les trottoirs du cours Belsunce, a régressé mais existe toujours, et l'aspect désordonné contribue à la persistance d'un sentiment d'insécurité parfois irrationnel.

Le choix d'un tel emplacement est emblématique de la politique de « reconquête » du centre-ville, qui affiche sa volonté de recréer de la mixité sociale dans une zone très peuplée mais peu fréquentée (évitée en fait) par une majorité de marseillais malgré sa situation au cœur de la ville.

L'implantation d'une bibliothèque dans ce quartier est une chance pour ses habitants : de l'espace pour faire ses devoirs, de l'aide pour la formation et la recherche d'emploi, de nouveaux loisirs disponibles gratuitement. Mais la question se pose de savoir si ces publics potentiels répondront à l'offre qui leur est faite. C'est un important challenge à relever pour les bibliothécaires.

¹⁵ Voir le plan du centre-ville en annexe 1-2

3.2.3.2 Les Marseillais dans leur ensemble

L'Alcazar, par le changement d'échelle qu'il implique pour le réseau devrait drainer la population de toute la ville puisque l'offre de bibliothèques reste par ailleurs très limitée. Sa situation centrale devrait être un atout important en terme d'accessibilité, d'autant que le centre commercial de la Bourse est tout proche (de l'autre côté du cours Belsunce).

L'investissement important consenti par la municipalité implique d'ailleurs que l'Alcazar s'adresse à tout les Marseillais. Ne peut-on pas lire sur la façade un développement quelque peu personnalisé du sigle BMVR : Bibliothèque de Marseille à Vocation Régionale ? C'est bien la population marseillaise dans son ensemble qui est ciblée par la Mairie.

3.2.3.3 La région, et au-delà

La vocation régionale des BMVR reste souvent nébuleuse, comme en témoignent les trois BMVR construites en Champagne. La région Provence-Alpes-Côte d'Azur est d'ailleurs déjà équipée d'une BMVR, celle de Nice. A Marseille, on ne semble pas particulièrement anxieux de connaître le rayonnement régional ou national de l'équipement, même si on a conscience de l'attrait que peut exercer l'équipement, principalement par son architecture ou ses fonds anciens.

L'ouverture de l'Alcazar représente un tel accroissement de l'offre de lecture publique sur la ville que son succès peut être révélateur d'un besoin jusque là inassouvi. La nouvelle bibliothèque est donc un terrain particulièrement intéressant pour la réalisation d'une enquête sur les publics.

Partie 2 : étude documentaire

Depuis l'ouverture de l'Alcazar, un certain nombre d'informations concernant les publics ont été collectées par divers moyens. L'objectif de cette étude documentaire était de rassembler et d'exploiter au mieux les données disponibles, afin de voir quelles étaient les principales zones d'ombres sur lesquelles il serait utile d'enquêter.

Les données étudiées ici proviennent de trois sources principales : les données chiffrées (compteur d'entrées et statistiques fournies par le logiciel Port-Folio), les résultats d'une enquête effectuée lors de la première semaine d'ouverture au public¹⁶, et les relevés courants effectués par les différents départements.

1. Présentation de l'Alcazar

La bibliothèque de l'Alcazar doit son nom au célèbre music-hall qui, après avoir longtemps été un haut lieu de la vie culturelle marseillaise, a fermé dans les années soixante et était resté à l'abandon depuis. Le bâtiment d'origine a été totalement détruit, mais on a pris soin de restaurer les boiseries qui entouraient l'entrée principale et la marquise qui la surplombait afin de les replacer à l'entrée de la nouvelle bibliothèque, qui a ouvert ses portes au public le 30 mars 2004.

1.1. Organisation des espaces publics

La bibliothèque se compose de deux bâtiments distincts séparés par une ruelle, et reliés entre eux par les sous-sols et deux passerelles au deuxième étage : l'îlot 1 est la partie publique de l'équipement, l'îlot 2 regroupe les services administratifs, techniques et les bureaux des bibliothécaires.

L'îlot 1 est organisé autour d'un atrium, rue centrale traversant le bâtiment de part en part sur toute la hauteur, entouré sur 4 niveaux de plateaux sur lesquels sont répartis les différents départements.

¹⁶ Enquête menée entre le 30 mars et le 10 avril 2004, voir les formulaires et le rapport d'enquête en annexe 2

Avant de pénétrer dans l'atrium, on traverse un hall donnant accès aux toilettes, à la salle d'exposition et à la salle de conférence. Au rez-de-chaussée sont situés les postes d'inscription et d'orientation, la banque centrale de prêt et retour, cinq automates de prêt, le Kiosque de presse, le département Musique et une partie du département Jeunesse, l'autre partie partageant le premier étage avec le département Société. Au deuxième étage on trouve les départements Sciences et techniques, Langues et littérature et Arts et spectacles. Sont situés au troisième niveau le département Civilisation, la Documentation régionale, les Fonds rares et précieux et le service Références. Les espaces sont ouverts, hormis le département jeunesse qui est séparé de la musique et du département Société, et les fonds patrimoniaux.

1.2. Services offerts

Chaque étage est doté d'une banque de reprographie qui gère les impressions et les photocopies (payantes), ainsi que d'une banque d'étage située à proximité de l'ascenseur dont le rôle est d'orienter les lecteurs sur l'étage, mais aussi d'assurer la communication des documents conservés en magasin.

On trouve des postes OPAC un peu partout, consultables en position assise sur les tables de travail ou debout sur les côtés des rayonnages. Les postes de consultation Internet sont répartis dans tous les départements et accessibles sur réservation pour une demi-heure. Ils sont associés à des postes de consultation multimédia (CD-ROM en réseau, documents numérisés). Il y a des lecteurs de microfiches au rez-de-chaussée et en salle de références.

La bibliothèque est ouverte du mardi au samedi, de 11h à 19h.

2. Les données chiffrées

2.1. La fréquentation

L'Alcazar est équipé d'un compteur électronique qui enregistre les entrées et les sorties. Cet équipement devrait permettre de disposer de deux informations : le nombre de visiteurs accueillis pendant une période définie (jour, semaine, mois) et le nombre de visiteurs présents dans la bibliothèque à un instant T. Outre l'intérêt

évident de ces données pour la sécurité du bâtiment (restriction des entrées en cas de dépassement de la capacité d'accueil), ce sont des informations capitales pour connaître la fréquentation de la bibliothèque. Malheureusement le compteur est déficient : installé au dessus de la porte d'entrée, il est perturbé par l'effet de foule et le stationnement prolongé des usagers en cas d'affluence. La marge d'erreur augmente donc avec l'affluence, c'est pourquoi il est périlleux de se baser sur ces chiffres pour évaluer les variations de flux de visiteurs d'un jour à l'autre. En se basant sur des moyennes, on peut tout de même vérifier les grandes tendances pressenties par les bibliothécaires.

Par exemple, sur la variation de la fréquentation selon les jours de la semaine, on note sans surprise la prédominance du samedi comme jour très chargé, suivi du mercredi, mais plus surprenant, le mardi est presque au même niveau, alors que c'est un jour traditionnellement calme dans les bibliothèques. C'est bien l'impression qu'avait le personnel qui a toujours remarqué la forte affluence du premier jour d'ouverture de la semaine, surtout en fin de journée.

Quand à la variation générale de fréquentation sur les premiers mois de fonctionnement, on a pu constater que l'affluence très forte des premières semaines était très vite retombée (le baromètre le plus visible étant la longueur des files d'attente à la banque de prêt), dès le mois de juin, mais que les usagers sont revenus en masse dès le mois d'août, et on a retrouvé en octobre une activité presque équivalente à celle des premiers jours, forcément un peu exceptionnelle. Mais peut-on vraiment dire que les usagers sont revenus ? Ce ne sont pas forcément les mêmes. Par exemple, les étudiants étaient presque à la fin de leur année universitaire au moment de l'ouverture. Leur afflux ne pouvait être à son apogée qu'à partir de la rentrée 2004. Ce sont peut-être de nouveaux publics qui ramènent les chiffres de fréquentation à leur valeur des mois d'avril ou mai, on ne peut pas exclure un éloignement d'une partie des premiers visiteurs.

2.2. Statistiques sur les abonnements

Comme toute bibliothèque publique, l'Alcazar est accessible à tous sans formalité particulière, mais certains services nécessitent une inscription, complète et payante pour l'emprunt de documents, ou partielle et gratuite (pour la consultation d'Internet, de microfilms ou de documents des réserves, on ne demande qu'une

pièce d'identité et un numéro de téléphone pour établir une carte de consultation). On peut donc classer les usagers de la bibliothèque en trois catégories : les inscrits (emprunteurs potentiels), les « consultants » (inscription allégée) et les visiteurs non inscrits¹⁷.

2.2.1 L'impossible dénombrement des usagers

Les inscrits, tout comme les consultants, sont connus puisqu' enregistrés dans le système informatique, mais le fonctionnement en réseau limite les possibilités de comptage. En effet, un code de localisation est attribué à chaque inscrit, mais ce code correspond en théorie au site où l'inscription a été faite, le lecteur pouvant par la suite fréquenter toutes les bibliothèques du réseau. De plus, l'utilisation des automates de prêt, installés à l'Alcazar, mais aussi à Bonneveine et au Merlan, nécessite le code de localisation Alcazar. On a donc modifié le code de localisation de certains usagers qui ne sont jamais venus à l'Alcazar pour leur permettre d'utiliser les automates. Enfin, certains anciens inscrits de Saint Charles ont été « basculés » automatiquement sur la localisation Alcazar après la fermeture de l'ancienne bibliothèque centrale. Le code de localisation Alcazar ne signifie donc pas obligatoirement que le lecteur est un usager de l'Alcazar. Inversement, les inscrits dont le code de localisation n'est pas celui de l'Alcazar peuvent très bien y venir et y emprunter des documents.

Ainsi, alors que les inscrits pourraient être considérés comme un sous-ensemble des usagers, on constate que ce raisonnement n'est valable qu'au niveau du réseau dans son ensemble, et n'est pas opérant pour le seul établissement Alcazar.

2.2.2 Les nouveaux inscrits

Si on cherche à caractériser les inscrits de l'Alcazar, on doit se restreindre à l'étude des nouveaux inscrits (ceux qui sont venus s'inscrire à l'Alcazar depuis l'ouverture), puisque ce sont les seuls dont on peut être sûr qu'ils sont venus au moins une fois à l'Alcazar.

A la fin du mois d'octobre, les statistiques donnent environ 35000 abonnements en cours avec code de localisation Alcazar.

¹⁷ On appelle « publics consultants » les usagers qui ont fait cette démarche d'inscription allégée pour accéder à certains services. Bien entendu, les visiteurs non-inscrits consultent aussi.

Parmi ces 35000 personnes, 28600 sont venues s'inscrire à l'Alcazar depuis l'ouverture.

Sur ces 28600 nouveaux inscrits, seulement 21000 ont effectué un emprunt. Il y a donc une part importante d'inscrits non emprunteurs. Doit-on en déduire, comme le suggère Bertrand Calenge, que l'inscription relève dans ce cas d'une forme symbolique d'adhésion à la bibliothèque dans son ensemble¹⁸, où plus prosaïquement que le nombre de documents empruntables par carte (10) rend inutiles une partie des cartes de la famille. Car si l'inscription est payante en principe (16 euros par an pour tous les supports et pour les Marseillais comme pour les autres), la grande majorité des lecteurs sont exonérés du paiement (les mineurs, les chômeurs, RMIstes, et toute personne non imposable). Au total seuls 17% des usagers s'acquittent des droits d'inscription, soit environ 30% des adultes. On fait donc facilement faire une carte à chaque membre de la famille, même si on n'en a pas l'utilité immédiate.

Comment peut-on décrire ces nouveaux inscrits ? La structure par tranches d'âge¹⁹, si on la compare à celle de la population marseillaise montre que les 5-29 ans sont sur-représentés (25% des inscrits contre 14% de la population marseillaise et 12% de la population de la région PACA). La tranche des 30-49 ans correspond à sa part dans la population (27%). Pour les tranches supérieures, elles sont moins représentées dans les inscrits que dans la population et l'écart se creuse quand l'âge augmente.

Les enfants sont souvent bien touchés par les bibliothèques. Quand aux étudiants, il n'est pas étonnant qu'ils soient les premiers motivés pour utiliser leurs services, et ils doivent constituer une part importante de la tranche 20-29 ans, mais cette hypothèse reste à vérifier.

Il est intéressant de chercher à savoir quelle part représentent les retraités dans les usagers et quels usages ils font de la bibliothèque, pour savoir si leur sous-représentation parmi les nouveaux inscrits correspond à un désintérêt par rapport à la bibliothèque ou seulement par rapport au prêt de documents. S'ils sont très minoritaires parmi les usagers, l'accessibilité à l'équipement peut être en jeu.

¹⁸ Les BM à la recherche de leurs usagers

¹⁹ Voir tableau en annexe 2-1

Quand à la répartition par sexes dans les différentes tranches d'âge, elle est en faveur des femmes, ce qui est classique dans les bibliothèques, sauf pour les tranches d'âges les plus basses (jusqu'à 14 ans l'équilibre est presque parfait). C'est dans la tranche des 14-29 ans que l'écart est le plus fort : il semble que les garçons de cet âge ne soient guère intéressés par la bibliothèque. Ce point mérite d'être étudié de plus près : les garçons ignorent-ils la bibliothèque ou la fréquentent-ils sans s'inscrire ?

2.2.3 Les publics consultants

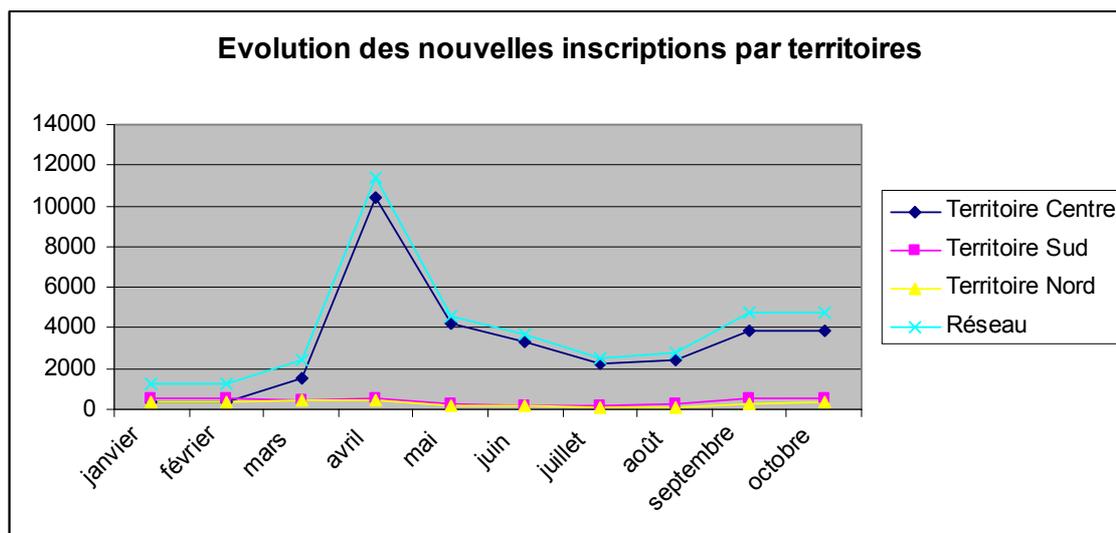
Leur nombre est réduit²⁰ (720 au 8 septembre 2004), et ils résident majoritairement à l'extérieur de Marseille (à 67%). C'est assez logique dans la mesure où la grande majorité des Marseillais qui se décident à faire établir une carte peuvent bénéficier d'une inscription complète gratuite (les exonérations de paiement étant très nombreuses). L'intérêt du prêt de documents est moindre pour les personnes résidant hors Marseille et qui ne souhaitent pas se déplacer régulièrement. Elles optent donc logiquement pour la carte de consultation quand elles ont une recherche ponctuelle à effectuer.

2.2.4 L'évolution des inscriptions sur le réseau

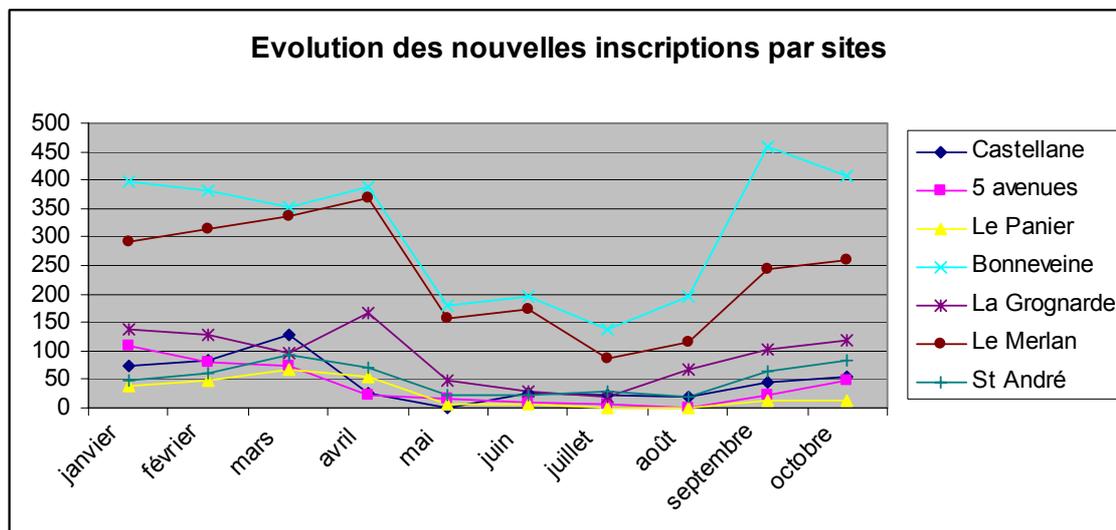
On ne peut malheureusement pas étudier l'évolution des inscriptions par rapport aux années précédentes, car les chiffres sont incomplets ou non significatifs pour 2003 (longues périodes de fermeture dans tous les équipements) et 2002 (en raison de difficultés liées à la réinformatisation). Plutôt que de faire une comparaison avec des chiffres déjà anciens, on limite l'observation à l'évolution des inscriptions comme des prêts, depuis le début de l'année 2004. La fermeture de la bibliothèque Saint Charles en fin d'année 2002 fait que le début de l'année 2004 ne peut être considéré comme représentatif d'une période de fonctionnement normale du réseau avant l'Alcazar, mais donne tout de même une idée de l'impact de l'ouverture de l'Alcazar sur les autres bibliothèques.

Sur le graphique ci-dessous, on peut voir l'évolution des nouvelles inscriptions par territoires sur le réseau marseillais.

²⁰ Voir tableau en annexe 2-1



On constate que les nouvelles inscriptions ne semblent pas avoir diminué de façon importante dans les territoires Nord et Sud. La création de l'Alcazar n'aurait pas diminué l'attractivité des autres bibliothèques. On peut le vérifier sur le graphique suivant, qui détaille l'évolution des nouvelles inscriptions pour chaque bibliothèque du réseau, hormis l'Alcazar dont les chiffres très élevés écraseraient trop les autres courbes.



Les bibliothèques qui font moins d'inscriptions en septembre–octobre qu'en janvier–février sont celles qui sont situées plus près du centre ville (5 avenues, Le Panier, Castellane, Le Merlan). Les plus éloignées restent stables ou progressent

(Bonneveine, La Grognarde, Saint André), elles ne sont pas touchées par un « effet Alcazar ». La proximité est un facteur important pour la détermination du lieu d'inscription : on s'inscrit près de chez soi, ce qui n'empêche pas de fréquenter l'Alcazar de temps en temps.

2.3. Statistiques sur les prêts

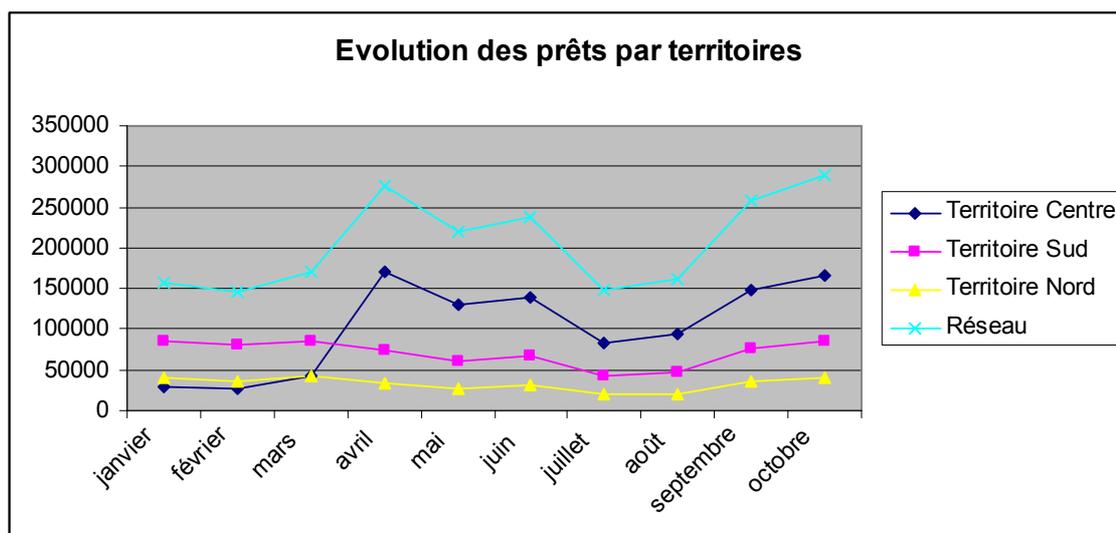
En analysant les statistiques de prêts disponibles on peut tirer des informations très intéressantes sur deux points principaux touchant au comportement des usagers :

- les reports éventuels de prêts sur le réseau après l'ouverture de l'Alcazar
- l'intérêt des emprunteurs pour tel ou tel thème (ou support)

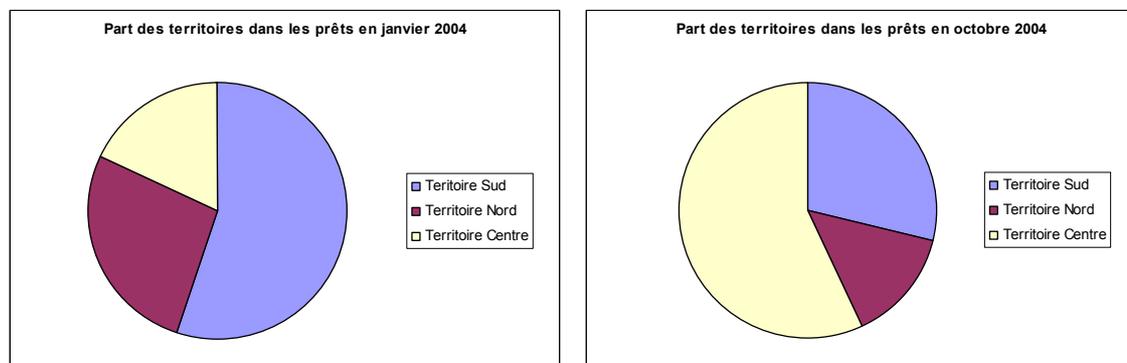
2.3.1 Les chiffres sur le réseau

J'ai repris les statistiques de prêts qui sont éditées chaque mois pour les trier et les restituer sous la forme de graphiques. La comparaison des différentes bibliothèques entre elles n'ayant pas grand sens pour le prêt, j'ai additionné les chiffres des bibliothèques par territoires.

