

Analyse de l'impact de l'ouverture d'un nouvel équipement sur la fréquentation publique, à partir du cas de la nouvelle médiathèque de Lisieux

Bénédicte Hamon

Sous la direction de Marie-France Peyrelong
Professeur à l'Enssib

Résumé

Analyse de l'impact de l'ouverture d'un nouvel équipement sur la fréquentation publique, à partir du cas de la nouvelle médiathèque de Lisieux

Les médiathèques municipales offrant tous les supports, et non plus seulement des livres, sont aujourd'hui considérées comme des équipements nécessaires au dynamisme de la ville dans laquelle elles s'implantent. Elles sont aussi généralement jugées plus aptes que les bibliothèques traditionnelles à toucher des publics plus nombreux et plus divers. Qu'en est-il vraiment ? A travers le cas de la nouvelle médiathèque de Lisieux ouverte le 21 juin 2002, cette étude se propose de répondre à cette question. La double enquête par questionnaires réalisée auprès des usagers et des non-usagers de la médiathèque fournit des résultats parfois étonnants.

Descripteurs

Bibliothèques publiques ** France ** Lisieux (Calvados)

Bibliothèque publiques ** Utilisation ** France

Médiathèques ** France ** Lisieux (Calvados) ** Enquêtes

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

Abstract

Analysis of the impact of a new equipment on public attendance, through the case of the new media library of Lisieux

Displaying a large scale of audio-visual aids, and not only books, Public media libraries are nowadays regarded as essential for the dynamism of the town in which they are located. Furthermore, they are also usually considered as being more able to reach a larger number and more various kinds of people. What exactly about it? This study, based on the new media library of Lisieux, which opened on June 21th 2002 precisely aims at assessing these assumptions. The survey, which has been carried out next to users and non-users of this media-library sometimes brings to light some astonishing results.

Keywords

Public libraries ** France ** Lisieux (Calvados)

Public libraries ** Use studies ** France

Audio-visual library service ** France ** Lisieux (Calvados) **

Enquetes

Remerciements

Ma reconnaissance va d'abord à Monsieur Olivier Bogros, le directeur de la médiathèque de Lisieux, qui m'a permis de réaliser un stage très enrichissant au sein du nouvel équipement.

Je remercie ensuite pour son accueil chaleureux et sa grande gentillesse l'équipe de la médiathèque que je ne connaissais qu'à travers mon expérience d'utilisatrice assidue de l'ancienne bibliothèque.

Mes remerciements vont enfin à Madame Marie-France Peyrelong pour son soutien actif et ses conseils avisés.

Sommaire

INTRODUCTION.....	9
-------------------	---

LA MÉDIATHÈQUE DE LISIEUX : UNE RÉALISATION AMBITIEUSE LARGEMENT MÉDIATISÉE MAIS UN IMPACT PUBLIC QUI SEMBLE EN DEÇÀ DES ESPÉRANCES	11
--	-----------

1. UNE CRÉATION AMBITIEUSE DE RUPTURE AVEC L’EXISTANT GOUVERNÉE PAR DES AMBITIONS DE DÉMOCRATISATION CULTURELLE	11
1.1. <i>Un projet politique fort.....</i>	11
1.2. <i>Une réalisation ambitieuse en rupture avec l’ancien équipement.....</i>	11
1.2.1 L’ancienne bibliothèque	12
1.2.2 La médiathèque	12
1.2.2.1 De nouveaux espaces, de nouveaux supports, une offre de services enrichie	12
1.2.2.2 Une visibilité accrue	13
1.3. <i>Un investissement coûteux pour tous</i>	14
2. UNE GESTATION LENTE, MÉDIATIQUEMENT ET POLITIQUEMENT EXPOSÉE	15
2.1. <i>Un projet au centre de nombreuses polémiques politiques</i>	15
2.2. <i>« Une longue et douloureuse gestation », sous les auspices de la presse locale</i>	15
3. DES PREMIÈRES DONNÉES DE FRÉQUENTATION PUBLIQUE PARCELLAIRES ET MITIGÉES	16

PROBLÉMATIQUES, HYPOTHÈSES ET MÉTHODOLOGIE	20
---	-----------

1. UNE DOUBLE ENQUÊTE D’IMPACT	20
1.1. <i>Une étude d’impact et de non impact.....</i>	20
1.2. <i>Deux enquêtes : auprès des usagers, auprès des non-usagers</i>	21
1.3. <i>Une portée cognitive et pragmatique</i>	21
2. DÉFINITION ET DÉLIMITATION DES DEUX POPULATIONS INTERROGÉES.....	22
3. HYPOTHÈSES	23
3.1. <i>Hypothèses concernant les usagers et leurs pratiques.....</i>	23

3.1.1	Un fort impact du bâtiment et de l'introduction des nouveaux supports sur la recomposition sociale des publics.....	24
3.1.2	Une segmentation des espaces, des usages et des publics.....	25
3.1.3	Une appropriation pragmatique et symbolique du lieu par « un noyau dur » d'habitues.....	25
3.1.4	Une intensification des utilisations opportunistes et non prescrites de la médiathèque	26
3.2.	<i>Hypothèses concernant les non-usagers.....</i>	26
3.2.1	Un défaut général de connaissance	27
3.2.2	Une « culture de la bibliothèque » absente.....	27
3.2.3	Une forte inhibition face à l'institution.....	28
3.2.4	Un manque d'intérêt personnel	28
3.2.5	Un équipement « trop moderne » pour une frange de la population.	28
4.	MÉTHODOLOGIE DES ENQUÊTES.....	29
4.1.	<i>Une approche plutôt quantitative.....</i>	29
4.2.	<i>Elaboration des questionnaires.....</i>	29
4.2.1	Des choix de passation différenciés	29
4.2.2	Présentation et formulation des questionnaires	30
4.2.3	Pré-tests des questionnaires	30
4.3.	<i>Echantillons, populations</i>	31
4.4.	<i>Lieux, périodes et modalités de passation</i>	31
4.5.	<i>Traitement</i>	33
5.	LIMITES DE L'ENQUÊTE	33

**USAGERS ET NON-USAGERS DE LA MÉDIATHÈQUE DE LISIEUX :
RÉSULTATS D'ENQUÊTE34**

1.	LES USAGERS DE LA MÉDIATHÈQUE	34
1.1.	<i>Un fort impact du bâtiment et de l'introduction des nouveaux supports sur la recomposition sociologique des publics ? (hypothèse 1)</i>	34
1.1.1	Une recomposition des publics ?	34
1.1.1.1	Une recomposition sociale ?	35
1.1.1.2	Une recomposition générationnelle ?	39

1.1.1.3	Une recomposition géographique ?	41
1.1.2	La découverte de la médiathèque par les nouveaux publics : quels moyens de connaissance ?	41
1.1.2.1	La première venue des nouveaux publics : quels contextes, quelles raisons ?	42
1.2.	<i>Une segmentation des espaces, des usages et des publics ? (hypothèse 2)</i>	42
1.2.1	Un cloisonnement des publics par espace?.....	42
1.2.1.1	Les mono-utilisateurs stricts : une partie marginale des usagers, des profils sociologiques très typés	43
1.2.1.2	Peu usagers qui ne profitent que des nouvelles ressources multimédia	45
1.2.1.3	Peu d’usagers qui n’utilisent que les espaces dédiés aux supports traditionnels	45
1.2.2	Les usagers « nouveaux venus » et les autres : une utilisation différenciée des ressources ?	46
1.3.	<i>Une appropriation pragmatique est symbolique du lieu par un « noyau dur » d’habités ? (hypothèse 3)</i>	47
1.3.1	Un nombre important d’usagers « hyper assidus »	47
1.3.2	Des emprunteurs très actifs.....	48
1.3.3	Des non-inscrits très nombreux et très assidus.....	48
1.3.4	Beaucoup d’ « anciens venus » qui diversifient et intensifient leurs pratiques	48
1.3.5	Un pourcentage relativement important de « nouveaux venus » très fidèles et pourtant pas inscrits	49
1.3.6	Une forte satisfaction des usagers... fonctionnelle mais aussi émotionnelle	49
1.4.	<i>Une intensification des utilisations opportunistes et non prescrites de la médiathèque ? (hypothèse 4)</i>	50
2.	LES NON-USAGERS DE LA MÉDIATHÈQUE.....	53
2.1.	<i>Un défaut général de connaissance ? (hypothèse 1)</i>	53

2.1.1	Une connaissance partagée de l'existence et de la localisation de la médiathèque.....	53
2.1.2	Un impact fort du bâtiment.....	54
2.1.3	Un nombre assez important de visiteurs : curiosité et hasard	54
2.1.4	De très mauvais résultats aux questions basiques de connaissance..	55
2.1.4.1	Les résultats d'ensemble.....	55
2.1.4.2	Les résultats des visiteurs : un taux d'erreur encore élevé.....	57
2.1.5	Les offres proposées par la médiathèque : une connaissance parcellaire et floue, des représentations mentales très orientées	58
2.1.5.1	Examen des réponses des « non-visiteurs ».....	58
2.1.5.2	Examen des réponses des « visiteurs ».....	61
2.2.	<i>Une « culture de la bibliothèque » absente ? (hypothèse 2)</i>	62
2.3.	<i>Une forte inhibition face à l'institution (hypothèse 3).....</i>	64
2.3.1	Inhibition des « visiteurs » ?.....	64
2.3.2	Inhibition des « non-visiteurs » ?.....	66
2.4.	<i>Un manque d'intérêt personnel ? (hypothèse 4).....</i>	67
2.5.	<i>Un équipement « trop moderne » pour une frange de la population ? (hypothèse 5).....</i>	74
2.6.	<i>Le poids classique des déterminants socioculturels.....</i>	76
CONCLUSION.....		78
BIBLIOGRAPHIE		81
TABLE DES ANNEXES		87

Introduction

« Le grand paquebot vert a pris son envol »¹... Cette déclaration imagée, datée de mai 2002, d'un journaliste lexovien² résume bien à elle seule combien la médiathèque a su susciter des passions, des attentes et beaucoup de curiosité aussi. Il faut dire que le projet a longtemps erré avant d'aboutir à la mise à disposition publique en juin 2002 de ce bel établissement multimédia de 1800 m² implanté en plein centre-ville. Un an et demi d'existence, un an et demi de fréquentation, un an et demi de pratiques plus ou moins intensives, un an et demi de forte exposition médiatique également... L'heure était semble-t-il venue de s'interroger sur l'impact public de ce « grand paquebot » qui a remplacé une petite bibliothèque de 543 m² à l'ambiance intimiste, à la configuration désuète et aux collections presque exclusivement imprimées.

La majorité des bibliothécaires et de nombreux acteurs de la vie politique s'accordent généralement à penser que ce type d'établissement innovant est plus attractif pour l'ensemble de la population desservie et qu'il est plus apte que ces prédécesseurs, les anciens équipement de lecture publique, à conquérir de nouveaux publics peu familiers de l'univers des livres et des bibliothèques. Mais paradoxalement, alors que ces dernières années ont vu une éclosion massive de nouvelles structures modernes, les professionnels s'alarment aujourd'hui de la stagnation du pourcentage – pourtant assez faible - des Français inscrits en bibliothèque.

La médiathèque de Lisieux a-t-elle, elle, su attirer des usagers qui ne fréquentaient pas l'ancienne bibliothèque ? Le transfert d'équipement a-t-il véritablement engendré un transfert significatif des publics et des pratiques ? Pourquoi un nombre important de Lexoviens ou d'habitants des environs proches de Lisieux semblent-ils encore rester à l'extérieur d'une infrastructure conçue pour les séduire ? Le présent mémoire s'efforcera de répondre à ces questions en tentant d'évaluer l'impact de l'ouverture de la médiathèque sur la fréquentation publique

¹ *Ouest-France* du 3 mai 2002.

² Les Lexoviens sont les habitants de Lisieux.

à travers une double enquête réalisée auprès des usagers et des non-usagers de l'établissement de 14 ans et plus.

Notre étude débutera par une présentation générale de la médiathèque. Ses fonctionnalités, sa genèse, son contexte local d'implantation mais aussi les premières données parcellaires d'évaluation de fréquentation trouveront leur place dans ce bref développement liminaire. Suivra ensuite une explication de la méthodologie adoptée avant que ne soient enfin exposés les résultats obtenus.

La médiathèque de Lisieux : une réalisation ambitieuse largement médiatisée mais un impact public qui semble en deçà des espérances

1. Une création ambitieuse de rupture avec l'existant gouvernée par des ambitions de démocratisation culturelle

1.1. Un projet politique fort

Le projet de médiathèque a été initié en 1994 par la députée-maire socialiste Yvette Roudy. L'appellation, peut-être moins en vogue aujourd'hui, résumait déjà toute l'ambition de la future réalisation. Le projet prévoyait un établissement moderne et multimédia de prestige apte à promouvoir la lecture publique et à diffuser les nouvelles technologies auprès de toutes les couches de la population lexovienne. Il s'agissait d'offrir aux habitants de la petite ville moyenne de Lisieux un équipement novateur, très ambitieux et en totale rupture avec l'ancienne bibliothèque municipale hébergée depuis 1864 dans l'ancien palais épiscopal reconverti en tribunal de justice.

1.2. Une réalisation ambitieuse en rupture avec l'ancien équipement

La médiathèque qui a finalement émergé en 2002 et a ouvert ses portes au public le 22 juin 2002 s'oppose point par point à l'ancienne structure, devenue une sorte d'anti-modèle.

1.2.1 L'ancienne bibliothèque

Le bâtiment de l'ancienne bibliothèque, ouvert jusqu'en 2001, n'offrait que 543 m² de surface (services publics et intérieurs confondus), ne proposait que 24 places assises et sur les 70 000 livres conservés seuls 20 000 étaient en accès direct. Hébergée dans des locaux qui ne lui appartenaient pas en propre et dissimulée au sein du Palais de Justice, sa visibilité au sein de la ville s'en trouvait amoindrie tandis que la contiguïté des salles d'audience et des salles de la bibliothèque pouvait produire dans l'esprit des visiteurs un curieux amalgame et intimider les non-initiés. Symboliquement difficile d'accès, la bibliothèque était également physiquement peu accessible, l'entrée des salles n'était pas de plain-pied. L'organisation bicéphale de la bibliothèque en salle de prêt et en salle de lecture traduisait aussi spatialement l'ancienne dichotomie « bibliothèque populaire de prêt »/ « bibliothèque savante », que se sont attachées à abolir dès les années 1960 les nouvelles bibliothèques de lecture publique. A ces locaux vétustes, confinés et héritiers d'une conception aujourd'hui révolue de l'institution bibliothèque, s'ajoutait un quasi-monopole dans les collections du support imprimé. Les phonogrammes musicaux étaient absents du fonds et le catalogue ne comportait qu'une quarantaine de vidéogrammes. De plus, les enfants ne pouvaient profiter que d'un espace atrophié réduit à quelques bacs d'albums, à quelques étagères de documentaires et à quelques poufs noyés au milieu du fonds adulte. Toutes les composantes du « modèle » médiathèque ont été dès le démarrage du dossier associées au projet de la structure à venir : effort architectural, informatisation, libre accès, diversification des médias autour de l'imprimé, rôle social, animation et insertion dans les activités culturelles municipales.

1.2.2 La médiathèque

1.2.2.1 De nouveaux espaces, de nouveaux supports, une offre de services enrichie

La concrétisation du projet a répondu pleinement à ses objectifs initiaux. De nouveaux espaces et de nouveaux fonds documentaires ont trouvé leur place dans le nouvel équipement de 1800 m² hébergé dans un bâtiment à la modernité *high tech* toute contemporaine, qui propose plus de 48 000 documents disponibles dans

les sections. Un fonds de CD musicaux, de VHS et de DVD a été créé. La médiathèque dispose maintenant d'un atelier informatique bien équipé, d'une salle de travail réservée aux groupes, d'un espace pour les non-voyants, d'une salle consacrée au fonds normand qui propose en libre accès des documents auparavant stockés dans les réserves, d'un auditorium et d'un espace d'exposition. Les enfants bénéficient, quant à eux, d'un vaste espace jeunesse également multi-supports et d'une salle d'heure du conte. En tout, 9 postes publics sont aujourd'hui connectés à Internet, 7 postes OPAC de consultation du catalogue sont accessibles et le SIGB a été réactualisé par l'acquisition de la version *média* du logiciel *Orphée*. Pour compléter, une véritable programmation culturelle a fait son apparition à la médiathèque tandis qu'un poste d'animatrice médiatrice du livre a été créé à l'ouverture.

1.2.2.2 Une visibilité accrue

En plus du choix d'un équipement riche, moderne, multi-supports et davantage pourvu en personnel³, la municipalité a fait le choix de la visibilité.

D'une part, l'implantation de la médiathèque est extrêmement centrale. Bâtie sur l'ancien square André Malraux de la place de la République, place qui abrite le marché du samedi et plus occasionnellement des manifestations festives (cirques, brocantes...) elle est située en plein cœur du centre ville dans une zone très commerçante, à proximité des lignes de transports en commun, d'un parking, de trois écoles et de l'unique voie piétonne de Lisieux.

D'autre part, la construction moderne, imposante et transparente peut difficilement passer inaperçue dans le centre-ville. Posée au milieu des modestes immeubles en briquettes rouges de l'Après-guerre, la médiathèque que d'aucuns ont qualifié de « grand paquebot vert »⁴ a de quoi surprendre le passant. Le bâtiment est très contemporain, c'est un pavillon symétrique assez peu élevé dont l'originalité est à chercher dans une ossature métallique et verte, chapeauté d'une toiture de la même couleur, basse, irrégulière et ondulée mais surtout dans l'extrême transparence de l'ensemble, principe directeur du programme

³ Quatre professionnels ont été recrutés pour l'ouverture, auxquels s'ajoute une cinquième personne recrutée en août 2002 pour s'occuper spécifiquement du fonds normand.

architectural. La médiathèque est entièrement vitrée. Tous les espaces sont apparents de l'extérieur, aussi bien les espaces publics, répartis sur quatre niveaux (rez-de-chaussée, premier étage, entresol et sous-sol) que les bureaux du personnel, visibles de la rue ou de la place, exposés en pleine lumière aux yeux des promeneurs. Pour faire écho à cette transparence de l'enveloppe extérieure du bâtiment sont aménagées à l'intérieur de l'équipement des transparences qui permettent de percevoir la totalité des salles depuis les dégagements.

1.3. Un investissement coûteux pour tous

Comme pour tout projet ambitieux, l'investissement consenti pour la mise en place de la médiathèque et de ses services a été très coûteux.

Sur le plan financier d'abord, l'investissement de la collectivité – et par là même des contribuables lexoviens - a été lourd. Le coût total de la médiathèque, initialement estimé à 4,4 millions d'euros, a atteint 5,7 millions d'euros, dont 2,2 millions d'euros de subventions, coût auquel s'ajoutent bien évidemment les frais de fonctionnement annuels de la médiathèque, frais beaucoup plus importants qu'ils ne l'étaient pour l'ancienne bibliothèque (entretien, développement des nouveaux fonds, rémunération des agents recrutés pour l'ouverture de l'établissement...). Cinq postes de travail supplémentaires ont été créés pour la médiathèque or on admet couramment que dans le budget de fonctionnement d'une bibliothèque c'est le coût de la masse salariale qui est de loin le plus onéreux.

Sur le plan humain ensuite, un fort investissement d'énergie a présidé à l'ouverture de la médiathèque. Le montage du dossier médiathèque a impliqué un nombre important d'acteurs, à commencer par le directeur de la bibliothèque, les élus municipaux et les différents responsables administratifs. Le personnel de la bibliothèque a dû, lui, préparer son arrivée et celle des documents et des services dont il avait la charge dans le nouvel établissement. Il a dû aussi s'adapter aux conditions renouvelées de l'exercice de son métier de bibliothécaire dans la nouvelle structure.

⁴ *Ouest-France* du 3 mai 2002.

2. Une gestation lente, médiatiquement et politiquement exposée

Le journal *Ouest-France*, daté du 3 juin 2002, parlait à juste titre à propos de la médiathèque d'un « très long chantier politique, médiatique et de construction » et d'un « dossier qui a défrayé la chronique locale depuis des années ». La création de la médiathèque a en effet été lente et a créé beaucoup de remous dans l'opinion publique lexovienne.

2.1. Un projet au centre de nombreuses polémiques politiques

Entre le conseil municipal de juin 1994 au cours duquel fut décidé le principe de la médiathèque et l'ouverture effective de l'établissement au public le 21 juin 2002, huit années se sont écoulées. Les Lexoviens ont eu le temps de faire la connaissance de trois équipes municipales et d'assister ou de participer à deux campagnes électorales municipales. Le projet de médiathèque a été à chaque fois un enjeu de poids dans la bataille politique et a été le sujet de nombreux débats contradictoires au sein de la collectivité. Les polémiques se sont poursuivies jusqu'à la livraison finale de l'établissement et même au-delà. En plus des polémiques dénonçant le coût financier de la médiathèque, l'emplacement du bâtiment et son style architectural très contemporain ont été abondamment décriés. Deux associations, très critiques sur ces deux derniers points, l'APPAR (Association Pour le Pays d'Auge Réuni) et Pro 2000 (association de commerçants du centre) ont chacune lancé leur propre sondage. La première faisait état de la part minime des sondés qui souhaitaient un style moderne (16,98 %, échantillon total de 387 répondants). La seconde, réalisée auprès des commerçants, avançait que pour la majorité des sondés l'emplacement n'était pas bien choisi, qu'il bouchait la perspective de la place, que l'architecture et le coloris laissaient à désirer et que la longueur des travaux a nettement perturbé le stationnement en centre-ville.

2.2. « Une longue et douloureuse gestation », sous les auspices de la presse locale

Rappelons que c'est en 1994 sous le mandat de la députée-maire Yvette Roudy que le dossier médiathèque a démarré. Différents emplacements étaient

envisagés à l'époque et la presse locale se faisait joyeusement l'écho des bâtiments pressentis. Dans les listes hétéroclites qu'elle soumettait à ses lecteurs figuraient notamment : un ancien presbytère, des terrains de garage, une ancienne usine désaffectée, un ancien collège ou encore une clinique en fonctionnement. C'est finalement une ancienne église désacralisée, l'Eglise Saint-Jacques, qui fut choisie en 1995. Les travaux devaient démarrer en 1996 mais devant le coût exorbitant du réaménagement estimé à 5,6 millions d'euros et les lourdes contraintes architecturales qu'imposait le respect de cet édifice classé aux monuments historiques, le projet resta lettre morte. Après maintes péripéties et polémiques politiques dont se sont emparés sur le moment avec frénésie les journaux régionaux, il fut en définitive décidé d'édifier la médiathèque sur une des places très centrale du centre-ville, la place de la République. Le programme voté était de 3,6 millions d'euros et la proposition des architectes Pierre Dubesset et Dominique Lyon fut retenue. Les travaux débutèrent fin 1999 mais la livraison finale du bâtiment fut repoussée à plusieurs reprises. Une partie de la copie initiale, faute de budget suffisant, dû être revue et certains problèmes techniques durent être réglés dans l'urgence. La médiathèque ne put finalement accueillir ses premiers lecteurs qu'à partir du 21 juin 2002 et les procédures d'inscriptions des futurs usagers ne débutèrent que le 22 juin 2002.

