

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'étude / janvier 2011

Le prêt illimité en bibliothèque municipale

Alice BILLARD

Sous la direction de Matthieu Desachy
Directeur de la bibliothèque municipale d'Albi

Remerciements

Je voudrais remercier en premier lieu Matthieu Desachy, directeur de la bibliothèque municipale d'Albi, pour son accompagnement tout au long de ce mémoire, et son accueil lors de ma venue à Albi. Je tiens également à témoigner ma reconnaissance aux personnes suivantes, pour l'aide qu'elles m'ont apportée en répondant à mes questions ou en m'accueillant dans leur établissement : l'ensemble du personnel de la bibliothèque d'Albi, en particulier Karine de Fenoyl ; Olivier Ploux, directeur de la médiathèque de Franconville ; Hélène Brochard et Laure Delrue, conservateurs à la bibliothèque municipale de Lille ; Tristan Wallet, directeur de la médiathèque de Marcq-en-Barœul ; Danièle Antoine, responsable de la médiathèque de Saint-Juéry ; Catherine Perrin, directrice de la médiathèque de Martigues ; Florence Lacroix, directrice de la médiathèque de Haguenau ; Stéphanie Besançon, directrice adjointe des Médiathèques de la Communauté de communes de l'Aéroport du Bourget. Je tiens également à témoigner ma reconnaissance à Céline Leclair, DCB 17, qui m'a fait bénéficier de ses réflexions sur la question du prêt illimité.

Je remercie enfin les élus qui ont bien voulu apporter leur point de vue, notamment Dominique Billet, à la ville d'Albi.

Résumé :

Depuis moins de cinq ans, quelques bibliothèques municipales françaises expérimentent un service de prêt à domicile sans limitation du nombre de documents. Alors que la mesure suscite des débats, la comparaison des résultats obtenus permet d'en apprécier les effets, et de pointer les éléments indispensables à la réussite d'une telle entreprise.

Descripteurs :

Prêt (bibliothèques)

Prêt, Systèmes de (bibliothèques)

Prêt à domicile (bibliothèques)

Bibliothèques municipales - France

Abstract :

For less than five years, a number of French public libraries decided to try out suppressing the maximal number of items users can borrow. Even though the decision gives rise to reticence, comparing the returns it gets make possible an appreciation of its consequences, in order to determine the required elements for the success of such a decision.

Keywords :

Library circulation and loans

Charging systems (Libraries)

Direct delivery of books

Public libraries



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :

Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France

disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

Sommaire

SIGLES ET ABREVIATIONS	11
INTRODUCTION.....	13
PREMIERE PARTIE : LES ENJEUX : COURSE AUX CHIFFRES OU CHANGEMENT D'IMAGE ?	15
1 Une réponse à la crise ?.....	15
1.1 <i>Le contexte.....</i>	<i>15</i>
La tendance nationale au tassement des indicateurs	15
La stagnation des inscrits	15
La stagnation de la fréquentation	15
Davantage de non inscrits	16
Prêts : une tendance à la baisse	16
La sociologie de la lecture publique en France	16
1.2 <i>Des bibliothèques qui réagissent.....</i>	<i>18</i>
Hagenau : trouver un nouveau souffle pour un équipement récent.....	18
Lille : enrayer la chute des indicateurs dans un réseau à rénover	18
Un tassement inéluctable pour tous ?.....	19
1.3 <i>D'autres finalités ?.....</i>	<i>20</i>
Une course au prêt ?	20
Albi et Franconville : des indicateurs dans le vert	21
2 Des fondements plus profonds.....	22
2.1 <i>Bibliothèque et contrainte : changer d'image.....</i>	<i>22</i>
Un « système de contraintes »	22
Le système de prêt au cœur du système de contraintes.....	23
Quel caractère dissuasif ?.....	24
Le poids des règles du prêt dans la non fréquentation	25
Des contraintes plus subtiles	26
L'emprunt comme rapport de force	27
Dépasser la contrainte	27
2.2 <i>Une notion dans l'air du temps : la bibliothèque dans la société de l'illimité</i>	<i>27</i>
2.3 <i>Un changement de logique : l'usager au centre</i>	<i>30</i>
Liberté et simplicité pour l'usager	30
Le choix d'une collectivité.....	32
2.4 <i>L'élargissement des conditions de prêt : des évolutions.....</i>	<i>32</i>
DEUXIEME PARTIE - LE PRET ILLIMITE : LA BIBLIOTHEQUE SENS DESSUS DESSOUS ?.....	35
1 Les peurs.....	35
1.1 <i>Le pillage.....</i>	<i>35</i>
Des rayonnages vides	35
Un paradoxe : la baisse de l'offre.....	35
La fin du braconnage.....	36
L'inégalité entre les lecteurs	37
1.2 <i>La surcharge de travail : aspects logistiques.....</i>	<i>38</i>
1.3 <i>La quantité aux dépens de la qualité.....</i>	<i>38</i>
1.4 <i>La perte de conscience du lecteur : des vertus éducatives de la contrainte</i>	<i>39</i>
1.5 <i>Baisse des inscriptions et déficit de données sur les publics</i>	<i>40</i>
Moins d'inscrits.....	40
Une moindre connaissance des publics.....	40

2 La réalité des faits.....	41
2.1 <i>Augmentation des prêts</i>	41
La stabilisation de la baisse des prêts : Martigues	41
Une forte hausse dans un premier temps : Marcq-en-Barœul, Lille, Franconville	41
Sur plusieurs années : hausse puis stabilisation	42
2.2 <i>À qui profite le crime ?</i>	42
Section jeunesse et bandes dessinées	43
Supports.....	43
Le succès attendu des nouveaux supports	43
Les périodiques, moins attendus	43
Livres : un constat nuancé	44
Les sites	44
Et la diversité ?.....	44
2.3 <i>Pas de tassement des inscrits ?</i>	45
2.4 <i>Des abus limités</i>	45
Les chiffres.....	45
Un phénomène d'autorégulation	46
Le sentiment de liberté	47
3 Des conséquences inattendues : un nouveau regard sur la bibliothèque	47
2.1 <i>Le prêt illimité : un vecteur de modernisation des pratiques?</i>	47
2.2 <i>Le prêt illimité : voir autrement ses collections</i>	48
2.3 <i>Le prêt illimité : voir autrement la bibliothèque et le métier de bibliothécaire</i>	48
Un meilleur taux de rotation.....	48
Rayons vides vs bibliothèque plus aérée.....	48
La bibliothèque de demain, une bibliothèque vide ?.....	49
Un concept controversé.....	49
Des flux tendus pour les documents physiques.....	49
Dématérialisation et bibliothèque vide.....	50
TROISIEME PARTIE – DES OBSTACLES PERSISTANTS : LES CONDITIONS DE LA REUSSITE.....	51
1 Le prêt illimité, c'est facile ?	51
1.1 <i>Des moyens modestes</i>	51
1.2 <i>Un processus souvent long et complexe</i>	51
1.3 <i>Une mise en place rapide et aisée : Franconville</i>	52
2 Une mesure à accompagner	52
2.1 <i>Au dehors : quelle communication?</i>	52
Le poids des mots.....	52
La discrétion dans un premier temps.....	53
Une indispensable communication quand le service est acclimaté.....	54
2.2 <i>Personnels et publics : quelques aménagements simples</i>	55
Adapter le prêt-retour manuel	55
Rééquilibrer les espaces	55
Des outils pour gérer ses emprunts	55
2.3 <i>Adapter la politique documentaire</i>	55
Des titres plus nombreux et plus variés.....	55
Une politique d'exemplaires	56
2.4 <i>Les chiffres : une nouvelle prise en compte</i>	56
Des moyens de contournement	57
Relativiser l'importance des chiffres d'inscrits.....	57
L'emprunt pour autrui est une pratique déjà bien établie.....	57

Les inscrits ne représentent qu'une part de moins en moins importante des usagers de la bibliothèque	58
Adapter l'évaluation	58
3 Les points d'achoppement	59
3.1 <i>La question des abus, encore et toujours</i>	59
3.2 <i>Les nouveaux supports, nœud du problème?</i>	59
Des documents particulièrement demandés	59
Le problème des CD à Lille	60
3.3 <i>Question d'échelle ou de rigidité du réseau ?</i>	61
3.4 <i>Des pré-requis indispensables</i>	62
Un système élaboré de prolongations et réservations... ..	62
... adossé à un système informatique adapté	62
3.5 <i>Lille : les raisons de la fin de l'illimité</i>	63
4 Quelle solution à la question des quotas ?	64
4.1 <i>Lille : le choix de quotas globaux large</i>	64
4.2 <i>Le prêt illimité pour quelques semaines</i>	64
Le prêt illimité l'été : une pratique de plus en plus courue	65
Les médiathèques de la Communauté de Communes de l'Aéroport du Bourget : moduler ponctuellement les conditions de prêt.....	65
4.3 <i>Moduler finement les conditions de prêt ?</i>	66
5 Dépasser la question des quotas	67
5.1 <i>Le prêt illimité n'amène pas de nouveaux publics</i>	67
Le constat des établissements.....	67
Le lecteur, cet éternel rebelle	68
Un lecteur rétif à l'institution	68
Un lecteur plus rétif à l'inscription qu'au prêt	69
A quoi bon s'intéresser aux quotas de prêt ?.....	69
5.2 <i>La bibliothèque, lieu de médiation et d'animation</i>	69
CONCLUSION.....	71
SOURCES ET BIBLIOGRAPHIE.....	72
A. Sources.	72
<i>Enquêtes et statistiques</i>	72
<i>Normes</i>	73
<i>Données sur les bibliothèques étudiées</i>	73
B. Bibliographie.	76
<i>Généralités</i>	76
<i>Pratiques innovantes et débats</i>	78
TABLE DES ANNEXES	81

Sigles et abréviations

BBF Bulletin des Bibliothèques de France

BM Bibliothèque municipale

ADBBDP Association des directeurs des bibliothèques départementales de prêt

ABF Association des bibliothécaires français

Introduction

Le prêt de documents est aujourd'hui un service élémentaire de la bibliothèque publique. Il désigne la possibilité pour un usager inscrit de pouvoir disposer d'un document de la bibliothèque en dehors de celle-ci, à charge pour lui de le restituer après une durée déterminée. Ce service suppose un certain nombre de conditions : à qui prêter, combien de documents, et pour combien de temps ? Autant de questions apparemment simples dont les réponses ont des conséquences importantes sur l'organisation pratique du service, le comportement des usagers, le visage de l'établissement.