Sur le graphique ci-dessous, on voit que la courbe de prêt du réseau suit exactement celle de l'Alcazar, et que si les prêts diminuent fortement dès le mois de mai, ils reprennent et rejoignent leur niveau initial au mois d'octobre.

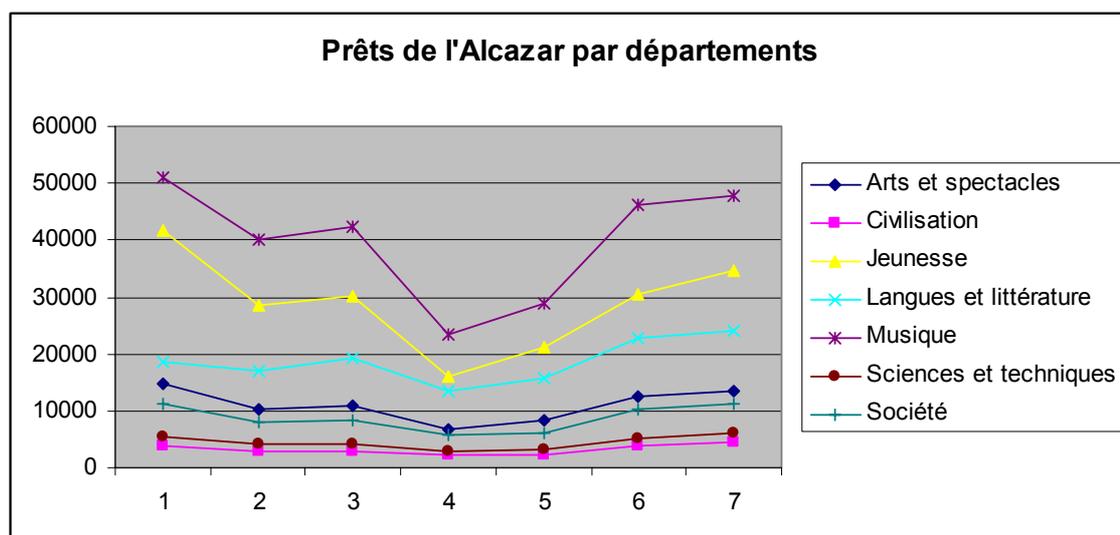


On voit sur le graphique ci-dessous l'évolution de la part des territoires dans la totalité des prêts effectués sur le réseau. Entre janvier et octobre, la situation s'est renversée : le territoire Centre fait désormais 57% des prêts, le territoire Sud 29% et le territoire Nord 14%.



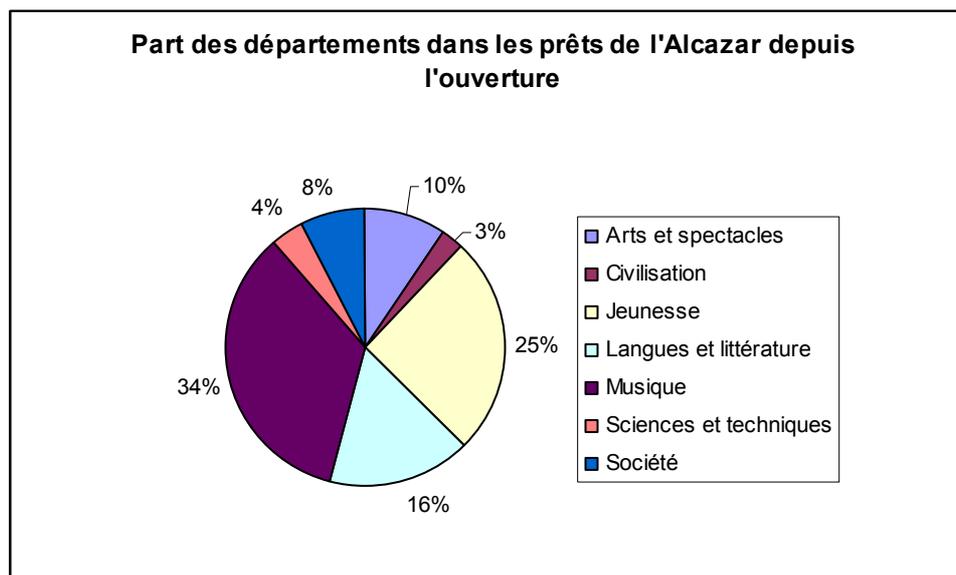
2.3.2 Les chiffres de l'Alcazar

Les chiffres de prêt de l'Alcazar permettent de voir quels sont les départements (ou supports) les plus attractifs. Je n'ai pris en compte pour ce graphique que les départements qui ont une activité de prêt significative (je n'ai pas tenu compte, par exemple, du service Lire Autrement destiné aux personnes handicapées ou de la Documentation Régionale).



La part des différents départements dans les prêts est très stable depuis l'ouverture.

On peut la représenter ainsi :



On remarque le succès considérable de la musique qui représente un tiers des prêts. Les prêts de disques compacts sont toujours importants dans les bibliothèques dont les collections sont larges, mais rarement à ce point. Cependant il faut noter que le nombre de documents sonores empruntables est souvent restreint, comme c'est d'ailleurs le cas pour la vidéo ou les DVD. A l'Alcazar les mêmes règles s'appliquent pour les livres et les disques : on peut emprunter jusqu'à dix documents à la fois. Cette possibilité est largement utilisée par les amateurs de musique. De plus, les documents sonores sont souvent rendus rapidement (surtout quand ils sont copiés), ce qui n'est pas le cas des livres. Le département jeunesse réalise un quart des prêts. Vient ensuite le département Langues et littérature. Il est intéressant de noter que le département Arts et Spectacles, qui ne fait « que » 10% des prêts, a le deuxième taux de rotation, après la musique. C'est dans ce département que l'on trouve, ou plutôt que l'on devrait trouver les cassettes vidéo et DVD de fiction. Ce taux de rotation élevé par rapport à un nombre de prêts relativement faible est bien le signe que ses collections sont insuffisamment fournies (un autre signe plus clair : les rayonnages toujours vides). En tout cas la concurrence potentielle des téléchargements de musique et de films sur Internet n'est pas encore sensible à l'Alcazar.

3. L'enquête réalisée à l'occasion de l'ouverture

Un dispositif d'observation en deux volets avait été mis en place pour les premiers jours d'ouverture au public de l'Alcazar : une enquête par sondage auprès des visiteurs et des grilles d'observations (certaines étaient remplies par les enquêteurs qui consignent leurs observations, d'autres par les bibliothécaires). J'ai pu faire le point sur ce premier travail d'enquête afin de nourrir ma propre réflexion.

3.1. Les questionnaires

Les questionnaires ont été administrés en face à face par quatre stagiaires, sur une période d'une semaine, celle de l'ouverture au public (du mardi 30 mars au samedi 3 avril 2004 inclus). L'objectif revendiqué de cette enquête par sondage était de recueillir les premières impressions des visiteurs. 457 formulaires ont été remplis, sur un nombre de visiteurs total estimé à 40000 environ, soit un taux de sondage d'environ 1%. Il faut noter qu'aucun pas n'a été respecté pour l'interrogation des visiteurs, le caractère aléatoire de l'échantillon n'est donc pas garanti.

Les résultats présentés ci-dessous sont tirés du rapport d'enquête, assez sommaire, que j'ai pu me procurer. Je n'ai pas eu accès aux résultats complets qui auraient peut-être pu éclairer certains points.

3.1.1 Caractéristiques sociologiques

3.1.1.1 Age et sexe

Les hommes représentent 47% des personnes interrogées. D'après ce qui vient d'être dit sur le choix des personnes interrogées, il n'est pas certain que cette mesure soit fiable. Si elle l'est, elle montre un équilibre relatif entre hommes et femmes, alors que les publics des bibliothèques sont plutôt féminins. Il faut noter que les visiteurs de cette première semaine ne sont pas encore des usagers et qu'il n'est pas surprenant que leurs caractéristiques sociologiques ne correspondent pas tout à fait à celles que l'on a déjà mesurées au travers des enquêtes menées dans les bibliothèques : on ne pourrait les comparer qu'à des enquêtes du même type, menées lors des premiers jours de fonctionnement d'une grande bibliothèque très médiatisée.

Concernant la répartition par tranches d'âge, on nous dit que la plus représentée chez les hommes est 40-59 ans, et 0-19 ans pour les femmes. Là encore, l'intérêt

de l'information est limité, aucune comparaison n'étant faite avec d'autres enquêtes ou avec les chiffres de la population marseillaise ou régionale.

Il faut attendre quelques mois pour savoir quelles catégories de la population sont réellement touchées par la bibliothèque.

3.1.1.2 *Résidence*

Les Marseillais représentent l'immense majorité des sondés. Moins de 10% d'entre eux viennent d'autres communes, ce qui représente tout de même près de 4000 personnes qui ont fait le déplacement sur ces cinq journées. La curiosité et l'impatience des Marseillais est bien compréhensible puisque le nouvel équipement a été construit sur un emplacement emblématique de la vie culturelle marseillaise et que son ouverture a été reportée plusieurs fois, ménageant un effet de suspense. 60% des personnes interrogées déclarent résider dans les 7 premiers arrondissements de Marseille et vivent donc à proximité immédiate de l'Alcazar²¹.

3.1.2 Déplacement vers le quartier Belsunce

3.1.2.1 *Moyen de transport utilisé*

58% des personnes interrogées déclarent être venues à pied. C'est assez cohérent avec les réponses à la question précédente. Notons que les visiteurs ne sont pas forcément venus de chez eux mais de leur lieu de travail, de leur lycée, du centre-ville où ils étaient venus faire des courses etc. La question suivante devrait apporter des éclaircissements à ce sujet.

3.1.2.2 *Autre motif pour se rendre dans le quartier*

Plus de 60% des personnes interrogées ont déclaré n'être venues dans l'arrondissement que pour visiter l'Alcazar. C'est ce que dit le rapport d'enquête, mais la question posée était : « pensez-vous rester dans le quartier *après* votre visite à la bibliothèque ? ». Ceux qui ont fait quelque chose dans le quartier *avant* de venir à la bibliothèque ont-ils été pris en compte ?

3.1.3 Multi-fréquentation

La question posée cherche à déterminer le nombre de visiteurs qui sont déjà des usagers d'autres bibliothèques marseillaises.

²¹ Voir plan du centre-ville en annexe 1-2

Plus de la moitié des répondants déclarent fréquenter une autre bibliothèque. Parmi ceux-ci, trois groupes presque d'égale importance citent respectivement Bonneveine, Saint Charles et Le Merlan. Le reste des réponses positives concerne d'autres bibliothèques du réseau municipal, mais aussi (pour 1,5% des réponses) les bibliothèques du réseau associatif OCB (Office Central des Bibliothèques : 60 points de desserte sur la ville). Le rapport insiste sur l'attractivité de l'Alcazar qui attire de nombreux nouveaux usagers. Rappelons tout de même que les inscrits en bibliothèque municipale représentent à ce moment seulement 5% de la population : on peut donc, à contrario, être frappé par leur mobilisation puisque plus de la moitié des inscrits du réseau seraient venus visiter l'Alcazar dans les cinq premiers jours. Il est vrai que pendant la période qui a précédé l'ouverture de l'Alcazar, ils ont eu à souffrir de longues périodes de fermeture de leurs bibliothèques habituelles, ce qui a du attiser leur curiosité pour le résultat de tous ces travaux.

3.1.4 Description de la visite

3.1.4.1 Durée de la visite

Les temps de visite déclarés sont très variables : moins d'une heure pour 40% des personnes interrogées, entre une et deux heures pour 33%, et plus de 2 heures pour 27% (dont plus de quatre heures pour 9%). Ces chiffres semblent indiquer que pour une proportion non négligeable de visiteurs, cette première visite (une de leur premières visite au moins) n'est pas une simple découverte des lieux mais qu'elle est déjà rentabilisée : rester sur place plus de 2 heures implique une ou plusieurs activités précises (travail, recherche, lecture).

3.1.4.2 Motivation de la visite

Ainsi que l'on pouvait s'y attendre, la motivation la plus citée est la curiosité (57% des réponses). Juste derrière apparaît l'emprunt de documents (cité par 47% des personnes sondées). 27% des personnes déclarent être venues pour s'inscrire, 21% pour travailler. Ces chiffres confirment l'impression que pouvait donner ceux qui se rapportent à la durée de la visite : une part importante des visiteurs se sont rapidement transformés en usagers, nombre d'entre eux avaient déjà une attente précise. N'oublions pas que plus de la moitié des visiteurs étant déjà usagers d'une autre bibliothèque, il est logique qu'ils aient eu des attentes précises vis-à-vis de

l'Alcazar, d'autant que la bibliothèque Saint Charles était fermée depuis déjà plus d'un an.

3.1.5 Impressions sur le bâtiment et les services

3.1.5.1 Signalétique

Très peu de critiques sont enregistrées, moins de 10% des personnes interrogées se plaignent d'un manque de clarté des panneaux de signalisation. En fait les jugements portés sur la signalétique concernent probablement les indications les plus visibles, qui sont ceux que l'on aperçoit lors d'une première visite. Pour juger plus finement de la bonne adaptation de la signalétique dans son ensemble, il faut attendre de voir si elle est efficace à l'usage.

3.1.5.2 Points forts

La question portant sur l'appréciation générale (« qu'est-ce qui vous a plu ou déplu à la bibliothèque ? ») a produit des réponses plus ou moins précises. Dans le tableau des résultats on a aussi bien des expressions très vagues comme « impression très positive » que des éléments plus précis comme « choix de documents » ou « nouvelles technologies ». Le rapport mentionne 26% de personnes ayant évoqué la qualité des fonds, mais on ne les retrouve pas dans le tableau des réponses.

Il faut noter que la première impression des visiteurs est également partiellement prévisible : la taille impressionnante de l'équipement, son architecture très moderne et lumineuse, son confort produisent inmanquablement une forme d'éblouissement. Selon le principe du modèle médiathèque, on donne aux usagers de la bibliothèque une image valorisante d'eux-mêmes, de leur quartier, de leur ville.

3.1.5.3 Point négatifs

Les premières critiques concernent les files d'attente, la foule, le bruit. C'est bien le succès de l'Alcazar qui est paradoxalement son principal point faible. Sont cités également : les enfants (en raison de l'agitation ou du bruit qu'ils provoquent ?), l'absence de cafétéria, la localisation des toilettes, les horaires d'ouverture. Certaines critiques qu'on ne retrouve pas dans le tableau des réponses sont également mentionnées (besoin d'aide pour les automates de prêt, durée de prêt jugée trop longue pour certains supports, nombre de documents empruntables trop

élevé). Il est intéressant de noter que, dès l'ouverture, un certain nombre de visiteurs craignent que les collections soient trop limitées par rapport à la demande, ce qui relativise les opinions positives exprimées par ailleurs sur les collections.

Quand aux réponses à la question « avant de venir à l'Alcazar, quelle image en aviez-vous ? », il n'en est rien dit dans le rapport.

3.2. Les grilles d'observation

J'ai pu consulter l'intégralité des grilles d'observation remplies par les différents départements (en théorie une grille par jour et par département, pendant deux semaines, une cinquantaine au total). Si l'on s'intéresse aux remarques récurrentes, les plus fréquentes concernent les plaintes des usagers au sujet de l'absence d'un coin détente-cafétéria, et dans une moindre mesure, d'une salle de travail fermée. Les bibliothécaires constatent également de nombreuses difficultés d'orientation dans le bâtiment. Par contre, on note une bonne ambiance dans l'ensemble, malgré l'affluence, et de nombreux commentaires positifs de la part des usagers. Plusieurs départements ont noté la fréquence des demandes de formation à Internet, et que les lecteurs ne font pas toujours facilement la différence entre les profils des différents postes informatiques (catalogue, Internet, CD-ROM en réseau etc.). D'une manière générale, on relève un fort taux d'occupation des places assises.

3.3. Intérêt et limites de l'enquête

La période de l'ouverture est un moment exceptionnel et il est assez logique d'avoir envie d'en prendre une photographie. C'est aussi l'occasion de relever immédiatement quelques dysfonctionnements que l'on pourrait corriger rapidement. Mais il est évident que le public de cette période est particulier, il est composé en partie de curieux dont on ne peut savoir s'ils deviendront des usagers. Il est trop tôt pour mesurer l'attractivité du lieu, ou son fonctionnement dans des conditions normales : quelques mois de recul sont nécessaires pour cela.

4. Les relevés des différents départements

4.1. Consultation (documents en provenance des magasins, Internet)

Les opérations de communication de documents depuis les magasins devraient être prochainement informatisées, depuis l'ouverture elles sont relevées manuellement et j'ai compilé les chiffres qui m'ont été communiqués pour tenter de repérer l'évolution des demandes. La période d'été a été plus calme, mais en octobre on est revenu à peu près aux mêmes chiffres qu'en avril, ce qui semble indiquer une certaine stabilité de cette demande par rapport à la fréquentation, sauf pour la musique qui est en augmentation très nette. Le département musique réalise les plus gros prêts, ses documents sont souvent indisponibles, ce qui peut expliquer le recours aux magasins. Si les demandes augmentent, c'est peut-être parce que les emprunteurs de musique sont peu habitués à cette pratique et qu'ils sont seulement en train de découvrir cette possibilité.

Quand aux consultations Internet, elles sont nombreuses mais les chiffres ne sont pas significatifs par rapport à la demande : en effet de nombreuses demandes de réservation ne peuvent aboutir, faute de place disponible. De plus, les réservations sont limitées à une par jour et par personne, soit une demi-heure, alors que de nombreux usagers souhaiteraient pouvoir disposer d'un temps plus long. On peut simplement constater que l'offre pourtant importante est très inférieure à la demande.

4.2. Liste des questions posées au service orientation-références

Le poste d'orientation est situé dans l'atrium, au rez-de-chaussée. Bien qu'il soit assez mal situé, peu visible et loin du passage, il répond à de nombreuses questions très diverses. Le personnel qui se trouve en poste garde une trace de toutes les questions qui lui sont posées de façon à pouvoir les trier par type et regarder l'évolution des demandes. Ce ne sont pas uniquement des questions d'orientation bibliographique, loin de là.

Cinq grands types de questions ont été repérés : renseignement d'ordre général sur la bibliothèque, question factuelle, orientation vers les services de la bibliothèque, orientation vers des organismes extérieurs, aide à l'utilisation des outils informatiques. L'évaluation pour les mois de septembre et octobre permet de voir

que la plus grande part des questions relève de l'orientation au sein de la bibliothèque (50%). Viennent en deuxième position les questions d'ordre général sur la bibliothèque (un tiers), puis, loin derrière et presque à égalité, les trois autres types de question. On pourrait être surpris que tant de questions d'ordre général soient posées à ce poste, sachant qu'il y a un guichet d'accueil dans le hall à l'entrée de la bibliothèque pour répondre précisément à ce type de demandes, mais les visiteurs n'arrivent pas avec leurs questions : ils font d'abord un tour dans la bibliothèque, les besoins d'information (conditions d'inscription, nom de l'architecte, horaires etc.) arrivent dans un deuxième temps, alors qu'ils sont déjà à l'intérieur de la bibliothèque, et le poste d'orientation est alors le plus proche.

Entre septembre et octobre le nombre de questions relevées a augmenté de près de 60%. D'après les bibliothécaires, certains usagers deviennent des habitués de ce service : satisfaits de la réponse qu'ils ont obtenue à leur première demande, ils reviennent à ce poste à chaque fois qu'ils ne sont pas sûrs du département à solliciter pour leur recherche.

4.3. Cahiers de suggestions et de remarques

Certains départements ou services ont mis en place des cahiers qui leur permettent de communiquer avec leurs usagers. Il peut s'agir de cahiers de suggestions d'achats, mais aussi de cahiers de remarques qui sont un moyen de garder la trace des plaintes ou des propositions des lecteurs.

Ces recueils sont un moyen simple et efficace de communiquer avec les usagers, encore faut-il que ceux-ci soient informés de leur existence. Les pratiques étant variables d'un département à l'autre, on peut supposer que seuls les habitués d'un département particulier savent qu'ils peuvent faire des critiques ou des suggestions par ce biais. D'ailleurs ces cahiers, même quand ils sont posés sur les banques de renseignement, sont discrets, donc peu repérables par les usagers. C'est souvent à la suite d'une réclamation orale un peu insistante que le personnel propose au lecteur de coucher sa demande par écrit pour être sûr qu'il en sera tenu compte et qu'une réponse lui sera donnée. On ne peut donc pas préjuger de la satisfaction des usagers quand au choix documentaire qui leur est proposé en se rapportant à leur participation aux suggestions d'achat.

Concernant les remarques négatives, il y en a très peu, même si certaines sont virulentes. Dans la plupart des cas, il s'agit du récit d'un incident très précis (une altercation avec un membre du personnel, ou une récrimination sur une panne ayant touché ce jour-là tel ou tel matériel). Rapportées au nombre de visiteurs quotidien, les réclamations écrites sont extrêmement rares et ne peuvent suffire à se faire une idée de la satisfaction (ou de l'insatisfaction) des usagers de l'Alcazar.

5. Synthèse des informations recueillies

5.1. Ce qu'on sait

La fréquentation est importante, bien qu'on ait observé une période très creuse en été. Au cours du mois d'octobre l'activité de la bibliothèque a retrouvé le même niveau qu'en avril ou mai, en tout cas pour ce qu'on peut mesurer (inscriptions, prêt, communication depuis les magasins...). Les premiers visiteurs sont venus en voisins, depuis les quartiers tout proches. Les usagers des autres bibliothèques du réseau se sont déplacés en masse, et n'ont pas tardé à utiliser les nouveaux services qui leur étaient proposés.

La degré de satisfaction des visiteurs est bon voire très bon, les usagers sont agréablement surpris même s'ils craignent que les conditions d'accueil se dégradent rapidement (propreté, disponibilité des documents). Les principales récriminations concernent le bruit et les files d'attente. Les bibliothécaires ont constaté des difficultés d'orientation au sein du bâtiment.

5.2. Ce qui manque

Bien qu'il existe de nombreuses données sur les publics de l'Alcazar, elles sont toujours parcellaires et certaines informations ne sont absolument pas appréciables. La fréquentation réelle de la bibliothèque est mal connue. On ne sait pas quelle part représentent les non-incrits dans la totalité des usagers. On ne sait rien de l'attractivité de la bibliothèque sur les différentes catégories de la population marseillaise (les personnes âgées, les chômeurs, les habitants de tel ou tel quartier), et pas grand' chose du rapport qu'entretiennent les usagers avec leur

bibliothèque (comment ils l'utilisent, depuis quand, comment ils l'ont découverte, quel est leur degré d'autonomie, etc.).