3. Des premières données de fréquentation publique parcellaires et mitigées

Nous n'avons pas ici de données sur la fréquentation globale de la médiathèque mais simplement des données sur le nombre d'inscrits à la médiathèque, données dont la fiabilité n'est de surcroît pas certaine. Ce type de données fournies par le Système Intégré de Gestion de Bibliothèque (SIGB) ne rend pas compte du nombre d'usagers non-inscrits qui fréquentent l'établissement, ne profitant pas à ce titre de l'emprunt mais des autres services de la médiathèque, et du nombre d'usagers qui ne se rendent pas à la médiathèque mais bénéficient de ses services à l'extérieur (scolaires des BCD, enfants et adultes fréquentant les maisons de quartier, personnes bénéficiant à domicile des emprunts d'un tiers...).

La médiathèque possède des portails 3M disposés à l'entrée-sortie de la médiathèque mais ceux-ci ne sont malheureusement pas paramétrés pour comptabiliser le nombre d'entrants et de sortants, données qui seraient pourtant précieuses pour évaluer la fréquentation globale de l'équipement.

Le tableau de bord de la médiathèque, daté du 30 octobre 2003, établissait que le nombre d'inscrits à la médiathèque atteignait un total de 5451. Or ce chiffre est sans doute à minorer si l'on se donne pour objectif de mesurer le nombre d'abonnés ayant une carte valide, c'est-à-dire non périmée (l'inscription est comme dans beaucoup de bibliothèques annuelle et les premiers renouvellement de cartes se sont opérés fin juin 2003), et non le nombre de cartes totales qu'enregistre et que garde en mémoire la base de données du système informatisé.

Pour offrir une photographie plus exacte des abonnements en cours, nous avons effectué à partir du SIGB un comptage approximatif des usagers ayant à l'instant T (13 novembre 2003) une carte d'abonnement valide en additionnant:

- Le nombre d'usagers s'étant inscrits pour la première fois entre T-1 an et T (soit du 13 novembre 2002 au 13 novembre 2003)

ET

- Le nombre d'usagers ayant renouvelé leur inscription entre la date d'ouverture des premières inscriptions + 1 an et T (soit entre le 22 juin 2003 et le 13 novembre 2003)

Les résultats sont les suivants:

	Lisieux	Hors Lisieux	TOTAL
0-13 ans	968	673	1641
14-25 ans	323	332	655
+ de 25 ans	733	587	1320
Ecoles/classes	71	50	121
Associations	X	Y	30
TOTAL	2095 + X	1642 + Y	3767
	Soit 2024 abonnements individuels	Soit 1592 abonnements individuels	Soit 3616 abonnements individuels et 151 abonnements collectifs

Ces chiffres sont très peu élevés et peuvent paraître décevants au regard de l'importance de l'investissement public. A les suivre, le taux de pénétration en termes d'inscription de la médiathèque dans la population lexovienne serait extrêmement faible puisque sur une population d'environ 24 000 habitants, seuls 2024 habitants de Lisieux seraient inscrits à la médiathèque et auraient une carte valide au 13 novembre 2003, soit seulement 8,4 % des Lexoviens. Le taux d'inscrits (nombre total d'inscrits ayant une carte valide / nombre total des Lexoviens) avoisinerait lui les 15 %, c'est-à-dire un pourcentage inférieur à la moyenne nationale qui établit à 17,7 %⁵ de la population desservie par une bibliothèque le pourcentage des inscrits ayant effectué au moins un prêt dans l'année⁶. La part des adultes de plus de 25 ans abonnés étant tout particulièrement congrue. Ces chiffres d'inscription semblent même en deçà de ceux de l'ancienne bibliothèque. Le rapport annuel de 1999 fourni à la Direction du Livre et de la Lecture faisait en effet état de 3724 abonnés « ayant effectué au moins un prêt dans l'année » dont 2219 Lexoviens. La faiblesse du nombre d'inscrits de la médiathèque est tout de même d'une certaine façon à relativiser puisqu'on constate généralement que la date de réinscription est largement dépassée par les personnes qui veulent se réabonner, certains venant irrégulièrement, d'autres profitant des tolérances de délai accordées par les bibliothécaires. On suppose aussi qu'un nombre important d'utilisateurs compensent leur nonaccès théorique à l'emprunt en profitant des documents d'un tiers ou en ayant recours à la carte d'un usager abonné de son entourage. Les nouveaux tarifs de la médiathèque, plus onéreux qu'à l'ancienne bibliothèque⁷, encouragent et amplifient ce type de pratiques, quelques peu détournées.

.

Devant ces premiers chiffres d'inscription peu élevés qui ne rendent d'ailleurs pas compte de la fréquentation globale de la médiathèque et dans un

⁵ Chiffre pour l'année 2000 fourni par la Direction du Livre et de la Lecture.

⁶ Cette comparaison est quelque peu faussée par un mode de calcul différent (le formulaire statistique remis à la DLL exige le « nombre d'inscrits ayant effectué au moins un prêt dans l'année » tandis que notre extraction des données se préoccupe du nombre d'inscrits ayant une carte valide à l'instant T. Cependant elle présente l'avantage d'offrir un ordre de grandeur significatif et approchant.

⁷ Certains tarifs ont en effet quadruplé, l'abonnement adulte est passé ainsi de 5,13 euros (2001/2002) à 20,60 euros (2003/2004).

contexte de surexposition politico-médiatique marqué par un fort investissement des pouvoirs publics, il nous paraissait nécessaire un an et demi après l'ouverture du nouvel équipement de mesurer ses retombées sur la fréquentation publique. Il s'agissait pour nous de savoir si la structure mise en place répondait en terme de fréquentation et de pratiques aux objectifs et aux grands principes de démocratisation culturelle qui président généralement à la création de médiathèques. Nous voulions connaître l'image publique de la médiathèque, cerner les raisons éventuelles de sa non-utilisation et ainsi tenter de déceler pourquoi un grand nombre de Lexoviens ne fréquentent pas cet équipement-phare de Lisieux, pourtant ouvert à tous et implanté en plein centre-ville. Nous voulions en même temps mettre à l'épreuve un postulat sociologique, largement partagé par la profession, qui implique qu'à un transfert d'équipement correspond un transfert de public et de pratiques. Il s'agissait alors pour nous d'évaluer concrètement ce transfert. Nous voulions ainsi savoir si une nouvelle structure de lecture publique « fabriquait » forcément des publics nouveaux et des modalités d'usage nouvelles. Pour répondre à ce double objectif de mesure d'impact, nous avons choisi d'effectuer une double enquête, menée auprès de deux populations préalablement définies : les usagers et les non-usagers.

Problématiques, hypothèses et méthodologie

1. Une double enquête d'impact

1.1. Une étude d'impact et de non impact

Les études d'impact lorsqu'elles sont pratiquées par d'autres champs disciplinaires que la bibliothéconomie sont souvent prévisionnelles, il s'agit alors par exemple d'évaluer les probables conséquences d'une implantation technique, d'un aménagement humain sur le milieu naturel (sciences environnementales) ou encore de prévoir auprès de quels publics un nouveau produit sera susceptible de connaître le plus de succès afin de préparer une stratégie de communication adaptée à ce marché spécifique (marketing). Certains acteurs politiques et certains professionnels des bibliothèques ont déjà eu recours à ce type d'évaluation effectuée en amont pour réussir au mieux la création d'une nouvelle bibliothèque apte à conquérir l'ensemble de la population prospectée. Citons notamment l'enquête qui avait été réalisée auprès des habitants de Saint-Quentin-en-Yvelines en 1988 avant la réalisation de la Médiathèque du Canal⁸. L'étude d'impact que nous avons décidé de mener intervient, elle, en aval, c'est-à-dire plus d'un an et demi après la mise à disposition de la médiathèque municipale auprès des habitants de Lisieux. Il s'agit de faire le point sur la fréquentation publique, de mesurer l'impact de l'ouverture de l'équipement sur le nombre d'utilisateurs et sur leurs pratiques. Il s'agit aussi de déterminer pourquoi la médiathèque n'a pas réussi à rallier tous les publics escomptés puisque nous considérons que mesurer l'impact d'un équipement c'est aussi mesurer son éventuel non impact.

⁸ Pour plus de précisions se reporter à l'article paru dans le *BBF* en 1994 : DEBRION Philippe, « La médiathèque du Canal à Saint-Quentin-en-Yvelines », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1994, t. 39, n° 2, p. 31-35.

1.2. Deux enquêtes : auprès des usagers, auprès des non-usagers

S'intéresser à l'impact de la médiathèque sur la fréquentation publique, c'est d'abord s'intéresser aux publics effectifs de l'établissement mais c'est aussi s'intéresser aux publics absents et éventuels, c'est-à-dire aux publics qui ne fréquentent pas aujourd'hui l'institution (les non-publics actuels). Traiter des non-usagers dans une étude sur l'impact de la médiathèque n'est donc pas tant paradoxal. Nous reprenons là à notre compte une remarque d'Anne-Marie Bertrand : « Traiter des non-usagers des bibliothèques dans un ouvrage sur les publics des bibliothèques n'est pas tout à fait un paradoxe. C'est que les raisons de la non-fréquentation éclairent les raisons de la fréquentation – et éclairent les bibliothécaires sur les orientations qui pourraient favoriser une fréquentation accrue »⁹.

Deux enquêtes ont donc été réalisées : l'une auprès des usagers de la médiathèque pour mieux connaître leurs profils et leurs pratiques ainsi que pour évaluer si à un transfert de structure correspondait véritablement un transfert de publics et d'usages, l'autre auprès des non-usagers visant essentiellement à cerner les raisons de leur non-fréquentation du nouvel équipement.

1.3. Une portée cognitive et pragmatique

La double enquête menée se fixait une portée cognitive mais aussi une portée pragmatique. Il s'agissait, pour paraphraser l'ouvrage dirigé par Marie-Hélène Koenig¹⁰, de connaître les publics (et les non-publics) « pour savoir agir ». Nous nous étions donné comme objectifs de déterminer ce qui avait influencé les nouveaux venus à fréquenter la médiathèque, d'évaluer leur part dans la population globale des usagers, d'observer les modalités d'usage de l'offre, d'identifier les raisons de satisfaction et de non-satisfaction, et de mieux connaître les raisons de la non-fréquentation afin d'établir qu'elles seraient les conditions pour que soit menée une politique active de captation de nouveaux publics et afin de savoir comment mieux répondre aux attentes des usagers présents dans les murs de la médiathèque.

⁹ BERTRAND Anne-Marie. *Les publics des bibliothèques*. Paris : CNFPT, 1999, p. 41 (Culture).

¹⁰ KOENIG Marie-Hélène (dir.). *Connaître les publics : savoir pour agir*. Villeurbanne : IFB, 1998. (La boîte à outils).

2. Définition et délimitation des deux populations interrogées

Depuis déjà quelques années, les professionnels des bibliothèques parlent des usagers et des non-usagers, appelés plus rarement « non fréquentants » ou « non visiteurs de bibliothèques »¹¹. Les termes sont aujourd'hui admis et très usités dans notre technolecte de bibliothécaires, et plus largement de fonctionnaires. Ce couple « usagers »/ « non-usagers » a suivi l'évolution multimédia des bibliothèques et a remplacé le couple plus traditionnel et moins neutre « lecteurs »/ « non-lecteurs ». La définition des « usagers » et plus encore de leurs opposés les « non-usagers » semble être devenue une évidence. D'ailleurs, la plupart des contributions sur la fréquentation publique des bibliothèques municipales, telles qu'elles sont rapportées et vulgarisées dans la presse professionnelle, passent généralement outre en ne prenant pas ou plus la peine d'explicitier ce qu'elles entendent par « usagers » ou « non-usagers ». Un certain nombre d'exemples pourraient être cités. Prenons ici celui du compte-rendu de l'enquête de l'Observatoire Permanent de la Lecture Publique à Paris (OPLPP) réalisée en 1997 sur les usagers et les non-usagers des bibliothèques parisiennes et paru dans le *Bulletin des Bibliothèques de France*¹². L'article, qui titrait pourtant très directement sur la catégorie méthodologique et conceptuelle des « non-usagers » (« Les non-usagers des bibliothèques parisiennes ») restait évasif sur la définition même de ces non-usagers. Seules quatre lignes précisaient ce qu'était les « non-usagers », sujets et objets de l'enquête menée : « Deux questions filtres permettaient d'identifier les non-usagers qui devaient faire l'objet de l'enquête, c'est-à-dire ceux habitant Paris intra-muros et ne fréquentant aucune bibliothèque quelle qu'elle soit »¹³. Mais qu'est-ce que ne pas fréquenter ou utiliser une bibliothèque ? Qu'est-ce que fréquenter une bibliothèque ? Est-ce s'y être déjà rendu au moins une fois dans sa vie ? Est-ce s'y rendre épisodiquement, à l'occasion, ou au contraire très régulièrement ?

¹¹ POISSENOT Claude, « Non publics des bibliothèques et missions des BDP : réflexion à partir du cas de la Meuse », Journée d'étude 2003 de l'ADBDP. Disponible sur Internet : <http://www.adbdp.asso.fr/association/je2003/poissonot.htm> (Consulté le 19.12.03).

¹² GIRARD-BILLON Aline, Hersent Jean-François, « Les non-usagers des bibliothèques parisiennes », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, t. 43, n° 5, p. 43-44.

¹³ P. 43.

Pour les besoins de l'enquête, nous devons rigoureusement définir ces deux termes catégoriels et strictement les délimiter. Nous avons assez rapidement opéré des choix et tracé des délimitations entre ces deux populations aux frontières parfois étanches. Ces définitions semblent à première vue aller de soi et peuvent paraître *a priori* évidentes, l'usager étant celui qui utilise la médiathèque et le non usager celui qui ne l'utilise pas. Mais concrètement, au-delà de ces définitions tautologiques, un individu venu une première fois à la médiathèque lors son inauguration puis une seconde fois pour accompagner un ami devait-il être considéré comme usager ou non-usager ? Nous avons tranché et placé cet individu dans la catégorie des non-usagers. Nous avons tenu compte dans la définition de nos deux types de population de l'ouverture très récente de la médiathèque¹⁴. L'usager de la médiathèque de Lisieux a été finalement défini comme un individu s'étant préalablement rendu au moins déjà deux fois dans l'établissement ; le non-usager ayant lui été défini comme un individu n'ayant jamais franchi les portes de la médiathèque ou s'y étant seulement rendu une ou deux fois.

3. Hypothèses

Les deux enquêtes ont été conçues pour vérifier un certain nombre d'hypothèses de départ. Fondées sur des intuitions, sur des lectures professionnelles, sur des observations informelles lors de plages de service public et sur des entretiens préparatoires peu formalisés avec des usagers, des non-usagers et avec l'équipe de la médiathèque, elles ont été validées ou invalidées par les résultats issus des questionnaires.

3.1. Hypothèses concernant les usagers et leurs pratiques

Pour l'enquête auprès des usagers de l'établissement, quatre champs d'hypothèses avaient été initialement définis :

¹⁴ Une définition plus classique, celle de l'enquête sur « L'expérience et l'image des bibliothèques municipale » (citée en bibliographie) considère que l'usager est une personne qui est allée dans une bibliothèque au moins une fois au cours des douze derniers mois. Voir *Les bibliothèques municipales et leurs publics, Pratiques ordinaires de la culture*. Paris : Bpi/Centre Pompidou, 2001 (Etudes et recherche), p 29.

3.1.1 Un fort impact du bâtiment et de l'introduction des nouveaux supports sur la recomposition sociale des publics.

Il nous semblait que l'implantation centrale de la médiathèque, sa modernité et sa transparence architecturale avait pu jouer un rôle sur la venue de « nouveaux publics » dont nous voulions examiner les profils sociologiques et les pratiques.

En comparaison des usagers qui fréquentaient aussi l'ancienne bibliothèque, nous imaginions ces « nouveaux publics » plus proches, sociologiquement parlant, des non-publics des bibliothèques tels que leurs contours ont été par exemple tracés dans l'enquête de 1997 sur *Les pratiques culturelles des Français*¹⁵. Nous imaginions que la médiathèque avait su capter plus d'hommes, plus aussi de personnes appartenant aux couches dites inférieures de la population, peu diplômées. Nous pensions aussi que la modernité du bâtiment avait attiré davantage de jeunes mais qu'elle avait, en revanche pu rebuter un certain nombre de personnes âgées.

L'intégration du multimédia dans les espaces et les collections, largement relayée par la presse locale, nous paraissait également avoir pu bouleverser la composition socioculturelle, générationnelle et géographique des usagers. Nous prenions là en compte certains discours professionnels relatifs à l'introduction des médias audiovisuels qui auraient le mérite d'être plus « faciles » que le texte et ainsi de faire pénétrer dans les bibliothèques des publics qui habituellement les refusent. Nous nous appuyions sur les propos assez largement véhiculés dans la profession et dans l'opinion publique qui pensent que l'image est un bon vecteur de fréquentation, un bon produit d'appel, propos courants d'ailleurs relevés dès 1988 par Martine Poulain¹⁶ et partiellement vérifiés par elle : « L'image est effectivement un bon produit d'appel : elle attire assez volontiers les publics qui pénètrent pour la première fois dans une bibliothèque ». Nous faisons ainsi l'hypothèse de « l'effet médiathèque » (reprenant par là un titre d'article du même auteur)¹⁷, sur la diversification et l'élargissement de la base sociale du public.

¹⁵ MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION. *Les Pratiques culturelles des Français : enquête de 1997*. Paris : La Documentation française, 1998.

¹⁶ POULAIN Martine. « Usages en bibliothèques ». Pour une sociologie de la lecture, *Lectures et lecteurs de la France contemporaine*. Paris : Cercle de la Librairie, 1988 (Bibliothèques), p. 205.

¹⁷ POULAIN Martine. « L'effet médiathèque ». Pour une sociologie de la lecture, *Lectures et lecteurs de la France contemporaine*. Paris : Cercle de la Librairie, 1988 (Bibliothèques), p. 225.

3.1.2 Une segmentation des espaces, des usages et des publics

Une seconde hypothèse consistait à voir correspondre à l'organisation spatiale fragmentée en services et en section un certain cloisonnement et repli identitaire des différents publics (jeunes travaillant dans la salle adulte, retraités lisant des revues dans l'espace presse, adeptes de l'atelier informatique surfant sur le Web). Malgré la configuration moderne de la nouvelle médiathèque conçue pourtant pour abolir l'ancienne dichotomie symbolique « bibliothèque populaire » / « bibliothèque savante » qui se superposait à la dichotomie fonctionnelle « bibliothèque de prêt » / « salle de lecture », il nous semblait qu'une nouvelle menace de cloisonnement et de hiérarchisation des publics et des pratiques pouvait planer sur le nouvel équipement. Il nous semblait qu'un certain nombre de barrières symboliques séparaient les espaces, que les « territoires » étaient assez hermétiquement délimités et qu'il y avait des habitudes d'appropriation des espaces, difficiles à transgresser, par des groupes homogènes d'utilisateurs. Par exemple, nous avons cru observer que l'utilisation de « l'espace premier » de la médiathèque, l'espace presse, même intensive, pouvait s'accompagner d'une inhibition face aux « espaces seconds » (salle adulte au - 0,5, espace multimédia au - 1). Il nous semblait parallèlement que beaucoup d'utilisateurs adoptaient un comportement de mono-utilisation des ressources (les emprunteurs exclusifs de livres ; les emprunteurs de DVD, les internautes...). Nous pensions ainsi que si un nombre important de nouveaux utilisateurs avaient franchi les portes de la médiathèque, attirés par l'offre de nouveaux supports, leur intérêt ne se reportait pas souvent sur les supports imprimés¹⁸ et inversement nous pensions constater que la nouvelle offre de service (animations, DVD...) n'était pas forcément utilisée par les utilisateurs de la médiathèque qui fréquentaient l'ancienne bibliothèque et dont leurs usages demeuraient calqués sur ceux qu'ils avaient dans l'ancienne structure.

3.1.3 Une appropriation pragmatique et symbolique du lieu par « un noyau dur » d'habitues

Les permanences de service public nous avaient fait remarquer un nombre important d'utilisateurs très fidèles - des habitués que Christophe Evans a pu définir

¹⁸ Cette dernière hypothèse, nous l'avons échafaudée en bonne partie à partir des discours récurrents de certains bibliothécaires de la médiathèque qui paraissaient voir là une sorte d'échec des efforts de démocratisation culturelle.

comme des « hyper-assidus »¹⁹. Nous avons ainsi fait l'hypothèse d'une appropriation forte – voir quasi-monopolistique pour certains-, rituelle, symbolique et intensive de la médiathèque pour une grande partie des usagers. Cette intense utilisation semblait répondre non seulement à des « usages fonctionnels »²⁰ de l'établissement (emprunt de documents, consultation sur place...), mais aussi à des « usages non fonctionnels » (utilisation d'un espace social agréable, convivial, facile d'accès, valorisant et offrant toutes les commodités...), indissociables des « fonctions symboliques »²¹ attribuées à la médiathèque. Cette appropriation de l'établissement par un noyau d'habitues paraissent courante dans l'ancienne bibliothèque, restait à déterminer si la médiathèque avait créé ses propres habitués, absents de l'ancienne structure.

3.1.4 Une intensification des utilisations opportunistes et non prescrites de la médiathèque

La configuration de la nouvelle médiathèque (accès facilité, architecture intérieure peu inhibante...) semblait propice aux usages « non-fonctionnels » des ressources et des espaces. Un certain nombre d'utilisations « déviantes » - ou du moins non-prescrites par les professionnels - de l'équipement avaient pu être observées : adolescents jouant aux cartes sur les tables du hall destinées à la consultation de la presse, personnes âgées, installées sur les sièges de l'entrée, venues « faire une pause » entre deux courses, jeunes gens entrés pour saluer des amis aperçus à l'intérieur...

Ces utilisations du lieu que nous pourrions qualifier de pragmatiques et d'opportunistes semblaient s'accompagner d'un moindre recours à l'inscription. Un nombre important d'usagers semblait ne jamais emprunter à domicile.

3.2. Hypothèses concernant les non-usagers

L'enquête menée auprès des non-usagers visant essentiellement à savoir pourquoi cette population n'utilise pas la médiathèque, les hypothèses formulées ci-dessous sont des hypothèses sur les raisons de la non-fréquentation.

¹⁹ Cours de DCB donné en 2003 sur la sociologie des publics.