Dans la deuxième moitié des années 2000, un certain nombre de bibliothèques municipales françaises ont vu l'apparition de services de « prêt illimité ». On désigne par là usuellement, dans le contexte de la lecture publique, le fait de supprimer les quotas de prêt de documents – pour tous les documents ou pour certains types de documents seulement – et donc de permettre à l'utilisateur individuel inscrit d'emprunter autant de documents qu'il le souhaite, toujours pour une durée qui demeure, elle, limitée. L'absence de limitation porte donc bien sur le nombre de documents et non sur la durée de l'emprunt.

Mais le prêt n'est aujourd'hui qu'un des nombreux services que proposent les bibliothèques ; davantage, il relève des services « traditionnels », documentaires, au moment où les services non-documentaires (action culturelle, formation et apprentissage tout au long de la vie, rôle social et convivial...) prennent une place de plus en plus importante et que la bibliothèque cherche à élargir ses actions et à développer de nouveaux services en direction de publics à conquérir (actions hors les murs, partenariats diversifiés, services dématérialisés...). Dans le même temps, le nombre d'inscrits dans les bibliothèques françaises n'a que peu progressé ces dernières années (de 19% en 1997 à 21% en 2005), tandis que les usagers non inscrits, et de ce fait exclus du service de prêt, y sont de plus en plus nombreux parmi les fréquentants (35%). Enfin, l'évolution des technologies et des pratiques culturelles des Français vient théoriquement diminuer l'importance du prêt de documents : déclin du CD, baisse du taux de forts lecteurs, développement de la recherche d'informations ou de la consommation de biens culturels sur Internet...

Pour un professionnel des bibliothèques, s'attarder sur la question du prêt peut donc passer pour une attitude peu innovante, voire franchement passéiste et inadaptée à l'évolution des bibliothèques. La suppression des quotas de prêt apparaît alors comme une mesure à contre-courant, si l'on considère l'histoire des bibliothèques comme la prise de distance progressive avec la conception traditionnelle de la bibliothèque comme collection organisée de documents. Pourtant, le prêt illimité est défendu par ses partisans comme une mesure innovante renouvelant le service traditionnel qu'est le prêt : il serait la preuve qu'il est possible d'adopter des attitudes innovantes même en matière de services qui semblent relever de l'évidence.

Toutefois, on constate avec surprise que la question des quotas de prêt reste assez peu abordée dans la littérature professionnelle ; d'ailleurs, la suppression des quotas de prêt n'a pour l'instant été mise en œuvre que dans de très rares bibliothèques publiques en France, et le fait de supprimer les quotas de prêt est loin de faire l'unanimité dans la profession. Bien plus, la question va jusqu'à déchaîner les passions. C'est que la suppression des quotas de prêt interroge la bibliothèque dans ses fondements mêmes : quelle mission a-t-elle ? quelle attitude adopte-t-elle vis-à-vis de l'utilisateur ? doit-elle être contraignante ou permissive ?

Face à ces contradictions concernant un service encore peu répandu, il est besoin d'un certain recul sur les expériences menées afin de pouvoir en analyser les diverses dimensions et les conséquences profondes pour les bibliothèques et pour leurs publics. Depuis la décision de mettre en place un service de prêt illimité à la bibliothèque de Haguenau en juillet 2006, les établissements qui ont suivi sont désormais assez variés – du réseau de métropole, à Lille, à la ville moyenne de banlieue parisienne qu'est Franconville, en passant par des villes moyennes de province comme à Albi, Haguenau, Martigues... – pour qu'un premier bilan puisse être tenté. Il est donc peut-être l'heure de dresser un premier bilan des expériences menées en France afin de donner des éléments d'aide à la décision pour les collectivités et les professionnels qui se posent la question du prêt illimité en bibliothèque municipale : quels sont les enjeux d'un tel service ? dans quelle mesure la suppression des quotas de prêt bouleverse-t-elle effectivement la bibliothèque ? dans quelles conditions le prêt illimité peut-il réussir et représenter un progrès pour les bibliothèques municipales et leur public ?

Première partie : Les enjeux : course aux chiffres ou changement d'image ?

1 UNE REPONSE A LA CRISE ?

À première vue, la suppression des quotas de prêt peut apparaître comme une réponse à la crise depuis quelques années des indicateurs statistiques – nombre d'inscrits et nombre de prêts – traditionnellement utilisés pour évaluer l'activité des bibliothèques.

1.1 Le contexte

La tendance nationale au tassement des indicateurs

La stagnation des inscrits

Si les 40 dernières années ont vu l'augmentation du nombre d'inscrits en bibliothèque, il semble que l'on soit parvenu en France à une sorte de plafond impossible à percer. En 1971, les bibliothèques municipales françaises comptaient 1 182 000 inscrits, et 6 664 000 en l'an 2000. Déjà en 2003, Martine Pringuet constatait non pas la « success story » décrite par Pascal Ory, mais bien une stagnation, voire une légère baisse de la proportion d'inscrits dans la population desservie après la progression des années 1970 et 1980, alors même que le nombre d'établissements augmente et que les fonds s'étoffent¹. En 1971, moins de 6% des Français desservis sont inscrits en bibliothèque municipale. Ils sont 15,1% en 1980, 16% en 1990, 17,8% en 1993, 18,1% en 1996 et 18,4% en 1998. Cette proportion se stabilise à 18,2% en 1999, puis 17,7% en 2000.

Après trois décennies de forte hausse où la progression des inscrits en bibliothèque est remarquable parmi les équipements culturels en général, on assiste à une stagnation, voire un recul, au grand désespoir des professionnels, à l'image de Bertrand Calenge évoquant en 2003 un « seuil d'incompétence² », ou d'Yves Alix avouant sa perplexité devant les indicateurs des bibliothèques de Paris³. Depuis quelques années, en France, le taux d'inscrits stagne autour de 20% quand, dans le même temps, 31% des Québécois, 40% des Néo-zélandais, 49% des Finlandais et 68% des Britanniques sont inscrits en bibliothèque.

La tendance se confirme dans les années 2000. Les inscrits en bibliothèque municipale sont 17,4% en 2001 et en 2002, 17,1% en 2003, 17,5% en 2004, 16,6% en 2005, 15,4% en 2007, 14,6% en 2008⁴.

La stagnation de la fréquentation

Cette stagnation des inscrits est à lier à la stagnation de la fréquentation des bibliothèques en général, et à celle des bibliothèques municipales en particulier. En 1989, 23% des Français déclarent avoir fréquenté une bibliothèque ou une médiathèque au cours des douze mois précédents⁵ ; ils sont 31% en 1998, mais seulement 28% en 2008¹, « comme si les

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

² CALENGE, Bertrand. Les bM à la recherche de leurs usagers. *BBF*. 2003, t. 48, n° 1, p. 88.

³ ALIX, Yves. La stagnation de la fréquentation des bibliothèques municipales, vue de la ville de Paris. *BBF*. 2003, t. 48, n° 1, p. 85.

⁴ Données du Ministère de la Culture et de la communication, département des études et de la prospective.

⁵ DONNAT, Olivier (dir.). *Les Pratiques culturelles des Français, enquête 1997*. Paris : Ministère de la Culture et de la communication/ La Documentation française, 1998, p. 217.

bibliothèques avaient fait le plein des usagers prêts à les fréquenter² ».

Davantage de non inscrits

Mais cette situation doit aussi s'expliquer par un changement des pratiques. Le fait marquant de ces dernières années en bibliothèque de lecture publique est en effet la progression des usagers non inscrits. En 1989, on compte 23% de fréquentants, soit 17% d'inscrits et 6% de non inscrits³. En 1997, les 31% de fréquentants sont 21% d'inscrits et 10% de non inscrits. En 2008, les 28% de fréquentants se répartissent entre 19% d'inscrits et 9% de non inscrits⁴.

Ce phénomène est particulièrement net dans le cas des bibliothèques municipales. La proportion des usagers disposant d'une carte pour emprunter n'a que légèrement progressé (de 19% en 1997 à 21% en 2005), tandis que la part de ceux qui fréquentent les bibliothèques municipales sans carte a doublé entre 1997 et 2005 (de 7% à 14%). Au total, en 2005, 35% des Français de 15 ans et plus fréquentent les bibliothèques municipales au moins une fois dans l'année, contre 26% en 1997, soit 17,3 millions parmi lesquels 10,2 millions ont fait la démarche de s'inscrire⁵.

La fréquentation et l'inscription tendent à devenir deux démarches dissociées. D'ailleurs, la part des séjournes occasionnels s'est largement affirmée, passant de 30% en 1997 à 39% en 2005⁶.

Prêts : une tendance à la baisse

L'évolution des chiffres de prêt est plus difficile à évaluer. Il semble bien toutefois que la tendance soit là encore à la stagnation, alors même que l'offre augmente. Ainsi, le nombre de documents imprimés prêtés par habitant desservi est à la baisse ces dernières années : 4,3 en 2004, 4,12 en 2005, 4 en 2008⁷.

La sociologie de la lecture publique en France

Alors que le développement des politiques culturelles françaises s'est fondé sur l'idéal de démocratisation culturelle, il faut bien aujourd'hui admettre que cette dernière est largement inachevée. L'enquête sur les pratiques culturelles des Français menée en 1997 le montrait clairement : « environ 10% ont une fréquentation à la fois suffisamment assidue et diversifiée pour être qualifiée d'habituelle. Une grande partie de la vie culturelle repose sur l'existence de ces 10% de Français, les plus familiers des équipements culturels »⁸. C'est donc que la multiplication des équipements culturels depuis 30 ans, y compris les bibliothèques, a bénéficié avant tout aux catégories sociales supérieures, public privilégié de pratiques

¹ DONNAT Olivier (dir.). *Les Pratiques culturelles des Français à l'ère du numérique, enquête 2008*. Paris : Ministère de la Culture et de la communication/ La Découverte, 2009, p. 163.

² BERTRAND, Anne-Marie. *Les publics des bibliothèques*. Paris : Éditions du CNFPT, 1999, p. 34.

³ DONNAT, Olivier (dir.). *Les Pratiques culturelles des Français, enquête 1997*. Paris : Ministère de la Culture et de la communication/ La Documentation française, 1998, p. 241.