5.3. Ce qu'on va essayer de savoir

5.3.1 Les données quantitatives

- Apprécier la part d'utilisateurs non emprunteurs et savoir comment ils utilisent la bibliothèque.
- Caractériser les utilisateurs sociologiquement pour définir l'attractivité de la bibliothèque (qui sont les publics les plus ou les moins touchés, en fonction du lieu de résidence, de l'activité principale, du sexe et de l'âge).
- Quantifier la part de certaines activités invisibles dans les statistiques (lecture ou travail sur place par exemple).
- Voir s'il existe des profils d'utilisateurs particuliers.

5.3.2 Les données qualitatives

- Rapport entretenu avec la bibliothèque, mais aussi avec les bibliothèques en général.
- Impressions sur le bâtiment et son fonctionnement, perception des espaces et du classement des collections.
- Appréciation sur l'accueil au sein de la bibliothèque.

Dans le but de réunir ces informations, une enquête a été menée au cours du mois d'octobre, par le biais d'un questionnaire complété par une dizaine d'entretiens avec des utilisateurs de l'Alcazar.

Partie 3 : méthodologie de l'enquête

L'objectif de ces enquêtes est de compléter les données déjà analysées pour réduire les « angles morts » dans le pilotage de la bibliothèque et du réseau. On cherche principalement à décrire les usagers de l'Alcazar de façon à mesurer l'attractivité de la bibliothèque sur chaque catégorie de la population. On veut également décrire le lien qu'ils entretiennent avec la bibliothèque : inscription ou non, services utilisés, satisfaction etc. Pour évaluer des flux, on peut utiliser un questionnaire, mais pour mieux comprendre la relation qu'entretiennent les usagers avec la bibliothèque, des entretiens sont utiles.

1. L'enquête par questionnaire

Pour recueillir des informations chiffrées décrivant les usagers et leur manière d'utiliser la bibliothèque, le questionnaire est tout indiqué : les réponses permettent de calculer des taux et des corrélations, à condition que leur nombre soit suffisant pour que l'échantillon puisse être considéré comme représentatif de l'ensemble des usagers.

1.1. Méthode

La fréquentation de l'Alcazar (autour de 3000 à 4000 personnes par jour) ne permet pas d'envisager un questionnaire en face à face : un seul enquêteur ne pourrait pas espérer atteindre un taux de sondage satisfaisant, et le respect d'un pas entre deux personnes interrogées serait problématique. C'est pourquoi j'ai choisi de proposer un questionnaire auto-administré, en espérant que la participation serait suffisante pour arriver à un taux de sondage correct. Dans ce but, le formulaire a été construit autour d'un nombre limité de questions, afin d'inciter les usagers à le remplir. L'intitulé de l'affichette de signalisation « enquête express : 9 questions pour mieux vous connaître » a le même objectif.

Les limites de cette méthode sont à prendre en considération. D'une part, les enfants seront peu représentés dans la mesure où il faut savoir lire et écrire pour participer, de même que les visiteurs qui ne maîtrisent pas le français à l'écrit. D'autre part, les visiteurs les plus pressés ne sont peut-être pas très enclins à s'arrêter au moment de quitter la bibliothèque pour remplir un formulaire, si court soit-il. Il est donc possible que les visites rapides soient sous-estimées. Enfin, on peut craindre une certaine forme d'autocensure de la part de visiteurs occasionnels ou d'utilisateurs non inscrits qui pourraient ne pas se sentir concernés par l'enquête ou légitimes pour donner un avis. Il faut tenir compte de ces facteurs au moment du dépouillement du questionnaire.

1.2. Elaboration du questionnaire

Le questionnaire comprend trois séries de questions :

- des questions sur les usagers : sexe, âge, résidence, profession
- des questions sur les usages : motif de la visite, activités lors de la visite
- des questions sur le rapport à la bibliothèque : inscription, fréquentation d'autres bibliothèques auparavant.

1.2.1 Présentation générale

L'ordre de présentation est important : si on commence par les questions les plus personnelles (âge, profession) on risque de déplaire ou d'agacer, car les répondants n'en verront pas tout de suite l'intérêt. Mieux vaut débiter par les questions les plus importantes, sachant que les personnes qui ont commencé à répondre au questionnaire s'interrompent moins facilement par la suite.

1.2.2 Décrire les usages

Les premières questions présentées sont donc celles qui concernent la motivation de la visite et les activités pendant la visite, la première étant ouverte (certains motifs invoqués peuvent être surprenants, mieux vaut coder les réponses à posteriori), la deuxième fermée (on peut faire une liste des activités possibles sous forme de cases à cocher, en prévoyant une case « autre » pour ne pas exclure des réponses originales).

A travers ces questions on cherche à prendre une photographie des usages.

La question « qu'avez-vous fait lors de votre visite aujourd'hui ? » appelle une réponse objective : elle est destinée à mesurer la part de telle ou telle activité dans la bibliothèque, mais aussi la fréquence d'association de certaines activités entre elles, qui peut faire apparaître des profils d'usages.

La liste des activités est indépendante des départements : on ne cherche pas à évaluer la fréquentation de tel ou tel département mais la fréquence de tel ou tel comportement (lecture de la presse, recherche sur le catalogue, travail en groupe etc.). La description des activités est relativement détaillée, sachant que l'on peut faire des regroupements dans les tableaux de réponses (entre les différentes modalités de travail sur place par exemple).

Le croisement des variables motivation et activités permet de vérifier la corrélation entre celles-ci, et de voir dans quelle mesure l'offre de la bibliothèque influence les usagers en les amenant à faire des choses qu'ils n'avaient pas prévues.

1.2.3 Décrire les usagers

Les questions suivantes servent à caractériser socialement les usagers, on travaille sur quatre variables (âge, sexe, résidence et profession), sachant que la résidence est composée en fait de deux variables (Marseillais ou non, et arrondissement pour les Marseillais), et que la profession doit être traduite en codes socioprofessionnels pour être utilisée par croisement avec d'autres variables. En effet, il m'a semblé qu'une liste des CSP, en dehors du fait qu'elle aurait pris beaucoup de place sur le formulaire, serait difficilement utilisable directement par les lecteurs, et qu'il serait plus efficace de faire le rapprochement à posteriori.

Décrire les usagers de l'Alcazar doit permettre, par comparaison avec les données de la population à desservir, de percevoir l'attractivité de la bibliothèque sur telle ou telle catégorie de cette population (les personnes âgées, les chômeurs, les habitants du quartier par exemple).

Par ailleurs, des croisements entre ces variables et les variables motivation ou activités permettent de repérer d'éventuels profils d'usagers, et peuvent faire apparaître une influence des caractéristiques sociales sur les comportements.

1.2.4 Le rapport de l'utilisateur aux bibliothèques

Les questions suivantes portent sur l'expérience de l'utilisateur en matière de bibliothèque. A-t-il déjà fréquenté une bibliothèque avant l'Alcazar et est-il inscrit ? La question sur la fréquentation est motivée par les mesures de la première enquête et des inscriptions : plus de la moitié de nouveaux inscrits n'étaient pas dans la base et seraient donc des nouveaux venus sur le réseau. Ici on cherche plutôt à savoir quelle proportion des usagers de l'Alcazar sont réellement des nouveaux venus dans les bibliothèques, car le fait de ne pas être dans la base informatique signifie seulement qu'on n'était plus inscrit depuis plus de cinq ans, et ne préjuge pas de la fréquentation d'une autre bibliothèque extérieure au réseau. Cette question doit permettre de déterminer si ces néofréquentants ont un comportement différent des lecteurs expérimentés, car ceux-ci peuvent être considérés comme partiellement « formatés » par leur expérience. L'étude des motivations et des activités des néofréquentants, s'ils s'avèrent suffisamment nombreux, peut donner des indications sur les attentes de publics vraiment nouveaux dans les bibliothèques.

Quand à la question sur l'inscription, elle est liée à l'évolution générale du taux d'inscription en bibliothèque. Ce phénomène est-il enrayé par la nouveauté ? Au contraire, trouve-t-on de nombreux non-inscrits parmi les usagers, et peut-on comprendre leur choix au vu de leurs motivations et de leurs activités ?

1.2.5 La touche finale

On termine le formulaire par la traditionnelle question « souhaitez-vous ajouter quelque chose ? », qui, bien que difficilement exploitable en raison de la diversité des réponses qu'elle risque de provoquer, permet parfois de recueillir des informations importantes auxquelles on n'avait pas pensé lors de l'élaboration du questionnaire.

Le formulaire diffusé est présenté en annexe 3-1.

1.3. Diffusion

Puisque le questionnaire porte sur les activités des usagers pendant leur visite du jour, le lieu de diffusion est important : on ne peut le laisser à disposition à la banque de prêt, car alors les emprunteurs seraient sur-représentés. Mieux vaut

éviter de le diffuser dans les différents départements, car ils risqueraient d'être remplis en cours de visite et non à la fin, faussant l'image que l'on souhaite obtenir. C'est pourquoi les formulaires ont été placés sur une table à la sortie de la bibliothèque, dans le hall : au moment de sortir les usagers peuvent faire un petit « récapitulatif » de leur visite. L'urne mise à disposition pour le recueil des réponses a été vidée chaque soir.

Pour des raisons de sécurité (obligation de laisser le passage entièrement libre), la table n'a pas pu être placée bien en vue, mais une signalisation spécifique, bien que minime, a permis de garantir une certaine visibilité au dispositif. J'ai récupéré en moyenne 50 formulaires remplis par jour.

J'ai choisi de laisser le dispositif en place pendant trois semaines (un cycle de prêt).

1.4. Traitement des réponses

J'ai utilisé le logiciel Sphinx pour traiter les formulaires, au fur et à mesure de leur récupération : les formulaires recueillis chaque soir étaient traités le lendemain matin. Au moment de la saisie des réponses, je notais la date et le jour de la semaine correspondant.

A partir du 15 octobre, c'est-à-dire au milieu de la période d'enquête, j'ai commencé à travailler sur le codage des questions ouvertes, car en définitive, quatre questions nécessitaient un recodage : la question sur la motivation, la question « autre, précisez » sur les activités, la question sur la profession et la dernière « souhaitez-vous ajouter quelque chose ? ».

Certaines étaient relativement simples comme par exemple la question sur le motif de la visite, d'autres ont posé plus de problèmes. C'est le cas de la question sur la profession pour laquelle les réponses valides étaient finalement très difficiles à reclasser dans les catégories socioprofessionnelles de l'INSEE, car trop vagues ou au contraire d'une précision technique rendant difficilement identifiable la catégorie à laquelle elle se rapportaient.

La question finale (« Souhaitez-vous ajouter quelque chose ? ») fut particulièrement délicate à traiter en raison du nombre et de la variété des réponses apportées.

1.5. Bilan

1.5.1 Premiers chiffres

Malgré l'emplacement peu propice du dispositif de diffusion (à la sortie, lieu de transit rapide, et loin du passage), 757 réponses ont été enregistrées.

Je n'ai trouvé que très peu de réponses non valides : moins de dix formulaires trouvés dans l'urne étaient fantaisistes. Sur trois semaines, je n'ai trouvé qu'une seule fois un déchet dans l'urne (un papier de bonbon).

58% des répondants se sont exprimés en réponse à la question « souhaitez-vous ajouter quelque chose ? ».

Tous ces éléments dénotent une bonne participation et un sérieux assez remarquable. Les usagers semblent satisfaits de pouvoir s'exprimer.

1.5.2 Contrôle de la cohérence de l'échantillon

Si le nombre de réponses enregistrées semble impressionnant, il ne l'est pas tant que cela comparé à la fréquentation totale de l'établissement. Pour savoir quel crédit lui accorder, il n'est pas inutile de réaliser quelques croisements qui permettent de vérifier sa pertinence.

1.5.2.1 Calcul du taux de sondage

On calcule le taux de sondage en rapportant le nombre de réponses au nombre total d'entrées pendant la période de diffusion du questionnaire.

On a vu que les chiffres du compteur d'entrées ne sont pas très fiables. Sur la période de diffusion du questionnaire, trois relevés journaliers manquent, suite à des pannes. En observant la variation des chiffres d'un jour à l'autre, et selon le jour de la semaine, on peut cependant se risquer à des estimations pour compléter les trous, ce qui nous amènent à un chiffre global d'environ 50000 visiteurs.

Le taux de sondage est donc de 1,5% environ.

On peut réaliser quelques contrôles complémentaires pour vérifier la représentativité de l'échantillon.

1.5.2.2 Contrôles de l'échantillon

Le tableau suivant met en rapport la variation de la fréquentation totale pendant la durée de l'enquête avec le nombre de réponses obtenues, et cela suivant les jours

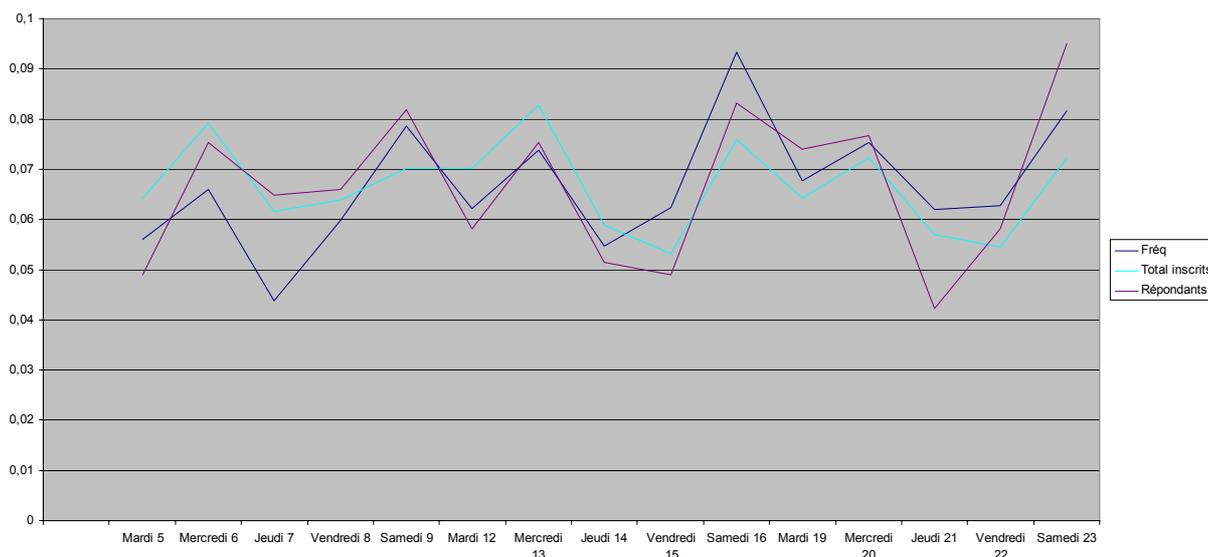
de la semaine. Les erreurs du compteur sont ainsi atténuées puisqu'on cumule trois chiffres pour chaque jour.

	Visiteurs	% par rapport au total sur la période d'enquête	Répondants	% par rapport au total sur la période d'enquête
Mardis	8380	19%	137	18%
Mercredis	9700	22%	172	23%
Jeudis	7235	16%	120	16%
Vendredis	8335	18%	131	17%
Samedis	11434	25%	197	26%
Total	45084	100%	757	100%

On voit que les taux de visiteurs et de répondants pour chaque jour de la semaine par rapport au total sont très proches : on a donc un taux de réponse proportionnel à la fréquentation.

On peut faire une autre vérification concernant les inscriptions : le taux d'inscriptions pendant les trois semaines de l'enquête par rapport à la fréquentation est de 6,5%. C'est exactement le pourcentage des répondants qui ont indiqué s'être inscrits pendant leur visite.

Si on représente l'évolution du taux de visiteurs, du taux d'inscrits et du taux de répondants sur la fréquentation totale pendant toute la période, on obtient ceci :



On voit que les courbes sont très proches, d'ailleurs les moyennes des trois valeurs sont identiques.

Un autre contrôle possible est celui de la proportion hommes - femmes. Si on rapproche la proportion des inscrits (43% d'hommes, 57% de femmes), de celle des répondants (40% d'hommes, 60% de femmes), on constate un écart assez logique en raison de la faible représentation des enfants dans les répondants (les enfants correspondent à la tranche d'âge la mieux équilibrée, sachant que les hommes sont moins bien représentés chez les adolescents et les adultes).

On peut donc considérer l'échantillon comme valide, en n'oubliant pas toutefois de tenir compte des biais déjà évoqués liés au mode de diffusion du questionnaire.

1.5.2.3 Bonus

Les personnes qui ont répondu au questionnaire avaient souvent envie de s'exprimer plus complètement : la dernière question leur en laissait la possibilité et ils ont été nombreux à l'utiliser (58%), débordant parfois du cadre prévu en remplissant le verso du formulaire. La grande majorité de ces réflexions portent sur l'appréciation des locaux et des services, assez souvent accompagnées de suggestions.

Les précisions apportées donnent des indications sur la satisfaction des usagers qui n'étaient pas attendues ici mais plutôt dans les entretiens.

2. Les entretiens

Si le questionnaire permet de faire le constat d'une situation par les mesures qu'il autorise, des entretiens peuvent aider à comprendre cette situation en abordant des thèmes plus subjectifs comme les représentations des usagers, leur satisfaction, leur histoire personnelle avec l'Alcazar.

2.1. Objectifs

A travers les entretiens, deuxième volet de l'enquête, on s'intéresse à ce que pensent les usagers. Plusieurs sujets peuvent être abordés, pour situer l'expérience du lecteur dans un contexte personnel : comment ils ont entendu parler de la bibliothèque, c'est-à-dire par quel intermédiaire, ce qu'ils en ont pensé lors de leur première visite, comment ils la fréquentent aujourd'hui (fréquence et durée des

visites, degré d'autonomie, appréciation de l'ambiance), ce qu'ils voudraient changer s'ils le pouvaient.

Sachant que la fréquentation de la bibliothèque est importante, on peut se demander ce qui va décider un visiteur à devenir un usager, ou ce qui pourrait le décevoir, le décourager. C'est pourquoi une partie de l'entretien doit porter sur les premières impressions au moment de la découverte de la bibliothèque.

2.2. Elaboration du guide d'entretien

Le guide d'entretien n'est qu'un outil qui me permettra de vérifier que les principales questions ont été abordées. Dans l'idéal, la conversation devrait se dérouler naturellement, sans qu'il soit nécessaire de trop s'y reporter. La formulation et l'ordre des questions seront très variables suivant les personnes interrogées.

Les questions prévues portent sur le rapport qu'entretient le lecteur à la bibliothèque. Je lui demande d'abord comment il a découvert l'Alcazar, sachant que la façon dont on lui a présenté aura influencé sa représentation du lieu et son désir de le découvrir par lui-même.

Je cherche aussi à savoir à quel type d'utilisateur j'ai affaire. Est-ce un habitué ou un visiteur occasionnel ? Est-il inscrit ? Vient-il régulièrement ? Est-il plus intéressé par le confort, l'ambiance, la sociabilité, ou par l'utilité des collections et des services ? Est-il autonome ou recherche-t-il un accompagnement dans ses recherches ? Comment juge-t-il la réalisation du bâtiment, l'accueil qui lui est fait ?

Une de mes interrogations majeures est de savoir ce qui fait qu'un visiteur va devenir un usager ou alors qu'il ne reviendra pas, ce qui va l'accrocher ou au contraire le rebuter. C'est la raison pour laquelle je vais chercher à travers mes questions à ramener l'utilisateur à sa première visite pour comprendre ce qu'il a ressenti alors qui a pu être décisif pour son attitude ultérieure vis-à-vis de la bibliothèque.

2.3. Passation des entretiens

2.3.1 Choix des interlocuteurs

Il n'a pas été difficile de trouver des volontaires pour répondre à mes questions : aucun usager sollicité n'a refusé l'entretien, mais cette bonne volonté générale n'a pas été, paradoxalement, un gage de qualité pour les entretiens. J'ai parfois eu des réponses lapidaires, et il était souvent difficile de provoquer un discours plus nourri, particulièrement quand il s'agissait d'évoquer d'éventuels points faibles de la bibliothèque.

Plusieurs phénomènes ont à mon sens concouru à créer cette situation, et en premier lieu la distance naturelle entre deux personnes inconnues : on ne parle pas si facilement à quelqu'un qu'on ne connaît pas. Bien que j'aie pris le temps avant chaque conversation de me présenter et de préciser mon rôle d'élément extérieur à l'Alcazar, le fait que je porte sur moi un badge Alcazar a, je le crains, quelque peu perturbé la perception de l'interviewé pour qui je représentais quoi qu'il en soit la bibliothèque. J'ai donc recueilli la plupart du temps des avis positifs, voire admiratifs, alors que les critiques avaient du mal à s'exprimer, allant jusqu'à une forme d'autocensure (la critique n'est pas de mise, on est si contents). Plusieurs personnes m'ont expliqué qu'elles avaient le sentiment que critiquer serait « malvenu » alors que venait d'ouvrir un équipement aussi imposant accessible gratuitement. De fait, la gratitude des usagers rend difficile une appréciation objective des points faibles.

Pourtant, sachant que parmi les visiteurs des premières semaines, un certain nombre n'étaient pas revenus à l'Alcazar, je souhaitais me faire une idée de la cause de leur insatisfaction. Etant Marseillaise, j'avais dans mon entourage quelques personnes dans ce cas. J'ai donc décidé d'interroger trois d'entre elles, misant sur les avantages de la situation : d'une part ces personnes avaient une idée claire de ma position vis-à-vis de l'Alcazar, et d'autre part l'effet de distance étant aboli elles seraient moins gênées pour me parler, et notamment de ce qui ne leur avait pas plu.

Les biais d'une telle méthode m'ont parus limités dans la mesure où ils ne concernent que trois entretiens sur dix, et que ces trois personnes sont d'âges et de conditions sociales divers. D'autre part, ce sont des personnes avec lesquelles

j'avais très peu parlé de l'Alcazar, et pas du tout depuis le début de mon stage. Je ne pense donc pas avoir pu influencer leur jugement avant l'entretien.

2.3.2 Conditions matérielles

Tous les entretiens ont eu lieu dans les locaux de la bibliothèque, dans la partie publique mais un peu à l'écart. Malgré un calme relatif par rapport aux espaces de l'atrium, et un confort bien utile pour détendre la conversation, l'endroit n'était pas toujours aussi tranquille que cela aurait été souhaitable, la proximité des vestiaires des hôtes et des réserves de prospectus entraînant des passages fréquents et parfois déstabilisants.

J'ai demandé aux trois personnes de ma connaissance que j'ai interrogées de venir à la bibliothèque afin de se retrouver dans le contexte de l'équipement et de se remémorer éventuellement des détails qu'elles auraient oubliés et qui pourraient être importants pour expliquer leur première impression.