²⁰ *Ibid.*

²¹ *Ibid.*

3.2.1 Un défaut général de connaissance

Cette hypothèse peut sembler à première vue paradoxale dans la mesure où la longue genèse de la médiathèque a fait abondamment parler d'elle. La durée d'un chantier qui n'est pas passé inaperçu en plein centre-ville ainsi que les divers débats, polémiques et annonces qui ont accompagné les différentes étapes du projet et qui ont été largement relayés par la presse locale pourraient d'emblée invalider cette première hypothèse. Et pourtant s'il paraît difficile d'imaginer que la plupart des non-usagers n'a pas vu le chantier, il est facile en revanche d'imaginer que tous ne lisent pas les journaux du pays et que bien même s'ils le faisaient, cette lecture des quotidiens ou des hebdomadaires locaux ne leur fournirait pas les renseignements concrets facilitant l'appropriation, même distante, du lieu. Nous pensions que la connaissance du contexte événementiel, politique, anecdotique et polémique de naissance et de fonctionnement de la médiathèque, que met généralement en avant la presse, ne s'accompagnait pas nécessairement d'une connaissance pragmatique des modalités pratiques de fonctionnement de l'établissement (tarifs d'abonnement, horaires d'ouverture, liberté et gratuité d'accès..) Nous avons tout particulièrement fait l'hypothèse que les non-usagers ne savaient pas pour une grande majorité d'entre eux que l'entrée en bibliothèque était libre et gratuite et que la consultation sur place ne nécessitait pas une inscription.

3.2.2 Une « culture de la bibliothèque » absente

Cette hypothèse d'un défaut de connaissance général sur les offres proposées par la médiathèque et surtout sur les modalités d'accès basique aux services qu'elle offre, nous la corrélions étroitement avec une autre hypothèse : l'absence de « culture de la bibliothèque » pour une grande partie des non-usagers. Nous postulons par là que la fréquentation d'une bibliothèque, quelle qu'elle soit, n'était pas dans les habitudes culturelles et dans les pratiques de loisir de beaucoup de non-usagers de la médiathèque. Nous pensions qu'ils étaient peu nombreux à avoir fréquenté l'ancienne bibliothèque.

3.2.3 Une forte inhibition face à l'institution

Il nous semblait que certains non-usagers pouvaient s'avérer intimidés face à l'institution bibliothèque/médiathèque, que cette inhibition pouvait apporter une explication à la non-venue de certains et à la non-fréquentation d'autres. Cette hypothèse nous l'avons pour partie établie en nous fondant sur des conversations informelles avec notre entourage et sur des observations faites lors de plage de service public effectuées pendant le stage. Un nombre important de visiteurs semblaient en effet réticents à demander des informations au personnel sur le fonctionnement de l'établissement. Nous avons aussi cru remarquer fréquemment que certains passants s'arrêtaient devant la médiathèque, scrutaient de l'extérieur les surfaces intérieures sans pour autant faire la démarche de franchir le seuil.

3.2.4 Un manque d'intérêt personnel

En formulant cette hypothèse, nous pensions qu'un nombre conséquent de non-usagers se sentaient relativement peu concernés par la mise à disposition publique de la nouvelle structure. Nous faisons l'hypothèse sinon d'une certaine indifférence vis-à-vis de la médiathèque, du moins d'un manque d'envie ou d'intérêt personnel, plus ou moins prononcé.

3.2.5 Un équipement « trop moderne » pour une frange de la population

Nous imaginions là que le parti pris explicitement moderniste de la médiathèque pouvait déplaire à certains non-usagers notamment à ceux d'entre eux qui s'étaient acclimatés à l'atmosphère intimiste de l'ancienne bibliothèque. Cette hypothèse avait été partiellement formulée à partir du constat de certains professionnels qui lors du passage d'une bibliothèque à une médiathèque établissaient qu'une partie des habitués de l'ancienne structure ne se retrouvaient pas dans la nouvelle, la médiathèque semblant engendrer une déperdition de publics spécifiques. Jean-Claude Le Dro de la médiathèque de Nantes déclarait ainsi en 1995 à l'occasion d'une journée d'étude organisée par l'Association des Bibliothécaires Français : « Les personnes âgées n'ont pas leur place à la médiathèque »²².

²² COMBET Claude. « Les médiathèques : quels publics ? », *Livres Hebdo*, 1995, n° 154, p. 62.

4. Méthodologie des enquêtes

4.1. Une approche plutôt quantitative

Le mode d'enquête par questionnaire a été choisi, c'est une approche plutôt quantitative qui a été retenue et préférée à une approche qualitative qui aurait, elle, procédé par entretiens approfondis ou observations minutieuses et systématiques. Il s'agissait pour nous de dégager des grandes tendances, d'interroger un maximum de personnes, d'obtenir des masses chiffrées afin d'obtenir une interprétation statistique du réel et non de travailler de façon exploratoire à partir d'analyse de corpus d'entretiens ou à partir d'observations sur le terrain. Ces deux méthodes nous semblaient moins appropriées à notre objet d'étude que ne l'était l'enquête par questionnaires, elles auraient pu la compléter mais le mince laps de temps imparti les a rendu impossibles à mettre en place, du moins rigoureusement, méthodiquement et systématiquement.

Des recueils exploratoires d'informations basés sur des observations, souvent furtives et partielles – sinon partiales - effectuées lors de permanences en service public et sur des entretiens informels ont pu certes être effectués. Ils ont servi lors de la phase d'élaboration des questionnaires mais n'ont pas été à proprement parler exploités.

L'approche quantitative a donc été privilégiée mais il a été laissé au sein des questionnaires réalisés (usagers + non-usagers) une place importante aux questions ouvertes. Notre démarche n'était pas exploratoire, elle se fondait majoritairement sur des hypothèses mais elle était aussi pour une bonne part empiro-déductive : certains points du questionnement pour lesquels nous n'avions pas de véritables hypothèses n'ont pas été écartés - ils nous semblaient essentiels - mais ont fait l'objet de questions ouvertes ou semi-ouvertes.

4.2. Elaboration des questionnaires

4.2.1 Des choix de passation différenciés

Pour l'enquête à effectuer hors de la médiathèque et auprès des non-usagers, nous avons opté pour un questionnaire à administrer en face-à-face. Cette

méthode nous semblait la plus à même de répondre à nos objectifs. Ce mode d'interrogation peu dispendieux et immédiat, c'est-à-dire non différé comme le sont les enquêtes postales ou à domicile sur rendez-vous nous paraissait le plus facile et le plus efficace à mettre en application rapidement. La largeur de l'éventail de la population que nous voulions sonder nous interdisait tout dépôt des questionnaires dans une structure donnée (école, maison de retraite, maison de quartier...).

En ce qui concerne l'enquête auprès des usagers de la médiathèque à opérer dans les locaux de l'établissement, nous avons préféré en revanche la formule du questionnaire auto-administré, moins coûteuse en temps. Il semblait illusoire d'administrer en face-à-face plus d'une centaine de questionnaires alors même que les deux enquêtes usagers/non-usagers étaient quasiment conduites en même temps un jour par semaine.

4.2.2 Présentation et formulation des questionnaires²³

La structuration et la formulation des questionnaires a été l'une des étapes la plus difficile, sinon la plus laborieuse, de l'étude. Nous nous sommes efforcée de faire correspondre à nos hypothèses des indicateurs pertinents (appartenances professionnelles, raisons de non-venue à la médiathèque, modalités d'usages du nouvel équipement..) potentiellement traduisibles en questions concrètes, précises, non ambiguës pour les répondants et offrant le moins de biais possible. Nous avons fait le choix de ne pas retenir certaines questions qui ne s'y prêtaient pas afin de ne pas trop préconstruire les réponses, tout en sachant que le traitement serait ensuite plus délicat

4.2.3 Pré-tests des questionnaires

Les deux questionnaires ont été préalablement testés auprès d'une dizaine d'individus appartenant aux populations des enquêtes afin de vérifier qu'ils ne présentaient aucun problème de compréhension pour les répondants et qu'ils n'étaient pas trop orientés (ordonnancement global influant les réponses dans un sens par exemple). Le pré-test du questionnaire à destination des non-usagers, administré dans des conditions quasi-identiques à celle de la passation définitive, a

²³ Les questionnaires réalisées sont consultables en annexes.

permis de valider le questionnaire élaboré tandis que le pré-test du questionnaire destiné aux usagers a conduit à la reformulation d'une question peu claire pour les répondants.

4.3. Echantillons, populations

Nos échantillons sont de taille modeste. Nos analyses s'appuient sur un échantillon de 50 répondants non-usagers et de 119 répondants usagers de la médiathèque. En l'absence de quotas nous avons procédé de manière aléatoire pour constituer nos échantillons.

Rappelons qu'à l'intérieur de la médiathèque tous les usagers de 14 ans ou plus venus plus de deux fois dans l'établissement étaient potentiellement interrogeables indépendamment de leur lieu d'habitation et que dans la rue la population visée était constituée de toutes les personnes de 14 ans et plus venues deux fois ou moins à la médiathèque habitant dans ce qu'on peut définir comme la « zone de chalandise » de la médiathèque. Pour ce faire, une question filtre libellée ainsi « Habitez-vous Lisieux ou ses environs proches ? »²⁴ était posée préalablement à l'administration du questionnaire pour écarter les touristes et les gens de passage pour qui la médiathèque n'est pas conçue en priorité et surtout qui ne font pas l'objet de notre enquête.

4.4. Lieux, périodes et modalités de passation

Les deux enquêtes s'échelonnaient sur deux semaines, du mardi 7 octobre au samedi 18 octobre 2003.

Les questionnaires destinés aux usagers de la médiathèque ont été distribués à l'entrée de l'établissement. La distribution a été échelonnée aux différentes heures et aux différents jours d'ouverture de l'équipement suivant l'importance des flux de public. Un nombre plus conséquent de questionnaires a donc été distribué le mercredi et le samedi, les deux jours de plus grande fréquentation. Les répondants potentiels étaient sollicités dès leur entrée dans la médiathèque, c'est-à-dire dans le hall d'accueil, et non dans les espaces pour ne pas fausser les

²⁴ La formulation est certes vague mais elle a l'avantage de faire état de l'appartenance territoriale subjective et vécue des enquêtés. Quand on s'est approprié la ville pourquoi ne pas s'approprier sa médiathèque ?

proportions. La distribution des questionnaires a exigé un investissement en temps et en énergie beaucoup plus lourd que ne l'aurait été un simple dépôt des questionnaires dans les locaux. Néanmoins il nous a semblé que ce dispositif, qui exigeait tout de même quelques précautions méthodologiques, serait plus valable du point de vue de son efficacité et de sa validité scientifique. Le dépôt de questionnaires nous semblait, en effet, moins apte à inciter une part importante de population visée à répondre à notre requête et nous craignons en outre que certains profils d'utilisateurs ne se retrouvent pas dans notre enquête. Aller directement au devant des sondés potentiels a permis d'obtenir un taux de réponse au questionnaire très élevé (90 % environ). Pourtant cette démarche comportait quelques écueils : il s'agissait d'approcher les répondants de façon systématique en suivant le dispositif défini au préalable (suivi des flux, répartition de la distribution) sans se laisser guider par des considérations subjectives, plus ou moins inconscientes d'ailleurs. En bref, il fallait éviter de « sélectionner » nos répondants potentiels.

Les questionnaires destinés aux non-utilisateurs ont été administrés deux samedis de suite (de 10h à 19h) dans une rue centrale de Lisieux, piétonne et très fréquentée la rue Pont-Mortain. Le samedi, jour de congé pour une part importante de la population, a été choisi dans la mesure où il nous semblait que c'était le jour de la semaine où nous serions le plus susceptible de rencontrer une grande multiplicité de situations professionnelles (élèves, étudiants, actifs, retraités). La rue pour laquelle nous avons opté nous semblait constituer un espace relativement « neutre », du moins le plus neutre possible. Lisieux étant une petite ville moyenne, le centre-ville étant peu étendu et les quartiers périphériques étant assez peu éloignés du centre, nous pensions (nous le pensons encore) que cette rue piétonne se caractérisait par une forte mixité sociale et générationnelle que nous tenions à exploiter. Cette rue a été plus spécifiquement choisie pour son emplacement peu éventé et pour son caractère piétonnier (à l'abri de la circulation et de ses nuisances sonores), deux critères qui ont facilité l'approche des enquêtés potentiels et la passation sereine du questionnaire.

4.5. Traitement

L'ensemble des questionnaires administrés aux non-usagers de la médiathèque a été traité. Par contre, pour ce qui est des 125 questionnaires distribués aux usagers, 6 n'ont pas été traités en raison du nombre trop important de non-réponses ou de réponses pas assez sérieuses pour être prises en compte.

Les réponses aux deux questionnaires ont été saisies et traitées sous la version *Primo* du logiciel *Sphinx* de traitement d'enquête. Les réponses ouvertes ont été enregistrées dans le logiciel mais généralement traitées manuellement selon les techniques de l'analyse de contenu.

5. Limites de l'enquête

Le temps imparti et les moyens d'action limités nous ont imposé de travailler sur des échantillons très minces en regard de ceux qui sont généralement utilisés en sociologie. La représentativité de ces échantillons s'en trouve forcément amoindrie. Ensuite notre subjectivité d'enquêteur, même si elle a été régulée par l'adoption d'une méthodologie rigoureuse, a pu influencer sur les résultats obtenus. Enfin, le recueil d'informations fourni et analysé n'est qu'un instantané pris à l'instant T et il se fondait exclusivement sur des déclarations, c'est-à-dire par définition invérifiables.

Usagers et non-usagers de la médiathèque de Lisieux : résultats d'enquête

1. Les usagers de la médiathèque

1.1. Un fort impact du bâtiment et de l'introduction des nouveaux supports sur la recomposition sociologique des publics ? (hypothèse 1)

1.1.1 Une recomposition des publics ?

Nous parlons ici d'évaluer une éventuelle recomposition des publics or nous n'avons aucune donnée sur la composition des publics de l'ancienne bibliothèque. Nous avons fondé nos analyses simplement sur l'enquête menée auprès des usagers, il est donc possible de mesurer le « gain de public »²⁵ et de déterminer à grands traits (lieu d'habitation, situation professionnelle, âge, sexe) qui sont ces usagers déclarant n'être jamais venus dans la structure antérieure et qui sont les usagers déclarant, au contraire, être déjà venus dans l'ancienne bibliothèque. Désirant vérifier notre première hypothèse, nous avons tenté d'examiner si les profils, les pratiques et les motivations d'usage de ces deux types d'usagers de la médiathèque divergeaient significativement.

Notons d'abord, avant de déterminer d'éventuelles divergences de profils, que parmi les usagers interrogés 38 % ne sont jamais venus dans l'ancienne structure, 29 % déclarent qu'ils n'avaient pas connaissance de son existence et 9 % qu'ils la connaissaient mais n'y sont jamais allés. Observons que ce « gain de nouveaux publics » ne doit pas être uniquement rapporté à la création de la médiathèque, d'autres facteurs ont pu jouer sur cette venue à la médiathèque qu'il

²⁵ ... et non l'éventuelle déperdition de publics. L'enquête menée auprès des non-usagers nous a donné des pistes d'explications à défaut d'un chiffrage de cette déperdition.

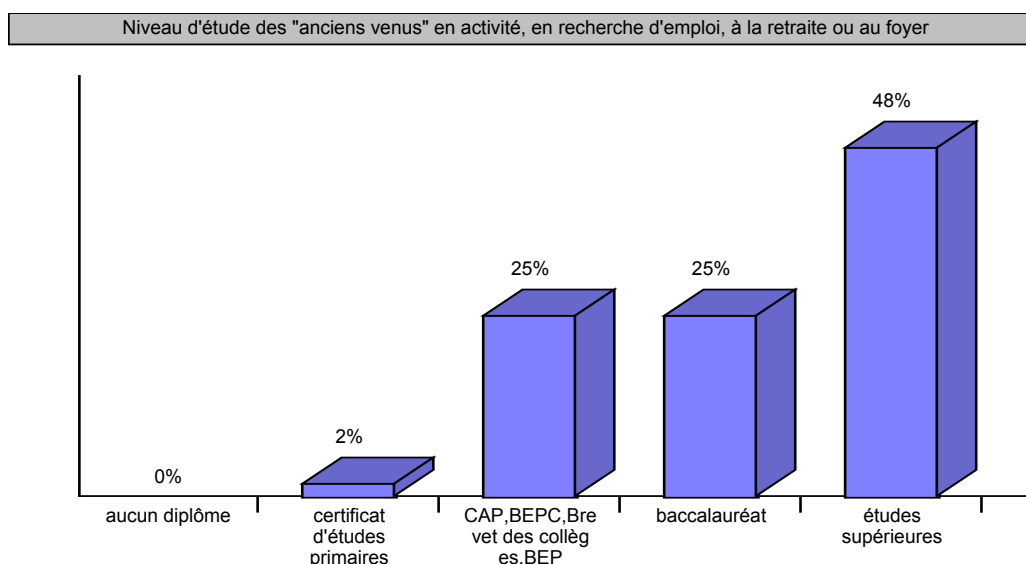
nous a été impossible d'établir faute de données sur lesquelles nous appuyer (déménagement, scolarité, intérêt nouveau...).

1.1.1.1 Une recomposition sociale ?

• Le niveau d'études

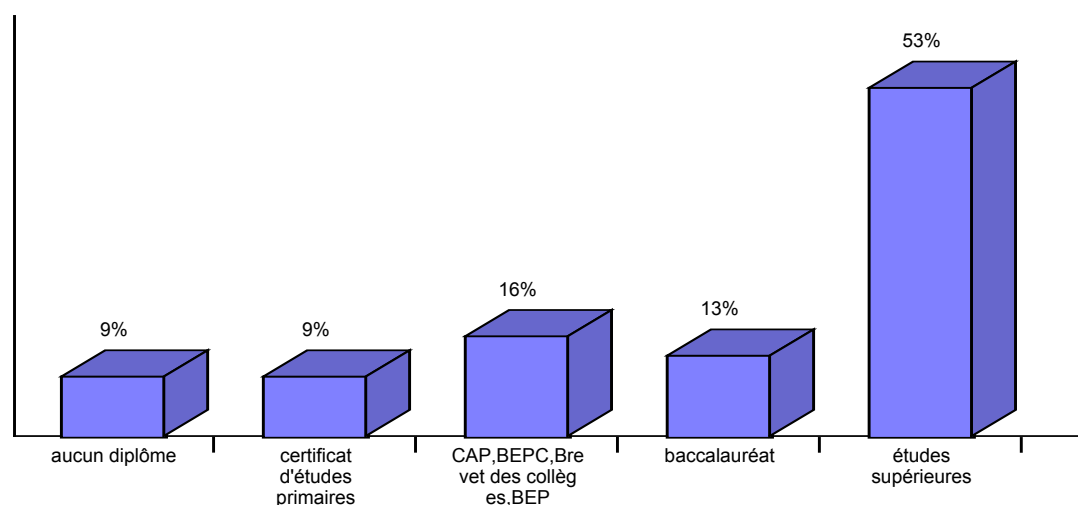
Parmi les usagers étant déjà venu à la bibliothèque, que nous nommerons tout au long de l'analyse « anciens venus »²⁶ pour plus de commodité, 1% déclarent n'avoir aucun diplôme, 1 % un certificat d'études primaires, 34 % un CAP, un BEPC ou un brevet des collèges et 41 % déclarent avoir fait des études supérieures. En ce qui concerne maintenant ceux que nous appellerons les « nouveaux venus », 9 % déclarent n'avoir aucun diplôme, 7 % un certificat d'études primaires, 24 % un CAP, un BEPC ou un brevet des collèges, 13 % un baccalauréat et 44 % affirment avoir fait des études supérieures.

Une requête portant uniquement sur les « anciens » et « nouveaux venus » en activité, en recherche d'emploi, à la retraite ou au foyer nous permet d'éliminer les scolaires et étudiants qui par définition ont soit le brevet, soit le baccalauréat ou plus. Les deux graphiques ci-dessous présentent les résultats obtenus :



²⁶ Les termes « anciens venus » et « nouveaux venus » sont certes inélégants mais faute de mieux permettent d'éviter les longues périphrases.

Niveau d'étude des "nouveaux venus" en activité, en recherche d'emploi, à la retraite ou au foyer



On constate ici deux choses. D'abord que peu d'usagers, « nouveaux venus » et « anciens venus », sont faiblement diplômés, ces constatations ne sont pas étonnantes et rejoignent celles qui ont été faites par bien d'autres enquêtes sur les usagers des bibliothèques²⁷. Ensuite on remarque que le niveau d'étude des « nouveaux venus » est plus hétérogène que celui des « anciens venus ». La médiathèque semble plus apte à capter des publics au niveau d'étude plus différencié. 18 % des « nouveaux venus » répondent n'avoir aucun diplôme ou ne posséder que le certificat d'études primaires à l'opposé des « anciens venus » qui ne sont que 2 %. A l'inverse, le pourcentage de « nouveaux venus » déclarant avoir fait des études supérieures est, lui, supérieur à celui des « anciens venus » (53 % contre 48 %).

• La situation professionnelle

18 % des « anciens venus » sondés sont des collégiens ou des lycéens, 11 % des étudiants, 43 % sont en activité, 14 % en recherche d'emploi, 11 % à la retraite et 4 % au foyer. Les situations professionnelles des « nouveaux venus » ne sont pas tellement divergentes : 16 % d'entre eux sont collégiens ou lycéens, 11 %

²⁷ Voir en particulier l'article de Claude Poissenot qui déclare clairement que l'influence des diplômes sur la fréquentation d'une bibliothèque est autant, sinon plus déterminante, que le rapport au livre : « Penser le public des bibliothèques sans la lecture ? », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2001, t. 46, n° 5, p. 4-12.

étudiants, 51 % en activité, 4 % en recherche d'emploi, 13 % à la retraite et 4 % au foyer.

Première remarque, certaines études ou constatations professionnelles²⁸ avaient fait état de la propension des nouvelles structures, de type médiathèque ou bibliothèque multimédia, à attirer davantage de scolaires et d'étudiants et à chasser, en revanche, les publics plus âgés, et notamment les retraités. Ce constat ne paraît pas s'appliquer à la médiathèque de Lisieux. Les résultats obtenus, présentés ci-dessus sembleraient même l'invalider. Seconde remarque, le pourcentage des « nouveaux venus » en activité est supérieur à leurs homologues qui étaient déjà venus dans l'ancienne bibliothèque. La médiathèque paraîtrait donc davantage avoir su faire venir en son sein des personnes qui travaillent.

• La profession

Les catégories professionnelles proposées, très grossièrement esquissées, doivent être prises en compte avec prudence. Il est cependant possible d'en tirer quelques conclusions.