⁴ DONNAT, Olivier (dir.). *Les Pratiques culturelles des Français à l'ère du numérique, enquête 2008*. Paris : Ministère de la Culture et de la communication/ La Découverte, 2009, p. 153.

⁵ MARESCA, Bruno, EVANS, Christophe (coll.) et GAUDET, Françoise (coll.). *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet. Attractivité, fréquentation et devenir*. Paris : Bibliothèque publique d'information/ Centre Pompidou, 2007, p. 33-36.

⁶ *Ibid.*, p. 50-53.

⁷ Données du Ministère de la Culture et de la communication.

⁸ DONNAT, Olivier (dir.). *Les Pratiques culturelles des Français, enquête 1997*. Paris : Ministère de la Culture et de la communication/ La Documentation française, 1998, p. 221-222.

culturelles intenses et diversifiées. Surtout, les sociologues ont montré que l'éducation, l'héritage familial, les affinités sociales, restaient déterminants dans la relation avec la culture

Le poids de l'apprentissage familial, prolongé et consolidé par l'école, détermine la reproduction des comportements face à la culture, [...] « l'amour de l'art » dépend du capital culturel hérité, des dispositions cultivées transmises au sein de la famille, plus que d'inclinations culturelles et spontanée¹.

En 1979, une première enquête dessinait les contours sociodémographiques des publics des bibliothèques municipales : celles-ci accueillait deux fois plus de cadres supérieurs et de membres des professions libérales, trois fois plus d'élèves et étudiants et, au contraire, trois fois moins d'ouvriers que l'ensemble de la population². En 2000, les usagers des bibliothèques municipales étaient plutôt jeunes, féminins, diplômés, et urbains, ils appartenaient aux catégories socioprofessionnelles moyennes et supérieures³.

En 2005, l'enquête du CREDOC⁴ confirmait cette répartition sociologique, en soulignant l'importance accrue du niveau de diplôme pour expliquer la fréquentation des bibliothèques municipales et en particulier l'usage plus ou moins actif du prêt, même si la fréquentation hors inscription reste assez démocratique : les bibliothèques demeurent une des activités culturelles les plus accessibles au public, avec moins d'écarts entre les taux de fréquentation des différentes professions et catégories socioprofessionnelles que pour les autres équipements culturels. L'enquête de 2005 soulignait également le vieillissement des usagers, dû à la diminution de la présence des 15-44 ans.

La forte augmentation des classes moyennes et supérieures au sein du public des bibliothèques s'est faite évidemment parallèlement à la « moyennisation » de la société française⁵ : en 40 ans, la part des ouvriers a baissé, celles des cadres et des employés a doublé (30% des actifs), les femmes ont pris pleinement leur place dans le monde du travail... Il semble que les bibliothèques municipales se contentent de reproduire les inégalités sociales sans pouvoir diversifier leurs publics.

En 2003, Martine Pringuet⁶, constatant la stagnation de la fréquentation des bibliothèques municipales, propose plusieurs principes : établir une gestion ouverte et claire en collaboration avec les élus et la municipalité/ repenser les espaces en tournant le dos aux logiques d'accumulation/ réfléchir à des bâtiments vastes et chaleureux/ ouvrir le plus largement possible en termes d'amplitude horaire et d'accueil du personnel. Ces pistes de réflexion portaient avant tout sur l'apparence et l'ambiance de la bibliothèque, mais pas du tout les services. C'est pourtant à ce double constat du tassement du nombre d'inscrits et de prêts, d'une part, et de la mise en échec des idéaux de démocratisation culturelle, que l'instauration dans la deuxième moitié des années 2000 du prêt illimité dans une petite dizaine de bibliothèques municipales, selon des modalités variables (voir tableau récapitulatif en annexe 1), peut sembler apporter une réponse.

¹ BENHAMOU, Françoise. *L'économie de la culture*. 4^e éd. Paris : Éditions la Découverte, 2003, p.11.

² L'expérience et l'image des bibliothèques municipales. *BBF*. 1980, t. 25, n° 6, p. 265-299.

³ BERTRAND, Anne-Marie, BURGOS, Martine, POISSENOT, Claude et alii. *Les bibliothèques municipales et leurs publics. Pratiques ordinaires de la culture*. Paris : Bibliothèque publique d'information-Centre Pompidou, 2001, p. 25-79.

⁴ MARESCA, Bruno, EVANS, Christophe (coll.) et GAUDET, Françoise (coll.). *Op. cit.*, p. 46-48.

⁵ BERTRAND, Anne-Marie, BURGOS, Martine, POISSENOT, Claude et alii. *Op. cit.*, p. 68.

⁶ PRINGUET, Martine. *Art. cit.*, p. 98.

1.2 Des bibliothèques qui réagissent

Pour plusieurs bibliothèques, c'est bien la volonté d'inverser la tendance en matière de chiffres de prêt qui est explicitement formulée comme motivation à la suppression des quotas d'emprunt. Examinons deux cas particulièrement éloquentes, Haguenau et Lille, avant de dessiner la tendance générale pour les autres bibliothèques concernées par le prêt illimité¹.

Haguenau : trouver un nouveau souffle pour un équipement récent

La médiathèque de Haguenau (Bas-Rhin) semble avoir été la première bibliothèque municipale française à s'essayer à supprimer les quotas de prêt, en juillet 2006.

La médiathèque a ouvert en juillet 2001. Construction de 2 700 m², elle a hérité de solides collections issues de l'ancienne bibliothèque municipale (110 000 documents, ainsi qu'un fonds patrimonial de 35 000 documents). Mais au bout de 5 années d'activité, après une période de forte croissance du nombre d'inscrits et de prêt, quelques signes de stagnation de la fréquentation apparaissent. Le nombre de prêts, qui s'élevait en 2001 à 166 499, a bondi pour atteindre 338 953 en 2002, avant de se stabiliser à 341 916 en 2003 et 341 976 en 2004, pour reculer à partir de 2005 (330 130). Le nombre d'inscrits suit le même mouvement, avec quelques années d'avance : il s'élève à 5 137 en 2001, 7 141 en 2002, mais 6 843 dès 2003. Par ailleurs, une enquête sur la mobilité des publics en Alsace du Nord révèle que la médiathèque de Haguenau est perçue comme rigide : cette rigidité est citée comme raison principale de désabonnement.

À la fin de l'année 2005, Anne-Marie Bock, directrice de la médiathèque, propose aux élus de mener une réflexion d'ensemble sur les services de la médiathèque. Au cœur de ces propositions figure la création d'un abonnement supplémentaire, familial, dans un objectif de simplification et la clarification tarifaire. Après un temps de réflexion puis une période de test est mis en place l'abonnement payant « Pass'partout », qui permet l'emprunt de tous documents, dans tous les secteurs, pour tous les membres d'une même famille.

Lille : enrayer la chute des indicateurs dans un réseau à rénover

La bibliothèque municipale de Lille a connu dès 2001 un recul du nombre d'inscrits et du nombre de prêts, phénomène sans doute amplifié par la fermeture de la centrale Jean Lévy pour rénovation en 2006. Les prêts ont reculé de 39% tous supports confondus entre 2002 et 2007 (respectivement 1 126 060 et 701 942 prêts, et 688 442 en 2006), de 30,4% pour les imprimés entre 2001 et 2007, de 44,5% pour les vidéogrammes entre 2002 et 2007, de 59% pour les CD sur la même période. Quant au nombre d'inscrits, qui était de 30 790 en 2001, il n'est plus que de 20 402 en 2007, après être descendu à 17 864 en 2006. Même après la réouverture de la centrale, la direction constate que les indicateurs tardent à retrouver leur niveau de 2005.

Les chiffres de l'année 2008 et du début de l'année 2009 sont encourageants quant au nombre d'inscrits (22 632 pour 2008) et au nombre total des prêts (57 279 pour le seul mois de février

¹ Données du ministère de la Culture et de la communication, Direction du Livre et de la Lecture. Les données de l'ensemble des bibliothèques ont été rassemblées en annexe 3, p. 84-86.

2009), mais ils restent bien inférieurs aux chiffres du début des années 2000. Beaucoup de lecteurs ne se réinscrivent pas.

Surtout, Lille demeure en dessous de la moyenne nationale d'inscrits en bibliothèque municipale, puisqu'en 2008 les inscrits lillois sont environ 19 500, soit environ 10% de la population totale de la ville. Même si la bibliothèque retrouvait son taux d'inscrits de 2005 de 13,6%, elle se situerait encore bien en deçà de la moyenne nationale de 19%. Au sein même de l'agglomération lilloise, la bibliothèque municipale se situe dans la moyenne basse en termes d'inscrits (tableau 1).

Ville	Taux d'inscrits			Nombre de livres prêtés		
	2005	2008	tendance	2005	2008	tendance
Armentières	12%	31%	+ 19,56%	108 508	156 649	+ 30,73%
Lille	13%	10%	- 3,38%	635 683	486 788	- 30,59%
Lomme	46%	45%	- 0,44%	280 945	270 302	- 3,94%
Roubaix	11%	10%	- 0,80%	288 514	291 384	+ 0,98%
Tourcoing	18%	15%	- 2,62%	363 641	344 914	- 5,43%

Tableau 1 – Taux d'inscrits et nombre de prêts de livres dans quelques médiathèques de l'agglomération lilloise, en 2005 et 2008.

Depuis le milieu des années 2000, l'établissement a entamé une réflexion sur la modernisation des équipements et l'adaptation des services proposés aux envies des usagers, suite notamment à l'enquête de la Bibliothèque publique d'information sur les publics adolescents qui portait entre autres sur la BM de Lille¹. Cette réflexion a abouti à la mise en place de la gratuité en 2006 et du prêt illimité sur tous les documents à l'exception des DVD fiction en septembre 2009.

Un tassement inéluctable pour tous ?

La médiathèque de Martigues (Bouches-du-Rhône), sans se trouver dans la même situation que Haguenau, a pu constater dans les années 2000 que les indicateurs statistiques ne parvenaient pas à franchir un certain seuil. Si le nombre d'inscrits continuait à augmenter assez régulièrement (15 899 en 2005, 19 321 en 2006, 22 240 en 2007), le nombre de prêts fléchissait (275 192 en 2005, 346 231 en 2006, 334 556 en 2007).