2.4. Transcription

Les entretiens n'ont pas été enregistrés, je prenais des notes sur le moment tout en cherchant à mémoriser au mieux les propos qui m'étaient tenus.

J'effectuais la transcription immédiatement après, de façon à pouvoir compléter mes notes de façon satisfaisante. Le dialogue transcrit n'est pas exactement celui qui a eu lieu, mais l'essentiel s'y trouve et surtout les expressions remarquables qui ont été employées, et que l'on retrouve parfois d'un entretien à l'autre.

2.5. Bilan

Au total dix entretiens ont été menés, qui se sont tenus à des jours et heures variés, et avec des personnes abordées dans des espaces différents de la bibliothèque.

Je me suis efforcée d'interroger des personnes très différentes, par leurs caractéristiques sociales comme par leur usage apparent de la bibliothèque (une femme âgée qui vient lire tous les après-midi, un grand-père découvrant l'établissement avec son petit-fils, une maman aidant sa fille à réaliser un dossier scolaire etc.).

Caractéristiques sociales des personnes interviewées :

- 5 hommes + un enfant, 5 femmes
- âges : 6, 14, 21, 24, 31, 33, 38, 39, 43, 60, 77

- professions : un écolier, une collégienne, un étudiant, une secrétaire, une responsable de formation, deux retraités, une femme au foyer, un jeune sans emploi, deux chômeurs.

Le panel est varié, il respecte une diversité des âges et des activités principales. Diverses origines géographiques sont représentées. On y trouve plusieurs personnes installées depuis peu à Marseille : ce n'est guère surprenant car la ville a retrouvé une attractivité certaine depuis quelques années.

Le questionnaire a été diffusé entre le 5 et le 23 octobre, les entretiens se sont déroulés entre le 15 octobre et le 13 novembre.

Partie 4 : analyse des résultats

Les résultats de l'enquête apportent des informations sur les usagers de l'Alcazar, et sur la manière dont ils utilisent la bibliothèque. Ils nous apprennent également quel rapport les usagers entretiennent avec les bibliothèques en général : habitude de fréquentation des bibliothèques publiques, fréquentation de plusieurs bibliothèques simultanément, inscription ou non, influence de l'entourage sur la fréquentation ou la découverte de la bibliothèque. Enfin, ils nous renseignent sur les impressions des usagers et leur degré de satisfaction.

1. Qui sont les usagers de l'Alcazar ?

A partir des résultats de l'enquête par questionnaire, on peut faire une description des usagers de l'Alcazar selon leurs caractéristiques sociologiques, mais aussi en fonction de leur rapport à la bibliothèque.

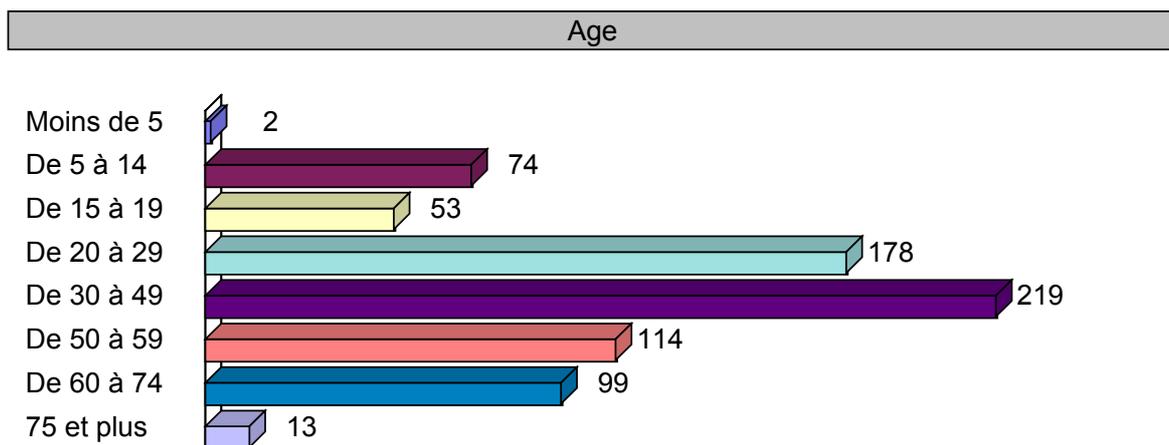
1.1. Caractéristiques sociologiques

L'objectif de cette description des usagers selon des critères sociologiques (âge et sexe, lieu de résidence, profession) est de mesurer l'attractivité de la bibliothèque sur les différentes catégories de la population à desservir. On tient compte, dans les comparaisons qui sont faites, de la structure de la population marseillaise qui est la première concernée, mais également de la population de la région PACA, étant donnée la vocation régionale attribuée à la BMVR. Les caractéristiques sont étudiées en partant des données les plus générales (sexe et âge) pour arriver aux plus particulières (résidence, activité principale).

1.1.1 Répartition par âge et par sexe

1.1.1.1 Tranches d'âges

Le tableau suivant présente le nombre de réponses enregistrées par tranche d'âge.



Sachant que l'estimation n'est pas valable pour les enfants qui sont sous-représentés dans les réponses à l'enquête, on peut faire un tableau comparatif, pour les personnes de 15 ans et plus, avec les données de la population de la ville de Marseille et de la région PACA (données INSEE du recensement 1999). Ce tableau servira à visualiser les tranches d'âges plus ou moins bien touchées par la bibliothèque.

Tranches d'âges	PACA		Marseille		Usagers ayant répondu à l'enquête		Ecart
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	
15 à 19 ans	281571	7%	48786	7%	53	8%	=
20 à 29 ans	547864	15%	113887	17%	177	26%	++
30 à 49 ans	1271878	34%	221707	34%	218	32%	=
50 à 59 ans	551268	15%	91072	14%	113	17%	+
60 à 74 ans	675452	18%	113069	17%	99	15%	-
75 ans et plus	412332	11%	73036	11%	13	2%	--
Total	3740365	100,0%	661557	100,0%	673	100,0%	

On remarque deux tranches d'âges pour lesquelles la différence entre les réponses à l'enquête et les chiffres de la population est importante : les 20-29 ans qui sont beaucoup plus nombreux parmi les usagers de l'Alcazar, et les plus de 75 ans qui sont beaucoup moins bien représentés. La tranche d'âge des 20-29 ans comprend probablement de nombreux étudiants, nous le verrons plus loin.

Pour les plus de 60 ans, et surtout les plus de 75 ans, on peut se demander s'il s'agit d'un manque d'intérêt pour l'équipement ou d'un problème d'accessibilité.

La comparaison avec les nouveaux inscrits (personnes étant venues s'inscrire à l'Alcazar depuis l'ouverture) apporte des éclaircissements.

Tranches d'âges	Nouveaux inscrits (30 mars – 30 novembre)		Usagers ayant répondu à l'enquête		Ecart
	Nombre	%	Nombre	%	
15 à 19 ans	3 930	15%	53	8%	--
20 à 29 ans	8 594	34%	177	26%	-
30 à 49 ans	9 161	36%	218	32%	=
50 à 59 ans	2 367	9%	113	17%	+
60 à 74 ans	1 388	5%	99	15%	++
75 ans et plus	319	1%	13	2%	=
Total	25 759	100,0%	673	100,0%	

Les personnes âgées sont mieux représentées dans l'enquête que parmi les inscrits : il y a donc une part d'usagers qui ne sont pas inscrits, surtout parmi les 60-74 ans. Il est possible que le prêt ne les intéresse pas dans la mesure où ils ont du temps pour lire sur place. La situation est inversée pour les 15-19 ans qui sont plus fortement représentés dans les inscrits.

1.1.1.2 Répartition par sexe

Les femmes ont été bien plus nombreuses que les hommes à répondre au questionnaire : elles représentent 62% des participants. Sachant que les femmes sont traditionnellement plus nombreuses que les hommes à fréquenter les bibliothèques, il n'y a rien de surprenant à ces chiffres. L'étude de la répartition par sexes et par tranches d'âge apporte des précisions.

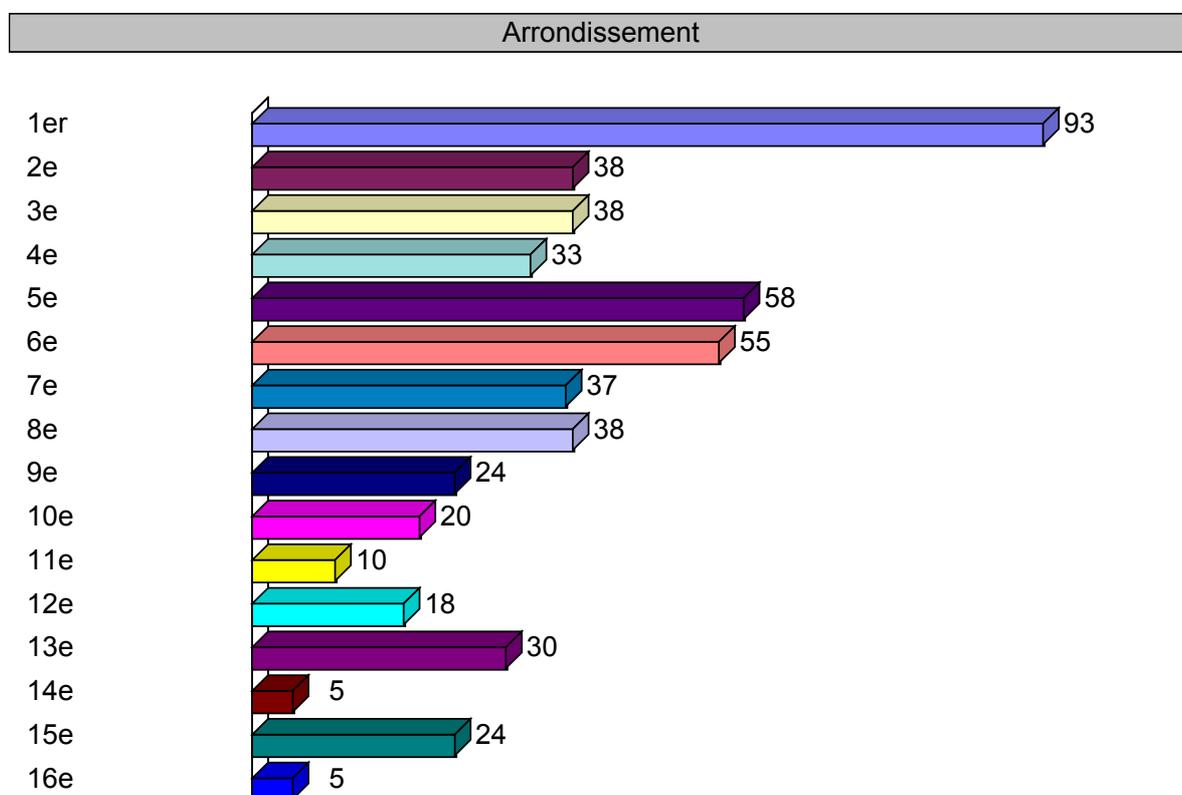
Tranches d'âges	Nouveaux inscrits (30 mars – 30 novembre)			Usagers ayant répondu à l'enquête		
	Hommes	Femmes	Tous	Hommes	Femmes	Tous
15 à 19 ans	39%	61%	100,0%	34%	66%	100,0%
20 à 29 ans	38%	62%	100,0%	39%	61%	100,0%
30 à 49 ans	44%	56%	100,0%	38%	62%	100,0%
50 à 59 ans	43%	57%	100,0%	38%	62%	100,0%
60 à 74 ans	45%	55%	100,0%	36%	64%	100,0%
75 ans et plus	38%	62%	100,0%	38%	62%	100,0%
Total	41%	59%	100,0%	38%	62%	100,0%

La tranche d'âge la plus déséquilibrée en faveur des femmes est celle des 15-19 ans (l'écart est moins important chez les inscrits). L'écart est fort également dans

la tranche des 60 à 74 ans, et beaucoup plus fort que chez les inscrits, mais il est vrai que dans cette tranche il y a déjà un déséquilibre pour l'ensemble de la population (le même que pour les inscrits, à peu près 44% d'hommes et 55% de femmes).

1.1.2 Résidence

11% des personnes qui ont répondu à l'enquête vivent à l'extérieur de Marseille. Malheureusement, la question sur l'arrondissement a eu un retour restreint (30% de non réponses), dû à une présentation maladroite dans le questionnaire. Ceux qui ont répondu se répartissent par arrondissements de la manière suivante :



En raison de la forte proportion de non-réponses, on ne peut pas faire d'analyse très fine mais on peut noter l'importance de la fréquentation dans les arrondissements proches, et particulièrement le premier arrondissement. Cependant le critère de proximité semble un peu moins important ici que pour les inscrits.

Le succès de l'Alcazar auprès de la population du quartier est indéniable, tant pour la fréquentation de l'équipement que pour les inscriptions, alors que les non marseillais sont assez peu représentés.

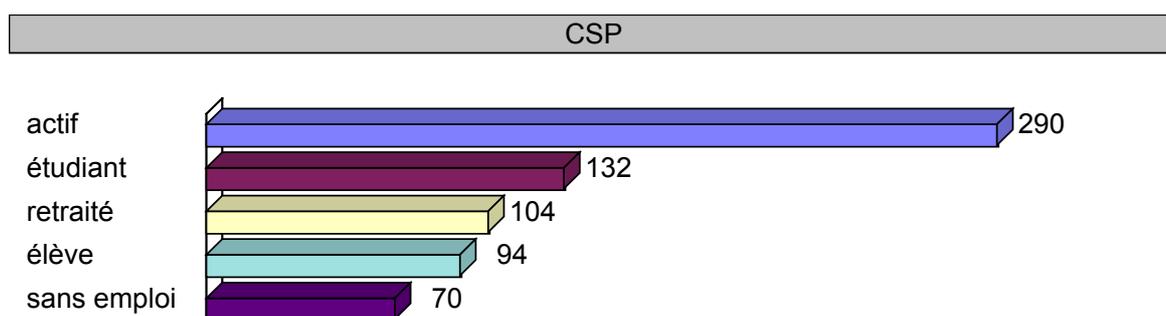
1.1.3 Catégorie socio-professionnelle

Mon intention initiale était de recoder les réponses à la question « votre profession » selon les catégories socioprofessionnelles de l'INSEE, utilisées dans le logiciel Port-Folio. Malheureusement, un recodage aussi fin n'est pas possible car les réponses sont rarement assez claires pour être facilement associées à une catégorie.

J'ai tout de même utilisé ces réponses pour créer une variable « CSP » pouvant prendre cinq valeurs :

- les élèves (écoliers, collégiens ou lycéens),
- les étudiants,
- les retraités,
- les adultes actifs (ayant un emploi),
- les personnes sans emploi (qu'il s'agisse de demandeurs d'emploi ou de femmes au foyer).

Le graphique suivant présente la répartition des réponses recodées.



Ces chiffres sont à mettre en rapport avec ceux de la population²².

Si on ne garde que les réponses des personnes âgées de 15 ans et plus, les pourcentages sont ré-évalués à la hausse, on a donc 17% de retraités contre 23% dans la population marseillaise. Ils sont sous-représentés, ainsi qu'on avait pu le

²² Voir tableau comparatif en annexe 3-2

remarquer dans les tableaux relatifs aux tranches d'âge. Les actifs ayant un emploi sont au contraire mieux représentés que dans la population avec 46,5% des répondants contre 39% des Marseillais de plus de 15 ans. Les étudiants sont deux fois plus nombreux que dans la population marseillaise. Les personnes sans emploi (chômeurs ou « autres inactifs » de l'INSEE) représentent seulement 11,3% des usagers contre 26,1% de la population marseillaise.

	Population PACA		Population Marseille		Usagers Alcazar ayant répondu à l'enquête	
	Chiffres	%	Chiffres	%	Chiffres	%
Plus de 15 ans						
Elèves - étudiants	384976	10%	81016	12%	156	25%
Retraités	887347	24%	149328	23%	104	17%
Sans emploi	874115	23%	172741	26%	70	11%
Actifs occupés	1593927	43%	258472	39%	287	47%
TOTAL	3740365	100,0%	661557	100,0%	617	100,0%

En réalisant des croisements entre tranches d'âge et lieux d'habitation, on obtient peu d'information. On note que les enfants sont souvent marseillais, ce qui est logique ; par contre on remarque que les plus de 60 ans viennent souvent d'arrondissements relativement éloignés comme le 8^e, le 10^e ou le 12^e, alors qu'on ne trouve parmi les répondants que très peu de retraités résidant à proximité de la bibliothèque (1^{er} et 2^e arrondissements). Bien que la part des personnes âgées dans la population des 8^e, 10^e et 12^e arrondissements soit plus importante que dans les 1^e et 2^e, cette différence n'est pas comparable à celle enregistrée par l'enquête. L'explication tient peut-être au fait que les retraités qui résident à proximité de l'Alcazar sont majoritairement d'origine étrangère, facteur qui pourrait jouer sur la fréquentation d'une bibliothèque mais, peut-être plus encore, sur la participation à l'enquête. Cette question pourrait faire l'objet d'une enquête spécifique menée dans le quartier, et non à l'intérieur de la bibliothèque.

1.2. Rapport aux bibliothèques

1.2.1 Inscription

17% des réponses correspondent à des usagers non inscrits.

Ce chiffre est probablement sous-évalué dans la mesure où les non-inscrits ne se sentiront pas toujours suffisamment légitimes pour répondre à une enquête sur la

bibliothèque. Il faut cependant prendre en compte le fait que les usagers non inscrits peuvent être des habitués de la bibliothèque, comme l'ont montré les entretiens : cinq personnes sur les dix interrogées n'étaient pas inscrites, alors que trois d'entre elles utilisaient très régulièrement les services de la bibliothèque.

1.2.2 Fréquentation d'autres bibliothèques

On a déjà évoqué les 56% de nouveaux inscrits à l'Alcazar qui n'étaient pas dans la base informatique, et la question corollaire : toutes ces personnes sont-elles des nouvelles venues dans les bibliothèques ? Le questionnaire montre que non : 13% seulement des répondants déclarent n'avoir jamais fréquenté de bibliothèque avant l'Alcazar. Ce qui signifie que 87% des usagers de l'Alcazar avaient déjà une certaine expérience des bibliothèques, quel qu'en soit le type ou la localisation.

Les nouveaux venus sont intéressants dans la mesure où ils ne sont pas encore « formatés » par l'habitude : peut-être ont-ils des attentes ou des comportements particuliers, qui pourraient nous donner des indications intéressantes sur les attentes de nouveaux publics potentiels. Nous les étudierons de plus près.

Si 87% des usagers de l'Alcazar avaient déjà fréquenté une bibliothèque auparavant, on peut supposer qu'ils sont assez nombreux à fréquenter plusieurs bibliothèques simultanément. C'est ce qu'on a pu observer grâce aux entretiens : sur les dix personnes interrogées, sept ont cité spontanément d'autres bibliothèques du réseau marseillais, et cinq d'entre elles continuent à les fréquenter (les deux autres étaient des usagers de la bibliothèque Saint Charles, qui a fermé, ce qu'ils regrettent). Pour eux comme pour les autres personnes qui avaient déjà fréquenté des bibliothèques avant l'Alcazar, ils déclarent utiliser ce nouvel équipement selon la même modalité, même s'ils relèvent que l'Alcazar est plus grand ou plus moderne que leur ancienne bibliothèque.

1.2.3 Influence de l'entourage sur la fréquentation

Les entretiens menés en complément de l'enquête par questionnaire ont apporté quelques informations intéressantes sur le rôle de l'entourage familial ou amical dans la découverte de la bibliothèque.

A la première question posée, « comment avez-vous découvert l'Alcazar ? », la plupart des personnes interrogées ont répondu dans un premier temps qu'elles en

ont entendu parler par les médias (sont cités en priorité les journaux et la télévision). Mais, presque immédiatement, ils se sont repris et ont précisé qu'ils en avaient discuté avec des amis. Tout le monde semble donc se souvenir de la médiatisation importante du projet (quelques personnes précisent que « c'était il y a longtemps », donc bien avant l'ouverture), et parfois même ce souvenir prend le pas sur la réalité des faits, mais en réfléchissant un peu on redonne sa véritable importance à la conversation qui a réellement attiré l'attention : le fait d'en avoir parlé avec quelqu'un de proche, quelqu'un avec qui on a des intérêts communs. Je pense que cette influence de l'entourage s'exerce fortement sur la décision de venir visiter la bibliothèque, car plusieurs personnes ont également indiqué être venues accompagnées lors de leur première visite. Il est également possible que l'endroit soit un peu intimidant pour un certain nombre de personnes, ce qui peut les pousser à venir à plusieurs, au moins la première fois.

Il faut également noter que les personnes interrogées, pour les plus enthousiastes d'entre elles, vont parfois déclarer qu'elles ont l'intention de faire découvrir la bibliothèque à leurs proches, comme Francis qui souhaite encourager sa femme, son fils et sa belle-fille à venir, et se propose de leur donner rendez-vous à l'Alcazar une autre fois, ou encore Amin, qui regrette la fermeture de la bibliothèque Saint Charles où il retrouvait souvent des amis.

La communication institutionnelle sur la bibliothèque peut être améliorée, elle n'aura jamais l'impact du bouche à oreille qui peut être à l'origine d'une véritable « contagion » de proche en proche. La bibliothèque, même très imposante et très médiatisée, reste avant tout un lieu familier, où l'on se rend en compagnie ou sur le conseil de personnes proches.

2. Que font les usagers à l'Alcazar ?

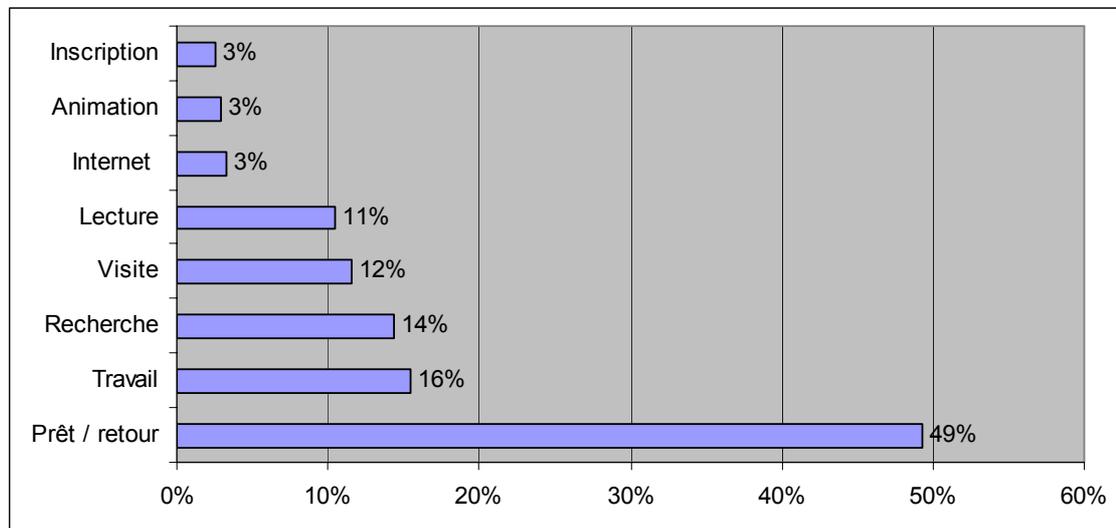
Le questionnaire comprend deux questions qui permettent d'aborder ce thème : une question sur leur motivation (pourquoi êtes-vous venu à l'Alcazar aujourd'hui ? »), et une question sur l'ensemble leurs activités (« qu'avez-vous fait lors de votre visite aujourd'hui ? »).