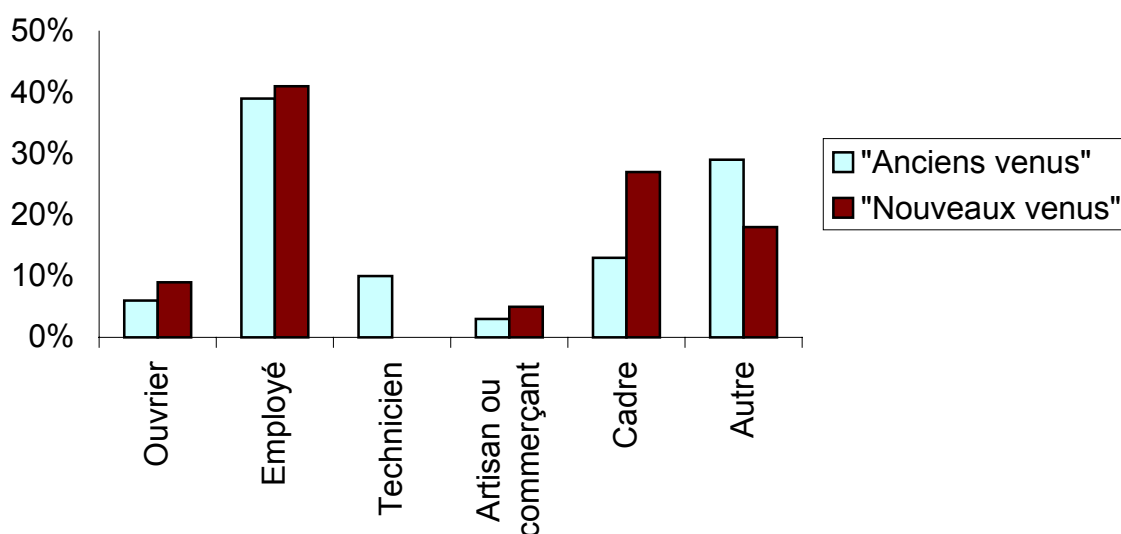
Sur l'ensemble des « anciens venus » en activité, 6 % se sont rangés dans la catégorie « ouvrier », 39 % dans la catégorie « employé », 10 % dans la catégorie technicien, 3 % dans la catégorie « artisan ou commerçant », 13 % dans la catégorie « cadre », 29 % dans la catégorie « autre » (la moitié de ceux qui optaient ici pour « autre » et ont précisé ce choix par la mention de leur profession sont enseignants ou éducateurs).

Pour ce qui est maintenant des « nouveaux venus », 9 % se sont rangés dans la catégorie « ouvriers », 41 % dans la catégorie « employé », 5 % dans la catégorie « artisan ou commerçant », 27 % dans la catégorie « cadre » et 18 % dans la catégorie « autre » (à la configuration moins détaillée et plus hétéroclite que chez les « anciens venus »).

Deux observations peuvent être faites à partir de ces données. On note d'abord le pourcentage très mince – infime même – d'utilisateurs artisans ou commerçants, cette remarque étant valable autant pour les « anciens venus » que pour les « nouveaux venus ». On observe aussi que le pourcentage de « nouveaux

venus » ouvriers ou employés est légèrement supérieur à celui des « anciens venus » et qu'à l'opposé de l'échelle sociale des catégories professionnelles le pourcentage des « nouveaux venus » cadres est nettement supérieur à celui des « anciens venus ».

Graphique comparatif des catégories professionnelles des "anciens venus" et des "nouveaux venus" en activité



La médiathèque élargirait alors la base socioprofessionnelle de ses publics. Il y aurait donc bien une certaine recomposition sociale des publics mais cette recomposition ne serait pas unilatérale, elle toucherait davantage l'ensemble des couches professionnelles – exceptés les commerçants et les artisans – que ne le faisait l'ancienne bibliothèque.

● **Les quartiers d'habitation**

Les données de répartition par quartier des usagers lexoviens peuvent nous offrir également des éléments d'analyse. Les quartiers tels qu'ils ont été définis et proposés dans le questionnaire (Hauteville, Quartier Nord, Quartier Sud) sont strictement les quartiers délimités par le service municipal en charge des quartiers.

²⁸ Voir en particulier l'article déjà cité de Claude Combet « Les médiathèques : quels publics ? ».

Ils correspondent à des territoires d'actions spécifiques qui visent généralement à rééquilibrer les inégalités par rapport au centre-ville. Ses quartiers sont jugés socialement défavorisés et la plupart des écoles qu'ils hébergent sont classées en Zone d'Education Prioritaire (ZEP).

25 % des « anciens venus » lexoviens déclarent habiter à Hauteville, 6% dans le Quartier Nord, 10 % dans le Quartier Sud et 58 % dans le centre-ville de Lisieux. Les « nouveaux venus » sont quant à eux 16 % à habiter à Hauteville, 16 % dans le Quartier Nord, 11 % dans le Quartier Sud et enfin 58 % dans le centre-ville.

Nous constatons donc qu'il ne semble pas y avoir de captation plus importante des publics résidant dans ces quartiers considérés comme moins favorisés que le centre-ville. Observons tout de même que le pourcentage des « nouveaux venus » habitant le Nord est plus de deux fois plus élevé que celui des « anciens venus » résidant dans ce même quartier. Soulignons aussi que la médiathèque n'est pas pour autant plus proche de ce quartier que ne l'était l'ancienne bibliothèque, elle en est même un peu plus éloignée.

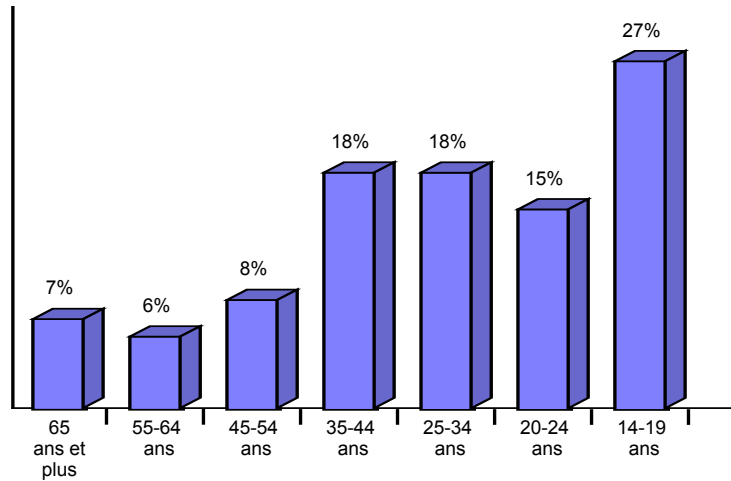
1.1.1.2 Une recomposition générationnelle ?

Nous observons très nettement qu'il ne semble pas y avoir de recomposition générationnelle contrairement à l'hypothèse formulée. Le pourcentage des jeunes « nouveaux venus » n'est pas plus important que celui des jeunes qui étaient déjà allés à l'ancienne bibliothèque et le pourcentage des « nouveaux venus » d'un âge plus mûr n'est pas significativement plus faible que celui des « anciens venus » (voir les deux graphiques ci dessous). A Lisieux, le transfert d'équipement ne s'est donc pas accompagné, comme le constatent certaines études professionnelles monographiques ou nationales, d'une appropriation massive de l'établissement et de ses ressources par des jeunes publics nouveaux au détriment des plus âgés. Il n'en demeure pas moins que les jeunes usagers semblent surreprésentés²⁹ dans la composition du public puisque 41% des usagers interrogés déclarent avoir entre 14

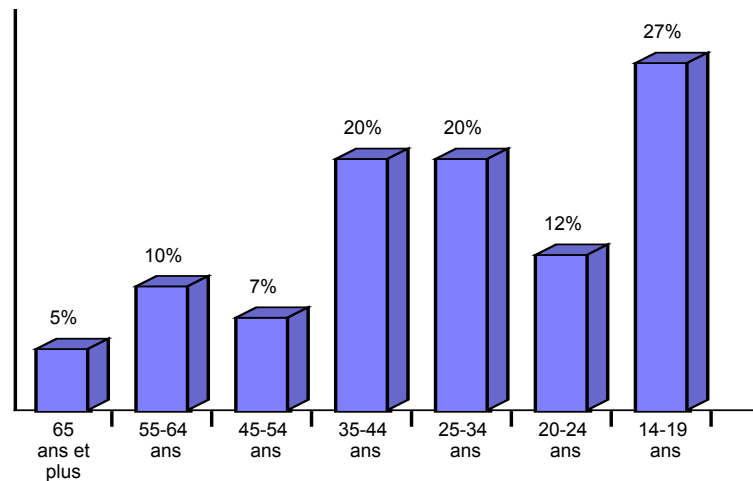
²⁹ A titre de comparaison, selon l'enquête nationale « L'expérience et l'image des bibliothèques municipales » lancée par la DLL et le Service des Etudes et recherche de la Bpi et réalisée en 1997 par la SOFRES, 22% des usagers des bibliothèques municipales ont entre 14 et 25 et 35% ont 45 ans ou plus. Cf. *Les bibliothèques municipales et leurs publics, Pratiques ordinaires de la culture*. Paris : Bpi/Centre Pompidou, 2001 (Etudes et recherches), p. 29.

et 24 ans ; les usagers sondés affirmant avoir plus de 45 ans ne représentant, eux, que 21% de l'échantillon total³⁰.

Âges des « anciens venus »³¹ :



Âge des « nouveaux venus » :



³⁰ Ces pourcentages ont été établis sans tenir compte des non-réponses (6 %).

³¹ Attention, ces projections graphiques sont basés sur des intervalles inégaux, elles ne sont destinées qu'à souligner les convergences générationnelles des deux populations étudiées.

1.1.1.3 Une recomposition géographique ?

59 % des usagers de la médiathèque habitent à Lisieux même. Parmi les « anciens venus » 34 % n'habitent pas à Lisieux contre 51 % pour les « nouveaux venus » ayant répondu à la question 64. Par rapport à l'ancienne bibliothèque, la médiathèque semble ainsi capter davantage de publics non lexoviens - entendus au sens strict, ces personnes n'habitent pas à Lisieux.

1.1.2 La découverte de la médiathèque par les nouveaux publics : quels moyens de connaissance ?

A la question ouverte d'entrée du questionnaire (« Par quels moyens avez-vous connu la médiathèque ? »), 30 % des répondants « nouveaux venus » rapportent leur connaissance de la médiathèque à la vue du bâtiment construit ou en construction, ils sont plus nombreux encore à citer le bouche-à-oreille comme moyen de prise de connaissance (37 %), 15 % citent la presse comme vecteur de connaissance. Un certain nombre encore de sondés « nouveaux venus » (12 %) semblent considérer comme une évidence la réponse à la question posée en regard de leur appartenance géographique : « Le fait d'habiter Lisieux » (observation 4), « Je suis Lexovien » (observation 76), « J'habitais Lisieux à son ouverture » (observation 79), « Habitant Lisieux depuis 1981, j'étais au courant de sa construction » (observation 94), « J'habitais Lisieux avant sa construction, il y a donc longtemps que j'ai connaissance de son existence » (observation 116) ; ces réponses témoignent du caractère incontournable de la médiathèque pour beaucoup, pour certains d'entre eux la médiathèque semble avoir été attendue ou du moins ne pas avoir laissé indifférent.

5 % des enquêtés se contentent de donner comme réponse « par hasard », ce qui montre qu'il n'y avait pas de leur part de demande particulière vis-à-vis de ce type d'équipement à l'inverse des autres 5 % d'enquêtés qui ont connu la médiathèque en la cherchant (observation 6 : « recherche personnelle » ; observation 62 : « En cherchant une bibliothèque »). Notons qu'un sondé « nouveau venu » dit avoir connu la médiathèque « par un questionnaire posé en

centre-ville de Lisieux » (observation 38), notre première enquête dans la rue auprès des non-usagers avait eu lieu le samedi précédent.

1.1.2.1 La première venue des nouveaux publics : quels contextes, quelles raisons ?

A examiner pourquoi les « nouveaux venus » ont poussé la première fois la porte de la médiathèque, on observe qu'une bonne partie d'entre eux, plus de la moitié (55 %), déclarent s'être rendus à la médiathèque par simple curiosité. Ils sont 22 % à opter pour l'item « Par simple curiosité, vous avez vu le bâtiment et vous avez eu envie d'y entrer » et 23 % à choisir la modalité de réponse suivante « Par simple curiosité, vous aviez entendu parler de la médiathèque et vous avez eu envie de voir ce que c'était ». Il est alors possible d'en conclure que l'impact visuel de l'équipement et que l'impact des conversations ou de la presse a été fort, d'autant plus que les réponses des « anciens venus » divergent très sensiblement puisque seuls 9 % d'entre eux disent s'être rendus à la médiathèque par curiosité du fait de l'« appel » du bâtiment.

Ils ne sont que 42 % de nouveaux usagers à être venus dans un but déterminé. L'attrait des nouvelles technologies ne semble pas avoir été déterminant. Un relevé comparé des ressources citées par les « anciens venus » et les « nouveaux venus » ne permet pas de valider une de nos hypothèses de départ, l'impact de l'introduction de nouveaux supports dans les collections de la médiathèque sur la venue des publics qui n'étaient jamais entrés à la bibliothèque semble très mitigé, du moins en regard des réponses obtenues à la question 3.

1.2. Une segmentation des espaces, des usages et des publics ? (hypothèse 2)

1.2.1 Un cloisonnement des publics par espace?

Nous avons formulé l'hypothèse que la médiathèque, bien qu'elle propose différents supports à ses usagers et qu'elle ne consacre plus la seule hégémonie du livre, pouvait reproduire un certain cloisonnement des publics. Il nous semblait qu'en dépit de la diversité de l'offre proposée, les usagers adoptaient bien souvent

un comportement de mono-utilisation des ressources.

A l'épreuve des données recueillies, nous constatons que cette hypothèse est en partie erronée. A travers notre échantillon, il y a très peu d'utilisateurs qui n'utilisent qu'un seul espace de la médiathèque. Remarquons cependant que ces « mono-utilisateurs spatiaux » sont pour la plupart très typés sociologiquement et que leurs pratiques sont bien différenciées et identifiables en fonction des espaces utilisés.

1.2.1.1 Les mono-utilisateurs stricts : une partie marginale des usagers, des profils sociologiques très typés

• Les mono-utilisateurs de l'espace informatique

Nous pensions qu'il y avait un nombre important d'utilisateurs n'utilisant la médiathèque que pour son atelier informatique, il semble que cette projection soit fautive puisque sur 119 usagers interrogés, une seule personne fréquente exclusivement l'espace informatique. Cette jeune femme, venue la première fois dans l'établissement pour utiliser Internet, qui n'était jamais venue à la bibliothèque, et ne fréquente que très rarement la médiathèque, n'est pas abonnée et utilise essentiellement l'atelier informatique pour surfer sur le Web, faire du chat et parfois des recherches professionnelles. Elle correspond au profil que notre hypothèse postulait, or elle semble constituer une exception.

• Les mono-utilisateurs de l'espace audio-vidéo

De même très peu d'utilisateurs n'utilisent que les ressources de l'espace audio-vidéo, ils ne sont que quatre dans notre échantillon, trois d'entre eux sont des hommes, tous sont en activité et tous ont fait des études supérieures. Leur fréquentation de l'équipement est très assidue puisque deux d'entre eux viennent au moins une fois par semaine et que les autres se rendent à la médiathèque une ou deux fois par mois – notons que trois de ces usagers fréquentaient déjà l'ancienne bibliothèque. Ces éléments infirment l'hypothèse que l'offre multimédia peut drainer des nouveaux publics, peu familiers des bibliothèques, et moins favorisés socioculturellement.

• Les mono-utilisateurs(rices) de l'espace adulte

Nous avons fait l'hypothèse que les usagers de la médiathèque – et en particulier ceux qui fréquentaient l'ancienne bibliothèque – ne se sentaient pas tous concernés par la nouvelle offre multi-support. Nous pensions que l'enrichissement multimédia de la médiathèque n'impliquait pas forcément une diversification des pratiques des usagers de l'ancienne bibliothèque, pratiques essentiellement liées à l'imprimé. Nous pensions aussi que certaines catégories d'usagers, les retraités notamment, ne profitaient pas de la globalité de l'offre mais simplement des supports traditionnels, des livres notamment. Le peu d'usagers qui ne fréquentent que la salle adulte déconstruit très clairement cette hypothèse. Ils ne sont en effet que six à n'utiliser que la salle adulte. Ce ne sont que des filles, cinq lycéennes et une étudiante, qui viennent généralement accompagnées d'amis. Elles utilisent essentiellement la salle adulte comme une salle de travail, d'ailleurs seules deux d'entre elles sont abonnées. Trois d'entre elles déclarent utiliser souvent l'espace pour travailler sur place sans consulter de documents appartenant à la médiathèque, une seule affirme emprunter souvent à domicile. Elles déclarent venir essentiellement pour le savoir, l'ambiance et le travail. L'atmosphère calme de la salle adulte est pour elles un motif très récurrent de satisfaction. La sociabilité studieuse qu'offre la médiathèque détermine très fortement leur fréquentation assidue (quatre d'entre elles viennent au moins une fois par semaine).

• Les mono-utilisateurs de l'espace presse

Parmi les mono-utilisateurs d'espace, les mono-utilisateurs de l'espace presse sont les plus nombreux. Leur pourcentage reste pour autant faible. Ils ne sont en effet que huit (soit 7 % de la population totale des usagers sondés) à déclarer n'utiliser que le kiosque à journaux et magazines situé dans le hall d'entrée. Leur venue semble pour six d'entre eux essentiellement dû à la visibilité et à l'attrait du bâtiment, une seule personne dit être venue dans un but déterminé (poursuivre une habitude de fréquentation de bibliothèque : « J'ai toujours été abonnée dans une Bibliothèque », observation 117). Très significativement, six d'entre eux ne connaissaient pas l'existence de l'ancienne bibliothèque, un seul y

était déjà venu (mais il déclare qu'il la fréquentait moins). Ces mono-utilisateurs du kiosque se distinguent aussi par leur moyenne d'âge élevée par rapport à l'ensemble des usagers (51 ans contre 34 ans) et leur niveau d'étude, quatre d'entre eux n'ont pas de diplôme ou n'ont que le Certificat d'études primaires.

1.2.1.2 Peu usagers qui ne profitent que des nouvelles ressources multimédia

Les usagers de la médiathèque qui n'utilisent que les espaces et les ressources de l'espace multimédia (c'est-à-dire l'atelier informatique et l'espace audio-vidéo) sont très peu nombreux également. Ils ne sont que quatre, ils sont tous abonnés et aucun n'est venu par hasard à la médiathèque, trois déclarent être venus d'emblée dans le but de profiter des nouvelles ressources mises à disposition. Trois d'entre eux également déclarent qu'ils connaissaient l'existence de l'ancienne bibliothèque et qu'ils y étaient déjà allés. Leur pratique de fréquentation est intensive puisque trois d'entre eux viennent au moins une fois par semaine. Leur utilisation d'Internet est essentiellement documentaire. Les raisons de la fréquentation de l'espace audio-vidéo où ils viennent régulièrement s'approvisionner en CD et en vidéos est d'après eux exclusivement à rapporter au plaisir et à la détente. Ces usagers, jeunes puisque âgés en moyenne de 32 ans, sont d'un niveau d'étude intermédiaire (deux ont le baccalauréat, deux ont un brevet ou un CAP) et sont tous des actifs (trois en activité, un en recherche d'emploi).

1.2.1.3 Peu d'usagers qui n'utilisent que les espaces dédiés aux supports traditionnels

Ces usagers représentent encore une fois une proportion assez faible de la population totale des usagers interrogés. Sur 119 sondés, seuls treize n'utilisent que la salle adulte et l'espace presse. Contrairement aux autres sous-populations d'usagers examinées ci-dessus, les profils sociologiques et les pratiques de ce type d'usagers sont très hétérogènes. Leurs rythmes de fréquentation de l'équipement sont divergents mais c'est chez eux qu'on observe un rythme de fréquentation le moins soutenu, trois d'entre eux venant moins d'une fois par mois (ce qui peut s'expliquer en partie par la durée d'emprunt des imprimés qui atteint un mois

contrairement aux autres supports). Les raisons de leurs usages des espaces sont très divergentes. Sept de ces usagers sont abonnés, six ne le sont pas (ces usagers ne sont donc pas spécifiquement les plus nombreux à être inscrits) et seulement cinq d'entre eux étaient déjà venus à l'ancienne bibliothèque, qu'ils utilisaient moins ou autant. Concernant leur niveau d'étude, il n'est pas plus élevé que la moyenne mais tous ont au moins un CAP ou un brevet. Leur moyenne d'âge est supérieure à la moyenne d'âge de l'ensemble des usagers sondés (41 ans contre 34 ans). Presque la moitié d'entre eux sont en activité et presque un quart à la retraite. Pour ce qui est des véritables convergences de ces treize usagers, c'est qu'aucun ne déclare être venu par hasard par attrait ou curiosité envers le nouveau bâtiment, huit d'entre eux affirment être venus pour la première fois dans un but déterminé : trois d'entre eux avancent le mot « livres » dans leur réponses à la question 3 (« emprunter des livres » observations 5 et 62 ; « rechercher un livre » observation 71) et trois parlent d'« abonnement » ou de « s'abonner » (« pour m'abonner à la médiathèque » observation 20 ; « visiter et m'abonner » observation 22 ; « prendre un abonnement » observation 68)

1.2.2 Les usagers « nouveaux venus » et les autres : une utilisation différenciée des ressources ?

Contrairement à une hypothèse qui avait été formulée au départ de l'enquête, les « nouveaux venus » n'ont pas une propension plus grande que les « anciens venus » à utiliser les nouveaux services multimédia de la médiathèque et les « anciens venus » mettent généralement bien à profit leur accès nouveau aux ressources audiovisuelles et informatiques. On observe même que ce sont au contraire les « anciens venus » qui paraissent profiter davantage des nouveaux espaces. 70 % des « anciens venus » répondent utiliser l'espace audio-vidéo contre 40 % des « nouveaux venus », de même 42 % des « anciens venus » déclarent profiter de l'espace informatique contre 27 % des « nouveaux venus ». Si l'ensemble des usagers sondés sont très peu utilisateurs de l'auditorium - exclusivité de la médiathèque encore par rapport à l'ancienne structure -, puisque seulement 16 % déclarent le fréquenter, ce sont les « nouveaux venus » qui sont

encore une fois les moins représentés (7 % des « nouveaux venus » se disent utilisateurs de l'auditorium contre 22 % des usagers « anciens venus »). Les « nouveaux venus » paraissent en revanche proportionnellement plus utilisateurs que les « anciens venus » de l'espace presse puisqu'ils sont 64 % à déclarer fréquenter cette espace contre 55 % d'anciens venus.

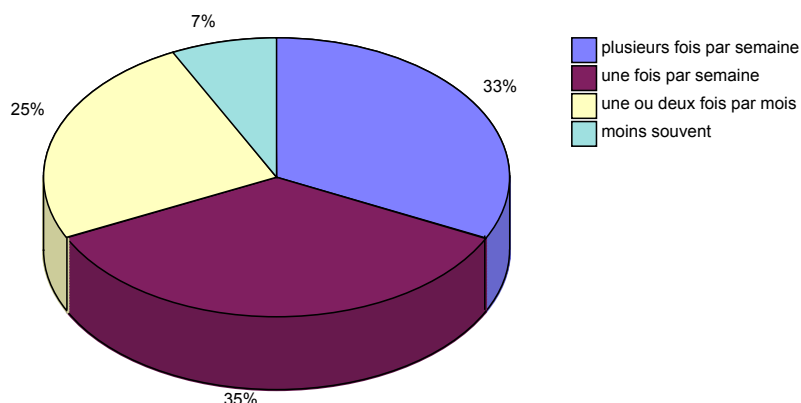
Les « nouveaux venus » se distinguent finalement essentiellement des anciens venus par un recours moindre à l'inscription car tandis que 76 % des « anciens venus » sont inscrits seulement 51 % des « nouveaux venus » le sont. Mais observons que ce moindre recours à l'abonnement ne s'accompagne pas d'un rythme de fréquentation moins soutenu puisque 72 % des « nouveaux venus » viennent à la médiathèque au moins une fois pas semaine contre 66 % des « anciens venus ».