Surtout, en 2008, non seulement la diminution du nombre de prêts se confirmait (321 809, soit un recul de 4%), mais le nombre d'inscrits cessait lui aussi d'augmenter (21 923, soit une baisse de 1,4% en 2008) : le taux d'inscrits qui s'élevait à 24% en 2005 se stabilise à 23% en 2008.

À Saint-Juéry (Tarn), les inscrits comme le nombre de prêts stagnent voire diminuent depuis le milieu des années 2000 à la médiathèque, après un « pic » vers 2004-2005². Les inscrits sont 1 732 en 2003, 1 846 en 2004, 1 797 en 2005, 1 729 en 2008, soit des taux qui s'élèvent respectivement à 25,57%, 27,25%, 27% et 24%. En termes de prêts, on en dénombre 69 753 en 2003, 79 666 en 2004, 80 565 en 2005, 78 312 en 2008. C'est la chute du nombre d'imprimés qui est la plus significative (53 186 livres en 2003, 57 379 en 2004, 59 151 en 2005, 58 446 en 2008), chute à peine compensée par la constitution entre temps d'une collection de DVD et CD-Roms.

¹ REPAIRE, Virginie et TOUITOU, Cécile. *Les 11-18 ans et les bibliothèques municipales*. [en ligne] Paris : Bibliothèque publique d'information, février 2010.

² Données du ministère de la Culture et de la communication, Direction du Livre et de la Lecture.

La bibliothèque d'Yerres (Essonne) a connu un mouvement identique¹: 3 851 inscrits en 2003, 3 807 en 2004, 4 864 en 2005, 3 824 en 2008, soit des taux respectifs de 13,88%, 13,72%, 17,53%, 13,23%. En matière de prêts, l'augmentation du début des années 2000 a connu un ralentissement, la chute du nombre d'imprimés prêtés étant compensée par la progression importante des prêts de DVD et CD. Au total, on compte 79 910 documents prêtés en 2003, 80 331 en 2004, 107 277 en 2005, 112 616 en 2008.

Ainsi, on pourrait voir dans la suppression des quotas de prêt une mesure destinée à améliorer les chiffres de la bibliothèque. Cette conception est réductrice dans la mesure où elle confond données quantitatives et qualité globale du service rendu par la bibliothèque : la « course au prêt » ne peut être le seul objectif d'un établissement, et la suppression des quotas de prêt a sans doute des visées plus complexes.

1.3 D'autres finalités ?

Peut-on réduire la suppression des quotas d'emprunt à une « tentative désespérée pour tenter de ne pas perdre des lecteurs », pour reprendre les mots de Francis Verger² ? Cette tentative de la « course au prêt » provoque en effet des débats dans la profession.

Une course au prêt ?

Jérôme Pouchol, de la médiathèque Ouest Provence, avoue sa perplexité à mettre en place un service de prêt illimité dans son réseau :

Alors que les médiathèques développent de plus en plus, à juste titre, des services personnalisés (interfaces, moteurs, contenus, outils de veille et de communication...), visant à rapprocher l'offre de service des besoins précis et particuliers de leurs populations, la sempiternelle stratégie de la course au prêt peut ainsi s'avérer non seulement étroite mais contre-productive.

Je ne me désolerais pas, bien entendu, de gagner « 20% de prêt en + », mais n'oublions pas de convoquer la mise à distance (que prête-t-on ? pour qui ? à quelle fins ?) et de mettre en cohérence et en perspective les actions de service de la bibliothèque³.

C'est que la stratégie de la course au prêt et à l'adhérent est liée à la nécessité pour les bibliothèques publiques de présenter aux élus des résultats de fonctionnement appuyant leur légitimité et leur permettant d'être soutenus dans leurs projets. Jérôme Pouchol poursuit plus loin :

Le meilleur moyen de ne pas plier sous le diktat des prêts, c'est bien de rédiger un projet contractuel d'établissement et de s'entendre sur les indicateurs d'évaluation, servant l'action (efficiente) et ayant une réelle portée politique⁴.

Francis Verger affirme au contraire que le prêt illimité n'est pas une réponse directe au fait que les prêts chutent et que les lecteurs s'éloignent. Il y voit davantage l'occasion de « prendre conscience que nous ne sommes pas proches de nos lecteurs, que nous ne les avons pas compris, que nous ne les avons pas bien "servis" (je me place bien sûr dans ce nous). Et

¹ Données du ministère de la Culture et de la communication, Direction du Livre et de la Lecture.

² VERGER, Francis et alii. Albi nous interpelle. [en ligne] Sur le blog *Un petit cabanon*. 16 juin 2009.

³ MERCIER, Silvère et alii. Combien de bibliothèques proposent le prêt illimité en nombre de documents ? [en ligne] Sur le blog *Bibliobsession 2.0 – Le blog 2.0 d'un bibliothécaire bibliobsédé des bibliothèques (2.0)*. 12 septembre 2008.

⁴ *Ibid.* 12 septembre 2008.

qu'il faut aujourd'hui mener des actions qui nous rapprochent d'eux, parce que le "service public" auquel nous sommes attachés, c'est les servir, eux, et non pas nous satisfaire, nous »¹.

Bertrand Calenge affirme lui être « de plus en plus persuadé que l'impératif du prêt doit être relativisé par d'autres services, et donc d'autres indicateurs (à construire !), prenant en compte la diversité du lieu et même aujourd'hui des services potentiellement ouverts sur le web, tous ceux-ci étant en pleine explosion... hélas peu mesurés et encore moins opposables à une tutelle avide de résultats "incontestables" ».²

S'agit-il donc uniquement de faire du chiffre pour répondre à la pression de la tutelle ? Manifestement non. Plusieurs établissements affirment que cette mesure n'a pas de rapport avec un quelconque constat d'échec en termes de chiffres. Deux exemples parmi les bibliothèques qui ont tenté l'expérience nous montrent effectivement des chiffres plutôt positifs, et qui ne semblent pas justifier le prêt illimité comme mesure de crise.

Albi et Franconville : des indicateurs dans le vert

Dans l'article qu'il publie en 2009 pour présenter le service qu'il expérimente depuis septembre 2007 à la bibliothèque municipale d'Albi, Matthieu Desachy explique ce qui l'a amené à le mettre en place, sans jamais invoquer une quelconque « course au prêt » :

Afin d'améliorer la qualité du service rendu au public et après avoir fait un effort significatif sur les horaires d'ouverture, les bibliothèques municipales d'Albi ont souhaité réfléchir à des innovations marquantes dans leur offre de services. Au cours des discussions sur les pistes raisonnablement envisageables a germé l'idée d'un élargissement majeur des conditions de prêt, voire d'une expérimentation d'un prêt illimité pour les documents sur papier pendant une année.³

Effectivement, les chiffres montrent que la bibliothèque municipale d'Albi est loin d'obtenir de mauvais résultats statistiques. Avant même la mise en place du prêt illimité, si le nombre d'inscrits connaît un léger repli (10 574 en 2001, 10 566 en 2002, 13 060 en 2005, puis une baisse de 7 à 10% chaque année), les chiffres du prêt restent bons (325 790 en 2001, 366 605 en 2002, 450 534 en 2005).

De même, les chiffres de la médiathèque de Franconville sont bons, comme le souligne bien le directeur Olivier Ploux⁴ : l'instauration du prêt illimité dans son établissement ne répond pas le moins du monde à une situation de crise. En effet, le nombre d'inscrits est alors globalement à la hausse, après une baisse dans la première moitié des années 2000 : 5 117 en 2003, 5 009 en 2004, 4 912 en 2005, 5 191 en 2008. Cela correspond à une proportion assez stable d'inscrits dans la population : 15,20% en 2003, 14,88% en 2004, 14,59% en 2005, 15,59% en 2008.

Le nombre de prêts, quant à lui, n'a cessé d'augmenter, avec même une accélération dans les dernières années : 98 356 en 2003, 108 272 en 2004, 113 923 en 2005, 130 824 en 2008. Cela est en partie dû à l'amélioration de l'offre de DVD, mais pas seulement, puisque le prêt des imprimés est également à la hausse.

Pourquoi alors supprimer les quotas de prêt, même quand les indicateurs sont positifs ?

¹ VERGER, Francis et alii. *Op. cit.* 16 octobre 2009.

² MERCIER, Silvère et alii. *Op. cit.* 12 septembre 2008.

³ DESACHY, Matthieu. Lisez sans entraves. Le prêt illimité à la bibliothèque municipale d'Albi. *BBF*. 2009, t. 54, n° 3, p. 75.

⁴ Entretien téléphonique du 18 septembre 2010.

2 DES FONDEMENTS PLUS PROFONDS

2.1 Bibliothèque et contrainte : changer d'image

Un « système de contraintes »

Dans un mémoire d'études pour le Diplôme de conservateur de bibliothèques soutenu en 2010, intitulé *La bibliothèque et la contrainte*, Pascal Leray présente la bibliothèque de lecture publique comme un « système de contraintes », dans la mesure où depuis son accès jusqu'à sa pratique, différents facteurs d'ordre matériel ou psychologique contribuent à en limiter l'usage.

Il identifie ainsi plusieurs grands domaines où s'exerce la contrainte :

- contraintes infrastructurelles : éloignement géographique, horaires d'ouverture, tarification ;
- système du prêt : contraintes du prêt, gestion des documents non restitués, système des réservations ;
- contraintes réglementaires : inscription (identification et domiciliation), appropriation des usages, modération du comportement ;
- stratégies d'influence : sélection et valorisation de l'offre documentaire

À partir de là, Pascal Leray détaille pour chaque segment la diversité et l'étendue des contraintes, qui culminent dans le document du règlement intérieur¹.

Déjà en 1968, une étude réalisée par la Bibliothèque municipale de Lyon posait la question des « obstacles » rencontrés par les usagers des bibliothèques lyonnaises. Le rapport en distinguait cinq grandes catégories : le manque d'information, les obstacles spatio-temporels, les obstacles sociaux et culturels, les obstacles administratifs, les obstacles psychologiques².

L'enquête SOFRES menée sur les bibliothèques municipales et leurs publics en 1997 a tenté de déterminer dans quelle mesure la bibliothèque était perçue comme un lieu réglementé.