2.1. Motivation

Il y a beaucoup de non-réponses à cette question (28%). Il semble que pour une grande partie des personnes, les questions « pourquoi êtes-vous venu aujourd'hui ? » et « qu'avez-vous fait lors de votre visite aujourd'hui ? » étaient perçues comme redondantes (j'ai parfois trouvé des flèches ou des expressions comme « voir ci-dessous »). Pourtant, les activités ne sont pas toujours directement liées aux intentions de départ, comme nous le verrons par la suite.

La question était ouverte, il est donc impossible de différencier ceux qui n'ont pas souhaité répondre de ceux qui sont venus sans but précis, ce qui aurait pu se faire dans une question fermée, en prévoyant une modalité spécifique (pas d'idée préalable).

La question ouverte a été recodée en 17 modalités, dont 4 correspondent à une seule réponse (ce sont des cas très particuliers : règlement d'un litige par exemple). Le graphique ci-dessous présente les 8 modalités les plus citées (en pourcentage par rapport au nombre total de réponses à la question).



La première motivation est le prêt, qui est cité dans près de la moitié des réponses. Viennent ensuite, loin derrière, le travail et la recherche, puis la visite de la bibliothèque et la lecture sur place (également répartie entre lecture de livres et lecture de la presse).

Très peu de personnes évoquent l'accès à Internet ou au postes multimédia comme motivation de visite, ce qui peut surprendre étant donné la forte demande de réservations enregistrée chaque jour depuis l'ouverture de l'Alcazar. Il semble que la consultation Internet soit une opportunité saisie dans le cadre de la bibliothèque en complément à d'autres usages, plus qu'un but de visite en soi.

Le nombre de personnes déclarant être venues pour visiter l'Alcazar est impressionnant : si la proportion de 10% est exacte, on a chaque jour entre 200 et 400 nouveaux visiteurs découvrant la bibliothèque, plusieurs mois après son ouverture. Il y a probablement parmi eux des personnes de passage à Marseille, intéressées par l'architecture du bâtiment ou accompagnant des amis ou de la famille, mais deux tiers d'entre eux sont marseillais et ont peut-être préféré attendre que la cohue des premiers temps soit un peu retombée pour mieux profiter des lieux. Ces nouveaux visiteurs sont essentiellement des adultes ayant un emploi, et certains ont exprimé dans leur commentaire personnel en fin de questionnaire leur intention de revenir pour s'inscrire.

2.2. Activités

La question « qu'avez-vous fait lors de votre visite aujourd'hui ? » proposait 14 modalités de réponse à cocher (la quatorzième étant « autre : précisez »). Son traitement a été complexe en raison des réponses multiples.

2.2.1 Nombre de réponses cochées

Le nombre de modalités cochées pour cette question est significatif de la variété des activités lors d'une même visite. 80% des répondants ont cité entre une et trois activités, mais certains en ont coché jusqu'à onze !

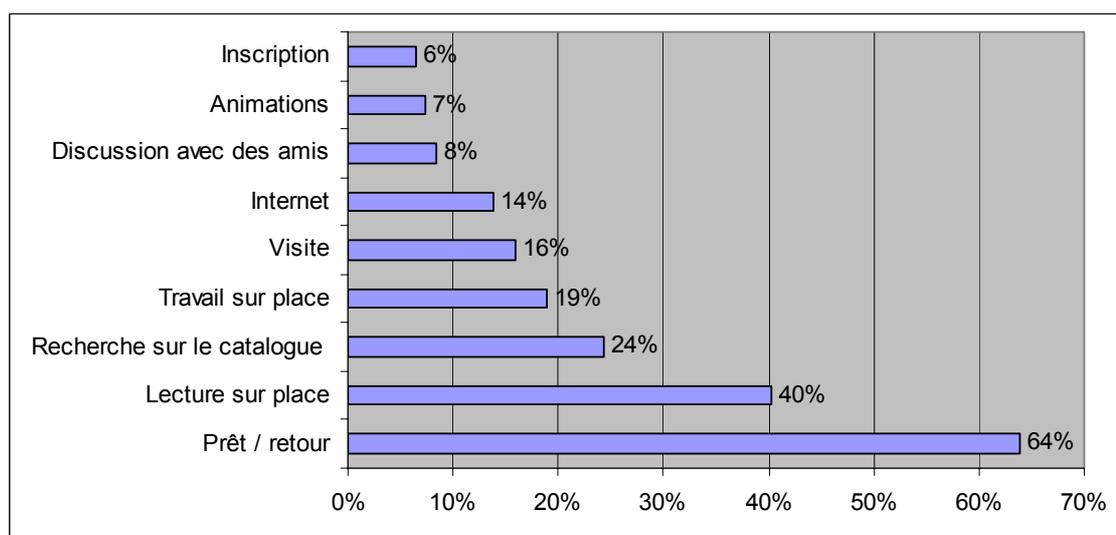
En général, une seule motivation était citée dans la question précédente. Il semble que l'offre de la bibliothèque incite les usagers à utiliser plus de services qu'ils ne l'avaient prévu.

Il sera intéressant de voir comment ces différentes activités sont associées entre elles.

2.2.2 Activités les plus citées

Dans le formulaire, j'avais détaillé un certain nombre d'activités proches pour pouvoir faire une analyse fine des comportements. Par exemple, le travail sur place

était décomposé en trois modalités : « travail avec mes documents », « travail avec les documents de l'Alcazar » et « travail en groupe ». Il est possible de regrouper les 14 modalités proposées initialement en 9 grandes catégories : le prêt et le retour de documents sont très liés, on peut regrouper lecture de livre et la lecture de la presse en une seule modalité « lecture sur place », on peut aussi regrouper les différentes modalités se rapportant au travail sur place. On obtient alors le tableau suivant :



L'activité la plus fréquemment citée est l'emprunt de documents. Par contre, on trouve en deuxième position la lecture sur place, également répartie entre livres et presse, qui n'était citée qu'en cinquième position dans les motivations. C'est sur ce point que l'offre de la bibliothèque influence le plus le comportement du lecteur. Le confort des locaux (luminosité, places assises, chauffeuses) y est sans doute pour beaucoup.

6% des répondants indiquent qu'ils se sont inscrits, soit 48 personnes, à mettre en rapport avec les 63 personnes qui ont déclarées être venues pour visiter l'Alcazar et aux 14 qui ont déclaré être venues pour s'inscrire. L'inscription est-elle souvent faite le jour même de la première visite ? On peut le vérifier en croisant les activités entre elles, mais on peut déjà remarquer que, sur les 63 nouveaux visiteurs, 3 seulement avaient déjà prévu de s'inscrire.

2.2.3 Activités associées

On peut voir comment sont associées les différentes activités dans les réponses en effectuant un croisement de la variable sur elle-même.

Le tableau présenté en annexe 3-2 montre que certaines activités sont fréquemment associées. Pour certaines d'entre elles, c'était prévisible : l'emprunt est très fortement associé au retour, les différentes formes de travail sur place sont associées entre elles, particulièrement « travail avec mes documents » et « travail avec les documents de l'Alcazar ». On peut tout de même détailler les proportions de corrélation pour plus de précision. Concernant l'emprunt et le retour de documents, on voit que 83% des personnes qui ont rendu un document ont également emprunté, ce qui signifie que dans une très forte proportion les emprunteurs enchaînent les emprunts. Quand aux usages liés au travail sur place, 53 personnes déclarent n'avoir travaillé que sur leur documents personnels, ce qui représente environ 1/3 des personnes qui ont travaillé à la bibliothèque (parmi eux beaucoup d'élèves et d'étudiants mais aussi des actifs). Le travail en groupe représente également près d'un tiers des personnes qui ont travaillé sur place.

De même, les inscriptions sont liées à l'emprunt, ce qui est logique puisque celui-ci est conditionné par celle-là, mais on note que 40% des nouveaux inscrits n'ont pas emprunté de documents le jour de leur inscription.

D'autres associations d'activités sont moins évidentes. Ainsi, 37% des personnes ayant effectué un emprunt ont lu sur place, alors que 58% des personnes qui ont lu sur place ont fait un emprunt. Les deux activités sont donc plus complémentaires qu'antagonistes.

On peut remarquer aussi que l'utilisation du catalogue est très liée à l'emprunt et très peu au travail sur place, peut-être parce qu'on s'installe dans ce cas à proximité des documents et qu'on va directement chercher sur les rayonnages. Quand aux deux tiers d'emprunteurs qui n'ont pas utilisé le catalogue, il serait intéressant de savoir pourquoi : parce qu'ils n'en ont pas eu besoin, étant venus sans idée précise de ce qu'il cherchaient, ou parce qu'ils ont pu trouver directement dans les rayons, ou encore en s'adressant au personnel ?

50% des personnes qui ont lu la presse ont également fait un emprunt, il en va de même pour les personnes ayant lu des livres sur place ; seulement 14% des personnes qui ont lu la presse n'ont fait que cela pendant leur visite.

On peut également remarquer que 50% de personnes ayant assisté à une animation ont effectué un emprunt, ce qui montre que le public des animations culturelles

n'est pas totalement disjoint des usagers réguliers des lieux. On aurait pu le penser, d'une part parce que la communication autour de la programmation culturelle draine un public spécifique qui se déplace pour un évènement précis, et d'autre part parce que les entretiens montrent que les usagers habituels de la bibliothèque ignorent souvent cette programmation, et ne repèrent pas toujours la salle d'exposition ou les informations sur les animations.

2.3. Rapport activités / motivations

Si on compare le tableau des réponses concernant les motivations à celui des activités, on doit pouvoir vérifier la concordance de l'action et de l'intention. La cohérence est assez forte, mais on note une exception importante, déjà notée précédemment : la lecture sur place. La lecture dans le cadre de la bibliothèque est une opportunité que l'utilisateur saisit souvent alors qu'il est venu pour une autre raison, ou une activité complémentaire à d'autres : on lit un peu pour choisir un livre à emprunter par exemple, ou on décide de profiter de son passage à la bibliothèque pour lire la presse, puisque l'offre existe et qu'elle est bien visible (le succès du kiosque de presse est certainement lié en partie à sa situation au rez-de-chaussée, bien en vue).

2.4. Etude de quelques sous-populations²³

2.4.1 En fonction de leur rapport à la bibliothèque

2.4.1.1 Les néofréquentants

Ce sont les personnes qui n'avaient jamais fréquenté de bibliothèque avant de venir à l'Alcazar.

Un quart d'entre eux ont moins de 15 ans, les autres se répartissent assez régulièrement dans les différentes tranches d'âge. Il y a une plus grande proportion d'hommes que pour l'ensemble de l'échantillon chez les adultes. Par contre, chez les moins de 20 ans, ce sont les filles qui dominent largement (à 78%).

Les néofréquentants sont plus souvent marseillais que l'ensemble des usagers et habitent le 1^{er} et le 5^e arrondissements en plus grand nombre.

²³ Voir les tableaux complets en annexe 3-2

Leur taux d'inscription est inférieur au taux moyen (67% contre 75%), la démarche d'inscription semble donc être liée en partie à une expérience préalable de la fréquentation d'une bibliothèque.

Près de la moitié d'entre eux n'ont pas répondu à la question sur la motivation, ce qui semble indiquer qu'ils viennent souvent sans but précis. Pour ceux qui ont répondu, le prêt de documents arrive en tête mais en proportion nettement moindre que pour l'ensemble (26% contre 35%).

Ils sont plus motivés par Internet et par la lecture de la presse, moins par le travail, la recherche et la lecture.

Pourtant le travail sur place est la troisième activité qu'ils citent juste après l'emprunt et la lecture sur place (la lecture de livres devançant ici la presse). Les néofréquentants lisent bien plus souvent à la bibliothèque que la moyenne des usagers (49% contre 40% pour l'échantillon total). Ils sont plus nombreux également à mentionner leur participation aux animations, la consultation d'Internet, et la discussion avec des amis. Le nombre d'activités cochées est plus important chez eux que pour l'ensemble des répondants. Pour résumer, on peut dire que les néofréquentants se caractérisent par une utilisation « tous azimuts » de la bibliothèque, souvent sans projet préalable.

2.4.1.2 Les non-inscrits

Les usagers non-inscrits comptent plus d'hommes, bien qu'ils restent toujours minoritaires. Logiquement, ils résident plus souvent hors de Marseille. Ils y a parmi eux une importante proportion d'étudiants (21% contre 17% pour l'ensemble de l'échantillon) et plus encore de retraités (20% contre 13%).

Leurs motivations les plus souvent citées sont la visite (37%), suivie par le travail (20%), la recherche (13%) et la lecture (10%).

Pourtant, c'est la lecture qui est l'activité la plus fréquente (52%), et en premier lieu la lecture de livres. On retrouve ensuite les activités correspondant aux motivations citées dans le même ordre. Les non-inscrits sont également assez nombreux à évoquer une discussion avec des amis ou l'utilisation d'Internet. Certains non-inscrits, certes peu nombreux, déclarent avoir emprunté ou rendu un document, probablement à la place de quelqu'un de leur famille. Finalement, leurs

usages sont variés, en dehors du prêt ils tirent parti de tous les services offerts par la bibliothèque.

2.4.2 En fonction de l'occupation principale

L'occupation principale des usagers a peut-être une influence sur leur rapport à la bibliothèque et l'usage qu'ils en font. Le tableau suivant rapproche les caractéristiques des cinq groupes d'usagers.

	Elèves	Etudiants	Actifs occupés	Sans emploi	Retraités
Hommes-femmes	34%-66%	39%-61%	39%-61%	41%-59%	36%-64%
Age moyen	12,8	23,3	41,34	39,8	66,4
Marseillais à	97%	86%	87%	94%	88%
Arrondissements	1 ^e , 2 ^e	1 ^e , 5 ^e , 6 ^e	1 ^e , 5 ^e , 6 ^e	1 ^e , 3 ^e , 6 ^e	8 ^e
Inscription	83%	74%	79%	85%	85%
Néo-fréquentants	29%	9%	9%	12%	15%
Motivations les plus citées	Emprunt 43% Travail 24% Recherche 14% Lecture 13% Visite 9%	Emprunt 36% Travail 32% Recherche 20%	Emprunt 56% Recherche 13% Visite 12% Travail 10% Lecture 9%	Emprunt 52% Visite 19% Lecture 17%	Emprunt 54% Visite 19% Lecture 17%
Activités les plus fréquentes	Emprunt 69% Lecture 50% Travail 17%	Emprunt 49% Lecture 36% Travail 25% Recherche 18%	Emprunt 67% Lecture 35% Catalogue 17% Visite 11%	Emprunt 74% Lecture 36% Visite 11% Travail / Internet 10%	Emprunt 60% Lecture 50% Visite / Catalogue 13%

Ces profils d'usagers ont tous en commun la prédominance de l'emprunt, dans les motivations comme dans les activités, et tous citent la lecture sur place en deuxième position dans leurs activités.

Les élèves et les étudiants sont proches par leurs motivations et leurs activités, ils diffèrent par leur expérience des bibliothèques (plus faible chez les élèves) et leur

taux d'inscription (plus faible chez les étudiants). La provenance géographique des étudiants est moins locale, mais ils sont tout de même très largement marseillais. Les personnes sans emploi et les retraités ont également des motivations et des pratiques comparables, alors que leur provenance géographique est très différente, les retraités étant moins souvent marseillais, ou habitant souvent des arrondissements relativement éloignés de l'Alcazar. Quant aux adultes ayant un emploi, ils sont les plus gros emprunteurs ; leur usage de la bibliothèque semble lié au temps limité dont ils disposent par rapport aux autres catégories de lecteurs.

2.4.3 En fonction du lieu de résidence

Si on compare les caractéristiques des habitants du quartier (1^e arrondissement) avec celle de tous les Marseillais, et avec celles des non Marseillais, on peut repérer d'autres éléments intéressants. On remarque la faible représentation des adolescents du quartier (4% de 15-20 ans contre 7% pour l'ensemble des Marseillais et les non Marseillais), alors que les 20-30 ans sont nettement plus présents que pour l'échantillon total (8 à 9 points d'écart). Les retraités sont pratiquement absents. Il y a plus de personnes sans emploi sur le quartier, et plus d'actifs occupés à l'extérieur de Marseille.

Le taux d'inscription est inversement proportionnel à l'éloignement. C'est parmi les habitants du quartier qu'il y a le plus de néofréquentants, ils sont moins représentés sur l'ensemble des Marseillais et encore moins chez les non marseillais.

La visite de la bibliothèque tient encore une place importante dans les motivations, particulièrement pour les non marseillais (plus de 30%), mais également pour les habitants du quartier qui sont 12% à citer cette motivation, alors qu'on n'est qu'à 9% sur l'ensemble des Marseillais. Les activités les plus fréquentes sont le prêt, la lecture sur place et la recherche, toujours dans cet ordre mais dans des proportions différentes : le prêt et, dans une moindre mesure, la recherche sur le catalogue, sont moins utilisés par les non marseillais. Leur fréquentation est sans doute moins régulière et s'accommode moins bien de la contrainte du délai de trois semaines pour la restitution des documents empruntés.

3. Que pensent les usagers de l'Alcazar ?

L'enquête par questionnaire visait à produire des données chiffrées (ordres de grandeur, proportions) sur les usages et les usagers, mais elle a également apporté de nombreuses informations sur leur appréciation et leur degré de satisfaction, car ils ont profités dans une large mesure de la dernière question (« Souhaitez-vous ajouter quelque chose ? ») pour donner leur avis, et faire des suggestions. Les entretiens ont confirmé de nombreux points, et également apporté quelques éclaircissements sur les comportements observés.

3.1. Satisfaction

58% de réponses au questionnaire comportaient un commentaire personnel, ce qui montre à quel point les usagers étaient satisfaits d'avoir l'occasion de s'exprimer. Plus d'un tiers de ces commentaires sont très élogieux. Les éloges portent en premier lieu sur le bâtiment dont la beauté et la luminosité sont les aspects les plus admirés. Le personnel est fréquemment évoqué pour sa disponibilité et sa compétence. Enfin, les usagers évoquent l'ampleur et la variété des collections. Paradoxalement, c'est précisément sur ce dernier point que les critiques sont les plus nombreuses. Lors des entretiens, la modernité et la propreté des locaux sont souvent évoquées comme particulièrement frappantes.

3.1.1 La surprise

Les entretiens ont montré que la satisfaction exprimée est liée à un véritable effet de surprise : malgré la médiatisation importante du projet Alcazar, on ne s'attendait pas à ce que cette bibliothèque soit si grande, si belle, si confortable. *On n'est pas habitué à ça* est une expression plusieurs fois entendue, de même que *cette fois, on ne s'est pas moqué de nous*.

Plusieurs personnes ont également précisé, aussi bien pendant les entretiens que dans les questionnaires, qu'une bibliothèque comme celle-là *manquait vraiment à Marseille*, qu'*il était temps* d'équiper la ville de ce type d'établissement. L'aspect de modernité a été plusieurs fois évoqué comme un motif particulier d'étonnement : *c'est rare à Marseille* précisent trois des dix personnes interrogées (deux d'entre elles vivent à Marseille depuis 2 ou 3 ans et ont donc fait une

comparaison avec leurs villes d'origine). *Ca fait grande ville, un peu tape-à-l'oeil* déclare Véronique, *on ne voit pas beaucoup ça à Marseille.*

Pour un certain nombre d'usagers, l'Alcazar répond de façon évidente à un besoin : c'est aussi ce qui ressort des réponses apportées à la question de l'entretien « venez-vous parce que c'est utile ou parce que c'est agréable ? ». A une exception près, les personnes interrogées ont insisté sur l'utilité de la bibliothèque, en donnant des exemples variés. Le prêt d'ouvrages est plusieurs fois mentionné, mais certaines personnes ont des exemples plus précis, comme Gérard qui explique que la consultation de certains ouvrages techniques est utile pour son travail, même si il est au chômage pour le moment. On a ici un exemple d'utilisation des collections à des fins d'autoformation. La bibliothèque semble vraiment vécue comme un service public de base, dont on avait été en partie privé jusque là.

3.1.2 Un sentiment de gratitude

Le mot le plus employé dans les commentaires personnels à la fin du questionnaire est « merci » (61 occurrences). C'est un véritable sentiment de gratitude qui s'exprime ainsi, comme à travers certains témoignages personnels griffonnés sur les formulaires de réponse à l'enquête : *l'Alcazar a changé ma vie, l'Alcazar m'a aidée à surmonter un deuil, les livres, c'est ma passion, merci à vous.*

3.1.3 Un motif de fierté

Un certain nombre de personnes qui ont répondu au questionnaire ont indiqué qu'elles étaient venues pour faire visiter la bibliothèque à des amis, qui parfois habitent loin de Marseille et ne sont donc pas directement intéressés par une utilisation des services de l'Alcazar. Lors des entretiens, deux personnes ont précisé qu'elles avaient l'intention de parler de la bibliothèque à leur entourage, famille ou amis, pour leur faire découvrir ce lieu, et leur montrer que leur ville, leur quartier, avait changé en bien. C'est le cas de Francis, retraité ayant quitté Marseille depuis plusieurs années mais ravi de découvrir les changements survenus dans le quartier et décidé à faire venir toute sa famille.

On est plus que jamais dans le cadre d'un établissement qui renvoie à son public, mais aussi à un quartier et à l'ensemble d'une ville une image valorisante et positive.

3.1.4 « Pourvu que ça dure »

On trouve chez de nombreux usagers une inquiétude réelle quand à la pérennité de ces qualités. Beaucoup craignent une dégradation rapide du bâtiment, sans que les raisons de cette inquiétude soient jamais explicitées. Pourtant, après six mois de fonctionnement aucune dégradation volontaire n'a été constatée et il est probable que la satisfaction des usagers soit la meilleure des garanties pour le respect de l'équipement.

3.2. Suggestions et critiques

Les commentaires libres ajoutés aux questionnaires ne sont pas toujours élogieux, mais les critiques sont rares : il s'agit plutôt de suggestions très concrètes concernant le fonctionnement de l'équipement. On peut cependant relever les principaux motifs de désagrément.