1.3. Une appropriation pragmatique est symbolique du lieu par un « noyau dur » d'habités ? (hypothèse 3)

Il nous semblait que la médiathèque avait su engendrer un public très fidèle pas forcément emprunteur ; la faiblesse du nombre d'inscrits à la médiathèque de Lisieux nous paraissant en partie compensée par un nombre important d'usagers non-inscrits utilisant l'équipement de façon très intensive. Cette hypothèse nous paraît nettement validée par les résultats de l'enquête.

1.3.1 Un nombre important d'usagers « hyper assidus »

33 % des usagers interrogés déclarent utiliser la médiathèque plusieurs fois par semaine, 35 % une fois par semaine, 25 % une ou deux fois par mois et enfin 7 % seulement affirment la fréquenter moins souvent.



1.3.2 Des emprunteurs très actifs.

Si le nombre d'abonnés de la médiathèque est bas et ne paraît pas avoir augmenté véritablement par rapport à l'ancienne structure, ces abonnés semblent en revanche, à se fonder sur les chiffres que présente le « tableau de bord » établi pour la médiathèque le 30 octobre 2003, relativement plus actifs que ne l'étaient les inscrits de la bibliothèque. 56 094 prêts ont ainsi été enregistrés de janvier à octobre 2003. Le rapport annuel fourni à la DLL au début de l'année 2000 établissait à pas beaucoup plus (60 346) le nombre de prêts de documents, la jeunesse comprise cette fois, pour l'ensemble de l'année 1999.

1.3.3 Des non-inscrits très nombreux et très assidus

Les usagers sondés sont en effet 34 % à déclarer ne pas être inscrits. Ces usagers non-abonnés, en dépit de leur nonaccès à l'emprunt, sont en revanche très assidus puisque 43 % d'entre eux affirment venir à la médiathèque plusieurs fois par semaine et que 30 % déclarent venir une fois par semaine – soit 73 % à affirmer venir au moins une fois par semaine.

1.3.4 Beaucoup d'« anciens venus » qui diversifient et intensifient leurs pratiques

59 % des « anciens venus » interrogés déclarent qu'ils fréquentaient moins l'ancienne bibliothèque, 20 % autant et seulement 11 % davantage. Ces derniers sont la moitié à avancer comme motifs d'explication une certaine nostalgie pour le cadre et l'atmosphère de l'ancienne bibliothèque (« Pour le cadre de la salle de lecture », « Son parquet me manque beaucoup », « moins de mode, une ambiance plus chaleureuse », « [...] Le bois, la parquet qui craquait quand on

marchait donnait une certaine ambiance que j'aimais », observations 36, 42,80, 82) tandis que l'autre moitié avance au contraire des raisons contextuelles, leur fréquentation plus intense de l'ancienne structure correspondant alors à une étape bien définie de leur vie qui n'a rien à voir avec une préférence pour l'ancienne bibliothèque (« Car inscrite à une époque où j'habitais et étudiais sur Lisieux », « j'étais sur Lisieux, à cette époque... », « J'étais lycéenne, j'y allais pour travailler », « j'étais étudiant à l'époque » observations 82, 89, 93, 118).

Ajoutons à cette intensification d'utilisation partagée par la plupart des répondants « anciens venus » que la très grande majorité de ces personnes qui étaient déjà venues dans l'ancienne bibliothèque ont diversifié leurs pratiques et mis à profit les nouveaux services mis à leur disposition. 86% d'entre elles répondent, en effet, à la question 56 (« Par rapport à l'ancienne bibliothèque quelles nouvelles activités ou quels nouveaux services utilisez-vous à la médiathèque ? ») et seul un répondant (sur 64 réponses effectives) déclare n'utiliser « Rien de plus » (observation 17).

1.3.5 Un pourcentage relativement important de « nouveaux venus » très fidèles et pourtant pas inscrits

On constate que les « nouveaux venus » paraissent, d'après leurs réponses, proportionnellement plus nombreux que les « anciens usagers » à venir fréquemment à la médiathèque et à ne pas être abonnés. Les « nouveaux venus » interrogés représentent 38 % de la population des usagers sondés et sur ces 38 %, ils sont 58 % à n'être pas abonnés et à venir au moins une fois par semaine à la médiathèque – soit 22 % du total des usagers interrogés.

1.3.6 Une forte satisfaction des usagers...fonctionnelle mais aussi émotionnelle

Ne seront pas ici détaillés les motifs de satisfaction et d'insatisfaction des usagers, quelques points saillants seront simplement relevés.

Notons d'abord le fort taux de réponses recueillies par la question ouverte portant sur les motifs de satisfaction (« Qu'est-ce qui vous plaît à la médiathèque ? ») : sur 119 sondés cette question reçoit en effet 104 réponses effectives (soit 87 %) alors que la question interrogeant les usagers sur leurs motifs d'insatisfaction n'obtient que 71 réponses effectives (soit 60 %) et parmi ces réponses 4 sondés notent « rien ». Les raisons d'insatisfaction concernent pour

beaucoup l'amplitude horaire d'ouverture au public jugée trop mince, ce qui témoigne par là même d'un intérêt certain pour la structure et les services rendus. 22 % des répondants ayant avancé un ou plusieurs motifs d'insatisfaction mentionnent dans leur réponse les horaires considérés comme inadéquats ou la faible amplitude horaire d'ouverture. Il est d'ailleurs singulier de remarquer que les sondés mécontents des horaires sont tous des usagers très assidus puisque tous, absolument, viennent une ou plusieurs fois par semaine à la médiathèque.

Notons ensuite qu'à côté des motifs de satisfaction les plus cités qui concernent au sens large la fonctionnalité de l'équipement et la compétence des agents (aménagement intérieur, espace, accueil du personnel, richesse du fonds multimédia, grande accessibilité...), motifs qui tous renvoient à des modalités fonctionnelles d'usage, on trouve un certain nombre de motifs de satisfaction qui témoignent d'un investissement presque émotionnel des usagers dans un établissement qu'ils considèrent comme devenu leur : « Tout, l'accueil, les locaux, les équipements, l'ambiance. Je dis parfois "C'est ma côte d'azur à moi" » (observation 109) ; « La culture à moindre frais, le choix, vive la médiathèque » (observation 18). Un certain nombre de citations renvoient à des usages également moins fonctionnels qui font état, eux, aussi d'une appropriation forte de l'établissement. Des éléments aussi peu tangibles et quantifiables que l'ambiance, l'atmosphère de la médiathèque ou encore la gentillesse du personnel sont couramment mis en avant. Certaines citations, moins fréquentes tout de même, soulignent exclusivement la propension de la médiathèque à être un lieu de vie, de plaisir et de sociabilité : « Je recherche le contact des gens et surtout la communication » (observation 44), « Lieu de vie, de rencontre, détente, curiosité » (observation 51), « Son existence en tant que lieu de brassage culturel, intellectuel et social » (observation 104).

1.4. Une intensification des utilisations opportunistes et non prescrites de la médiathèque ? (hypothèse 4)

Nous avons cru observer préalablement à l'administration du questionnaire que la configuration de la médiathèque et son emplacement central pouvaient amplifier les usages non prescrits des lieux, ce que les sociologues ont

pu nommer les « usages non-fonctionnels » (utilisation de l'établissement comme un point de rendez-vous, comme un espace de jeux ou de repos...). Le dépouillement du questionnaire ne nous a malheureusement pas permis de vérifier cette hypothèse dans la mesure où les items « autres » disposés à chaque fin de grande section du questionnaire, n'ont été renseignés que par une part infime des sondés. Nous avons pu par contre vérifier qu'un nombre non négligeable d'utilisateurs avaient un comportement d'utilisation très opportuniste et très pragmatique des services offerts, et ce relativement à la proportion importante des usagers qui n'ont pas recours à l'emprunt et donc à l'inscription. Beaucoup d'utilisateurs ne jugent pas utile de s'inscrire pour utiliser les nombreuses ressources de la médiathèque. La plupart déclarent que ce n'est pas tant les tarifs d'inscription, les contraintes qui pèsent sur l'emprunt, la préférence qu'ils ont pour l'achat de documents ou la crainte de figurer dans un fichier informatique qui les poussent à ne pas s'inscrire mais plutôt le manque de besoin (27 % des non-inscrits citent cette modalité de réponse). 42 % de ces non-abonnés citent des raisons autres à celles proposées dans le questionnaire mais ces explications se ramènent généralement à l'absence de besoin, compris au sens large. Certains déclarent compenser ce nonaccès à l'emprunt par un moyen autre que la prise d'abonnement individuel à la médiathèque (observation 86 : « Mais mes enfants le sont » ; observation 103 : « Déjà abonnée médiathèque d'Evreux dans l'Eure » ; observation 106 : « Inscrit sur Pont-l'Evêque » ; observation 117 : « je suis restée abonnée à Caen » ;), d'autres mettent en avant leur goût pour la consultation sur place qui ne nécessite ni investissement financier ni démarche à accomplir (observation 44 : « Je préfère me documenter sur place » ; observation 51 : « Je "consomme" sur place », soulignons là au passage une utilisation très significative du mot « consommer »), d'autres encore expliquent ce comportement par une discontinuité effective ou envisagée de fréquentation (observation 9 : « Suis sur Lisieux que pour 4 mois » ; observation 79 « Parce que je loge maintenant sur Caen en semaine » ; observation 89 : « Je ne viens plus souvent à Lisieux (études..) ») tandis que pour d'autres enfin ce non-recours à l'inscription semble s'expliquer par une absence de complexe à ne pas être inscrit et à utiliser quand même les ressources mises à disposition (observation 108 : « Pas forcément pensé »). Soulignons tout de même que cette dernière

explication est la moins avancée (le phénomène de désidérabilité sociale jouerait-il ?). Une partie de ces réponses peut aussi laisser suggérer que ces usagers utilisent les abonnements de tiers (amis, famille surtout).

Toutes ces données recueillies grâce au questionnaire nous invitent donc à conclure à un certain succès de la médiathèque – du moins auprès de ses usagers – et à un certain impact de l'ouverture du nouvel équipement sur la fréquentation publique qui se vérifie à travers une intensification et une diversification des pratiques s'accompagnant d'une recomposition réelle mais mitigée des publics, plus sociale et géographique que générationnelle.

Mais comment expliquer dans ses conditions – c'est-à-dire si la médiathèque satisfait une grande partie de ses usagers, très fidèles et très actifs pour la plupart – qu'un nombre important de Lexoviens ou d'habitants des proches alentours restent encore à l'extérieur d'un équipement pourtant attractif conçu pour séduire toute la population à desservir et qui, plus est, a beaucoup fait parler de lui ?

2. Les non-usagers de la médiathèque

2.1. Un défaut général de connaissance ? (hypothèse 1)

C'est en grande partie sur cette hypothèse, jugée importante sinon fondamentale, que nous avons en grande partie fondé notre questionnement. A l'épreuve des réponses obtenues grâce au questionnaire, elle est partiellement vérifiée.

2.1.1 Une connaissance partagée de l'existence et de la localisation de la médiathèque

D'abord notons que la quasi-majorité (98 %) de notre échantillon, Lexoviens et non Lexoviens confondus, a connaissance de l'existence de la médiathèque et que ces personnes qui ont répondu par l'affirmative à la question correspondante (Savez-vous s'il existe à Lisieux une médiathèque ou une bibliothèque ?) savent toutes la localiser. En répondant « oui » à la question 2 « Savez-vous où elle se trouve ? », ces enquêtés sont nombreux à avoir précisé qu'ils la localisaient très bien d'un geste indicatif ou en mentionnant la place qui l'héberge (la place de la République, la place du marché). Seul un répondant a affirmé qu'il n'en connaissait pas l'existence, précisant qu'il était arrivé à Lisieux trois mois auparavant.

Ces réponses positives aux questions d'entrée ne sont guère surprenantes dans la mesure où l'emplacement de la médiathèque est extrêmement central et que le bâtiment moderne, construit sur la place de la République au milieu d'un ensemble immobilier caractéristique de l'architecture adoptée dans la hâte à la Reconstruction, peut difficilement passer inaperçu. Mais nous voulions là vérifier que les habitants de Lisieux et des environs proches avaient bien identifié le lieu comme une médiathèque, ou du moins avaient facilement apposé ce terme de « médiathèque » sur le bâtiment correspondant. Cette identification correcte, si elle n'est pas surprenante, n'est pas pour autant évidente car il n'y a pas de véritable bannière « médiathèque » sur la construction elle-même, cette indication est reportée sur un panneau distinct du bâtiment, de dimension certes assez importante

mais d'une lisibilité peu immédiate (panneau transparent avec lettres autocollées). Adossé à cette observation qui avait été faite préalablement à la passation des questionnaires, ce premier recueil d'informations dû à l'enquête semble impliquer que le bâtiment a éveillé la curiosité des habitants, ou du moins ne les a pas laissés indifférents.

2.1.2 Un impact fort du bâtiment

A la question « Comment avez-vous pris connaissance de cette médiathèque ? », une grande majorité des répondants (49 % de ceux qui disent en connaître l'existence) avancent dans leur réponse que c'est par la vue de la médiathèque qu'ils en ont connu l'existence. Les réponses les plus courantes mentionnent que c'est : « en passant devant » (22 %) et « à la vue de la construction » (29 %). Le mot « construction » est très significativement récurrent. Il semble parfois se teinter d'une connotation un peu négative dans le ton de la voix de certains sondés, un répondant prenant même le soin de mentionner le « bruit de la construction ». L'avancement d'une réponse relative à la vue du bâtiment semble aller de soi pour une grande proportion des interrogés. Quelques exemples tirés du corpus : « Construction pas passée inaperçue ! » (observation 1), « On ne peut pas la manquer ! » (observation 11), « C'est pas possible de la louper ! » (observation 39). Le bâtiment a donc un impact très fort sur la connaissance de l'existence de la médiathèque. Celui de la presse locale et de la communication institutionnelle de la ville (bulletin de la mairie et site Internet) est moins fort mais il est tout de même assez important : 22 % des répondants citent ce vecteur de connaissance. L'information par le mode oral (entourage, institutions scolaires) est elle citée par 16 % des enquêtés.

2.1.3 Un nombre assez important de visiteurs : curiosité et hasard ...

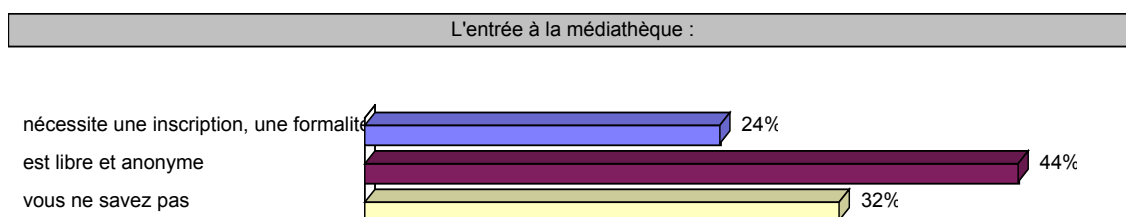
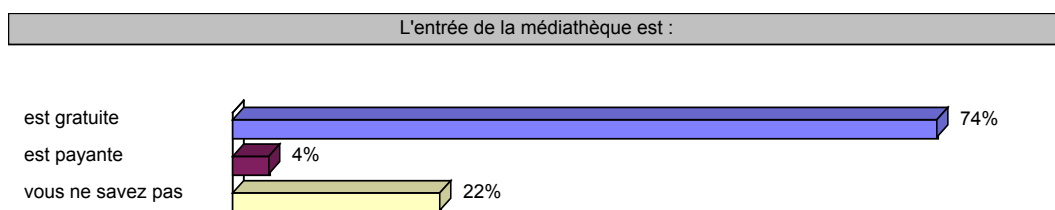
40 % des enquêtés sont déjà venus à la médiathèque (65 % d'entre eux une fois et 35 % d'entre eux deux fois). Un nombre important de ces sondés déjà venus dans la nouvelle structure, que nous nommerons par commodité « visiteurs », c'est-à-dire 68 % d'entre eux, déclarent avoir franchi les portes de l'établissement par simple curiosité, soit parce qu'ils avaient vu le bâtiment et ont eu envie d'y entrer (42 %), soit parce qu'ils en avaient entendu parler et qu'ils avaient eu envie de voir

ce que c'était (26 %). 32 % des visiteurs affirment quant à eux être entrés à la médiathèque dans un but particulier. Précisons là que les raisons d'entrée fournis par ces enquêtés ne correspondent pas toujours aux raisons fonctionnelles et prescrites par l'établissement, qu'elles n'ont pas toujours de rapport avec la spécificité de l'institution bibliothèque ou avec ses missions premières. Quelques citations : « Pour la réunion jumelage » [entendre par là dans le cadre du projet de jumelage entre Lisieux et une ville anglaise, une « réunion jumelage » a en effet eu lieu dans l'auditorium de la médiathèque mis à disposition de l'association de jumelage] (observation 25), « Accompagner ma cousine » (observation 40). Notons aussi que sur six réponses, deux réponses concernaient les services classiques de l'établissement (prêt, recherche de documentation) et deux réponses avaient trait aux manifestations culturelles organisées par la médiathèque.

2.1.4 De très mauvais résultats aux questions basiques de connaissance

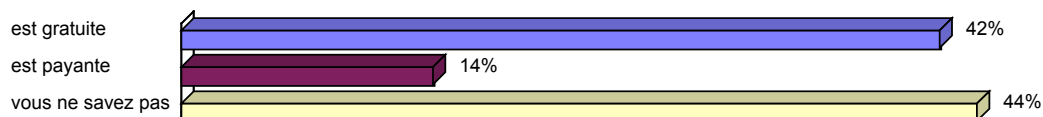
2.1.4.1 Les résultats d'ensemble

Les questions 22 à 26 posés sous forme de « quizz »³² administré à l'ensemble des enquêtés - qu'ils connaissent ou non l'existence de la médiathèque, qu'ils aient ou non pénétré dans ses locaux – ont obtenu des réponses parfois étonnantes. Certaines sous-hypothèses ont été validées, d'autres invalidées. Ci-dessous des représentations graphiques des résultats obtenus :



³² Les questions ont été introduites comme telles, pour ainsi dire sous forme de jeu, lors de la passation. Les enquêtés ont été préalablement décomplexés par rapport à leurs éventuelles méconnaissances.

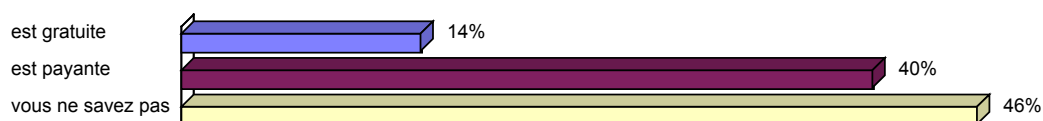
La consultation sur place de documents (livres, journaux, CD...) :



La consultation sur place de documents (livres, journaux, CD...) :



La consultation d'Internet :



Première remarque, on observe qu'un nombre important de personnes interrogées s'avouent incompetentes face aux réponses à fournir, les questions ont pourtant été explicitées en cas d'incompréhension (sans que ne soient donnés d'indices introduisant des biais). C'est sur les modalités de consultation des ressources que les répondants se trouvent la plupart du temps désemparés. 44 % d'entre eux ne savent pas si la consultation de documents sur place (livres, journaux, CD...) est gratuite ou payante, 46 % d'entre eux ignorent s'il leur sera demandé une formalité à remplir pour consulter un document quel qu'il soit et enfin 46 % encore ne savent pas si la consultation d'Internet est payante ou gratuite (elle est gratuite depuis l'ouverture de la médiathèque, elle était payante dans l'ancienne structure).

Plus inquiétant, 24 % des sondés pensent que la simple entrée à la médiathèque nécessite une inscription ou une formalité à remplir, 14 % d'entre eux pensent que la consultation sur place de documents est payante et enfin 34 %

pensent que la consultation sur place de documents nécessite une inscription ou une formalité à remplir.

Et pour ce qui est de la consultation d'Internet, 40 % des enquêtés pensent que ce service est payant. Ce dernier chiffre mérite peut-être moins d'attention, principalement pour deux raisons, très différentes l'une de l'autre. D'abord, ce fort pourcentage de réponses erronées ne doit pas provoquer tant de surprise chez les professionnels car si la gratuité d'accès à Internet en bibliothèque n'est pas une évidence pour la population prospectée, elle ne l'est pas toujours non plus pour les bibliothécaires et leurs tutelles. Il est vrai que cette situation de gratuité n'est pas toujours monnaie courante dans le paysage français des bibliothèques (nombreuses sont celles qui facturent encore ce service aux usagers), rappelons aussi que l'accès à Internet était payant dans l'ancienne bibliothèque. Ensuite, d'un point de vue plus pragmatique cette fois (peut-être plus cynique aussi), cette méconnaissance de la gratuité d'accès à Internet n'est, sur le cours terme du moins, pas dommageable au fonctionnement de l'atelier multimédia qui est déjà très utilisé et qui peut dans l'état actuel des choses - c'est-à-dire sans augmentation de surface et du matériel disponible - difficilement accueillir davantage d'usagers.

Pour ce qui est des réponses relatives aux modalités d'entrée à la médiathèque, elles sont plus rassurantes, ou plutôt moins déstabilisantes pour les professionnels que nous sommes. Seuls 4 % des interrogés pensent que le simple fait d'entrer dans la médiathèque est payant, la majorité (74 %) pensent au contraire qu'elle est gratuite mais tout de même 22 % des enquêtés répondent ne pas savoir. Les réponses quant aux formalités ou non à accomplir pour entrer à la médiathèque sont, en revanche, un peu moins convergentes : 44 % des sondés donnent la réponse correcte (« L'entrée à la médiathèque est libre et anonyme ») mais 32 % ne savent pas pour quelle réponse opter et 24 % avancent comme réponse que l'entrée à la médiathèque nécessite une inscription ou une formalité à remplir.

2.1.4.2 Les résultats des visiteurs : un taux d'erreur encore élevé

Les résultats des « visiteurs » sont, comme nous pouvions nous y attendre, bien meilleurs que ceux des « non-visiteurs » - mais leur taux d'erreur demeure assez élevé pour des personnes déjà entrées à la médiathèque -, ce qui semble

montrer que les individus « déjà venus » ont plus de chance que les autres de maîtriser la connaissance, la plus basique soit-elle, des modes d'accès facilités aux ressources mais que la simple venue à la médiathèque n'est pas la condition *sine qua non* de cette maîtrise. Examinons les chiffres. Presque tous ont compris que l'entrée de la médiathèque était gratuite puisque 95 % des « visiteurs » l'affirment (alors que 59 % des « non-visiteurs » citent cette réponse). Par contre si 70 % pensent que l'entrée est libre et anonyme, 10 % pensent encore qu'elle nécessite une formalité à remplir et 20 % avouent ne pas savoir. Les deux facilitations d'accès aux documents, que constituent la gratuité de la consultation et l'absence de formalité à accomplir, ne sont à nouveau pas présentes à l'esprit de tous. Les réponses obtenues divergent : 55 % des « visiteurs » pensent que la consultation sur place est gratuite, 5 % qu'elle est payante et 40 % déclarent ne pas connaître la réponse ; 30 % pensent que la consultation sur place est libre et anonyme, 25 % qu'elle nécessite une formalité, enfin 45 % ne savent pas quelle réponse avancer. Pour ce qui est d'Internet le taux de bonnes réponses (c'est-à-dire la gratuité du service) des « visiteurs » est supérieur à celui des « non visiteurs » (7 %) mais demeure très bas (25 %).