91% des non-usagers pensent que « pour s'inscrire dans une bibliothèque, il y a peu de formalités », alors que 3% d'entre eux pensent le contraire, les autres étant sans opinion. De façon moins univoque, 52% des non-usagers disent que « les bibliothèques municipales sont des endroits où l'on se sent libre », alors que 40% pensent que ce sont des « endroits très réglementés ». Le caractère institutionnel de la bibliothèque est reconnu mais ne semble pas jouer un rôle primordial dans la non-fréquentation³.

En 2007, l'enquête d'Olivier Moeschler sur les bibliothèques municipales de la ville de Genève permettait de dégager un certain nombre de leurs représentations par les non-usagers : au rang des désavantages des bibliothèques sont cités « les délais, les contraintes, l'attente à l'accueil ou le fait de devoir se déplacer », l'ambiance studieuse, silencieuse. Parmi les premiers mots qui viennent à l'esprit des usagers, « silence », « renfermement », « institution », voire « vieillot », « pénible », « obligation », « chercher », « rapporter ». Olivier Moeschler rapporte le cas d'un retraité, ancien gestionnaire de banques, qui pense d'emblée en songeant aux bibliothèques aux mots : « obligations, délais, chercher, rapporter »⁴.

¹ LERAY, Pascal. *La bibliothèque et la contrainte*. Mémoire d'étude pour le diplôme de Conservateur de bibliothèque, sous la direction d'Yves Desrichard. Enssib, 2010.

² BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE LYON. *Livres et lecteurs à Lyon. Six enquêtes psycho-sociologiques en 1965-1967*. Lyon : Bibliothèque municipale, 1968, p. 67-71.

³ BERTRAND, Anne-Marie, BURGOS, Martine, POISSENOT, Claude et alii. *Op. cit.*, p. 50.

⁴ MOESCHLER, Olivier. Fontaines de connaissance ou musées du livre ?... Les bibliothèques municipales selon leurs non-usagers. [en ligne] *RESSI : Revue électronique suisse de science de l'information*. Octobre 2007, n° 6.

L'enquête du CREDOC publiée en 2005 relativise un peu l'idée que la bibliothèque municipale est un lieu de contraintes, sans chaleur. L'image d'austérité est évoquée par près de 30% des interrogés. Dans le détail, près de 31% des interrogés qui n'ont jamais fréquenté de BM la jugent austère, près de 32% de ceux qui ont fréquenté une BM par le passé, 34% des fréquentants non inscrits, et plus de 22% des inscrits¹.

Dans son livre paru en 2009 *La nouvelle bibliothèque*, Claude Poissenot décrit un modèle « en bout de souffle ». Il critique « l'impossible prescription » : les bibliothèques – leurs architectures, leurs espaces et surtout leurs collections et leur mise en valeur – demeureraient marquées par une volonté de prescription, s'adressant à un utilisateur abstrait, et surtout à un utilisateur absent, en décalage avec les demandes réelles et en particulier avec celles des catégories populaires qui n'y retrouvent aucune de leurs références familières. Cela expliquerait une fréquentation fragile et une faible réussite dans les objectifs de démocratisation de la lecture². Le sociologue propose donc un nouveau pacte : « la bibliothèque pour être libres et ensemble », à partir duquel il trace le portrait de la nouvelle bibliothèque.

L'ensemble des éléments qui donnent lieu à réglementation en bibliothèque semblent former comme un tout. Au sein de la bibliothèque, un ensemble cohérent de gestes professionnels instaurent une relation asymétrique entre le professionnel et l'utilisateur, où le bibliothécaire est en posture d'autorité, et font que la bibliothèque est associée à l'idée de contrainte, de règlement, d'interdiction : c'est comme si l'image de la bibliothèque s'alimentait d'un certain arbitraire. La bibliothèque et ses règles peuvent apparaître comme un univers à soi, mais aussi comme un système aux visées punitives et coercitives, même si à l'origine, dans l'esprit des professionnels, la contrainte n'est pas une finalité mais plutôt une condition d'exercice des missions de la bibliothèque. Ces éléments constitutifs de la bibliothèque apparaissent au final comme la barrière la plus efficace entre la bibliothèque et ses usagers, comme le conclut Pascal Leray :

Le règlement, l'offre documentaire, jusqu'à la signalétique qui est une adresse constante au public, tout signifie dans l'espace de la bibliothèque. Et, parmi ce qui signifie, beaucoup interdit ou dissuade. La bibliothèque, « cette inconnue » pour reprendre le mot d'Olivier Moeschler, est aussi ce lieu où une part de la signification est restrictive et une autre, non maîtrisée. Il en découle, pour le non usager, une difficulté d'accès particulière, irréductible à l'un ou l'autre de ses aspects : un complexe de règles, d'interdits et d'obligations qui institue une frontière entre l'utilisateur et la bibliothèque, moins par ses manifestations positives, peut-être, que par son caractère indéfini³.

Le système de prêt au cœur du système de contraintes

Dans son mémoire, Pascal Leray s'arrête sur le système de prêt qu'il analyse sous l'angle de la contrainte. Il lui semble illustrer par excellence la dimension contraignante de la bibliothèque, parce qu'il concentre un faisceau de contraintes spécifiques.

Une part considérable de l'activité de la bibliothèque est organisée autour du service de prêt. C'est pour cela qu'il est au cœur des représentations liées à la bibliothèque, mais aussi parce

¹ MARESCA, Bruno, EVANS, Christophe (coll.) et GAUDET, Françoise (coll.). *Op. cit.*, p. 161-162.

² POISSENOT, Claude. *La nouvelle bibliothèque : contribution pour la bibliothèque de demain*. Voiron : Territorial éd., 2009, p.11-13.

³ LERAY, Pascal. *Op. cit.*, p. 68.

qu'il représente le degré de contractualisation le plus élevé entre l'institution et le lecteur, qui se trouve engagé par l'acte d'emprunter.

Le prêt est par nature une pratique contraignante. Il n'existe guère de pratique culturelle qui engage tant celui qui s'y adonne.

Première contrainte, et d'importance, on le verra par la suite : pour emprunter, le lecteur doit au préalable être inscrit, acte qui n'est pas anodin puisqu'il fait sortir le lecteur de l'anonymat et de sa chère liberté de nomade. Dès lors que l'usager emprunte, il devient responsable pour une certaine durée d'un objet : il doit veiller à son intégrité pendant la durée de l'emprunt, et s'assurer de sa restitution.

L'usage du service de prêt implique l'observance d'une diversité de règles nombreuses et qui constituent un ensemble complexe, parfois bien difficile à résumer sur le dépliant de présentation de la bibliothèque ! Ces règles varient d'un usager à l'autre : il est rare qu'elles soient identiques pour tous, mais elles sont souvent liées au type d'abonnement ou d'emprunteur. Elles peuvent aussi varier dans le temps : vacances, période estivale... Enumérons-les : la durée d'emprunt, variable selon les documents (souvent plus courte pour les nouveautés, les supports audiovisuels...); les quotas d'emprunt pour chaque type de document (livres, périodiques, partitions, DVD – souvent partagés entre DVD documentaires et DVD fictions, CD – avec parfois la distinction entre CD musical et CD de « textes lus », CD-roms...) et en tout ; exclusion du prêt de certains documents (usuels, dernières livraisons de la presse périodique...).

Le caractère disparate des règlements d'un établissement à un autre en renforce d'ailleurs le caractère arbitraire du point de vue de l'usager. Lorsqu'elle dresse un rapide panorama des conditions de prêt actuelles dans une vingtaine de bibliothèques publiques, Céline Leclaire constate qu'aucune ne propose les mêmes conditions : la durée de prêt, les quotas, plus ou moins segmentés, varient pour des raisons justifiées par la taille des collections et la population desservie, mais peu compréhensibles pour l'usager au premier abord¹.

Lorsque la réservation ou la prolongation sont possibles, elles sont elles aussi soumises à des règles : pas plus de 2 prolongations, pas plus de 5 réservations (dont une nouveauté)...

La restitution, enfin, qui doit se faire avant une certaine date et à un certain endroit (dans le cas où le retour des documents s'effectue en différents sites ou lieux de la bibliothèque), est soumise aux horaires de la bibliothèque lorsque celle-ci ne dispose pas de boîtes de retour des documents ; elle est également l'occasion de contrôles sur l'état matériel du document. Les choses se corsent encore dans le cas de documents non restitués, avec le plus souvent toute une série de dispositions réglant le système des relances ou les conditions du dédommagement financier.

Il faut donc maîtriser et se conformer à un certain nombre de règles pour pouvoir emprunter sans encombre en bibliothèque. Les premières réactions des usagers à l'annonce de la suppression des quotas de prêt révèlent bien l'association étroite qui existe entre la pratique du prêt et l'existence d'une contrainte : leur stupéfaction, parfois leur incrédulité, montrent le caractère extraordinaire de cette décision.

Quel caractère dissuasif ?

Parmi toutes les contraintes énumérées, les contraintes liées au prêt jouent-elles un rôle particulier dans le fait que plus de 60% de la population française ne fréquente pas les bibliothèques municipales ?

¹ LECLAIRE, Céline. *Le prêt illimité en bibliothèque publique*. Évaluation des UE « Services » et « Publics » pour le diplôme de Conservateur de bibliothèque. Enssib, 2009, p. 11 et 31-32 (annexe 1).

Le poids des règles du prêt dans la non fréquentation

En 1998, analysant les résultats de diverses enquêtes, Anne-Marie Bertrand tempère le poids de la distance au livre dans la non-fréquentation pour insister plutôt sur le rôle du système de l'emprunt.

La non-fréquentation est aussi le cas de gros lecteurs, qui se tiennent à l'écart des bibliothèques non pas parce qu'ils sont éloignés du livre, mais parce qu'ils sont rétifs au système de l'emprunt (ce système étant considéré par ces lecteurs comme contraignant dans le temps et dans le choix des ouvrages, et ne permettant pas la constitution d'une bibliothèque personnelle)¹.