Certains sont liés au succès de l'Alcazar : la foule, l'agitation, le bruit, l'attente au prêt comme au retour, ainsi qu'aux inscriptions. D'autres sont plus directement liés à l'offre, et l'insuffisance des collections est la plus citée. De nombreuses plaintes sont exprimées sur l'absence de DVD en rayon, mais ce n'est pas le seul manque relevé : sont également cités la musique, certains titres de la presse locale en nombre insuffisant, et des manques dans les collections de livres documentaires. Bien que les fonds soient importants, ils ne sont pas à la hauteur de la demande.

En deuxième place viennent les remarques sur les horaires d'ouverture, trop restreints. Nombreux sont les usagers qui réclament une ouverture le lundi, et plus tôt le matin (la bibliothèque ouvre à 11 heures). Il est remarquable que très peu de personnes suggèrent une extension des horaires en soirée, peut-être parce que le quartier est encore jugé peu sûr après la tombée de la nuit.

Un autre regret très souvent exprimé concerne l'absence d'une cafétéria ou de distributeurs de boissons, voire d'un coin détente où l'on pourrait manger, boire et discuter librement.

Quelques plaintes, rares mais parfois virulentes, portent sur l'omniprésence des agents de sécurité. Ce n'est pas tant leur attitude qui est mise en cause, car les usagers notent souvent leur politesse, que l'impression d'être surveillés à outrance dans un lieu public qui dérange une partie des usagers, qui parlent de « flicage ». Lors des entretiens, la question a été systématiquement abordée et j'ai pu constater

que bien souvent, la présence des vigiles est appréciée car elle rassure. Dans les autres cas, on remarque que le regret de cette situation est toujours accompagné d'une expression très résignée comme *c'est nécessaire*, ou encore *c'est l'époque qui veut ça, on ne peut pas faire autrement*.

Le manque de chaleur est plusieurs fois relevé, non seulement concernant le bâtiment mais aussi l'accueil. Car si une majorité de personnes affirment qu'elles préfèrent se débrouiller seules pour trouver leur chemin dans les collections, l'une de personnes interrogées manifestait le regret de ne pas voir être abordée *comme dans les magasins quand les vendeurs viennent vous voir*, ce qui aurait été *plus chaleureux*. Il est logique que des attentes diverses cohabitent dans un lieu qui accueille tant de monde. Il est important d'en tenir compte. La personne qui aimerait qu'on vienne l'aborder pour lui proposer de l'aide ne fera peut-être pas la démarche d'interpeller un bibliothécaire, surtout si celui-ci se tient « à distance » (derrière une banque, assis alors que le lecteur est debout). On sait que le moment le plus propice pour être sollicité par les usagers et celui où on se lève pour ranger des livres, se mettant à ce moment en situation de proximité avec le lecteur.

Les statistiques ont montré que le nombre d'inscrits sur le réseau marseillais a doublé depuis l'ouverture de l'Alcazar, et que les autres équipements du réseau ont été très peu affectés par cet événement, car dès la rentrée 2004 ils retrouvent leur niveau initial d'inscriptions et de prêts, les bibliothèques de quartier les plus proches étant les seules à connaître une baisse réelle. C'est le signe d'un succès réel auprès de publics nouveaux, mais on ne peut éviter de remarquer que les usagers les plus vite conquis sont ceux qui étaient déjà, d'une façon ou d'une autre, sensibilisés à l'ouverture de la bibliothèque, soit parce qu'elle se trouve près de chez eux, soit par leur fréquentation d'autres équipements du réseau. Leur comportement est largement centré sur l'emprunt de documents, mais fréquemment associé à d'autres activités, et les nouveaux publics, ceux qui ne fréquentaient pas les bibliothèques auparavant, exploitent de façon extensive les différents services qui leur sont proposés.

Conclusion

L'étude des publics de l'Alcazar permet de repérer les comportements des usagers au sein de la bibliothèque. L'emprunt de documents est en première place dans les motifs de fréquentation, mais on remarque que les usages se diversifient et se cumulent, et on note la forte proportion d'usagers qui associent emprunt et lecture sur place dans leur pratique, bien que la lecture soit plus rarement citée comme motif de visite. Il est clair que l'offre proposée par la bibliothèque (la presse, le confort des places assises) influence le comportement des usagers, au moins pour ceux qui disposent d'un peu de temps pour en profiter. Les adultes qui travaillent ont des pratiques moins variées, sans doute en raison d'horaires d'ouverture qui limitent le temps dont ils disposent. L'existence d'une part importante d'usagers non-inscrits est établie, qui sont souvent étudiants, et viennent pour travailler, ou retraités, et sont alors intéressés par la lecture sur place.

Les premiers publics touchés sont les voisins de l'Alcazar (1^{er} arrondissement et arrondissements limitrophes) et les « anciens » usagers du réseau, qu'ils aient été inscrits ou non, qu'ils aient fréquenté d'autres bibliothèques à une lointaine époque ou plus récemment. La démarche de visite ou d'inscription est souvent faite en groupe ou à la suite d'une conversation avec un proche, et fréquemment suivie d'une volonté de faire connaître la bibliothèque à sa famille et à ses amis. L'impact de l'établissement est donc très fortement lié à un facteur de familiarité, qu'il s'agisse de la proximité géographique, d'une certaine habitude de la fréquentation des bibliothèques ou de l'influence de l'entourage.

Pourtant, certaines catégories de la population du quartier sont moins représentées parmi les usagers : il s'agit principalement des personnes âgées et des adolescents (les garçons surtout). Une étude approfondie de ces sous-populations pourrait être menée, hors les murs de la bibliothèque afin de recueillir des informations sur les non-fréquentants.

La bibliothèque de l'Alcazar, très impressionnante par ses dimensions, très médiatisée, est certes un objet de curiosité que l'on n'hésite pas à faire visiter à des amis de passage à Marseille, non sans fierté, mais elle est avant tout un lieu

familier. L'impact régional de la bibliothèque semble douteux, hormis pour ce qui concerne les fonds rares et précieux qui motivent des déplacements importants, alors que son succès auprès des habitants du quartier est indéniable. La zone d'influence de la bibliothèque ne semble donc pas être directement proportionnelle à sa taille.

Quand à l'importance souvent accordée à la communication institutionnelle pour faire connaître une bibliothèque à la population qu'elle doit desservir, elle est ici relativisée. C'est sans doute le bouche à oreille qui est le meilleur mode de communication sur la bibliothèque, et celui-ci échappe aux professionnels des bibliothèques, mais en partie seulement car c'est un effet secondaire de la satisfaction des visiteurs, seule véritable garantie de succès auprès d'un large public.

Bibliographie

Textes juridiques

Loi 82-213 du 2 mars 1982 relative aux droits et libertés des communes, des départements et des régions.

Loi 92-651 du 13 juillet 1992 relative à l'action des collectivités locales en faveur de la lecture publique et des salles de spectacle cinématographique.

Méthodologie d'enquête

Arborio Anne-Marie, Fournier Pierre, *L'enquête et ses méthodes : l'observation directe*, Nathan/HER, collection Sociologie 128, 2001.

Blanchet Alain, Gotman Anne, *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*, Nathan/VUEF, collection Sociologie 128, 2001.

De Singly François, *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*, Nathan, collection Sociologie 128, 1992.

Données statistiques

Ministère de la Culture et de la Communication. Direction du Livre et de la Lecture. *Bibliothèques municipales, bibliothèques départementales de prêt : données 2002*, 2004.

Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie. Institut national de la statistique et de études économiques. www.recensement.insee.fr consulté le 27 décembre 2004

Rapport d'activités 2001, 2002 et 2003. Réseau des bibliothèques municipales de Marseille.

Le modèle médiathèque

Lire en France aujourd'hui, sous la direction de Martine Poulain. Paris, Editions du Cercle de la Librairie, 1993.

Lire, faire lire : des usages de l'écrit aux politiques de lecture, sous la direction de Bernadette SEIBEL. Paris, Le Monde Editions, 1995.

BERTRAND Anne-Marie. *Les bibliothèques municipales, acteurs et enjeu.*, Paris, Editions du Cercle de la Librairie, 1994.

HERZHAFT Gérard. *Pour une médiathèque.* Paris, Editions Promodis, 1982.

ROUET François. *La grande mutation des bibliothèques municipales : modernisation et nouveaux modèles.* Ministère de la Culture et de la Communication, Direction de l'Administration Générale, Département des Etudes et de la Prospective, 1998.

PAQUIER Jacques. *BMVR : 12 cathédrales de la lecture.* La gazette des communes, des départements et des régions, 5 octobre 1998, p. 16-22.

Les publics

Pour une sociologie de la lecture : lectures et lecteurs dans la France contemporaine, sous la direction de Martine POULAIN, Editions du Cercle de la Librairie, collection « Bibliothèques », 1992.

BARBIER-BOUVET Jean-François, POULAIN Martine. *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles la Bibliothèque Publique d'Information du Centre Pompidou.* Paris : La Documentation française, 1986.

BAUDELLOT Christian, DETREZ Christine, CARTIER Marie. *Et pourtant ils lisent.* Paris : Ed. du Seuil, 1999. Collection L'épreuve des faits.

CALENGE Bertrand. *Publics nomades, bibliothèque familiale : enquête sur le public de la bibliothèque municipale de Lyon.* Bulletin des Bibliothèques de France, BBF, 1998 tome 43, n°5, p. 38-42.

EVANS Christophe. *La BPI à l'usage : analyse comparée des profils et des pratiques des usagers de la Bibliothèque Publique d'Information du Centre Georges Pompidou.* Paris : Bibliothèque Publique d'Information - Centre Georges Pompidou, 1998. Collection Etudes et recherche.

EVANS Christophe, CAMUS Agnès, CRETIN Jean-Michel. *Les habitués : le microcosme d'une grande bibliothèque.* Paris : Bibliothèque Publique d'Information - Centre Georges Pompidou, 2000. Collection Etudes et recherche.

HERSENT Jean-François. *Les pratiques culturelles adolescentes.* Bulletin des Bibliothèques de France, BBF, 2003, tome 48, n°3, p. 12-21.

POISSENOT Claude. *Les adolescents et la bibliothèque.* Paris, Bibliothèque Publique d'Information - Centre Georges Pompidou, 1997. Collection Etudes et recherche.

POULAIN Martine. *Constances et variances : les publics de la Bibliothèque Publique d'Information.* Paris, Bibliothèque Publique d'Information - Centre Georges Pompidou, 1984.

RIPON Romuald. *Les publics du site Tolbiac-François Mitterand, résultats de l'enquête de janvier 1999.* Bulletin des Bibliothèques de France, 1999, tome 44, n°6, p. 29-39.

La fréquentation des bibliothèques municipales

ALIX Yves, *La stagnation de la fréquentation des bibliothèques municipales, vue de la ville de Paris*, Bulletin des Bibliothèques de France, 2003, tome 48, n°1, p. 85-88.

BAZIN Patrick, *Plus proches des lointains*, Bulletin des Bibliothèques de France, 2004, tome 49, n°2, p. 8-14.

BERTRAND Anne-Marie, *Une estime lointaine : les non-usagers des bibliothèques municipales*, Bulletin des Bibliothèques de France, BBF, 1998 tome 43, n°5, p. 38-42.

CALENGE Bertrand, *Les BM à la recherche de leurs usagers*, Bulletin des Bibliothèques de France, 2003, tome 48, n°1, p. 88-90.

COISY Bernard, *Quelques pistes à explorer*, Bulletin des Bibliothèques de France, 2003, tome 48, n°1, p. 90-92.

DAVID Bruno, *Le manège enchanté des bibliothécaires*, Bulletin des Bibliothèques de France, 2004, tome 49, n°6, p. 87-97.

DUPERRIER Alain, *Un modèle en question*, Bulletin des Bibliothèques de France, 2003 tome 48 n°1, p. 93-95.

HUSSON Claude, *Attention : un taux peut en cacher un autre*, Bulletin des Bibliothèques de France, 2003, tome 48, n°4, p. 91-92.

LEROY Pascal, *D'une statistique globale et du travail sur le terrain*, Bulletin des Bibliothèques de France, 2003, tome 48, n°1, p. 95-96.

PAVLIDES Christophe, *La fréquentation des bibliothèques municipales : une stagnation conjoncturelle ?*, Bulletin des Bibliothèques de France, 2003, tome 48, n°4, p. 92-93.

PRINGUET Martine, *La stagnation de la fréquentation des bibliothèques municipales*, Bulletin des Bibliothèques de France, 2003, tome 48, n°1, p.97-98.

Table des annexes

ANNEXE 1 : PLANS DE MARSEILLE	I
ANNEXE 1-1 : LE RÉSEAU DES BIBLIOTHÈQUES DE MARSEILLE.....	II
ANNEXE 1-2 : PLAN DU CENTRE-VILLE.....	III
ANNEXE 2 : ÉTUDE DOCUMENTAIRE	IV
ANNEXE 2-1 : TABLEAUX STATISTIQUES	V
ANNEXE 2-2 : QUESTIONNAIRE	VI
ANNEXE 2-3 : COMPTE-RENDU D'ENQUÊTE	VIII
ANNEXE 2-4 : GRILLE D'OBSERVATION	XVI
ANNEXE 3 : ENQUÊTE MENÉE PENDANT LE STAGE	XVIII
ANNEXE 3-1 : QUESTIONNAIRE	XIX
ANNEXE 3-2 : TABLEAUX DE RÉSULTATS.....	XX
ANNEXE 3-3 : GUIDE D'ENTRETIEN	XXV
ANNEXE 3-4 : USAGERS INTERVIEWÉS.....	XXVI
ANNEXE 3-5 : ENTRETIEN AVEC NAÏMA	XXVII

Annexe 1 : plans de Marseille

Annexe 1-1 : le réseau des bibliothèques de Marseille

Annexe 1-2 : plan du centre-ville

Annexe 2 : étude documentaire

Annexe 2-1 : tableaux statistiques

Comparatif inscrits / population

	Marseille		Nouveaux inscrits Alcazar (30 mars-30 novembre)	
Population totale	797491		33893	
Population masculine	376814	47,2%	14659	43,3%
Population féminine	420677	52,8%	19324	57,0%
0 à 4 ans	40465	5,1%	1 494	4,4%
5 à 14 ans	95469	12,0%	6 640	19,6%
15 à 19 ans	48786	6,1%	3 930	11,6%
20 à 29 ans	113887	14,3%	8 594	25,4%
30 à 49 ans	221707	27,8%	9 161	27,0%
50 à 59 ans	91072	11,4%	2 367	7,0%
60 à 74 ans	113069	14,2%	1 388	4,1%
75 ans et plus	73036	9,2%	319	0,9%

Nouveaux inscrits sur le réseau en 2004

	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	Total
Alcazar	137	132	1273	10338	4154	3245	2223	2368	3813	3745	31428
St Charles	0	0	9	3	0	0	0	0	0	0	12
Castellane	75	82	129	26	1	26	24	19	46	56	484
5 avenues	108	81	74	24	17	9	5	1	23	47	389
Le Panier	38	49	67	54	7	8	0	1	12	13	249
Territoire Centre	358	344	1552	10445	4179	3288	2252	2389	3894	3861	32562
Bonneveine	399	381	352	388	181	195	138	194	459	408	3095
La Grogarde	138	129	95	168	48	29	19	67	104	118	915
Territoire Sud	537	510	447	556	229	224	157	261	563	526	4010
Le Merlan	293	314	335	369	158	172	86	114	245	261	2347
St André	47	61	92	72	21	24	28	19	65	83	512
Territoire Nord	340	375	427	441	179	196	114	133	310	344	2859
Réseau	1235	1229	2426	11442	4587	3708	2523	2783	4767	4731	39431

Distribution des abonnés par quartiers

	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e	10e	11e	12e	13e	14e	15e	16e	Ext.
Adulte gratuits	3022	1171	1291	1094	1518	1719	730	733	519	506	358	447	802	459	633	141	2521
Adultes payants	853	287	184	512	578	776	419	449	212	166	111	252	208	58	99	43	829
Adultes total	3875	1458	1475	1606	2096	2495	1149	1182	731	672	469	699	1010	517	732	184	3350
Enfants	1961	667	980	403	432	617	229	253	155	144	117	182	332	170	335	58	888
Jeunes	666	272	387	151	162	244	102	108	62	84	92	92	170	107	190	34	348
Total	6502	2397	2842	2160	2690	3356	1480	1543	948	900	678	973	1512	794	1257	276	4586
Public consultant	40	17	23	7	21	21	12	17	17	16	5	13	8	6	11	4	482

Taux de rotation des collections (sur 7 mois)

Arts et spectacles	4%
Civilisation	1%
Jeunesse	3%
Langues et littérature	2%
Musique	5%
Sciences et techniques	2%
Société	3%

Annexe 2-2 : questionnaire**Questionnaire individuel****1/ Vous êtes:**

Un homme

Une femme

2/ Quel est votre âge ?

De 0 à 20 ans

De 20 à 40 ans

De 40 à 60 ans

Plus de 60 ans

3/ Quel est votre lieu de résidence ?

Marseille (préciser l'arrondissement)

Autre (nom de la commune)

4/ Fréquentez-vous d'autres bibliothèques à Marseille ?

Oui

Non

Si oui, lesquelles ?

5/ Comment êtes-vous venu à la bibliothèque ?

A pied

En voiture

Par les transports en commun (bus, métro)

6/ Avant de venir à l'Alcazar, quelle image en aviez-vous?

7/ Quelle est maintenant votre impression générale de la BMVR ?

8/ Qu'est ce qui vous a plu ou déplu à la bibliothèque ?

+	-

9/ Pourquoi êtes vous venu à l'Alcazar aujourd'hui ?

(vous pouvez cocher plusieurs réponses)

Pour la découvrir par curiosité

Pour s'inscrire

Pour emprunter des documents

Pour travailler

Pour lire la presse

Pour avoir accès à Internet

Pour une autre raison (à préciser)

10/ Combien de temps êtes-vous resté à la bibliothèque ?

11/Avez-vous eu le sentiment de bien vous orienter dans le bâtiment ?

Oui

Non

Si non, pourquoi ?

12/Pensez-vous rester dans le quartier après votre visite à la bibliothèque ?

Oui

Non

Nous vous remercions de votre attention

Annexe 2-3 : compte-rendu d'enquête

OUVERTURE DE L'ALCAZAR ENQUETE AUPRÈS DES USAGERS - 30 MARS AU 03 AVRIL 2004 -

Objectifs de l'enquête

- recueil des premières impressions
- observation de premières pratiques d'usage

Technique d'observation

- Enquête par sondage auprès des visiteurs de la semaine d'ouverture
- Relevés quotidiens de la base informatique de l'Alcazar

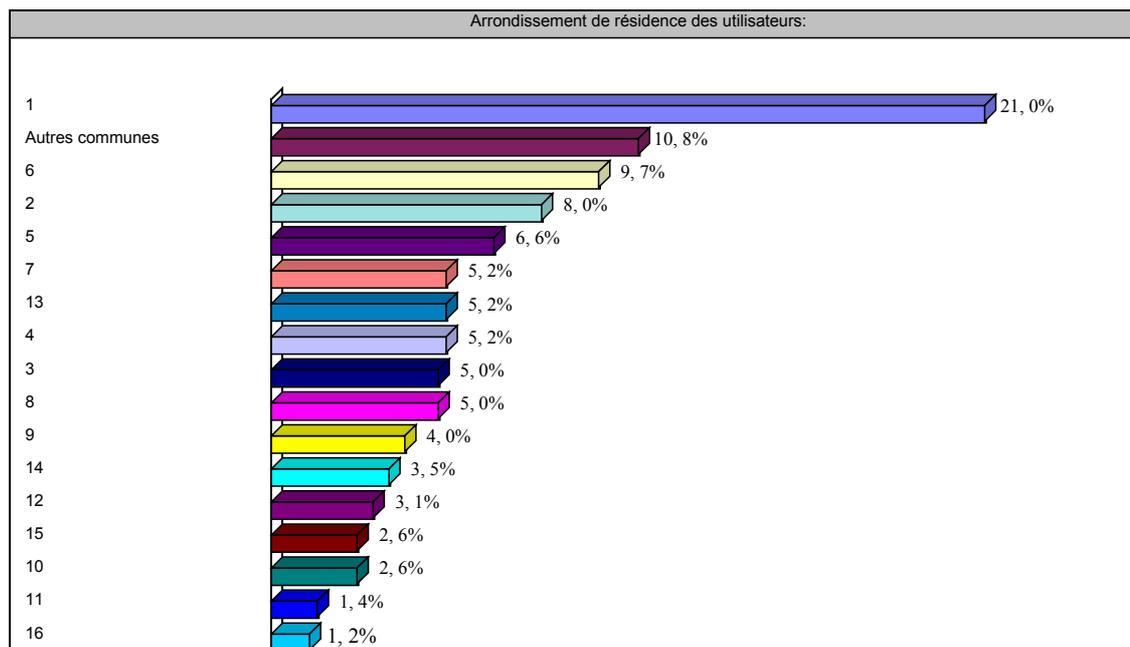
Au total 457 formulaires administrés sur un échantillon de 40 000 visiteurs.

Lieux de résidence : Marseille 1^{er} et 6^{ème} arrondissements en tête

⇒ 89,7% des personnes interrogées résident à Marseille.

⇒ Autres communes citées : Aix-en-Provence, Aubagne, Gardanne, Toulon

Arrondissements de résidence : - 21% des visiteurs résident dans le 1^{er} arrondt
- 9,7% dans le 6ème



Les visiteurs venus d'autres arrondissements que le 1^{er} ont déclaré majoritairement ne pas se rendre de manière régulière dans le quartier Belsunce.

Sexe

⇒ **47% d'hommes** : contrairement aux taux habituels la proportion d'hommes est forte.

⇒ Les hommes de 40-59 ans occupent la part la plus importante, contrairement au taux des femmes où la tranche d'âge la plus représentée est celle des 0-19 ans.

Moyens de transport

⇒ 58% des personnes interrogées sont venues à pied

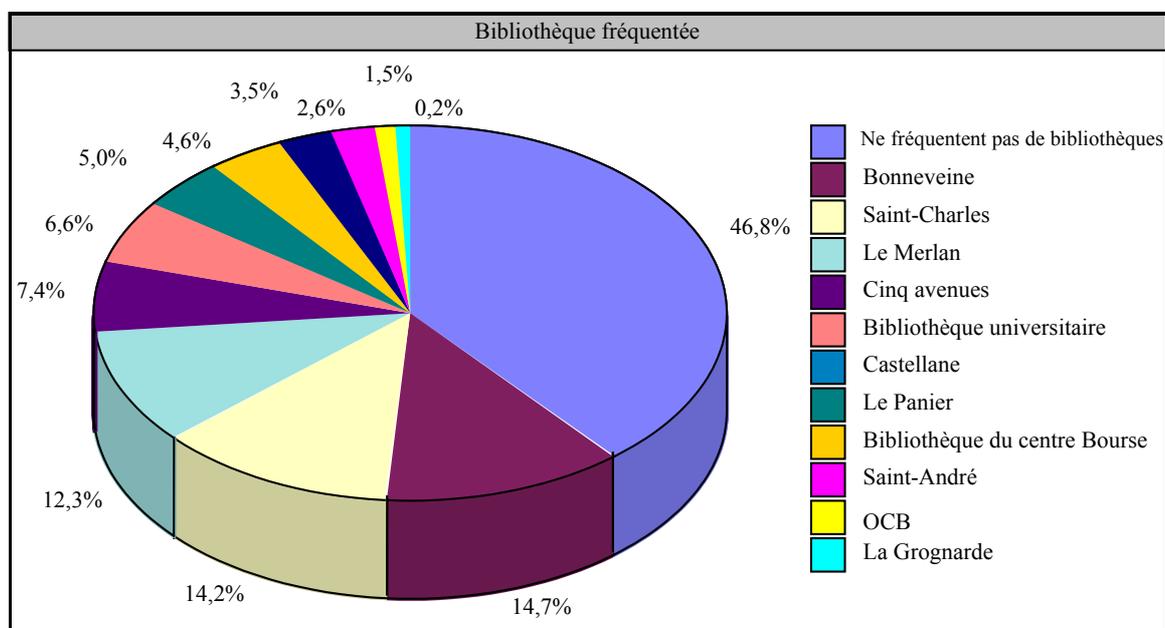
⇒ 28,9% ont emprunté les transports en commun

⇒ seulement 10,9% ont utilisé une voiture.