A vrai dire, ces résultats ne sont pas si étonnants à observer lors des plages de service public combien les gens peuvent parfois être surpris lorsqu'on leur indique qu'ils n'ont pas besoin de s'inscrire – donc de payer et de s'identifier – pour consulter sur place les ressources de la médiathèque.

2.1.5 Les offres proposées par la médiathèque : une connaissance parcellaire et floue, des représentations mentales très orientées

2.1.5.1 Examen des réponses des « non-visiteurs »

23 % des « non-visiteurs » mentionnent leur ignorance quant à ce qu'il est possible de faire à la médiathèque, ou du moins leur incertitude (observation 6 : s'informer sur les métiers peut-être ; observation 31 : aller sur Internet peut-être). On remarque aussi une certaine imprécision : « découvrir des choses » (observation 11), « rechercher des choses » (observation 37), « rechercher ce qu'on cherche » (observation 33).

Les réponses données sont généralement de deux types, qui peuvent d'ailleurs cohabiter dans le discours du répondant.

● Un certain nombre de réponses ou de segments de réponses avancent des actions concrètes, clairement identifiables, observables de l'extérieur et généralement rattachées à un support de communication (livre, conférence...) ou à une pratique bien définie. Pour plus de clarté, un tableau comportant ce type de réponse a été tracé, ce que qui facilitera ensuite l'exposé des analyses s'y rapportant.

Observations	Actions possibles décrites, connues ou imaginées → verbes-actions
N° 3	« Etre au calme pour lire »
N° 8	« [...]lire [...] »
N° 9	« Consulter les livres [...] »
N° 11	« Lire [...] »
N° 12	« De la lecture »
N° 14	« [...] lire pour les retraités »
N° 15	« Lire le journal, consulter les livres, le multimédia »
N° 16	« Des conférences, des concerts »
N° 20	« Discuter avec des auteurs, aller voir des conférences »
N° 22	« Voir des projections, écouter de la musique, emprunter des livres »
N° 30	« C'est un mini Centre Pompidou, on peut lire, consulter Internet »
N° 31	« Lire, emprunter des livres, écouter de la musique, aller sur Internet peut-être »
N° 32	« Consulter les journaux, les ordinateurs, voir des gens »
N° 34	« Prendre des livres, consulter des archives, je ne sais pas »
N° 36	« Consulter des archives, des livres, des journaux »
N° 44	« [...]lire, faire de l'ordinateur »
N° 50	« [...] emprunter des livres, des disques, voyager sur Internet »

D'après ce relevé, on ne peut que remarquer la forte récurrence des mots « lire », « livres » ou « lecture ». La médiathèque malgré son nom est toujours associée à l'univers du livre et plus globalement à celui de l'imprimé (cf. citations de « journal » ou « journaux »). Notons aussi que le terme « archives », qui n'appartient pas en propre au vocabulaire des bibliothécaires de lecture publique

mais plutôt à celui des bibliothécaires spécialisés, des documentalistes et des archivistes, apparaît significativement deux fois. Sept répondants (observations 3, 8, 9, 11, 12, 14, 36), soit 23 % des « non-visiteurs » sondés, ne citent qu'une activité liée à la lecture, ce qui est tout de même une proportion conséquente, étonnante dans la mesure où la grande spécificité de la médiathèque par rapport à l'ancienne bibliothèque est de proposer un fonds multimédia. Notons tout de même que deux répondants (observations 16 et 20) ne mentionnent pas d'activités liées à l'imprimé, cette remarque peut cependant être nuancée car le terme « auteurs » avancé dans l'observation 20 se rapporte généralement à l'univers du livre.

- D'autres réponses ou fragments de réponses sont eux plus conceptuels, ils engagent des représentations de la médiathèque et de ses fonctions définitionnelles. Ces représentations sont parfois floues mais très orientées, intéressantes à décrypter pour l'analyse.

Observations	Verbes-concepts, verbes-objectifs
N° 2	« S'instruire, chercher des renseignements »
N° 4	« Se cultiver »
N° 6	« S'informer sur les métiers peut-être, sur l'orientation professionnelle »
N° 7	« On peut avoir beaucoup de renseignements »
N° 8	« Se détendre [...] s'instruire »
N° 9	« [...] s'informer »
N° 11	« [...] découvrir des choses, tout rechercher »
N° 14	« Etudier pour les étudiants [...] »
N° 27	« S'instruire »
N° 33	« Apprendre, rechercher ce qu'on cherche »
N° 37	« Rechercher des choses, s'instruire »
N° 38	« Se réunir pour les études, faire des devoirs, des recherches »
N° 46	« Se cultiver »
N° 49	« Rechercher de l'information »
N° 50	« Faire des recherches sur des documents qu'on n'a pas chez soi »

A partir de ce tableau, quatre grandes catégories, parfois peu étanches, ont été repérées :

- La culture/l'instruction : « s'instruire » (quatre occurrences), « découvrir des choses », « apprendre », « se cultiver »
- L'information/la recherche : « chercher des renseignements », « s'informer sur les métiers peut-être, sur l'orientation professionnelle », « On peut avoir beaucoup de renseignements », « s'informer », « tout rechercher », « rechercher ce qu'on cherche », « rechercher des choses », « des recherches », « rechercher de l'information », « faire des recherches sur des documents qu'on n'a pas chez soi ».
- Les études : « Etudier pour les étudiants », « Se réunir pour les études, faire des devoirs »
- La détente : « Se détendre »

On remarque que les trois premières catégories, essentiellement liées à la cognition et à l'intellect, comportent un nombre d'items beaucoup plus important que la dernière. Dans les représentations mentales des sondés la dimension purement hédonistique semble quasiment absente. Serait-ce un élément d'explication de leur non-venue et a fortiori de leur non-fréquentation ? Nous le croyons.

2.1.5.2 Examen des réponses des « visiteurs »

Remarquons d'emblée, que les réponses données par les « visiteurs » sont moins conceptuelles, plus concrètes que celles fournies par les « non-visiteurs ». Notons tout de même que les quelques réponses conceptuelles que nous avons pu recueillir auprès de cette population ressemblent fortement à celle des « non-visiteurs », les verbes utilisés appartiennent également aux champs sémantiques de la cognition et de l'intellection. Mais observons que les réponses des « visiteurs » sont peut-être moins conventionnelles, moins idéalistes aussi, plus terre-à-terre en somme et plus désinvoltes, comme si la distance avec l'enquêteur - et par là même avec l'institution qu'il représente - s'était réduite du fait de la venue à la médiathèque. Un sondé parle ainsi significativement non plus de « livres » mais de « bouquins » (observation 23) et, un autre avance sur le mode de la fausse plaisanterie qu'à la médiathèque « on peut faire une sieste dans un fauteuil » (observation 24).

Remarquons aussi que si les activités liées aux livres et à la lecture sont également très citées (11 répondants sur 19, soit 58 %), les activités liées à l'utilisation d'ordinateurs occupent cette fois une place de choix (activités avancées par 9 sondés, soit 47 %). Pour autant, les « visiteurs » ne semblent pas

avoir pris conscience de toutes les possibilités offertes par la médiathèque. D'ailleurs, un des sondés n'a pas répondu à la question et un autre a dit ne pas savoir (observation 29 : « Je ne sais pas »)

2.2. Une « culture de la bibliothèque » absente ? (hypothèse 2)

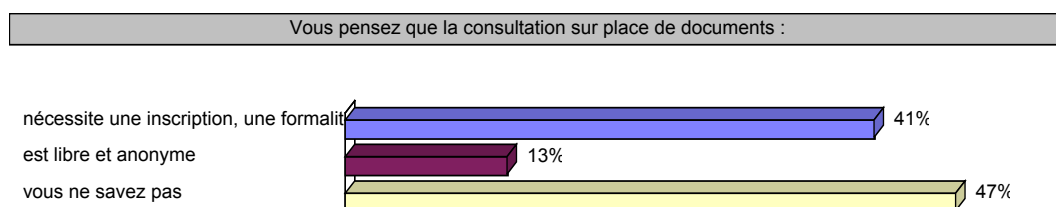
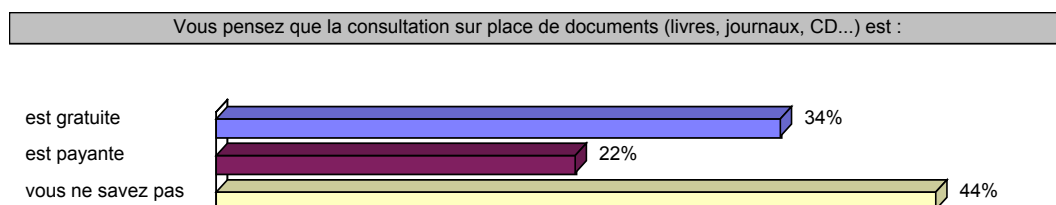
La méconnaissance des modalités d'accès basiques aux espaces et aux ressources de la médiathèque, qui sont pourtant généralement en vigueur dans les bibliothèques municipales (libre-accès, consultation gratuite sur place...), semblent démontrer qu'il y a chez beaucoup de non-usagers un manque d'expérience des bibliothèques, un manque de culture des bibliothèques aussi, dans la mesure où la fréquentation de bibliothèque ne semble pas entrer dans les habitudes de beaucoup de non usagers. Observons que 36 % des non-usagers n'avaient pas connaissance de l'ancienne bibliothèque et que 46 % n'y étaient jamais entrés³³. Et si 48 % affirment qu'ils utilisaient davantage l'ancienne bibliothèque, nombreux sont ceux à rapporter explicitement cette fréquentation aux activités de leurs enfants et ainsi à réserver cette pratique à un usage essentiellement éducatif. Les enfants ayant grandi, ils ne se sentent alors plus concernés par l'offre d'une bibliothèque ou d'une médiathèque. Ajoutons aussi que les usagers de l'ancienne bibliothèque sont nombreux à se tromper sur les modalités d'accès aux ressources de la médiathèque, ils les imaginent sans doute moins accessibles qu'elles ne le sont en réalité. Cette constatation peut étonner mais il faut préciser que la configuration de l'ancienne bibliothèque pouvait laisser croire aux non-usagers de la médiathèque qui fréquentaient à un moment donné la bibliothèque que son utilisation nécessitait forcément une inscription, qu'elle n'était pas libre, gratuite et anonyme. Parmi eux, tout de même 15 % pensent que l'entrée à la médiathèque nécessite une inscription et 26 % ignorent la réponse à la question posée. 15 % pensent que la consultation sur place de documents est payante et 37 % ne savent pas si elle l'est ou non, 33 % pensent que consulter sur place des documents exige une formalité à remplir et 41 % sont incapables de fournir une réponse à cette question 25. Ajoutées au manque relatif de besoins personnels que certains éprouvent, ces fausses représentations ne

³³ Ces pourcentages sont tout de même à minorer puisque 12 % des sondés prennent la peine d'ajouter à la réponse négative qu'ils fournissent à la question 27 qu'ils n'habitaient ni Lisieux ni les environs il y a quelques années.

peuvent pas les encourager à fréquenter la médiathèque. Pour citer Anne-Marie Bertrand, la médiathèque « semble une institution lointaine, qui n'est pas faite pour eux ou, du moins, qui n'entre pas dans leur horizon quotidien »³⁴.

Cette « non-culture » de la bibliothèque est particulièrement repérable chez les adultes les moins diplômés. Les personnes en activité, au foyer, en recherche d'emploi et les retraités peu diplômés (aucun diplôme, certificat d'étude, brevet, CAP) sont 22 % à penser que la consultation sur place est payante et 44 % à ne pas savoir ; 41 % à penser qu'elle nécessite une inscription ou une formalité à remplir et 47 % à ne pas savoir alors que leurs homologues plus diplômés (baccalauréat, études supérieures) sont 43 % à ne pas savoir et 57 % à penser qu'elle est gratuite, 43 % à penser qu'elle est libre et anonyme, 36 % à ne pas savoir et 21 % à penser qu'elle nécessite une inscription ou une formalité à remplir. Les projections graphiques ci-dessous permettront une meilleure visualisation de cet écart de connaissances ou de représentations qui séparent les adultes diplômés des adultes non diplômés :

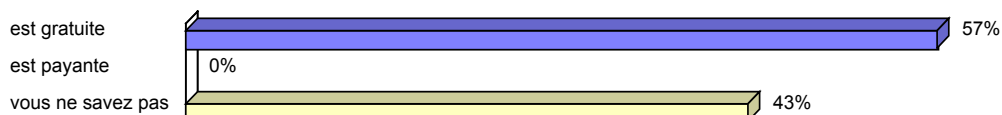
Réponses des adultes peu diplômés :



³⁴ BERTRAND Anne-Marie. *Les publics des bibliothèques*. Paris : CNFPT, 1999 (Culture), p. 43.

Réponses des adultes davantage diplômés :

Vous pensez que la consultation sur place de documents (livres, journaux, CD...) est :



Vous pensez que la consultation sur place de documents :



2.3. Une forte inhibition face à l'institution (hypothèse 3)

Certains éléments peuvent aller dans le sens d'une invalidation de cette hypothèse, d'autres tendent au contraire à la valider. Mais notons que cette hypothèse est difficile à vérifier dans la mesure où nous avons évité de poser textuellement dans notre questionnaire une question de ce type, qui aurait pu embarrasser les répondants et biaiser les réponses. Nous ne pouvons nous fonder que sur des indices, indices constitués par les réponses à certaines questions.

2.3.1 Inhibition des « visiteurs » ?

Cette inhibition ne semble, à première vue, pas vérifiable pour tous les interrogés puisque sur l'ensemble des sondés connaissant la médiathèque et sachant la localiser, soit sur la quasi-totalité de notre échantillon, 41 % déclarent être déjà allés à la médiathèque. Un nombre important de répondants a donc fait la démarche de franchir les portes de la médiathèque. Pour autant, notons que tous n'ont pas compris que la consultation sur place était libre, gratuite et anonyme et

seuls 25 % d'entre eux avancent comme réponse que l'accès à Internet est gratuit. Deux explications, en forme de conclusions, peuvent être tirées de cette non-compréhension : soit un manque d'intérêt général, ciblé (désintérêt pour les livres et la lecture par exemple...) ou encore contextuel (manque de temps à ce moment là...), soit une certaine inhibition qui se serait traduite au moment de la venue par des réticences à faire le tour des services proposés par la médiathèque et à demander des renseignements aux agents en poste. Cette inhibition des nouveaux entrants est couramment observée lors des plages de service public. L'entrée dans le hall ou dans les salles de la médiathèque - en particulier dans la salle adulte qui héberge romans, encyclopédies, bandes dessinées et documentaires, espace à la configuration, à la taille et au climat studieux et silencieux imposant³⁵ -, intimident beaucoup de visiteurs, souvent contraints à brider leur curiosité vis-à-vis du fonds et des services offerts.

A suivre ce que déclarent avoir fait les « visiteurs » non-usagers (réponses à la question 8), trois types de réponses sont avancés :

- Premier type de réponses : ils sont nombreux à déclarer avoir visité l'établissement mais ils ne précisent généralement pas ce qu'ils ont vu, pourtant lors de la passation des questionnaires le temps leur a été laissé pour qu'ils détaillent leur visite, ce qui peut être le signe d'une « visite de surface » (manque d'intérêt ou inhibition ?).
- Deuxième type de réponses : les « visiteurs » mentionnent une activité spécifique liée aux services proposés (observation 5 : « Je me suis servi des ordinateurs », observation 23 « j'ai lu », observation 28 : « J'ai regardé les livres », observation 29 : « Je suis allée dans l'auditorium. J'ai vu un film et écouté une conteuse. Je n'ai pas visité le reste de la médiathèque », observation 39 : « j'ai un peu regardé les livres », observation 42 : « J'ai lu », observation 43 : « J'ai recherché un ouvrage », observation 48 : « De l'ordinateur »). Soit ces répondants n'ont pas visité tous les espaces (inhibition ou manque d'intérêt), soit ils n'ont pas jugé utile de le préciser, se concentrant sur le service utilisé. Dans tous les cas, on peut conclure à une certaine appropriation du service utilisé, excepté pour le répondant

³⁵ Le personnel de la médiathèque se pose actuellement la question du réaménagement de cette salle dont la traversée est même appréhendée par certains agents.

qui modère sa réponse par « un peu », montrant sans doute par là une certaine timidité (observation 39 : « j'ai un peu regardé les livres »).

- Troisième type de réponse : une seule observation peut être rangée dans cette catégorie : « J'ai accompagné ma cousine » (observation 40), là l'interrogée par sa réponse paraît montrer clairement qu'elle ne s'est pas appropriée les lieux, qu'elle n'a pas eu de démarche active lors de sa venue à la médiathèque.

Notons enfin que trois « visiteurs » interrogés (sur vingt) n'ont pas répondu (su répondre ?) à cette question.

Les analyses ci-dessus sont très interprétatives et déclenchent parfois plus d'interrogations que de véritables réponses. A se fonder sur ce que disent explicitement les visiteurs non-usagers, il est difficile de vérifier le bien-fondé de notre hypothèse. Remarquons cependant que certains d'entre eux soulignent la froideur, la grande taille de l'équipement et le manque d'intimité qui s'en dégage, et entendent peut-être par là qu'ils ne se sont pas sentis à l'aise dans la structure :

- Question 9 : « Quelle image vous a donné la médiathèque ? »
 - Observation 1 : « Image assez froide »
 - Observation 13 : « Assez froid [...] Beaucoup de glaces. Manque d'intimité. »
- Question 11 : « Qu'est-ce qui vous a déplu ? »
 - Observation 1 : « Côté froid »
 - Observation 13 : « Le manque d'intimité. On a l'impression d'être presque dans la rue »
 - Observation 28 : « Les vitres partout, la transparence, le regard de tout le monde »
 - Observation 40 : « C'est grand, c'est difficile de se repérer ».

Ce qui ressort de ces réponses, c'est bien la propension importante des répondants à se sentir mal à l'aise dans l'espace.

2.3.2 Inhibition des « non-visiteurs » ?

L'examen des réponses des « non-visiteurs » peut nous offrir quelques éléments, certes ténus, de vérification de l'hypothèse avancée. Seules deux réponses (sur 29 réponses effectives, soit 7 %) à la question 17 sur les raisons de non-venue à la médiathèque vont explicitement dans le sens de la validation de

notre hypothèse sur l'inhibition des non-usagers. Citons les : « Je n'ose pas y aller seule » (observation 36), « [Pourquoi je n'y suis pas allé ?] je ne saurais pas le dire. Je ne sais pas pourquoi. Je suis toujours pressée, je manque de temps, peut-être aussi que je n'ai pas osé franchir la porte » (observation 50).

2.4. Un manque d'intérêt personnel ? (hypothèse 4)

Observons d'emblée qu'avoir fait la démarche de franchir les portes de la médiathèque, c'est déjà manifester pour l'équipement un certain intérêt, or notons qu'un nombre important des enquêtés (40 % de l'échantillon total) a déjà pénétré dans les locaux de la médiathèque, pour autant certains d'entre eux l'ont fait pour des raisons indépendantes des services proposés en propre par l'établissement (accompagnement d'une cousine, participation à une réunion d'association...). La présence de non-réponses aux questions posées aux « visiteurs » peut suggérer pour certains un intérêt limité porté à la structure. A la question 9 (« Quelle image vous a donné la médiathèque ? ») deux répondants s'abstiennent de répondre et à la question 10 (« Qu'est-ce qui vous a plu ? »), boudée par trois sondés, trois « visiteurs » répondent très directement « rien ». Remarquons pourtant que la grande majorité des « visiteurs » (68 % d'entre eux) pensent retourner à la médiathèque.

Pour ce qui est des « non-visiteurs », le fait de ne s'être jamais rendu à la médiathèque alors qu'elle est très accessible – du moins physiquement puisqu'elle se trouve implantée en plein centre-ville – et que tous, ou presque, connaissent son existence et savent la localiser pourrait impliquer un certain manque d'intérêt. L'examen des réponses à la question 17 (« Pour quelles raisons n'êtes vous jamais allé à la médiathèque ? ») peut nous donner quelques éclairages intéressants mais, pour autant, ces réponses doivent être considérées avec une extrême prudence et notamment en tenant compte de ce que les sociologues ont l'habitude d'appeler la « désidérabilité sociale » des enquêtés, c'est-à-dire leur propension naturelle à vouloir donner d'eux une bonne image. L'imposition de cette question sur les raisons de leur non-fréquentation a pu les brutaliser, leur infliger une certaine « violence symbolique » pour reprendre une expression de Pierre Bourdieu, et les

conduire à adopter une stratégie de dénégation de leur désintérêt pour ce type d'établissement culturel, donc pressenti comme valorisé socialement.

Deux grands types de réponses ont pu être dégagés :

- Une dénégation de désintérêt, la mise en avant d'obstacles à la venue à la médiathèque :

Obstacles évoqués	Citations et numéros des observations
Manque de temps	<ul style="list-style-type: none"> - « Manque de temps, peut-être » (O2) - « Pas le temps » (O6 + O32 + O33 + O35) - « Manque de temps » (O9 + O27 + O49) - « Pas beaucoup de temps » (O10) - « [...] je n'ai plus le temps de bouquiner comme auparavant » (O20) - « Avec mes horaires de travail, ce n'est pas évident » (O31) - « [...] Je suis toujours pressée, je manque de temps » (O50) <p>TOTAL = 12 citations / 29 observations</p>
Timidité/inhibition	<ul style="list-style-type: none"> - « Je n'ose pas y aller seule » (O36) - « ... peut-être aussi que je n'ai pas osé franchir la porte » (O50) <p>TOTAL = 2 citations / 29 observations</p>
Absence d'information	<ul style="list-style-type: none"> - « ...Je ne sais pas si c'est payant ou pas » (O7) - « Je ne sais pas ce qui est proposé, je manque d'information » (O22) <p>TOTAL = 2 citations / 29 observations</p>
Eloignement	<ul style="list-style-type: none"> - « Je vais rarement en ville » (O44) <p>TOTAL = 1 citation / 29 observations</p>

Ainsi 17 répondants sur 29 (soit 57 %) avancent ce type d'explication qui met en avant des obstacles. On remarque très nettement que le manque de temps est la raison (l'argument ? pour certains) la plus citée. Mais quelle est l'explication véritable qui se dissimule derrière cette réponse ? Un manque de temps avéré et une inadéquation des horaires de la médiathèque (rappelons que le questionnaire a été administré un samedi, jour où la médiathèque est ouverte toute la journée, du moins de 9h30 à 17h30) ou un intérêt moindre pour l'équipement mis à disposition ? Les explications réelles varient probablement d'un enquêté à l'autre et peuvent même se confondre pour certains.