L'enquête du CREDOC publiée en 2007 distinguait les principaux déterminants de la fréquentation et de la non-fréquentation des bibliothèques municipales : le nombre de livres lus durant les douze derniers mois, l'image des bibliothèques, le sexe et la présence d'enfants au foyer, la taille de la bibliothèque, le niveau d'études, l'âge, ne pas être allé en bibliothèque municipale au collège ou au lycée, aimer s'occuper de son logement et rencontrer des amis. À la question « Parmi les aspects suivants, quels sont ceux qui sont de véritables freins pour vous ? », le manque de temps était avancé par 37,6% des interrogés, devant le manque d'habitude (32,9%), les jours et horaires d'ouverture de la bibliothèque (16%), le fait que trop de choses sont jugées inintéressantes (11,6%). Les contraintes de l'emprunt apparaissent en 5^e position (10,6%), devant l'éloignement/ inaccessibilité (7,4%), le manque de choix dans les documents (7,3%) ou encore les tarifs (4,6%).

Les usagers non inscrits et anciens usagers sont plus nombreux à évoquer les contraintes de l'emprunt : c'est le cas de 11,4% de ceux qui possèdent une carte personnelle en BM, 12,4% de ceux qui fréquentent une BM sans carte, 12,1% de ceux qui ont fréquenté une BM par le passé, alors que seuls 7,3% des interrogés qui n'ont jamais fréquenté de BM au cours de leur vie mentionnent les contraintes de l'emprunt comme frein à la fréquentation².

Il semble d'après l'enquête du CREDOC que l'éloignement, les horaires d'ouverture et les contraintes de l'emprunt forment ensemble un faisceau combiné de facteurs contraignants, qui renvoient l'un à l'autre.

En 2006, un groupe d'élèves conservateurs de l'Enssib étudiait les raisons de la non réinscription des usagers des bibliothèques³. Parmi les raisons de « l'abandon de la bibliothèque » liées à la bibliothèque elle-même, les conditions matérielles d'accès et de séjour à la bibliothèque (personnel insuffisamment présent, aimable, disponible ou compétent ; manque de calme ou de convivialité ; horaires inadaptées, signalétique défaillante), les conditions d'inscription (caractère payant de l'inscription ; tarif en soi ; existence de différentes formules d'inscription ; formalités d'inscription), les conditions d'emprunt (durée de prêt ; quotas de prêt ; politique d'amende ; gestion des prêts et des retours), les fonds (variété ; accessibilité ; qualité ; durée d'attente des documents en magasin). Il est cependant délicat de cerner avec précision le rôle des « contraintes de l'emprunt » dans la non réinscription, car l'analyse des auteurs relève du ressenti de l'enquête plus que de données précises.

Contrairement aux non-usagers, le rapport à la lecture et au livre ne semble pas déterminant ; en revanche, le fonctionnement de la bibliothèque semble un frein à la

¹ BERTRAND, Anne-Marie. Une estime lointaine : les non-usagers des bibliothèques municipales. *BBF*. 1998, t. 43, n° 5, p. 38.

² MARESCA, Bruno, EVANS, Christophe (coll.) et GAUDET, Françoise (coll.). *Op. cit.*, p. 139.

³ CATANESE-PALANCHE, Véronique, DESVOIS, Muriel, FRIGERIO, Eric et PONS, Marie-Hélène. *L'abandon de la bibliothèque*.

Mémoire de recherche pour le diplôme de Conservateur de bibliothèque, sous la direction de Christophe Evans. Enssib, 2006, p. 73-77.

BILLARD Alice | Diplôme de conservateur de bibliothèque | Mémoire d'étude | janvier 2011

réinscription voire à la fréquentation des bibliothèques : les horaires et les modalités de prêt, la collection sont trois éléments déterminants¹.

Par exemple, un entretien réalisé avec Olivier, 49 ans, qui ne s'est pas réinscrit à la BM de Lyon, mentionne parmi les raisons de son abandon le refus de payer pour emprunter des livres associé à des conditions de prêt dissuasives : pour l'inciter à se réinscrire, il faudrait un assouplissement des conditions de prêts.²

Des contraintes plus subtiles

L'enquête SOFRES de 1997 évoque aussi, en plus de ces contraintes explicites inscrites dans le règlement de la bibliothèque les règles implicites qui « suggèrent un certain type d'engagement dans la lecture »³. Ces raisons pourraient entre autres expliquer que certains usagers renoncent à s'inscrire. L'enquête cite plusieurs exemples significatifs.

« Si je prends un livre, il faut que je le lise déjà dans les temps et puis il faut aller à des heures, c'est plus ça qui me... » Claudine a peur de se placer dans une situation qui lui ferait enfreindre une règle imposée par la bibliothèque. Elle fréquente la bibliothèque sur le mode de la non-inscription, ce qui à ses yeux la dispense d'engager sa responsabilité.

Céline partage ce type d'appréhension. « Quand on est inscrit dans une bibliothèque, on a la contrainte du temps [...] ». Le rythme de ses lectures ne s'accorde pas avec celui imposé par la bibliothèque. Ce décalage est vécu comme irrémédiable. [...] Céline a intériorisé la contrainte et, plutôt que de la contourner (négocier un délai supplémentaire, rendre le livre en retard) elle préfère renoncer à l'inscription, s'interdisant ainsi toute possibilité d'emprunter. De la même façon, elle déclare ne pas accepter d'être limitée dans ses emprunts.

Ne pas s'inscrire revient dans ce cas à anticiper sur de probables frustrations à venir. Mieux encore, pour certains usagers qui aspirent à un usage de la bibliothèque dégagee des contraintes, l'absence de carte n'est pas perçue comme une privation mais au contraire comme une libération. Renée, par exemple, assimile la bibliothèque à un espace de découverte en totale liberté. [...] Elle refuse les activités trop organisées qui lui imposeraient des horaires ou une régularité. [...] Pendant toute sa vie professionnelle, elle a dû se plier à des contraintes qu'elle a finalement intériorisées. [...] Au temps de la contrainte succède le temps de la liberté qu'autorise sa situation de retraitée. L'usage qu'elle fait de la bibliothèque ressemble, de ce point de vue, à celui qu'elle fait de la FNAC : dans les deux cas, elle profite longuement du lieu et, de même qu'elle n'a pas sa carte d'inscription, elle n'achète pas forcément à chaque fois qu'elle se rend à la FNAC.

Pour certains usagers non-inscrits, prendre une carte signifie qu'il faudra emprunter et lire des livres. Ils craignent de ne pouvoir se montrer à la hauteur de cet engagement. « Si je m'abonne », confie Sylvie, « bon, ça veut dire que je vais, je vais "*devoir*" emprunter assez régulièrement des livres. [...] » À l'instar de Céline, elle conçoit la lecture comme un acte de liberté individuelle. Pour d'autres, les livres, dès lors qu'ils sont empruntés, doivent être impérativement lus. Ils préfèrent renoncer à l'emprunt plutôt que supporter l'idée de les rendre sans les avoir lus. Nathalie vient de prendre sa carte. Elle a emprunté ses premiers livres. L'objectif qu'elle s'assigne est de renouer avec une pratique de lecture délaissée : « Là, j'espère que je vais pouvoir lire. Ce serait

¹ *Ibid.*, p. 26.

² *Ibid.*, p. 58.

³ BERTRAND, Anne-Marie, BURGOS, Martine, POISSENOT, Claude et alii. *Op. cit.*, p. 190.

plutôt bête de prendre, d'emprunter un livre et puis de pas pouvoir le lire quoi ! » Mieux vaut renoncer à l'emprunt que ne pas satisfaire ce contrat¹.

L'emprunt comme rapport de force

De plus, la relation de domination entre l'utilisateur et le professionnel est vécue comme particulièrement insupportable dans le cadre du prêt : un « rapport de type administratif » est institué par les agents.

La relation qui s'engage entre l'utilisateur et le professionnel [...] véhicule, comme le montre notamment Marielle de Miribel, des « jeux de pouvoir » symboliques mais influents. C'est pourquoi le rôle des contraintes de l'emprunt dans la désaffection d'une frange d'utilisateurs est si difficile à mesurer : ce qui entre en ligne de compte est peut-être moins la réalité objective de la transaction que sa dimension subjective et la relation – ou la non-relation – qui en découle. En l'absence de données plus précises, ne doit-on pas considérer la masse des documents non restitués comme un indicateur de la difficulté que représente l'exercice de la bibliothèque ?²

Dépasser la contrainte

Prisonnière de sa double identité d'établissement public et de lieu offert à la liberté de chacun, la bibliothèque doit donc s'efforcer de concilier l'inconciliable en atténuant la dimension contraignante qui la caractérise.

La bibliothèque n'est pas réductible à une offre privée : ni dans la qualité de la collection, ni dans les conditions de cette offre. La bibliothèque a le charme d'une offre abondante, de la convivialité du vivre ensemble, de la découverte, de la curiosité, de la modernité, de la pérennité... Elle a aussi les contraintes d'un établissement public qui gère des collections, des budgets, des adhérents, des locaux, des usages normés, un règlement, des tarifs... Cultiver son charme, atténuer ses contraintes : ce pourrait être sa réponse à cette attente contradictoire qui lui est adressée et qui se traduit par une image positive mais une fréquentation stagnante.³

Dans son portrait de la nouvelle bibliothèque, Claude Poissenot place parmi ses caractéristiques l'autonomie des usagers, des horaires élargis, la gratuité, un emprunt facilité (quotas de prêt simples, souplesse des temps d'emprunt, inscriptions à distance possibles, automates, etc.), bref, une bibliothèque qui passe d'une politique de l'offre à une politique de la demande en tenant compte de la société contemporaine⁴.

2.2 Une notion dans l'air du temps : la bibliothèque dans la société de l'illimité

Le caractère contraignant de la bibliothèque apparaît de plus en plus frappant à mesure que la société évolue vers une logique de « libre-service ». Ainsi, Claude Poissenot souligne dans sa réflexion la difficulté croissante de la bibliothèque à surmonter la barrière de la contrainte

¹ *Ibid.*, p. 190-191.

² LERAY, Pascal. *Op. cit.*, p. 56.

³ BERTRAND, Anne-Marie, BURGOS, Martine, POISSENOT, Claude et alii. *Op. cit.*, p. 77.

⁴ POISSENOT, Claude. *Op. cit.*, « Partir des usagers », p. 38-74.

dans le contexte actuel, où « les citoyens, habitués par internet (et par leur télécommande) à choisir eux-mêmes leur information [...] sont sans doute moins disposés à se soumettre aux choix faits pour eux ou à attendre que vienne le moment de leur réservation »¹, alors qu'elle était il y a quelques années encore l'une des seules dépositaires du savoir et de l'information.