Les pratiques d'usage

Fréquentation des bibliothèques :

⇒ **46,8% des personnes interrogées ont déclaré ne pas fréquenter d'autres bibliothèques avant leur entrée à l'Alcazar.** Ce chiffre est très significatif de l'attrait provoqué par l'ouverture de la bibliothèque :

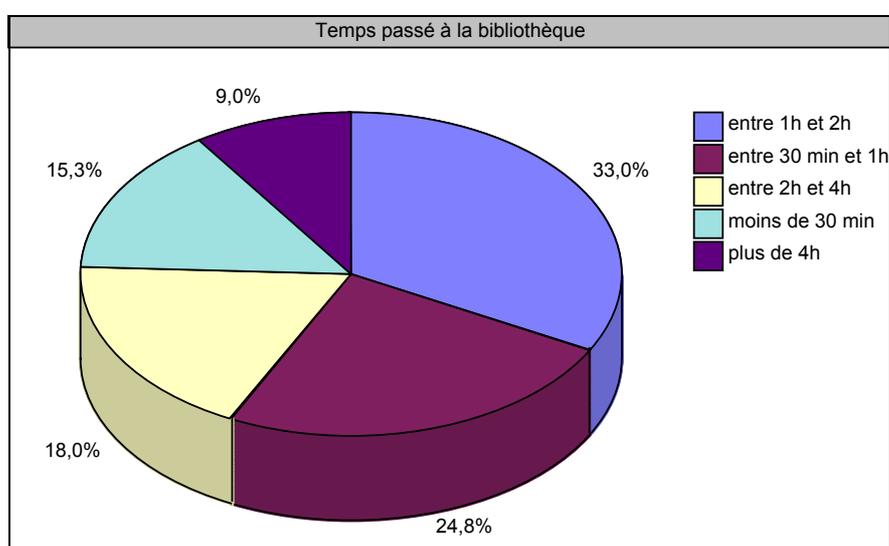


⇒ La forte proportion de visiteurs issus du quartier Belsunce est à rapprocher de l'attente de l'ouverture de l'Alcazar.

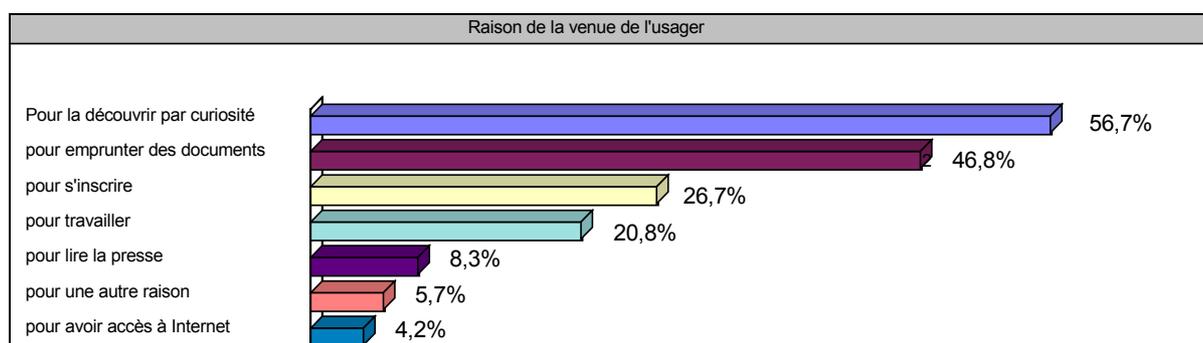
⇒ Le livre d'or mis à disposition traduit l'impact positif, qu'il soit économique, urbanistique ou même sociologique, qu'un tel équipement pourrait avoir sur le quartier Belsunce et sa requalification ou encore sur la ville de Marseille dans son ensemble.

Durée de présence à la bibliothèque :

Le temps moyen passé à la bibliothèque était d'environ **une à deux heures**.



Motivations de la venue de l'utilisateur : 56,7% de curieux, mais 46,8% d'emprunteurs



Motivation de la venue dans le quartier

⇒ Plus de 60% des personnes interrogées ont déclaré n'être venues dans le 1^{er} arrondissement uniquement pour visiter la bibliothèque.

⇒ Les personnes interrogées venues pour une autre raison étaient principalement issues du quartier et donc domiciliées près de la bibliothèque.

Premières impressions sur le bâtiment et les services

Signalétique

Les nouveaux visiteurs n'ont pas éprouvé de grandes difficultés pour s'orienter dans le bâtiment. Selon les usagers, le guide du lecteur était un outil important pour se repérer dans les différents étages et collections. Seulement 9.2% des personnes interrogées ont évoqué un manque de clarté des panneaux de signalétique.

Impressions générales

⇒ Une impression d'ensemble positive : **98% de personnes satisfaites.**

⇒ L'espace, la beauté, le choix de documents, la luminosité sont particulièrement appréciés.

Les points forts de la bibliothèque :

Impressions vis-à-vis de la bibliothèque	Fréquence
Impression très positive	42,7%
Grande	21,2%
Belle	13,6%
Choix de documents	9,8%
Lumineux/clair	8,1%
Moderne	7,9%
Bien pour le quartier et la ville	6,1%
Agréablement surpris	5,3%
Excellente	4,8%
Calme	2,0%
Nouvelles technologies	1,8%
Propre	1,1%
Froid	1,1%
Mauvaise	0,2%
Autres	17,1%

⇒ **Parmi les points les plus positifs, 25.8%** des personnes interrogées ont évoqué la qualité des fonds proposés.

⇒ Autres éléments récurrents : l'espace, la clarté, l'architecture et l'organisation des départements.

Critiques et suggestions : l'Alcazar victime de son succès

<u>Les éléments jugés négatifs</u>	<u>fréquence</u>
Rien à signaler	27,6%
Autre	25,4%
Les files d'attente	15,5%
Le monde	14,7%
Le bruit	14,2%
Les enfants	5,5%
Le manque d'une cafétéria	4,8%
Les toilettes au rez-de-chaussée	4,2%
Les horaires d'ouverture	3,5%
Les ascenseurs	3,1%
La signalétique	3,1%
Les vigiles	2,4%
La taille du bâtiment	1,5%
Le manque de poubelles	0,9%

⇒ **Files d'attente et bruit**

⇒ **Bornes automatiques** : beaucoup ont regretté qu'elles ne fonctionnent pas pour tous les supports mais aussi que le personnel soit manquant afin d'informer et d'initier les visiteurs à leur utilisation. Il a d'ailleurs été fait suggestion de la mise en place de bornes préposées aux retours ou de boîtes dans lesquels le public pourrait déposer les documents à rendre.

⇒ **Les horaires d'ouverture** : l'ouverture à 11 heures semble tardive. A l'exception du samedi, certains ne pourraient pas se rendre à la bibliothèque. Par ailleurs, les visiteurs ont déploré l'absence de toilettes et de poubelles à chaque niveau de la bibliothèque.

⇒ **Nombre de documents empruntés trop élevé** : un des reproches récurrents portait sur le nombre d'emprunts jugé trop important pour certains supports. Certaines personnes ont constaté que la possibilité offerte d'emprunter 10 ouvrages et pour une durée de trois semaines, risquait de rapidement épuiser les fonds. Ce quota élevé incite à des comportements consumériste de type « grande surface en période de soldes ».

⇒ **Pour certains supports (DVD ou cassettes vidéo)**, un prêt de trois semaines n'était pas nécessaire et trop long. Il a d'ailleurs été observé qu'après quelques

jours, beaucoup d'ouvrages manquaient en rayon dû à l'affluence des emprunts lors des premiers jours d'ouverture.

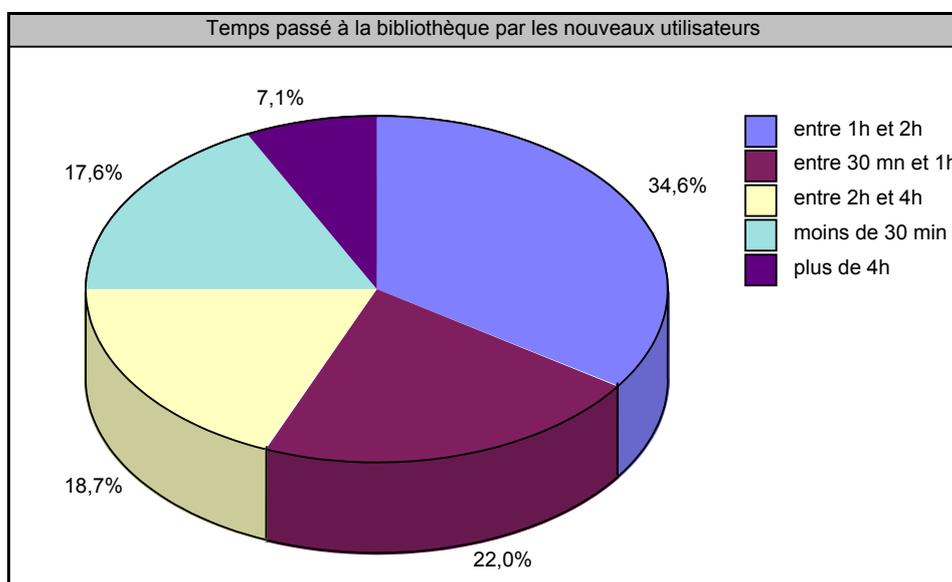
⇒ **Sacs et identité de la BMVR** : suggestions des visiteurs pour la mise à disposition de sacs au logo de la bibliothèque facilitant le transport des documents et permet une meilleure protection des documents en cas d'intempéries.

Les Nouveaux utilisateurs de l'Alcazar - Note complémentaire :

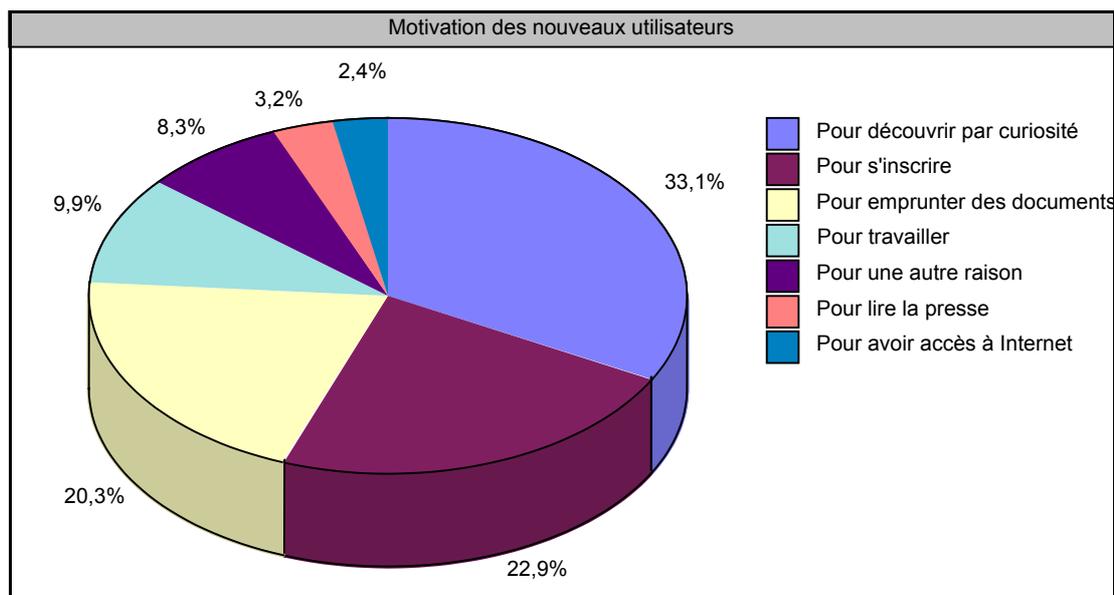
⇒ **Un nouveau public s'est rendu à la bibliothèque lors des premiers jours d'ouverture : 47% des personnes** interrogées ont déclaré ne pas fréquenter d'autres bibliothèques.

⇒ La part la plus importante de personnes domiciliées à Marseille et ne fréquentant pas d'autres bibliothèques sont issues du 1^{er} et du 6^{ème} arrondissements.

⇒ Temps resté en moyenne par ce nouveau public à la bibliothèque :



◆ Pratiques d'usage de la bibliothèque par les nouveaux utilisateurs



Ces nouveaux publics se sont plus massivement inscrits lors de ces premiers jours d'ouverture : 40% de ces personnes ont déclaré s'être rendues à la bibliothèque afin de s'y inscrire tandis que c'était le cas pour seulement 14,8% des autres utilisateurs.

**Données recueillies depuis la base informatique de l'Alcazar
du 30 mars au 3 avril 2004**

⇒ **3685 inscriptions et réinscriptions**

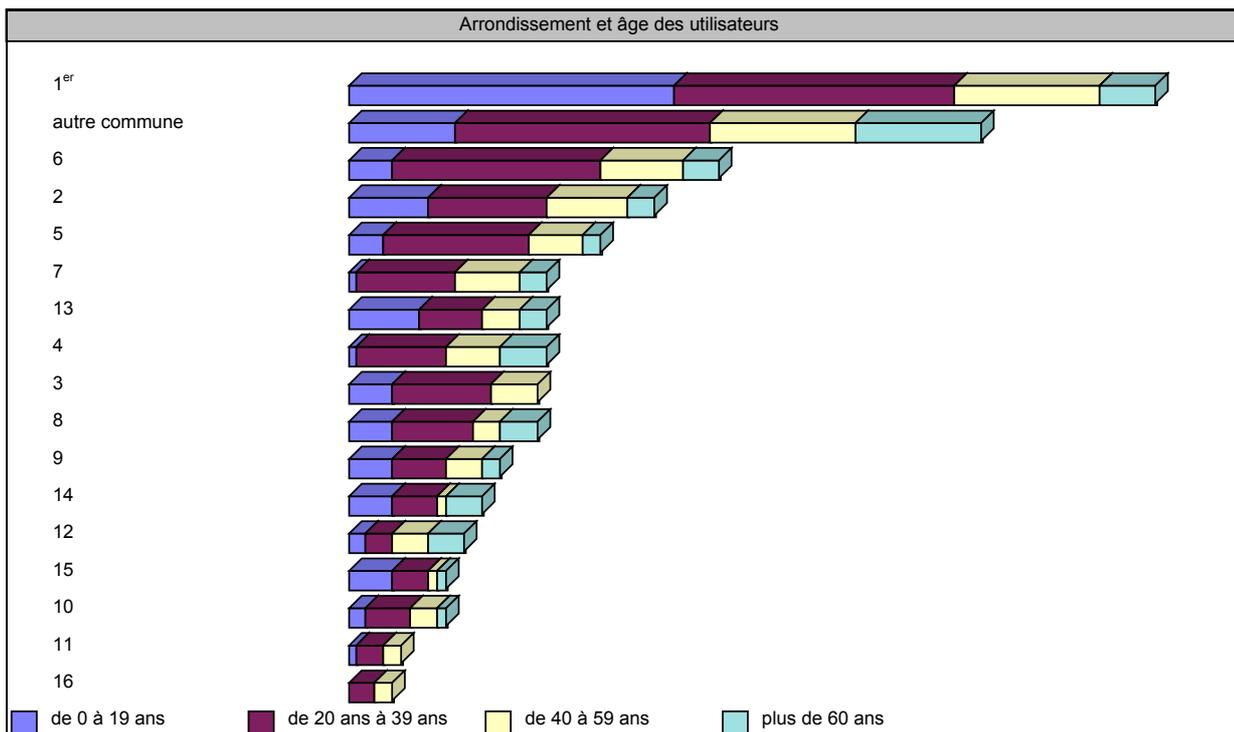
⇒ Auxquelles s'ajoutent 494 renouvellements d'inscription

⇒ 1613 adultes inscrits - Part d'adultes payants : 21%.

⇒ **305** jeunes nouvellement inscrits ; nombre d'enfants : 875.

Concernant le public adulte, toutes catégories confondues, la part de nouveaux inscrits est d'environ 75%.

Pour le public jeune et les enfants, cette part est de plus de 76%.



Nombre total de prêts : 33 581 en 5 jours

Annexe 2-4 : grille d'observation

Ouverture de l'Alcazar
 Grille d'observation quotidienne
 Semaine du 30 mars au 3 avril 2004
 Direction Territoire Centre

Journée d'observation :

Département ou service :

Les observations relevées par votre département ou votre service tout au long de la semaine visent en priorité à relever les pratiques d'usage des visiteurs de l'Alcazar, durant la semaine d'ouverture. Vous voudrez bien remettre avant le 10 avril 2004, à Annie POGGIOLI, Directrice du Territoire Centre, cette grille d'observation quotidienne renseignée par vos soins.

◆ Les questions des usagers

Quels sont les types de questions que les usagers vous posent le plus fréquemment ?

- Repérage documentaire
- Orientation dans les collections
- Renseignements pratiques à propos de l'inscription et du prêt de documents
- Le fonctionnement du système informatique
- Autres (préciser) : _____

◆ Les usagers et les espaces

Les usagers vous demandent-ils souvent des indications de repérage dans le bâtiment ?

Oui

Non

Préciser si possible : _____

Avez-vous l'impression que les usagers s'orientent correctement au sein des espaces ?

Oui

Non

Si non, d'après vous, pourquoi ?

◆ **Comportements des usagers**

Quels types de commentaires les plus fréquents avez-vous relevé concernant la bibliothèque et son ouverture ?

Quelle ambiance avez-vous ressentie dans la bibliothèque ? Varie t-elle selon les heures de la journée ?

Comment qualifieriez-vous le climat relationnel entre les usagers dans la bibliothèque ?

A quels moments de la journée l'affluence a-t-elle été la plus forte dans votre service ?

	Banque	Service ou département
11h-13h		
13h-15h		
15h-17h		
17h-19h		

◆ **Les difficultés rencontrées par le personnel placé sous votre responsabilité :**

Quels sont les problèmes significatifs qu'ont rencontrés vos collaborateurs au cours de cette journée ?

Annexe 3 : enquête menée pendant le stage

Annexe 3-1 : questionnaire

9 questions pour mieux vous connaître

Bonjour, avant de quitter l'Alcazar pouvez-vous nous dire

1 – Le but de votre visite aujourd'hui :

2 – Ce que vous avez fait lors de votre visite aujourd'hui :

plusieurs réponses possibles

emprunt de documents	travail avec mes documents
retour de documents	travail avec les documents de l'Alcazar
lecture de la presse	travail en groupe
lecture de livre(s)	discussion avec des amis
consultation Internet	visite du bâtiment
inscription	animation (conte, exposition...)
recherche sur le catalogue	autre (<i>précisez</i>) :

3 - Vous êtes : un homme une femme

4 – Votre âge : ans

5 - Vous habitez : Marseille arrondissement :
Hors Marseille

6 - Votre profession :

7- Etes-vous inscrit ?

prêt + consultation consultation uniquement non inscrit

8 - Avant de venir à l'Alcazar, aviez-vous déjà fréquenté une bibliothèque ?

oui non

9 - Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?

Merci d'avoir pris le temps de répondre à cette enquête.