- Une reconnaissance d'un manque d'intérêt personnel, d'une inexistence de besoin ou d'une absence d'envie :

Explications	Citations et numéros des observations
Manque d'intérêt personnel	<ul style="list-style-type: none"> - « Aucun intérêt » (O4) - « Avant j'allais à la bibliothèque mais maintenant ça ne m'intéresse plus d'aller à la médiathèque. Ce qu'ils ont, je peux l'avoir chez moi » (O11) - « L'esprit, technologies modernes qui ne m'intéressent pas » (O30) - « Je ne suis pas intéressée pour l'instant » (O37) <p>TOTAL = 4 citations / 29 observations</p>
Inexistence de besoin	<ul style="list-style-type: none"> - « Je n'ai pas encore trouvé l'utilité »... (O8) - « J'allais avant à la bibliothèque mais maintenant que je suis veuf, je n'ai plus de raisons particulières d'y aller » (O12) - « Dans ma commune, il y a une petite bibliothèque » (O14) - « Je n'en ai pas l'utilité pour l'instant » (O15) - « Je ne suis plus dans les études » (O20) - « Je n'ai pas besoin d'y aller » (O38) <p>TOTAL = 6 citations / 29 observations</p>
Absence d'envie	<ul style="list-style-type: none"> - « Je n'ai pas envie » (O46) <p>TOTAL = 1 citation sur 29 observations</p>

On peut noter ici que si désintérêt il y a, il ne semble en revanche pas y avoir de rejet, pas de véritable antipathie des sondés vis-à-vis de la médiathèque. Le manque d'intérêt ou de besoins est personnel et surtout contextuel (observation 11 : « Avant j'allais à la bibliothèque mais maintenant ça ne m'intéresse plus d'aller à la médiathèque ; observation 37 : « Je ne suis pas intéressé pour l'instant » ; observation 8 : « Je n'ai pas encore trouvé l'utilité ; observation 12 : « J'allais avant à la bibliothèque mais maintenant que je suis veuf, je n'ai plus de raisons particulières d'y aller » ; observation 15 : « Je n'en ai pas l'utilité pour l'instant ; observation 20 : « Je ne suis plus dans les études »). Un nombre important d'enquêtés se réservent la possibilité future de fréquenter l'établissement.

Une partie de ces constatations sont confirmées par les réponses des visiteurs aux questions qui les interrogent sur les raisons de leur retour ou de leur non-retour à la médiathèque (question 13 ou 14 en fonction de la réponse fournie à la question 12).

Les six personnes ayant répondu qu'elles ne pensaient pas retourner à la médiathèque n'avancent généralement pas comme explication leur rejet de

l'établissement mais bien davantage leur manque de temps ou d'intérêt personnel et immédiat : « Pas de besoin particulier dans l'immédiat » (observation 1), « Ça ne m'intéresse pas » (observation 17), « Rien ne m'attire » (observation 25), « Je n'ai rien à y faire » (observation 26), « Pas le temps » (observation 39), « J'ai arrêté les études » (observation 43). Pour ce qui est des quatorze personnes ayant affirmé qu'elles pensaient retourner à la médiathèque, elles sont nombreuses à employer des propositions conditionnelles débutant par *dès que* ou *si* : « dès que j'en aurai besoin » (observation 5), « Si j'ai besoin » (observation 19), « Si j'ai besoin de documentation » (observation 40), « Si j'ai besoin d'un livre ou de renseignements » (observation 41).

La médiathèque est alors vue comme un équipement de recours. Notons aussi que deux enquêtés ayant répondu à cette question 14 avancent des motivations qui ne sont pas strictement personnelles et égotistes en répondant que l'offre de la médiathèque sera utilisée mais concernera autrui, ici les enfants : « pour les activités des enfants » (observation 21), « pour les devoirs des enfants » (observation 24). Ce type de réponse est intéressant, la formulation de l'*ego* de ces répondants est d'une certaine façon gommée ou inexistante (aucun pronom personnel de la première personne employé et même une absence significative de pronom possessif pour introduire *enfants*), ils ne semblent pas imaginer, ou du moins le dénie implicitement, d'intérêt étroitement personnel à fréquenter la médiathèque.

Ces analyses, réalisées à partir des réponses aux questions 10, 11, 12, 13, 14 et 17, concluant à un certain manque d'intérêt personnel de nombreux enquêtés, manque d'intérêt personnel qui ne s'accompagne néanmoins pas de rejet mais bien davantage d'une certaine reconnaissance de l'utilité d'une médiathèque peuvent s'appliquer aussi aux réponses des « non-visiteurs » aux questions 18 (« Pour vous, qu'est-ce qu'une médiathèque ? ») et 19 (« Quelle image avez-vous de la médiathèque ? »). La formulation de la question 19, volontairement très générale et un peu floue, a engendré des réponses très axiologiques, pertinentes à analyser. Tentant d'établir une typologie de ces réponses, nous avons jugé qu'elles étaient de deux sortes, très différenciées :

- Appréciations esthétiques (10 citations sur 25 observations) :

- « Jolie. Ressemble de l'extérieur à un terrain de foot en miniature » (observation 4) +
- « Jolie » (observation 9) +
- « C'est un summum de modernisme mais je ne trouve pas ça bien. Pas joli. » (observation 11) -
- « Elle est trop moderne. C'est pas pareil. J'aimais bien celle qu'il y avait là-bas [...] il y avait du parquet [...] Je ne voyais pas la bibliothèque comme ça » (observation 14) -
- « Pas belle » (observation 15) -
- « Bonne présentation, belle réalisation » (observation 30) +
- « Vu de l'extérieur, ça paraît sympa. L'architecture est sympa » +
- « C'est très bien mais l'architecture est moche » [réponse mixte] (observation 36) -
- « [...] Elle masque tout sur la place. Le style ne va pas » (observation 37) -
- « Moche vue de l'extérieur [...] » (observation 50) -

On observe ici que les réponses sont très tranchées et que l'esthétisme de la médiathèque est loin d'être consensuel ! Dans tous les cas, beaucoup de répondants y sont sensibles. L'architecture laisse, en effet, peu indifférent. Mais répondre à cette question d'image en avançant des réponses sur l'esthétisme de l'équipement, ne serait-ce pas une preuve d'une certaine indifférence quant à la qualité et à la pertinence des services proposés ? Il est difficile de trancher, la question reste posée.

• Appréciations sur l'utilité de l'équipement (11 citations sur 25 observations):

- « Peut être intéressant pour certaines personnes (surtout pour les étudiants) » (observation 2) +
- « C'est bien construit pour certaines personnes, surtout ceux qui aiment lire » (observation 3) +
- « C'est pas mal pour la culture, pour les gens qui veulent se cultiver l'esprit » (observation 6) +
- « C'est bien, c'est nécessaire » (observation 16) +
- « C'est plus pour les enfants que pour les adultes » (observation 22) +

- « C'est une structure intéressante. C'est ouvert pour attirer les gens » (observation 27) +
- « Je ne sais pas. De l'argent foutu en l'air » (observation 32) -
- « Très bonne car on peut apprendre » (observation 33) +
- « C'est très bien mais l'architecture est moche » (observation 36) +
- « C'est bien pour les jeunes » (observation 44) +
- « C'est intéressant pour ceux qui en ont besoin » (observation 49) +

Deux remarques s'imposent. D'abord, on constate que tous ces répondants ne se sont pas arrêtés à l'enveloppe extérieure de la médiathèque, on observe également que l'utilité de la médiathèque est beaucoup plus consensuelle que son esthétisme, seul un sondé s'inscrit contre ce mouvement général en déclarant que la création de la médiathèque constitue un gaspillage financier (« De l'argent foutu en l'air », observation 32). Ensuite, il est intéressant de noter que l'utilité évoquée n'est pas présentée comme personnelle, ce qui corrobore ce que nous avons déjà remarqué au sujet des « visiteurs ». La préposition « pour » introduisant un groupe d'individus différents ou différenciés de l'enquête est très fréquente, elle est utilisée par six répondants : « pour certaines personnes (surtout pour les étudiants) », « pour certaines personnes, surtout ceux qui aiment lire », « pour les gens qui veulent se cultiver l'esprit », « C'est plus pour les enfants que pour les adultes », « C'est bien pour les jeunes », « pour ceux qui en ont besoin » (observations 2, 3, 6, 22, 44 et 49). Par ce type de réponses, les répondants suggèrent qu'ils ne se sentent pas directement concernés par l'offre de la médiathèque, essentiellement parce qu'ils ont quitté le système éducatif et scolaire. Dans leurs représentations, la médiathèque est une sorte d'équipement parascolaire ou une institution culturellement sélective et orientée (en direction des lecteurs principalement). Les réponses de deux répondants à la question 18 (Pour vous qu'est-ce qu'une médiathèque ?) recourent très clairement ce type de déduction : « C'est pour les jeunes, c'est pour les études, ça remplace une bibliothèque, c'est plus moderne, il y a de tout, c'est pour s'instruire » (observation 37), « C'est pour tout, pour les livres. C'est pour les enfants, pour l'école, les études » (observation 38). Là, alors que la question ne les y invitait pas explicitement, ces enquêtés

s'excluent totalement de ce qu'ils considèrent être la population de chalandise de la médiathèque.

Quelques réponses à la question 19 (« Quelle image avez-vous de la médiathèque ?) échappent à la classification esquissée. Parce qu'elles sont pertinentes à examiner et parce qu'une analyse rigoureuse ne peut faire l'économie d'une prise en compte exhaustive de l'ensemble des réponses, nous les citons ici :

- « bonne image » (observation 12)
- « C'est mieux qu'avant. Ca donne l'image d'une ville jeune, dynamique (observation 20)
- « C'est jeune [...] » (observation 22)
- « Je ne sais pas [...] » (observation 33)
- « Je ne sais pas » (observation 34)
- « Aucune. Pas d'idée » (observation 35)
- « Elle est mal placée, ça aurait été mieux si elle avait été entre les écoles » (observation 37)
- « c'est mal situé. Il n'y a plus de place pour se garer »

Toutes ces réponses hétéroclites ont en commun de témoigner d'une absence d'intérêt porté à l'équipement ou d'un intérêt personnel très mineur. Trois répondants déclarent ne pas savoir répondre, notons aussi que cinq enquêtés parmi les non-visiteurs n'ont pas répondu à la question posée. La très sommaire réponse « Bonne image » (observation 12) est très imprécise à l'image de la question posée, il est difficile d'en conclure quelque chose, si ce n'est sans doute que la personne interrogée est relativement indifférente à l'établissement qui nous intéresse. Deux répondants se positionnent en positif mais leur réponses ne témoignent pas d'un intérêt personnel flagrant : « C'est mieux qu'avant. Ca donne l'image d'une ville jeune, dynamique », « C'est jeune » (observations 20 et 22). Deux autres répondants avancent clairement un positionnement négatif sur la médiathèque, relatif à son emplacement sur la place de la République, et suggèrent nettement leur absence d'intérêt, voir en l'occurrence leur antipathie : « C'est mal situé. Il n'y a plus de place pour se garer » (observation 38), « Elle est mal placée, ça aurait été mieux si elle avait été entre les écoles » (observation 37). L'un se sent littéralement spolié d'une commodité (se garer sur la place de la République),

l'autre³⁶ montre par sa réponse qu'il n'est pas concerné par ce type d'institution qu'il semble imaginer essentielle mais simplement complémentaire de l'institution scolaire, une sorte d'annexe des écoles en somme.

2.5. Un équipement « trop moderne » pour une frange de la population ? (hypothèse 5)

Nous avons fait l'hypothèse qu'un certain nombre de personnes qui fréquentaient l'ancienne bibliothèque étaient rebutées par le modernisme de la médiathèque, ce rejet d'une structure jugée « trop moderne » expliquant alors leur non-fréquentation ou leur non-venue à la médiathèque. Sur vingt-deux répondants à la question 30 (« Pourquoi utilisez-vous la médiathèque ? »), quatre d'entre eux (soit quand même 18 %) avancent comme explication le transfert de structure et la configuration moderne du nouvel équipement, accusé de « cacher les livres », de surexposer aux regards ses usagers et d'annihiler les contacts humains. Les discours malgré leur longueur méritent d'être cités *in extenso*. Cette propension des interviewés à détailler ce qui peut être appelé du mépris pour la nouvelle médiathèque relève d'un mécontentement exacerbé, d'une certaine nostalgie et surtout d'un sentiment fort de dépossession :

- observation 11 : « J'utilisais davantage la bibliothèque car j'aimais le contact humain qu'il n'y a plus à la médiathèque. On n'avait pas l'impression du temps qui passe »
- observation 14 : « L'ancienne bibliothèque ressemblait plus à une bibliothèque, c'était plus fermé, elle me plaisait mieux »
- observation 25 : « Les livres étaient intéressants [observons que presque tous les livres de l'ancienne bibliothèque ont été transférés à la médiathèque et que le fonds est même plus important dans la nouvelle structure]. Là, on ne voit pas, c'est trop vide »
- observation 29 : « Là-bas les gens étaient moins dérangés pour leur travail. Ici l'espace est trop libre. La bibliothèque là-haut ça faisait plus sérieux. Maintenant, c'est plus moderne et moins spectaculaire, c'est pas un endroit où il y a des livres, des bouquins, jusqu'au plafond. »

³⁶ Précisons que le répondant est un adulte en activité.

Sur ces quatre personnes, deux (observations 11 et 14) ne sont même pas venues visiter la médiathèque et ainsi mettre à l'épreuve leurs *a priori*. A examiner les profils de ces individus reprochant à la médiathèque son modernisme, on constate que ce sont toutes des femmes qui ont respectivement 35, 43, 63 et 73 ans et dont le niveau de diplôme est peu élevé (certificat d'étude, CAP ou brevet). On remarque qu'elles ont pour la plupart d'entre elles une conception assez restrictive de la bibliothèque – la bibliothèque étant exclusivement associée à l'univers du livre et de l'érudition –, moins démocratique et plus élitiste, la bibliothèque idéale étant pour elles une institution intimiste mais prestigieuse, fermée et immobile, qui impressionne et exige un respect rigoureux d'un code de conduite préétabli. Quelle explication avancer pour mieux comprendre cette corrélation entre ce faible niveau de diplômes et des définitions assez conservatrices de ce qu'est une bibliothèque exemplaire ? La fréquentation d'une bibliothèque assez élitiste serait-elle un ersatz culturel et social au manque de diplôme ? Compensation que n'offrirait pas la médiathèque, trop accessible ? La question mérite d'être posée.

Quoiqu'il en soit, on constate que si le « modèle médiathèque » - pour reprendre à nouveau l'expression de François Rouet - n'est depuis longtemps plus guère remis en cause par les bibliothécaires de lecture publique, s'il est aujourd'hui considéré comme une avancée professionnelle à maintenir ou à mettre en place pour conquérir de nouveaux publics, il n'en demeure pas moins qu'il ne convient pas à tous les publics, une frange de la population s'étant acclimatée à des équipements considérés maintenant comme désuets et trop élitistes.

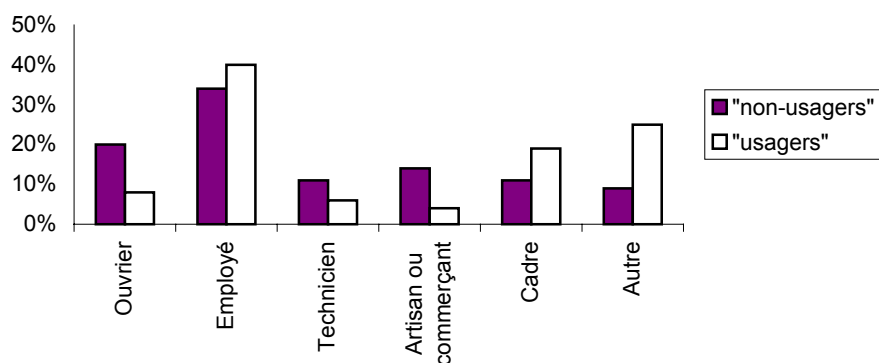
A toutes ces raisons d'explication de non-fréquentation de la médiathèque, qui avaient été posées comme hypothèses et qui ont été toutes en partie vérifiées, s'ajoute le poids traditionnel des déterminants socioculturels tels que les ont décrits et commentés les enquêtes classiques de sociologie des bibliothèques³⁷.

³⁷ Citons notamment deux enquêtes reconduites régulièrement : l'enquête du Ministère de la Culture reconduite sur Les Pratiques culturelles des Français (cf. bibliographie) et l'enquête sur *L'expérience et l'image des bibliothèques* (1979, 1997) pilotée par la DLL et le service Etudes et recherche de la Bibliothèque du Centre Pompidou.

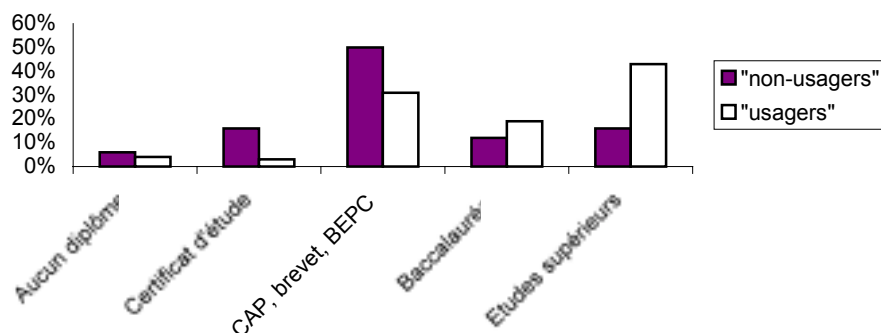
2.6. Le poids classique des déterminants socioculturels

Les graphiques ci-dessous, réalisés à partir des données recueillies, illustrent particulièrement bien la corrélation entre non-fréquentation et niveau de diplôme peu élevé. Habiter dans un des quartiers répertoriés comme les plus défavorisés de la ville n'encourage pas non plus la fréquentation de la médiathèque. Le fait d'être ouvrier, commerçants³⁸ ou artisans est également discriminant.

Graphique comparatif des catégories professionnelles des "non-usagers" et des "usagers" en activité

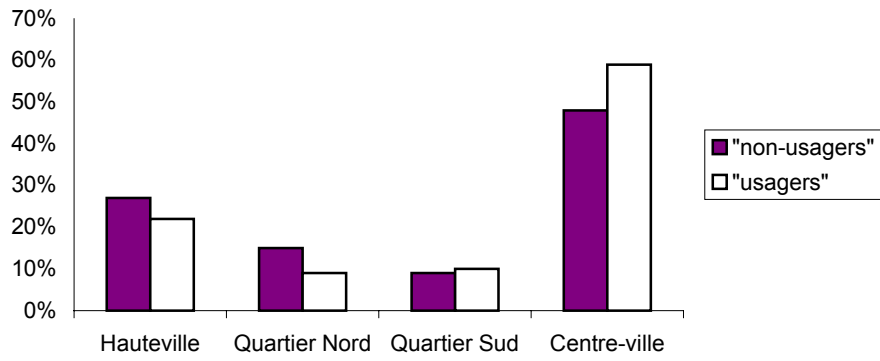


Graphique comparatif des niveaux d'études des "non-usagers" et des "usagers"



³⁸ Observons cependant que l'enquête auprès des non-usagers a été effectuée le samedi, jour de pleine activité pour les commerçants, qui sont d'ailleurs peu avantagés par les jours d'ouverture de la médiathèque (fermeture le lundi), nous étions néanmoins postée dans la rue entre 12h et 14h pour pondérer ce biais.

Graphique comparatif des quartiers d'habitation des "non-usagers" et des "usagers" lexoviens



Conclusion

Connaîtrions-nous mieux les non-usagers ?

Cette question en forme de paradoxe n'est pas si déplacée qu'elle peut paraître de prime abord. La plupart des hypothèses concernant les usagers avaient été essentiellement formulées à partir d'observations effectuées pendant le stage lors des permanences de service public qui nous avaient été attribuées et à partir de conversations informelles et récurrentes avec des agents de la médiathèque. Or les deux hypothèses qui nous semblaient les plus fondées (une recomposition sociologique des publics et un fort cloisonnement des espaces, des publics et des usages) ont été globalement ou en partie invalidées par l'analyse des données recueillies grâce à l'enquête.

Il n'y a pas, en effet, de véritable recomposition sociologique des publics ou du moins elle n'est pas unilatérale, les nouveaux publics « captés » et fidélisés n'ont pas un profil ressemblant à celui des non-usagers - certains l'ont, d'autres pas du tout. Il est possible, en revanche, de parler d'un élargissement de la captation aux deux extrémités de l'échelle socioculturelle (plus de forts diplômés, plus de faibles diplômés ; plus de cadres, plus d'ouvriers). Quant à l'accusation qui plane sur les médiathèques d'écarter les plus âgés au profit d'un public plus jeune, elle n'est pas vérifiée à Lisieux. Les jeunes sont certes surreprésentés mais la recomposition générationnelle ne semble n'être qu'un leurre.

Le sentiment de cloisonnement des secteurs et des publics, que nous partageons avec nos collègues, paraît lui aussi être infondé. La part des usagers mono-utilisateurs d'espaces et de supports est infime, ce n'est finalement qu'un effet de surface qui, tout comme le faible chiffre d'abonnés qui minorait la fréquentation globale, dissimule une des réussites de la médiathèque : la

généralisation des appropriations multi-ressources, l'offre créant bien la demande. Les usagers qui utilisaient l'ancienne structure ne sont pas restés repliés sur leurs anciens usages, ils ont au contraire très fortement enrichi leurs pratiques. Les « nouveaux venus », quant à eux censés être venus – à tort ou à raison d'ailleurs - par l'attrait de la modernité, de l'audiovisuel et des nouvelles ressources sont même paradoxalement les moins utilisateurs de ces nouvelles offres de la médiathèque.

Le nouvel équipement a engendré de nouvelles pratiques qui ne sont pas seulement imputables aux nouveaux venus, tous mettant à profit la diversité de l'offre multimédia mais tous n'ayant pas les mêmes modalités d'accès aux ressources et les mêmes rythmes de fréquentation, les nouveaux venus du fait de leur moindre recours à l'emprunt n'étant pas pour autant des « usagers de seconde zone » dans la mesure où ils déclarent généralement venir plus souvent que les anciens usagers à la médiathèque.

Cette invalidation de nos deux hypothèses de départ qui semblaient pourtant les plus solides - et ne se basaient en fait que sur des présupposés professionnels - nous montre finalement que seul un examen poussé et quantifiable permet de rendre compte des usages de ceux que nous pensons connaître le mieux

Les hypothèses ayant trait aux raisons de non-fréquentation d'un équipement pourtant implanté en plein centre-ville et largement médiatisé – avec une insistance forte sur l'introduction de nouvelles ressources supposées attirer les publics peu familier de l'imprimé ou du moins du livre – ont finalement été presque davantage confirmées.