À la fin des années 1980, déjà, Marie-Claude Retoré-Labadie s'interrogeait : « dans une société mue par l'idéologie de la consommation, où les médias incitent à l'acquisition, quel est le sens des pratiques culturelles en bibliothèque municipale ? Le désir du lecteur peut-il « survivre » aux diverses contraintes matérielles et intellectuelles de l'institution ? »².

Xavier Galaup, dans son *BlogNotes*, souligne : « Les rythmes et la manière de vie des français ont changé, les durées et conditions de prêt en bibliothèque très peu³ ». Effectivement, à l'heure où les ressources du Web semblent infinies et disponibles de partout (Internet se généralise dans les foyers, plus de 33 millions de Français déclarent se connecter en 2009, soit 65% des Français âgés de 15 ans et plus⁴) et à tout moment, alors que le rapport du public avec les produits culturels a été profondément modifié puisqu'on est passé d'une économie de la rareté des biens culturels à une économie de l'abondance, les bibliothèques peuvent légitimement s'interroger sur la place de leur offre dans le monde contemporain.

Il semble bien que l'on soit entré dans une société de l'illimité. Le philosophe Michel Lacroix décrit cette « culture de l'illimité qui se répand de nos jours⁵ », dans une civilisation où l'idée de limitation est devenue insupportable aux hommes contemporains.

Cette « culture de l'illimité » serait-elle une caractéristique de notre civilisation postmoderne ? Au début du XX^e siècle, le philosophe Oswald Spengler faisait plutôt de cette quête de l'illimité une caractéristique de la civilisation occidentale. Dans sa somme *Le déclin de l'Occident*⁶, parue en 1918-1920, il analyse les grandes cultures historiques – il en distingue 8 – comme des unités presque biologiques caractérisées chacune par une âme particulière. La culture antique a une âme « apollinienne », qui répugne à l'illimité et s'attache à ce qui est clairement circonscrit (géométrie euclidienne, statuaire, tragédie, Cité-Etat...), alors que l'âme occidentale est « faustienne » (à l'image de Faust qui vend son âme au diable par goût de l'illimité et recherche sa propre fin) ; elle s'épanouit dans les espaces illimités (musique, peinture, cathédrales dressées vers le ciel, drame shakespearien, calcul infinitésimal, grandes explorations, télécommunications, Etat moderne, impérialisme...). La civilisation occidentale fonctionne par l'illimité, elle désire sans cesse l'inaccessible. Chaque être humain a en soi cette quête folle de l'illimité ; le progrès lui-même est illimité.

Concrètement, on constate depuis quelques années que se développent dans le monde économique et culturel les offres illimitées : forfaits téléphoniques, abonnements aux chaînes de télévision, abonnements au cinéma, presse en ligne, et, depuis peu, livres numériques... mais aussi plus largement dans tout un argumentaire publicitaire qui touche à des services variés, même si le domaine des médias et des télécommunications est concerné prioritairement : le caractère illimité, synonyme d'une liberté sans bornes donnée à l'utilisateur, est largement mis en avant dans les discours.

¹ POISSENOT, Claude. Lecture publique : des chiffres qui font réfléchir. *Livres Hebdo*. 2009, n° 799, p. 16.

² RETORÉ-LABADIE, Marie-Claude. Cet obscur désir de lecture. *BBF*. 1987, t. 32, n° 5, p. 435.

³ Revoir le fonctionnement du prêt en bibliothèque publique. [en ligne] Sur le blog *XG_BlogNotes*. 14 janvier 2008.

⁴ Étude Profiling 2009 réalisée par Ipsos MediaCT.

⁵ LACROIX, Michel. *Le développement personnel*. Paris : Marabout, 2009, p. 102.

⁶ SPENGLER, Oswald. *Le déclin de l'Occident, esquisse d'une morphologie de l'histoire universelle*, trad. fr. Paris : Nouvelle Revue française, 1931-1933, 2 tomes en 5 vol.

Le cas du cinéma où apparaissent clairement les évolutions des mentalités face à la possibilité de consommer « autant que l'on veut », y compris dans le secteur culturel. La création de forfaits illimités par les grandes chaînes de cinéma au début des années 2000 a constitué une grande première dans le secteur culturel, secteur où l'on tend naturellement à sacrifier le produit culturel. Accompagné d'une communication d'ampleur, l'illimité a suscité d'importants débats. En 2000, UGC crée une carte d'abonnement annuel qui permet un accès illimité à toutes les salles. En réponse à UGC est lancé la même année par Gaumont le Pass. Après quelques péripéties judiciaires aboutissant au rejet des recours contre ces formules et au décret du 24 octobre 2002 fixant les modalités d'application de l'article 27 du code de l'industrie cinématographique relatif aux formules d'accès au cinéma à entrées multiples et aux modalités d'agrément, la formule s'impose. Dix ans après leur lancement en France, les formules d'abonnement à entrées illimitées au cinéma font désormais partie du panorama des tarifs auxquels les spectateurs sont habitués. Fin décembre 2007, on comptait 287 000 cartes actives¹.

C'est ainsi une question de survie pour les bibliothèques dans un contexte concurrentiel où la bibliothèque n'est plus la détentrice privilégiée du savoir et des produits culturels. Comme le dit Silvère Mercier :

À l'heure où l'on parle d'illimité partout dans les médias, il est très positif que les bibliothèques suivent cette tendance, surtout quand d'autres services privés de location par correspondance jouent sur les contraintes des bibliothèques pour développer le marché de la location à distance, qui ce soit pour les DVD ou même pour les livres...²

Le même Silvère Mercier s'intéresse d'ailleurs sur son blog quelques mois plus tôt au service en ligne *Paperspine* qui abolit les contraintes de date de retour et de déplacement imposées par les bibliothèques traditionnelles³.

Il s'agit bien d'une démarche de marketing : Florence Lacroix et Anne-Marie Bock, de la médiathèque de Haguenau, avouent que leur réflexion sur la suppression des quotas de prêt s'est notamment nourrie d'une journée d'étude sur le thème « Le marketing et les bibliothèques »⁴, et en particulier de l'intervention de Martine Blanc-Montmayeur, conseillère pour le livre et la lecture en région Provence-Alpes-Côte d'Azur, qui proposait concrètement des actions pour adapter les bibliothèques au monde contemporain :

Élargir les horaires d'ouverture, établir un bureau d'accueil avec une véritable hôtesse, sortir de l'anonymat, organiser le service public des agents autour de plages fixes qui permettront aux usagers de retrouver la même personne, affirmer ses choix, mettre en avant le conseil personnalisé, nommer une personne responsable de l'accueil des publics accessible au téléphone, être connu dans la ville, réviser enfin fondamentalement nos pratiques de travail : ne pas passer plus de 30% de notre temps à la gestion des collections, et effectuer 70% de service public – au-dehors comme au-dedans⁵.

¹ Centre national de la cinématographie. *L'économie des abonnements à entrées illimitées au cinéma*, 2008. [en ligne] p. 24 [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://www.cnc.fr/CNC_GALLERY_CONTENT/DOCUMENTS/publications/etudes/cartes_illimitées/ecocartes030408cnc.pdf>.

² Combien de bibliothèques proposent le prêt illimité en nombre de documents ? [en ligne] Sur le blog *Bibliobsession 2.0 – Le blog 2.0 d'un bibliothécaire bibliosédé des bibliothèques (2.0)*. 12 septembre 2008.

³ Paperspine loue des livres à grande échelle à domicile et sans date de retour. [en ligne] Sur le blog *Bibliobsession 2.0 – Le blog 2.0 d'un bibliothécaire bibliosédé des bibliothèques (2.0)*. 13 décembre 2007.

⁴ Journée d'étude organisée par le groupe Alsace de l'Association des bibliothécaires français (ABF), qui s'est tenue 26 novembre 2005 à Colmar.

⁵ JACQUES, Jean-François. Le marketing et les bibliothèques. *BBF*. 2005, t. 50, n° 2, p. 90.

2.3 Un changement de logique : l'utilisateur au centre

Liberté et simplicité pour l'utilisateur

Francis Verger le rappelle sur son blog dans son post « Albi nous interpelle »

Et si l'on prenait un peu de recul ? S'il s'agissait ici, non pas de faire du chiffre comme certains le disent, mais simplement de servir le lecteur ? « Des bibliothèques à vivre » prônait l'ABF sur l'affiche de son dernier congrès. À vivre ?? Quand la bibliothèque est une somme d'interdits et de règles strictes, qui sont autant de barrières et de freins à la fréquentation des bibliothèques, peut-on envisager des bibliothèques « à vivre » ? Nombre de documents limités, nombre de documents réservés limités, pas de téléphone, pas de nourriture ni de boissons, pas de bruit, pas d'animaux, durée de prêt limitée, accès internet... La liste des panneaux d'interdiction et de limitation est longue !¹

Effectivement, c'est bien vers un changement de logique que sont invitées à aller les bibliothécaires. Dans l'esprit des principes édictés par le Code de déontologie du bibliothécaire rédigé en 2003 par l'Association des Bibliothécaires de France (ABF) affirmant que le bibliothécaire s'engageait dans ses fonctions à respecter la liberté de lecture : « garantir l'autonomie de l'utilisateur », « assurer le libre accès de l'utilisateur à l'information », « faciliter la libre circulation de l'information », en résumé « promouvoir auprès de l'utilisateur une conception de la bibliothèque ouverte, tolérante, conviviale »², il s'agit de passer à une « stratégie de l'offre » selon les mots d'Yves Alix³.

La suppression des limites fait partie des défis de la bibliothèque hybride, comme le souligne Anne Korhonen, de la bibliothèque municipale d'Helsinki, qui évoque « la bibliothèque sans limites », permettant de demander tout ce qu'on veut, offrant un accès « facile, partout, pour tout le monde et quand on veut »⁴.

On passe ainsi d'une logique de contenus à une logique de l'accès. Le fondement du projet du prêt illimité, selon ses plus ardents défenseurs, réside donc bien dans le passage d'un système contraint et contrôlé par des bibliothécaires « prescripteurs » à un système librement adapté aux pratiques et usages du public. Il ne s'agit pas d'une simple émancipation mais plutôt d'une redéfinition du contrat avec le lecteur. Partout, il s'agit de simplifier pour améliorer l'image de la bibliothèque : en simplifiant les règles, on donne une perception plus fluide et homogène de la bibliothèque ; tout devient plus facilement mémorisable, l'autonomie et la liberté des usagers est plus grande.