Annexe 3-2 : tableaux de résultats

Comparatif CSP

plus de 15 ans	Population PACA		Population Marseille		Usagers	
	Chiffres	%	Chiffres	%	Chiffres	%
Elèves-étudiants	384976	10,3%	81016	12,2%	156	25,3%
Retraités	887347	23,7%	149328	22,6%	104	16,9%
Sans emploi	874115	23,4%	172741	26,1%	70	11,3%
TOTAL	1593927	42,6%	258472	39,1%	287	46,5%
	3740365	100,0%	661557	100,0%	617	100,0%

Activités croisées

Activités / Activités	emprunt	retour	recherche catalogue	presse	livre(s)	visite	trav. avec mes doc.	trav. avec doc. Alcazar	trav. en groupe	discussion avec amis	animation	Inscript.
emprunt de documents	100%	67,7%	30,6%	21,5%	21,1%	7,4%	12,0%	11,2%	4,3%	8,1%	6,7%	6,9%
retour de documents	83,0%	100%	29,6%	21,1%	22,9%	6,2%	10,9%	11,4%	2,6%	7,6%	5,0%	2,1%
recherche sur le catalogue	70,3%	55,5%	100%	20,3%	21,4%	15,9%	17,0%	19,2%	8,2%	11,0%	8,2%	14,3%
lecture de la presse	53,3%	42,6%	21,9%	100%	23,1%	18,3%	13,0%	13,6%	5,9%	10,1%	7,1%	4,7%
lecture de livre(s)	51,5%	45,6%	22,8%	22,8%	100%	17,0%	13,5%	19,3%	6,4%	13,5%	5,3%	7,0%
visite du bâtiment	26,1%	17,6%	24,4%	26,1%	24,4%	100%	14,3%	10,9%	10,1%	22,7%	10,1%	16,0%
travail avec mes documents	45,9%	33,9%	28,4%	20,2%	21,1%	15,6%	100%	51,4%	21,1%	14,7%	7,3%	10,1%
travail avec les documents	44,3%	36,8%	33,0%	21,7%	31,1%	12,3%	52,8%	100%	25,5%	15,1%	9,4%	8,5%
travail en groupe	37,5%	18,8%	31,3%	20,8%	22,9%	25,0%	47,9%	56,3%	100%	35,4%	14,6%	10,4%
discussion avec des amis	54,0%	41,3%	31,7%	27,0%	36,5%	42,9%	25,4%	25,4%	27,0%	100%	17,5%	11,1%
animation (conte, expo.)	50,9%	30,9%	27,3%	21,8%	16,4%	21,8%	14,5%	18,2%	12,7%	20,0%	100%	12,7%
inscription	60,4%	14,6%	54,2%	16,7%	25,0%	39,6%	22,9%	18,8%	10,4%	14,6%	14,6%	100%
Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 757 observations.							1er rang		2e rang		3e rang	

Comparatif ensemble des usagers / non-inscrits / néofréquentants

TOTAL

Age

Age	Nb. cit.	Fréq.
Moins de 5	2	0%
De 5 à 15	74	10%
De 15 à 20	53	7%
De 20 à 30	178	24%
De 30 à 50	219	29%
De 50 à 60	114	15%
De 60 à 75	99	13%
Plus de 75	13	2%
TOTAL OBS.	752	100%

Age x Sexe

Age/Sexe	hommes	femmes	TOTAL
Moins de 5	0% (0)	100% (1)	100% (1)
De 5 à 15	37% (27)	63% (45)	100% (72)
De 15 à 20	34% (18)	66% (35)	100% (53)
De 20 à 30	39% (69)	61% (108)	100% (177)
De 30 à 50	38% (83)	62% (135)	100% (218)
De 50 à 60	38% (43)	62% (70)	100% (113)
De 60 à 75	36% (36)	64% (63)	100% (99)
Plus de 75	38% (5)	62% (8)	100% (13)
TOTAL	38% (281)	62% (465)	100% (746)

Résidence

Résidence	Nb. cit.	Fréq.
Marseille	669	89%
hors Marseille	82	11%
TOTAL OBS.	751	100%

Arrondissement

Arrondissement	Nb. cit.	Fréq.
1er	93	18%
2e	38	7%
3e	38	7%
4e	33	6%
5e	58	11%
6e	55	10%
7e	37	7%
8e	38	7%
9e	24	5%
10e	20	4%
11e	10	2%
12e	18	3%
13e	30	6%
14e	5	1%
15e	24	5%
16e	5	1%
TOTAL OBS.	526	100%

NON INSCRITS

Age

Age	Nb. cit.	Fréq.
Moins de 5	0	0%
De 5 à 15	10	8%
De 15 à 20	15	12%
De 20 à 30	32	25%
De 30 à 50	24	19%
De 50 à 60	17	13%
De 60 à 75	27	21%
Plus de 75	1	1%
TOTAL OBS.	126	100%

Age x Sexe

Age/Sexe	hommes	femmes	TOTAL
Moins de 5	0% (0)	0% (0)	0% (0)
De 5 à 15	40% (4)	60% (6)	100% (10)
De 15 à 20	40% (6)	60% (9)	100% (15)
De 20 à 30	53% (17)	47% (15)	100% (32)
De 30 à 50	37% (9)	63% (15)	100% (24)
De 50 à 60	41% (7)	59% (10)	100% (17)
De 60 à 75	48% (13)	52% (14)	100% (27)
Plus de 75	0,0% (0)	100% (1)	100% (1)
TOTAL	44% (56)	56% (70)	100% (126)

Résidence

Résidence	Nb. cit.	Fréq.
Marseille	98	78%
hors Marseille	28	22%
TOTAL OBS.	126	100%

Arrondissement

Arrondissement	Nb. cit.	Fréq.
1er	8	11%
2e	6	8%
3e	4	5%
4e	4	5%
5e	6	8%
6e	8	11%
7e	1	1%
8e	6	8%
9e	8	11%
10e	3	4%
11e	3	4%
12e	3	4%
13e	4	5%
14e	0	0%
15e	8	11%
16e	2	3%
TOTAL OBS.	74	100%

NEOFREQUENTANTS

Age

Age	Nb. cit.	Fréq.
Moins de 5	0	0%
De 5 à 15	23	24%
De 15 à 20	9	9%
De 20 à 30	16	17%
De 30 à 50	18	19%
De 50 à 60	16	17%
De 60 à 75	13	14%
Plus de 75	1	1%
TOTAL OBS.	96	100%

Age x Sexe

Age/Sexe	hommes	femmes	TOTAL
Moins de 5	0% (0)	0% (0)	0% (0)
De 5 à 15	22% (5)	78% (18)	100% (23)
De 15 à 20	22% (2)	78% (7)	100% (9)
De 20 à 30	44% (7)	56% (9)	100% (16)
De 30 à 50	67% (12)	33% (6)	100% (18)
De 50 à 60	44% (7)	56% (9)	100% (16)
De 60 à 75	46% (6)	54% (7)	100% (13)
Plus de 75	100% (1)	0% (0)	100% (1)
TOTAL	42% (40)	58% (56)	100% (96)

Résidence

Résidence	Nb. cit.	Fréq.
Marseille	88	94%
hors Marseille	6	6%
TOTAL OBS.	94	100%

Arrondissement

Arrondissement	Nb. cit.	Fréq.
1er	18	25%
2e	4	5%
3e	4	5%
4e	4	5%
5e	11	15%
6e	5	7%
7e	2	3%
8e	7	10%
9e	2	3%
10e	6	8%
11e	2	3%
12e	1	1%
13e	0	0%
14e	0	0%
15e	7	10%
16e	0	0%
TOTAL OBS.	73	100%

CSP			CSP			CSP		
CSP	Nb. cit.	Fréq.	CSP	Nb. cit.	Fréq.	CSP	Nb. cit.	Fréq.
retraité	104	15%	retraité	26	21%	retraité	15	17%
sans emploi	70	10%	sans emploi	9	7%	sans emploi	8	9%
actif	290	42%	actif	44	36%	actif	24	28%
élève	94	14%	élève	15	12%	élève	27	31%
étudiant	132	19%	étudiant	27	22%	étudiant	12	14%
TOTAL OBS.	690	100%	TOTAL OBS.	121	100%	TOTAL OBS.	86	100%
Inscription			Inscription			Inscription		
Inscription	Nb. cit.	Fréq.	0%			Inscription	Nb. cit.	Fréq.
OUI	571	78%				OUI	64	70%
PU	35	5%				PU	6	7%
NON	128	17%				NON	21	23%
TOTAL OBS.	734	100%				TOTAL OBS.	91	100%
Fréquentation			Fréquentation			Fréquentation		
Fréquentation	Nb. cit.	Fréq.	Fréquentation	Nb. cit.	Fréq.	0%		
OUI	636	87%	OUI	107	84%			
NON	96	13%	NON	21	16%			
TOTAL OBS.	732	100%	TOTAL OBS.	128	100%			
Code motivation			Code motivation			Code motivation		
Code motivation	Nb. cit.	Fréq.	Code motivation	Nb. cit.	Fréq.	Code motivation	Nb. cit.	Fréq.
prêt/retour	267	49%	visite	36	37%	prêt/retour	25	46%
travail	84	15%	travail	19	20%	visite	9	17%
recherche	78	14%	recherche	13	13%	animation	1	2%
visite	63	12%	lecture	10	10%	inscription	1	2%
lecture	31	6%	presse	8	8%	Internet / multimédia	6	11%
presse	29	5%	animation	6	6%	travail	8	15%
Internet / multimédia	18	3%	passer le temps	5	5%	passer le temps	1	2%
animation	16	2%	prêt/retour	2	2%	recherche	8	15%
inscription	14	3%	Internet / multimédia	1	1%	presse	5	9%
passer le temps	10	2%	accompagner des enfants	1	1%	lecture	2	4%
accompagner des enfants	8	1%	enrichissement personnel	1	1%	TOTAL OBS.	54	
enrichissement personnel	8	1%	TOTAL OBS.	97				
voir des amis	2	0%						
régler un litige	1	0%						
RV Lire Autrement	1	0%						
toilettes	1	0%						
photocopies	1	0%						
TOTAL OBS.	542							
Activités regroupées			Activités regroupées			Activités regroupées		
Prêt-retour	476	64%	Prêt-retour	8	6,30%	Prêt-retour	60	63,10%
Lecture	301	40%	Lecture	65	51,60%	Lecture	47	49,50%
Catalogue	182	24%	Catalogue	19	15,10%	Catalogue	23	24,20%
Travail	141	19%	Travail	24	19,00%	Travail	21	22,10%
Visite	119	16%	Visite	52	41,30%	Visite	21	22,10%
Internet	103	14%	Internet	15	11,90%	Internet	21	22,10%
Discussion	63	8%	Discussion	16	12,70%	Discussion	16	16,80%
Animation	55	7%	Animation	14	11,10%	Animation	12	12,60%
Inscription	48	6%	Inscription	2	1,60%	Inscription	7	7,40%

Comparatif habitant du 1^{er} arrondissement / Marseillais / non Marseillais

1er ARRONDISSEMENT			MARSEILLAIS			NON MARSEILLAIS					
Age			Age			Age					
Age	Nb. cit.	Fréq.	Age	Nb. cit.	Fréq.	Age	Nb. cit.	Fréq.			
Moins de 5	0	0%	Moins de 5	1	0%	Moins de 5	0	0%			
De 5 à 15	23	25%	De 5 à 15	70	11%	De 5 à 15	1	1%			
De 15 à 20	4	4%	De 15 à 20	47	7%	De 15 à 20	6	7%			
De 20 à 30	30	32%	De 20 à 30	157	24%	De 20 à 30	20	24%			
De 30 à 50	24	26%	De 30 à 50	197	30%	De 30 à 50	22	27%			
De 50 à 60	11	12%	De 50 à 60	97	15%	De 50 à 60	17	21%			
De 60 à 75	1	1%	De 60 à 75	83	12%	De 60 à 75	16	20%			
Plus de 75	0	0%	Plus de 75	13	2%	Plus de 75	0	0%			
TOTAL OBS.	93	100%	TOTAL OBS.	669	100%	TOTAL OBS.	82	100%			
Age x Sexe			Age x Sexe			Age x Sexe					
Age/Sexe	hommes	femmes	TOTAL	Age/Sexe	hommes	femmes	TOTAL	Age/Sexe	hommes	femmes	TOTAL
Moins de 5	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	Moins de 5	0,0% (0)	100% (1)	100% (1)	Moins de 5	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)
De 5 à 15	26,1% (6)	73,9% (17)	100% (23)	De 5 à 15	37,1% (26)	61,4% (43)	100% (69)	De 5 à 15	100% (1)	0,0% (0)	100% (1)
De 15 à 20	50,0% (2)	50,0% (2)	100% (4)	De 15 à 20	31,9% (15)	68,1% (32)	100% (47)	De 15 à 20	50,0% (3)	50,0% (3)	100% (6)
De 20 à 30	36,7% (11)	63,3% (19)	100% (30)	De 20 à 30	40,1% (63)	59,2% (93)	100% (156)	De 20 à 30	30,0% (6)	70,0% (14)	100% (20)
De 30 à 50	37,5% (9)	62,5% (15)	100% (24)	De 30 à 50	37,6% (74)	61,9% (122)	100% (196)	De 30 à 50	40,9% (9)	59,1% (13)	100% (22)
De 50 à 60	27,3% (3)	72,7% (8)	100% (11)	De 50 à 60	35,1% (34)	63,9% (62)	100% (96)	De 50 à 60	52,9% (9)	47,1% (8)	100% (17)
De 60 à 75	0,0% (0)	100% (1)	100% (1)	De 60 à 75	36,1% (30)	63,9% (53)	100% (83)	De 60 à 75	37,5% (6)	62,5% (10)	100% (16)
Plus de 75	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	Plus de 75	38,5% (5)	61,5% (8)	100% (13)	Plus de 75	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)
TOTAL	33,3% (31)	66,7% (62)	100% (93)	TOTAL	37,2% (247)	62,2% (414)	100% (661)	TOTAL	41,5% (34)	58,5% (48)	100% (82)
CSP			CSP			CSP					
CSP	Nb. cit.	Fréq.	CSP	Nb. cit.	Fréq.	CSP	Nb. cit.	Fréq.			
retraité	4	5%	retraité	92	15%	retraité	12	16%			
sans emploi	9	10%	sans emploi	66	11%	sans emploi	4	6%			
actif	32	36%	actif	253	41%	actif	37	50%			
élève	24	27%	élève	89	15%	élève	3	4%			
étudiant	19	22%	étudiant	113	18%	étudiant	18	24%			
TOTAL OBS.	88	100%	TOTAL OBS.	613	100%	TOTAL OBS.	74	100%			
Inscription			Inscription			Inscription					
Inscription	Nb. cit.	Fréq.	Inscription	Nb. cit.	Fréq.	Inscription	Nb. cit.	Fréq.			
OUI	83	89%	OUI	531	81%	OUI	39	51%			
PU	2	2%	PU	26	4%	PU	9	12%			
NON	8	9%	NON	98	15%	NON	28	37%			
TOTAL OBS.	93	100%	TOTAL OBS.	655	100%	TOTAL OBS.	76	100%			
Fréquentation			Fréquentation			Fréquentation					
Fréquentation	Nb. cit.	Fréq.	Fréquentation	Nb. cit.	Fréq.	Fréquentation	Nb. cit.	Fréq.			
OUI	73	80%	OUI	563	86%	OUI	72	92%			
NON	18	20%	NON	88	14%	NON	6	8%			
TOTAL OBS.	91	100%	TOTAL OBS.	651	100%	TOTAL OBS.	78	100%			

Code motivation

Code motivation	Nb. cit.	Fréq.
prêt/retour	36	56%
recherche	12	19%
travail	8	12%
visite	8	12%
presse	6	9%
Internet / multimédia	3	5%
lecture	3	5%
inscription	2	3%
passer le temps	1	2%
accompagner des enfants	1	2%
TOTAL OBS.	64	

Code motivation

Code motivation	Nb. cit.	Fréq.
prêt/retour	242	51%
travail	74	16%
recherche	67	14%
visite	42	9%
lecture	31	7%
presse	28	6%
Internet / multimédia	18	4%
animation	13	3%
inscription	12	3%
accompagner des enfants	8	2%
passer le temps	7	1%
enrichissement personnel	7	1%
voir des amis	2	0%
régler un litige	1	0%
RV Lire Autrement	1	0%
toilettes	1	0%
photocopies	1	0%
TOTAL OBS.	473	

Code motivation

Code motivation	Nb. cit.	Fréq.
prêt/retour	25	37%
visite	21	31%
recherche	11	16%
travail	8	12%
passer le temps	3	4%
animation	3	4%
inscription	2	3%
presse	1	1%
enrichissement personnel	1	1%
TOTAL OBS.	67	

Activités regroupées

Activités regroupées	Nb. cit.	Fréq.
emprunt - retour	66	72%
lecture sur place	38	41%
recherche sur le catalogue	13	14%
travail sur place	12	13%
consultation Internet	9	10%
visite du bâtiment	5	5%
inscription	5	5%
discussion avec des amis	3	3%
animation	2	2%
TOTAL OBS.	92	

Activités regroupées

Activités regroupées	Nb. cit.	Fréq.
emprunt - retour	441	67%
lecture sur place	265	40%
recherche sur le catalogue	93	14%
travail sur place	82	12%
consultation Internet	66	10%
visite du bâtiment	40	6%
inscription	29	4%
animation	26	4%
discussion avec des amis	16	2%
TOTAL OBS.	656	

Activités regroupées

Activités regroupées	Nb. cit.	Fréq.
emprunt - retour	32	40%
lecture sur place	32	40%
visite du bâtiment	29	36%
recherche sur le catalogue	9	11%
travail sur place	8	10%
consultation Internet	8	10%
discussion avec des amis	5	6%
inscription	3	4%
TOTAL OBS.	81	

Annexe 3-3 : guide d'entretien

1-Comment avez-vous découvert l'Alcazar ?

2-Fréquentez-vous / avez-vous fréquenté d'autres bibliothèques ? Lesquelles ?

3-Etes-vous inscrit ? Pourquoi ?

4-Trouvez-vous que l'Alcazar est un lieu accueillant ?

5-Quelle impression avez-vous eue de l'extérieur ? en entrant ?

6-Quelle partie du bâtiment appréciez-vous le plus / le moins ? Pourquoi ?

7-Avez-vous eu des difficultés pour vous repérer dans le bâtiment ? pour trouver les documents que vous cherchiez ?

8-Quel contact avez-vous avec le personnel ?

9-Combien de temps en moyenne dure une de vos visites ?

10-Venez-vous régulièrement ? Reviendrez-vous ? parce que c'est utile ou parce que c'est agréable ?

Annexe 3-4 : usagers interviewés

Guévorg, 21 ans, Marseille 3^e, étudiant au Conservatoire de Musique (vendredi 16h)

Véronique, 33 ans, Marseille 8^e, responsable de formation (jeudi 18h)

Francis (60 ans, retraité) et Tristan (6 ans, scolaire), hors Marseille (jeudi 11h)

Evelyne, 38 ans, Marseille 4^e, secrétaire de direction (jeudi 18h30)

Amin, 24 ans, Marseille 1^{er}, sans emploi (mercredi 15h)

François, 31 ans, Marseille 1^{er}, chômeur (mardi 15h)

Naïma, 39 ans, Marseille 15^e, mère au foyer (mercredi 14h30)

Saad, 14 ans, Marseille 14^e, collégienne (vendredi 16h)

Marguerite, 77 ans, Marseille 15^e, retraitée (vendredi 16h30)

Gérard, Marseille 9^e, 43 ans, chômeur (samedi 15h30)

Annexe 3-5 : entretien avec Naïma

-Comment avez-vous découvert l'Alcazar ?

-On était inscrits à St Charles. Mais par rapport aux bibliothèques on a découvert avec mon fils, quand il est rentré au collège. Il avait un travail sur les pyrrocores.

-Les pyrrocores ?

-Oui, c'est des insectes, rouges et noirs. J'ai regardé dans le dictionnaire mais il n'y avait presque rien, c'était pas expliqué. Je n'avais pas Internet, je n'avais rien. Alors j'ai pensé que j'allais parler avec les autres mamans à l'école. Une m'a dit « à Marseille il y a les bibliothèques, il y a St Charles ». Alors je suis allé avec mon fils, on a été très bien accueillis par les animatrices, on nous a tout bien expliqué, j'ai vu un livre avec des photos de pyrrocores. Après j'ai demandé des renseignements sur l'inscription, on a fait les cartes et on a pu emmener les livres. Et à partir de là... A partir de là j'ai acheté un ordinateur. Pour mon fils, pour le collège, j'ai demandé ce qu'il fallait comme machine et j'ai fait un crédit. C'est cher mais il faut pour le collège. Après j'ai fait l'Internet.

-Vous venez seulement pour vos enfants ou pour vous aussi ?

-Moi j'écoute beaucoup la radio, surtout RMC, alors je suis informée. Mais des fois pendant que les enfants sont ici, moi je vais regarder des livres et j'emprunte pour moi certaines fois, oui.

-Fréquentez-vous / avez-vous fréquenté d'autres bibliothèques ? Lesquelles ?

St Charles, et St André aussi. C'est plus petit, bien sûr mais on trouve beaucoup de choses.

-Etes-vous inscrite ?

-Oui, toute la famille.

-Trouvez-vous que l'Alcazar est un lieu accueillant ?

-Oui, le personnel est très gentil. Je dis toujours à ma fille : « ma fille, ne cherche pas, ils vont t'aider ». Ils sont très serviables. L'autre fois la dame qui est au 2^e étage, là-bas, elle m'a fait un mot pour le 1^{er} pour aller chercher le journal. Elle m'a accompagnée, elle a laissé sa place et elle m'a emmenée jusqu'au 1^{er}, c'était vraiment très gentil.

-Quelle impression avez-vous eue de l'extérieur ?

-Je me suis dit « comment ils ont fait ça ? ». Ils ont réussi à faire un changement, parce qu'avant c'était pourri ici. C'est très réussi. Il y a un mélange, il faut mélanger c'est très

important, il ne faut pas s'enfermer. Les enfants dans ce quartier, ils sont là alors... C'est bien qu'ils soient ici.

-Vous trouvez que le mélange se fait bien ici ?

-Oui, c'est bien. Moi, mes enfants ils sont dans une école catholique, et moi je fais le Ramadan. Il faut s'adapter, il faut échanger. Moi je parle avec des Portugais, des Arméniens...

-Comment avez-vous trouvé la façade du bâtiment ?

-Trop beau ! C'est propre, c'est moderne aussi. C'est très réussi parce qu'il y a la culture surtout.

-Et en entrant, qu'avez-vous pensé ?

-« On avance, il y a des progrès ». C'est calme, il y a la sécurité partout, ça rassure. Pour les enfants ? Oui, bien sûr, pour moi aussi. On est surveillé... enfin, pas surveillé mais il y a des personnes qui passent. Il y a des efforts. Et peut-être que les enfants qui étaient dehors à force de venir ici ils ont appris des choses.

-Quelle partie du bâtiment appréciez-vous le plus / le moins ? Pourquoi ?

-(hésitation)

-Si vous pouviez changer quelque chose, ce serait quoi ?

-Les tables plus dans le coin. Et puis des couleurs sur les panneaux (de signalisation suspendus au plafond entre les rayonnages), parce que noir et gris, ça ne se voit pas bien, surtout pour les enfants. Les numéros aussi ils sont trop petits (les cotes sur les affiches sur le côté des rayonnages), il faut vraiment s'approcher pour les voir, surtout en jeunesse, c'est difficile pour les enfants.

-Avez-vous eu des difficultés pour vous repérer dans le bâtiment ? pour trouver les documents que vous cherchiez ?

-Non. Les grands panneaux à l'entrée sont bien clairs, on les voit bien.

-A l'entrée des départements ?

-Oui, là, juste à côté de la porte. Peut-être ça serait bien de mettre une petite table avec un carnet et un stylo pour apporter des idées et faire un débat chaque mois ou chaque semaine avec les bibliothécaires, pour discuter des idées.

-Quel contact avez-vous avec le personnel ?

-Ils sont très gentils et très serviables. Ils se lèvent, ils vont avec vous... Ma fille avait dépassé le délai de 3 semaines, parce qu'elle avait un exposé à préparer et alors elle n'avait pas eu le temps de rapporter le livre. Elle a expliqué pourquoi elle avait besoin, ils ont dit « on vous accorde », elle n'a pas eu de punition ou quoi.

-Est-ce que c'est différent par rapport à St Charles ?

-Là-bas, ils aidaient les enfants, ils faisaient les devoirs de math avec eux. Il manque peut-être du soutien scolaire ici, avec des étudiants, 1 personne qualifiée qui aide, parce que la maman n'est pas disponible tout le temps. Regardez aujourd'hui je suis venue avec ma fille et la copine de ma fille. Sa mère me l'a confiée, elle n'avait pas le temps aujourd'hui.

-Combien de temps en moyenne dure une de vos visites ?

-(petit rire) Jusqu'à la fin, le message. Mes enfants adorent, on reste tout l'après-midi, de 2 heures à 19 heures, jusqu'à ce qu'on nous dise « c'est fermé, il faut partir ».

-Venez-vous régulièrement ? Reviendrez-vous ? parce que c'est utile ou parce que c'est agréable ?

-Oui, toutes les 3 semaines pour le prêt, 2-3 semaines. Parfois les enfants me disent « tu peux rapporter ce livre ? » alors je viens le prendre pour eux. Les 2 : utile pour les devoirs, pour les livres, pour découvrir aussi, pour ne pas rester chez moi. C'est pas parce que je suis femme au foyer que je dois rester chez moi.