Il n'en demeure pas moins – et c'est sans doute là que se trouve l'apport principale de cette enquête - que nous ignorions à quel point la « culture de la bibliothèque » était parfois étrangère à ces non-publics. A observer les « scores » très médiocres des répondants aux questions de connaissance (d'expérience) très basique, le professionnel ne peut qu'être effaré. La médiathèque célèbre pour son architecture, sa longue genèse et les polémiques qu'elle a déclenchées serait-elle en définitive une grande inconnue pour une partie très importante de la population à desservir ? La première hypothèse formulée, la mieux validée aussi (la méconnaissance des modes d'accès facilités) en cache plusieurs autres, plus

difficiles à vérifier celles-là. La médiathèque communiquerait-elle mal ? L'événementiel prendrait-il le pas sur la diffusion d'informations basiques - informations (trop) évidentes pour nous, mais moins évidentes pour ceux qui ne sont jamais entré dans une bibliothèque ? (« La médiathèque c'est gratuit ou presque », « L'entrée est libre et la consultation gratuite sans formalités »...) Plus informés, les non-usagers actuels viendraient-ils pour autant ? Nous serions prête à opter pour une réponse affirmative mais peut-être n'est-ce là encore qu'une impression. Néanmoins à considérer, comme nous le croyons, qu'une offre culturelle, quand elle n'est ni élitiste ni confidentielle, crée nécessairement de la demande et n'y répond pas seulement, le pari d'une communication externe plus efficiente et plus volontariste pour renforcer et élargir encore la fréquentation de la médiathèque vaut peut-être le coup d'être tenté.

Bibliographie

Ouvrages

BALLEY Chantal, LADREFFOUX Raymonde, PETIT Michèle. *De la bibliothèque au droit de cité : parcours de jeunes.* Paris : Bibliothèque publique d'information, 1997, 365 p. (Etudes et recherche).

BARBIER-JOUVET Jean-François, POULAIN Martine. *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou* (enquête de 1982). Paris : Bibliothèque publique d'information, 1986, 295 p.

BERTRAND Anne-Marie. *Bibliothèques territoriales, identité et environnement.* Paris : CNFPT, 1999, 54 p. (Culture).

BERTRAND Anne-Marie. *Les publics des bibliothèques.* Paris : CNFPT, 1999, 77 p. (Culture).

BERTRAND Anne-Marie. *Les bibliothèques municipales : acteurs et enjeux.* Paris : Cercle de la Librairie, 1994, 157 p. (Bibliothèques).

Les bibliothèques municipales et leurs publics, Pratiques ordinaires de la culture. Paris : Bpi/Centre Pompidou, 2001, 286 p. (Etudes et recherche).

CALENGE Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques.* Paris : Cercle de la Librairie, 1999, 444 p. (Bibliothèques)

COMBESSIE Jean-Claude. *La méthode en sociologie* (3^e édition). Paris : La Découverte, 2001, 123 p. (Repères).

ESQUENAZI Jean-Pierre. *Sociologie des publics.* Paris : La Découverte, 2003, 122 p. (Repères).

EVANS Christophe. *La Bpi à l'usage : 1978-1995 : analyse comparée des profils et des pratiques (enquête de 1995).* Paris : Bibliothèque publique d'information, 1998, (Etudes et recherche), 184 p.

L'expérience et l'image des bibliothèques municipales : enquête par sondage auprès de la population nationale : décembre 1979. Paris : ARCMc, 1979, 259 p.

GHIGLIONE Rodolphe, MATALON Benjamin. *Les enquêtes sociologiques : Théories et pratique.* Paris : Armand Colin, 1998, 301 p. (U Sociologie).

KOENIG Marie-Hélène (dir.). *Connaître les publics : savoir pour agir.* Villeurbanne : IFB, 1998, 152 p. (La boîte à outils).

MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION. *Les Pratiques culturelles des français : enquête de 1997.* Paris : La Documentation française, 1998.

POISSENOT Claude. *Les adolescents et la bibliothèque.* Paris : Bibliothèque publique d'information, 1997, 360 p. (Etudes et recherche).

POULAIN Martine. *Constances et variances : les publics de la Bibliothèque publique d'information, 1982-1989 (enquête de 1988).* Paris : Bibliothèque publique d'information, 1990, 77 p.

ROUET François. *La Grande mutation des bibliothèques municipales : modernisation et nouveaux modèles.* Paris : La Documentation française, 1998, 196 p.

Articles et contributions

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

BERTRAND Anne-Marie. « La médiathèque questionnée », *Bulletin des bibliothèques de France*, 1994, t. 39, n° 2, p. 8-12.

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

BERTRAND Anne-Marie, HERSENT Jean-François. « Les usagers et leur bibliothèque municipale », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1996, t. 41, n° 6, p. 8-16.

BERTRAND Anne-Marie. « A bonne question, mauvaises réponses ? », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2002, t. 47, n° 1, p. 9-11. **CALENGE Bertrand.** « Les BM à la recherche de leurs usagers », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, t. 48, n° 1, p. 88-90.

CALENGE Bertrand. « Publics nomades, bibliothèque familière : enquête sur le public de la bibliothèque municipale de Lyon », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, t. 48, n° 6, p. 67-72.

CHOURROT Olivier. « Messages de lecteurs : le cahier de suggestions en bibliothèque », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1997, t. 42, n° 4, p. 30-34.

COISY Bernard. « Quelques pistes à explorer », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, t. 48, n° 1, p. 90-92.

COMBET Claude. « Les médiathèques : quels publics ? », *Livres Hebdo*, 1995, n° 154, p. 62.

DAMIEN Robert. « L'analyse de Robert Damien », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, t. 48, n° 1, p. 101.

DEBRION Philippe. « La médiathèque du Canal à Saint-Quentin-en-Yvelines », *Bulletin des bibliothèques de France*, 1994, t. 39, n° 2, p. 31-35.

DELAUNE Anne-Marie. « La médiathèque incertaine ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 1991, t. 36, n° 1, p. 8-11.

DUFOUR Jean. « L'an 2 de la médiathèque ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 1994, t. 39, n° 2, p. 18-25.

DUPERRIER Alain. « Un modèle en question », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, t. 48, n° 1, p. 93-95.

EVANS Christophe. « Usagers et usages en bibliothèques ». *Les Bibliothèques en France*. Paris : Cercle de la Librairie, 1998 (Bibliothèques), p. 201-224.

EVANS Christophe, HERSENT Jean-François. « A propos de l'explication sociologique de la fréquentation des bibliothèques », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2002, t. 47, n° 1, p. 12-14.

EXPERTIER Catherine, OUDJAUDI Maryse. « Grille d'analyse des publics et de leurs motifs d'éloignement », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2000, t. 45, n° 2, p. 80-86.

GIRARD-BILLON Aline, HERSENT Jean-François. « Les non-usagers des bibliothèques parisiennes ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, t. 43, n° 5, p. 43-44.

HEDON Guy. « L'évolution des utilisateurs d'Internet en bibliothèque, la bibliothèque de la grand'Place à Grenoble », *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n° 5, p. 40-45.

JACQUES Jean-François. « La médiathèque d'Issy-les-Moulineaux », *Bulletin des bibliothèques de France*, 1994, t. 39, n° 2, p. 36-37.

LAHARY Dominique. « A nouvel équipement, public nouveau ? », *Bulletin d'information de l'ABF*, n° 151, 1991.

LAHARY Dominique. « Le comble du bibliothécaire », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2002, t. 47, n° 1, p. 18.

LEREBOURS Jean-Loup. « La médiathèque d'Arles : vingt mois après », *Bulletin des bibliothèques de France*, 1990, t. 35, n° 5, p. 308-311.

LEROY Pascal. « D'une statistique globale et du travail sur le terrain », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, t. 48, n° 1, p. 95-96.

MARIN François. « La nouvelle bibliothèque de Saint-Etienne », *Bulletin des bibliothèques de France*, 1994, t. 39, n° 2, p. 26-30.

PEREZ Patrick, SOLDINI Fabienne, VITALE Philippe. « Usages conflictuels en bibliothèque, une lecture sociologique », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2002, t. 47, n° 1, p. 4-8.

POISSENOT Claude. « Les raisons de l'absence », *Bulletin des bibliothèques de France*, 1993, t. 38, n° 6, p. 15-27.

POISSENOT Claude. « Usages et usagers du multimédia en bibliothèque : une enquête à la médiathèque de Nancy ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, t. 43, n° 5, p. 52-56.

POISSENOT Claude. « Penser le public des bibliothèques sans la lecture ? », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2001, t. 46, n° 5, p. 4-12.

POISSENOT Claude. « Le réel et ses analyses », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2002, t. 47, n° 1, p. 19-20.

POULAIN Martine. « L'effet médiathèques : quelle culture pour quels publics ? ». *Pour une sociologie de la lecture, lectures et lecteurs dans la France contemporaine*. Paris : Cercle de la Librairie, 1988 (Bibliothèques), p. 225-238.

POULAIN Martine. « Usages en bibliothèques publiques ». *Pour une sociologie de la lecture, lectures et lecteurs dans la France contemporaine*. Paris : Cercle de la Librairie, 1988 (Bibliothèques), p. 195-213.

POULAIN Martine. « Les publics et les bibliothèques : deux ou trois choses que nous savons d'eux ». *Publics et usages des bibliothèques : un défi pour la coopération*. Paris : Bibliothèque publique d'information, 1998, p. 101-105.

POUTS-LAJUS Serge, TIEVANT Sophie. « Observation des usages d'Internet dans différents lieux d'accès public », *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n° 5, p. 30-34.

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

« Les publics des bibliothèques musicales », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2001, t. 46, n° 2, p. 21-29.

RANJARD Sophie. « Pratiques et attentes des publics des médiathèques, Méthodes et techniques d'enquêtes », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2000, t. 45, n° 5, p. 102-107.

REMY Patrick. « Ouvrir un espace d'intervention aux usagers », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, t. 48, n° 1, p. 99-100.

RIPON Romuald. « Les publics du site Tolbiac-François-Mitterrand, résultats de l'enquête de janvier 1999 », *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n° 6, p. 29-39.

TABAH Dominique. « La bibliothèque et son public, grandeur nature », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2002, t. 47, n° 1, p. 14-17.

Table des annexes

ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE DESTINÉ AUX USAGERS DE LA MÉDIATHÈQUE	I
ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE DESTINÉ AUX NON-USAGERS DE LA MÉDIATHÈQUE	VII

Annexe 1 : questionnaire destiné aux usagers de la médiathèque

Plus d'un an après l'ouverture de la médiathèque, ce questionnaire vise à mieux connaître vos différents usages de l'établissement.

Il est strictement anonyme et s'adresse aux personnes de 14 ans et plus, venues au moins déjà deux fois à la médiathèque.

Une fois rempli, vous pouvez le déposer dans l'urne à l'accueil.

Merci de votre collaboration.

.....

Par quel moyen avez-vous connu la médiathèque ?

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

La première fois que vous êtes entré à la médiathèque, vous l'avez fait :

par simple curiosité, vous avez vu le bâtiment et vous avez eu envie d'y entrer
par simple curiosité, vous aviez entendu parler de la médiathèque et vous avez eu envie de voir ce que c'était
dans un but déterminé, précisez :.....

Au cours des derniers mois, diriez-vous que vous êtes venu ici :

plusieurs fois par semaine
une fois par semaine
une ou deux fois par mois
moins souvent

Vous venez généralement :

seul(e)
accompagné(e) d'amis
en famille

Etes-vous abonné ?

oui non

Si non, pourquoi ?

Vous trouvez les tarifs trop élevés
Vous n'aimez pas emprunter, vous préférez acheter
Vous n'aimez pas les contraintes de l'emprunt (vous jugez les durées de prêt trop courtes, vous avez peur d'avoir du retard...)
Vous n'en avez pas besoin
Vous n'avez pas envie de figurer dans des fichiers informatiques
Autres (*précisez*) :.....

Fréquentez-vous l'espace presse dans le hall ?

oui non

Si oui, vous le fréquentez pour :

	Souvent	Parfois	Très rarement	Jamais
Lire la presse sur place				
Emprunter chez vous des magazines				
D'autres usages <i>Précisez :</i>				

Diriez-vous que vous venez dans cet espace presse en général pour :

(plusieurs réponses possibles)

le plaisir/la détente

le contact

le savoir

le travail

l'ambiance

autres (*précisez*) :

Fréquentez-vous la salle adulte ?

oui non

Si oui, vous la fréquentez pour :

	Souvent	Parfois	Très rarement	Jamais
Travailler sans utiliser les documents et les ressources proposées				
Faire des recherches documentaires, lire ou consulter des documents sur place				
Emprunter chez vous des romans, des documentaires, des bandes dessinées				
D'autres usages <i>Précisez :</i>				

Diriez-vous que vous venez dans cette salle adulte en général pour :

(plusieurs réponses possibles)

le plaisir/la détente

le contact

le savoir

le travail

l'ambiance

autres (*précisez*) :

Fréquentez-vous l'espace informatique ?

oui non

Si oui, vous fréquentez cet espace pour :

	Souvent	Parfois	Très rarement	Jamais
Surfer sur le web par plaisir sans but précis				
Faire des jeux				
Vous initier à Internet, à l'utilisation d'un ordinateur, à la bureautique				
Envoyer du courrier électronique à des amis				
Faire du « chat » (conversation en ligne)				
Faire des recherches scolaires, universitaires ou professionnelles				
Trouver des renseignements relatifs à vos centres d'intérêt				
Réaliser des travaux bureautiques pour vous personnellement				
Réaliser des travaux bureautiques pour vos études, pour votre travail, pour une recherche d'emploi				
D'autres usages <i>Précisez :</i>				

Diriez-vous que vous venez dans cet espace informatique en général pour :

(plusieurs réponses possibles)

le plaisir/la détente

le contact

le savoir

le travail

l'ambiance

autres (*précisez*) :

Fréquentez-vous l'espace audio-vidéo ?

oui non

Si oui, vous fréquentez cet espace pour :

	Souvent	Parfois	Très rarement	Jamais
Ecouter sur place des CD				
Emprunter chez vous des CD				
Emprunter chez vous des cassettes vidéo VHS				
Emprunter chez vous des DVD				
Emprunter chez vous des CD-roms				
Lire sur place des revues ou des livres en présentation				
Emprunter chez vous des livres ou des revues				
D'autres usages <i>Précisez :</i>				

Diriez-vous que vous venez dans cet espace audio-vidéo en général pour :

(plusieurs réponses possibles)

le plaisir/la détente le contact
le savoir le travail
l'ambiance autres (*précisez*) :

Fréquentez-vous l'auditorium ?

oui non

Si non, pourquoi ?

Vous n'avez pas connaissance de son existence et/ou de la programmation
Les animations programmées ne vous intéressent pas
Vous ne pouvez jamais aller aux animations, vos horaires ne sont pas compatibles
Vous n'avez pas le temps et ce n'est pas votre priorité

Si vous fréquentez l'auditorium, diriez-vous que vous le faites en général pour :

(Plusieurs réponses possibles)

le plaisir/la détente le contact
le savoir le travail
l'ambiance autres (*précisez*) :

Qu'est-ce qui vous plaît à la médiathèque ?

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

Qu'est-ce qui ne vous plaît pas à la médiathèque ?

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

Connaissez-vous l'existence de l'ancienne bibliothèque ?

oui non

Si oui, étiez-vous déjà allé dans cette bibliothèque ?

oui non

Si oui, fréquentez-vous l'ancienne bibliothèque :

davantage, pourquoi :

autant

moins, pourquoi :

Par rapport à l'ancienne bibliothèque quelles nouvelles activités ou quels nouveaux services utilisez-vous à la médiathèque ?

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

Quelques renseignements complémentaires, encore strictement anonymes, qui nous permettront de mieux prendre en compte vos réponses.

Vous êtes :

une femme un homme

Votre année de naissance :

Votre niveau d'étude ou le dernier diplôme que vous avez obtenu :

aucun diplôme
certificat d'études primaires
CAP, BEPC, Brevet des collèges, BEP
Baccalauréat
Etudes supérieures

Votre situation professionnelle :

collégien(ne), lycéen(ne)
étudiant(e)
en activité
en recherche d'emploi
retraité(e)
au foyer

Si vous êtes en activité dans laquelle de ces catégories peut-on classer la profession que vous exercez :

ouvrier
employé
technicien
artisan ou commerçant
cadre
autre (*précisez*) :

Si vous étudiez ou si vous travaillez, le faites-vous à Lisieux ?

oui non

Vous habitez :

Lisieux

Précisez le quartier : Hauteville

Quartier Nord (P. Doumer, Cité-Jardin, Delaunay)

Centre-ville

Quartier Sud (Trevett, Michelet, Creton, Saint-Hippolyte)

Hors Lisieux

Précisez la commune :

Ce questionnaire est maintenant terminé, merci du temps que vous y avez consacré.
Et bon séjour à la médiathèque !

Annexe 2 : questionnaire destiné aux non-usagers de la médiathèque

Questionnaire auprès des non-usagers de la médiathèque

11 et 18 octobre 2003 - ENSSIB B. Hamon

Répondant: personne de 14 ans ou plus venue moins de trois fois à la médiathèque

Lieu de passation: rue du centre-ville

Moment de passation: samedi toute la journée

Questionnaire administré

LA MEDIATHEQUE: QUESTIONS GENERALES

1. Savez-vous s'il existe une médiathèque ou une bibliothèque à Lisieux?

1. oui 2. non

Aller à '18. Ce qu'est une médiathèque pour les ne' si Connaissance d'existence médiath/bib = "non"

2. Comment avez-vous pris connaissance de cette médiathèque?

3. Savez-vous où elle se trouve?

1. oui 2 non

Aller à '4. Déjà allé ou non' si Connaissance localisation = "oui"

Aller à '18. Ce qu'est une médiathèque pour les ne' si Connaissance localisation = "non"

La question n'est pertinente que si Connaissance d'existence médiath/bib = "oui"

4. Est-ce que vous y êtes déjà allé?

- 1 oui 2 non

Aller à '5 Nombre d'entrées' si Plus utilisation de la bib? = "oui"

Aller à '17. Raisons de pas allé' si Déjà allé ou non = "non"

La question n'est pertinente que si Connaissance d'existence médiath/bib = "oui" et Connaissance localisation = "oui"

5. Combien de fois?

6. La première fois que vous êtes entré à la médiathèque, vous l'avez fait:

1. par simple curiosité, vous avez vu ce bâtiment et vous avez eu envie d'y entrer
 2 par simple curiosité, vous en avez entendu parler et vous avez eu envie de voir ce que c'était
 3. dans un but déterminé

La question n'est pertinente que si Déjà allé ou non = "oui"

7. Précisez

8. Qu'y avez-vous fait?

9. Quelle image vous a donné la médiathèque?

10. Qu'est-ce-qui vous a plu?

11. Qu'est-ce-qui vous a déplu?

12. Pensez-vous y retourner?

- 1 oui 2. non

Aller à '13. Raisons retour' si Retour ou non = "oui"

Aller à '14 Raisons non-retour' si Retour ou non = "non"

La question n'est pertinente que si Déjà allé ou non = "oui"

13. Si oui, pour quelles raisons?

14. Si non, pour quelles raisons?

La question n'est pertinente que si Retour ou non = "non"

15. D'après ce que vous avez vu, qu'est-ce qu'on peut y trouver?

16. D'après ce que vous avez vu, que peut-on y faire?

17. Pour quelles raisons?

La question n'est pertinente que si Déjà allé ou non = "non"

18. Pour vous, qu'est-ce qu'une médiathèque?

La question n'est pertinente que si Connaissance d'existence médiath/bib = "non" ou Connaissance localisation = "non" ou Déjà allé ou non = "non"

19. Quelle image avez-vous de la médiathèque?

La question n'est pertinente que si Déjà allé ou non = "non"

20. Que pensez-vous qu'on puisse trouver à la médiathèque?

La question n'est pertinente que si Connaissance d'existence médiath/bib = "non" ou Connaissance localisation = "non" ou Déjà allé ou non = "non"

21. Que pensez-vous qu'on puisse faire à la médiathèque?

La question n'est pertinente que si Connaissance d'existence médiath/bib = "non" ou Connaissance localisation = "non" ou Déjà allé ou non = "non"

QUIZZ MEDIATHEQUE

22. L'entrée de la médiathèque:

- 1 est gratuite 2 est payante
- 3 vous ne savez pas

23. L'entrée de la médiathèque:

- 1. nécessite une inscription, une formalité à remplir
- 2 est libre et anonyme
- 3 vous ne savez pas

24. La consultation sur place de livres, de magazines, de cd, etc.:

- 1. est gratuite 2 est payante
- 3. vous ne savez pas

25. La consultation sur place de livres, de magazines, de cd, etc.:

- 1 nécessite une inscription, une formalité à remplir
- 2 est libre et anonyme
- 3 vous ne savez pas

26. La consultation d'Internet et l'utilisation d'ordinateurs:

- 1 est gratuite 2. est payante
- 3. vous ne savez pas

L'ANCIENNE BIBLIOTHEQUE

27. Aviez-vous connaissance de la bibliothèque qui existait avant l'ouverture de la médiathèque?

- 1 oui
- 2 non
- 3 non, mais vous n'habitez pas Lisieux ou les environs à ce moment-là

Aller à '28. Allé ou non à la bib' si Connaissance ancienne bib = "oui"

28. Y étiez-vous déjà allé?

- 1. oui 2 non

Aller à '29 Plus utilisation de la bib?' si Allé ou non à la bib = "oui"

Aller à '29. Plus utilisation de la bib?' si Allé ou non à la bib = "oui"

La question n'est pertinente que si Connaissance ancienne bib = "oui"

29. Utilisez-vous davantage l'ancienne bibliothèque que vous n'utilisez la médiathèque?

- 1. oui 2. non

Aller à '30. Pourquoi?' si Plus utilisation de la bib? = "oui"

La question n'est pertinente que si Allé ou non à la bib = "oui"

30. Pourquoi?

La question n'est pertinente que si Plus utilisation de la bib? = "oui"

RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

31. Vous êtes:

- 1 une femme 2. un homme

32. Votre année de naissance:

33. Votre niveau d'étude ou le dernier diplôme que vous avez obtenu:

- 1. aucun diplôme
- 2. certificat d'études primaires
- 3. CAP, BEPC, Brevet des collèges, BEP
- 4. baccalauréat
- 5. études supérieures

34. Votre situation professionnelle:

- 1. collégien(ne), lycéen(ne)
- 2. en formation professionnelle
- 3. étudiant(e)
- 4. en activité
- 5. en recherche d'emploi
- 6. retraité(e)
- 7. au foyer

35. Si vous êtes en activité dans laquelle de ces catégories peut-on classer la profession que vous exercez:

- 1. ouvrier
- 2. employé
- 3. technicien
- 4. artisan ou commerçant
- 5. cadre
- 6. autre

La question n'est pertinente que si Situation professionnelle = "en activité"

36. Si 'autre', précisez :

37. Si vous étudiez ou si vous travaillez, le faites-vous à Lisieux?

- 1. oui
- 2. non

La question n'est pertinente que si Situation professionnelle = "collégien(ne), lycéen(ne)" ou Situation professionnelle = "étudiant(e)" ou Situation professionnelle = "en formation professionnelle" ou Situation professionnelle = "en activité"

38. Vous habitez:

- 1. Lisieux
- 2. hors Lisieux

39. Lisieux, précisez le quartier:

- 1. Hauteville
- 2. Quartier Nord (P Doumer, Cité-Jardin, Delaunay)
- 3. Centre-ville
- 4. Quartier Sud (Trevett, Michelet, Creton, Saint-Hippolyte)

La question n'est pertinente que si Habitation = "Lisieux"

40. Hors Lisieux, précisez la commune:

La question n'est pertinente que si Habitation = "hors Lisieux"