Il est intéressant d'analyser les articles parus dans les journaux des municipalités et les textes manifestes présentant le service de prêt illimité. La notion de liberté y apparaît primordiale, associée à celle, non moins essentielle, d'innovation pour prendre au mieux en compte des désirs les plus actuels de nos contemporains.

Ainsi, à Albi, l'article paru dans *Albimag* en février 2009, au moment où le principe du prêt illimité est inscrit dans le règlement intérieur de la bibliothèque municipale, est tout à fait significatif.

Lorsque la ville d'Albi a voté ce type de prêt, elle voulait s'adapter aux nouvelles pratiques culturelles chez les lecteurs pour lesquels le principe du « forfait illimité » est

¹ VERGER, Francis et alii. *Op. cit.* 16 juin 2009.

² ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES FRANÇAIS. *Code de déontologie du bibliothécaire*. [en ligne] Paris : ABF, 2003.

³ ALIX, Yves. *Art. cit.*, p. 87.

⁴ EBOLI, Gilles. Les trois âges de la bibliothèque hybride : florilège nordique. *BIBLIOTHÈQUE(S)*. Décembre 2007, n° 36, p. 12.

assez plébiscité. Offrant plus de souplesse pour l'usager, le prêt illimité de documents, inédit en France, est une petite révolution¹.

Dans son article manifeste du *BBF*, significativement intitulé « Lisez sans entraves », Matthieu Desachy explicite d'ailleurs ce changement de logique, évoquant « une évolution où la régulation du prêt ne serait plus du fait et du pouvoir des bibliothécaires, mais le résultat direct de la demande et des pratiques des lecteurs ». Il admet également le caractère « presque tabou » du terme de « prêt illimité », « trop explicite pour ne pas susciter d'émoi »². Il y a bien une dimension transgressive dans le fait de supprimer les limites et de désacraliser à la fois le livre, la bibliothèque et le bibliothécaire.

L'article paru dans *Images de Marcq* en septembre 2009 pour présenter l'abonnement Grand Lecteur, « nouvelle formule, testée en France par quelques bibliothèques innovantes », et testée pour 12 mois à la médiathèque de Marcq-en-Barœul, insiste ainsi sur l'adéquation de la médiathèque avec les attentes de ses lecteurs, son insertion au cœur de la modernité.

La Médiathèque La Corderie était déjà un lieu rare qui faisait la fierté des Marcquois. Avec ces aménagements, elle devient plus qu'une médiathèque ou un lieu de passage. Tout est mis en place pour que l'on s'y sente bien et que l'on s'y arrête : une bulle de 3 300 m² dédiée à la culture définitivement à l'écart du monde... mais au cœur de la ville³.

Olivier Ploux, directeur de la médiathèque de Franconville, affirme qu'il s'agit tout simplement d' « inverser le cours de l'histoire »⁴ en changeant l'image de la bibliothèque. L'article paru dans le journal municipal à la rentrée 2010 pour présenter la suppression des quotas de prêt souligne là encore la volonté de coller aux attentes du public et de la société.

« Espaces plus aérés, nouveaux services aux lecteurs : la Médiathèque a fait l'objet cet été de travaux de réorganisation des espaces intérieurs pour en faire un lieu de vie moderne et fonctionnel en phase avec les besoins et les pratiques actuelles de nombreux usagers » explique Alda Baugé, conseiller municipal délégué à la Médiathèque⁵.

Il est significatif que l'instauration du prêt illimité se soit faite en même temps qu'une série de changements à la bibliothèque avec l'apparition d'un espace audiovisuel équipé d'un écran plat pour le visionnage du catalogue de DVD et d'un espace détente équipé de machines à café et d'un distributeur de boissons fraîches. Le changement d'esprit apparaît aussi dans le nouveau règlement intérieur qui prend en compte ces trois nouveautés de la rentrée 2010 : c'est une version très libérale qui a été adoptée – on peut manger et boire dans de nombreux espaces de la médiathèque, un règlement dynamique et positif qui tente de renoncer au « il est interdit de ».

À Haguenau, la suppression des quotas de prêt visait à changer d'image : une enquête sur la mobilité des publics en Alsace du nord avait révélé que la médiathèque de Haguenau était perçue comme rigide. L'objectif est en conséquence de pouvoir « accueillir les nouveaux usagers sans commencer par énoncer des limites »⁶.

¹ Médiathèque : plus d'un demi-million de documents empruntés. *Albimag*. Février 2009, n° 120, p. 7.

² DESACHY, Matthieu. Lisez sans entraves. Le prêt illimité à la bibliothèque municipale d'Albi. *BBF*. 2009, t. 54, n° 3, p. 76.

³ Médiathèque La Corderie, changements pour la rentrée. *Images de Marcq, Le magazine de la ville de Marcq-en-Barœul*. Septembre 2009, n° 177, p. 9.

⁴ Entretien téléphonique du 18 septembre 2010.

⁵ La médiathèque lance le prêt illimité. *Franconville, Le Journal*. Octobre 2010, n° 161, p. 18.

⁶ BOCK, Anne-Marie et LACROIX, Florence. *La suppression des quotas d'emprunts à la médiathèque de Haguenau (janvier 2005 – juillet 2006)*, présentation lors de la journée d'étude « Les bibliothèques au service des publics ? » organisée par le groupe ABF Alsace. [en ligne] 19 novembre 2007.

On le voit, la suppression des quotas de prêt est aussi, et peut-être avant tout, une décision politique.

Le choix d'une collectivité

Il faut le rappeler : la décision d'instaurer le prêt illimité sous une forme ou une autre revient à l'autorité de tutelle : c'est bien un choix politique qui a au préalable été débattu entre la municipalité et les bibliothécaires et qui doit être adopté par le conseil municipal. L'ouvrage *Le métier de bibliothécaire* insiste : « Les conditions de prêt sont définies par le bibliothécaire, avec l'approbation de la tutelle. Elles sont un reflet indirect mais sensible d'une vision d'ensemble du service offert, et des moyens dévolus par la collectivité au fonctionnement de la bibliothèque »¹. À travers les conditions de prêt, la ville s'engage sur une certaine vision de la lecture publique. Ce choix s'inscrit d'ailleurs souvent dans une politique générale d'accès à la culture. Le cas de Lille est le plus éloquent, qui mène une politique volontariste en matière culturelle – la gratuité a ainsi été instaurée à l'occasion de l'« année de la solidarité » dans la ville, et Martine Aubry, Maire de Lille, a pu affirmer lors de la réouverture : « C'est un geste fort qui permet à tous les Lillois, Hellemmois et Lommois d'accéder en toute liberté aux livres et à tous les médias »² ; la suppression des quotas de prêt apparaît comme la suite naturelle de la gratuité. Pour l'ensemble des établissements étudiés, la communication de la tutelle sur le sujet montre le sens éminemment politique que peut revêtir une décision d'ordre technique touchant aux conditions de prêt.

2.4 L'élargissement des conditions de prêt : des évolutions

L'assouplissement des conditions de prêt peut se faire dans plusieurs directions. Énumérons-les pour mémoire :

- la gratuité ;
- l'allongement des durées de prêt (ce qui peut aboutir, au terme du processus, à une règle telle que celle pratiquée à la BM de Viroflay : la durée d'emprunt des documents de plus de 5 ans est illimitée tant que le document n'est pas réservé par un autre lecteur);
- la possibilité de réserver à distance ;
- la possibilité de prolonger des documents empruntés ;
- la suppression des distinctions entre supports au profit d'un quota global de documents (plusieurs établissements la pratiquent, à l'image de la bibliothèque où travaille l'auteur du blog *Discobloguons*, et qui propose un quota global de 30 documents au choix, à l'exception des vidéos³. Dans plusieurs bibliothèques, cette suppression des quotas par support ne touche que les imprimés, par exemple à Grenoble (20 imprimés par carte, c'est-à-dire le maximum de documents empruntables), dans les bibliothèques du réseau de Montargis (15 imprimés) ou à Lyon (10 imprimés).
- le prêt entre bibliothèques ;
- la possibilité de rendre un document en tout point du réseau ;
- le retour décalé des documents, grâce à des boîtes à livres ou des boîtes automatisées de retour fonctionnant en dehors des horaires d'ouverture (comme à la BMVR de Toulouse) ;

¹ MOUREN, Raphaële et PEIGNET, Dominique (dir.). *Le métier de bibliothécaire*. 12^e éd. mise à jour et corr. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2007, p. 310.

² SANTANTONIOS, Laurence. Lille sans esbroufe. *Livres Hebdo*. 24 novembre 2006, n° 667, p. 66.

³ « Vous pouvez emprunter plus ! » : test grandeur nature. [en ligne] Sur le blog *Discobloguons*. 6 novembre 2008.

- les automates de prêt/ retour à l'intérieur de la bibliothèque ;
- l'extension des horaires d'ouverture de la bibliothèque ;
- l'envoi des documents par la poste ou par portage ;
- la possibilité d'emprunter des documents en dehors des horaires d'ouverture dans des points de distribution sur commande, soit dans la bibliothèque – Matthieu Desachy rêve par exemple d'un « guichet du lecteur » mobilisant un minimum de personnel et ne nécessitant pas l'ouverture de la bibliothèque¹ – soit en dehors de la bibliothèque, comme le propose Anne-Marie Bock, ancienne directrice de la médiathèque de Haguenau, en prenant pour modèle les entreprises de vente par correspondance, et en proposant de passer des conventions avec des commerces, postes, Tabac-presse...)².

Le prêt illimité, mesure à la portée symbolique forte, prend souvent place dans une politique d'établissement plus globale visant à élargir les conditions de prêt.

*
* *

Les enjeux du prêt illimité sont donc bien plus complexes qu'il n'y paraît au premier abord. Manière de répondre, au moins pour certains, à une situation de stagnation des indicateurs, dans un contexte de démocratisation inachevée des bibliothèques, le prêt illimité est bien davantage qu'une mesure quantitative : il est théoriquement une manière de réinventer une bibliothèque dégagée de l'idée de contrainte. Examinons donc les faits, en confrontant les peurs à l'analyse des premiers résultats des expériences menées.

¹ Visite de la bibliothèque d'Albi le 1^{er} octobre 2010.

² GALAUP, Xavier et alii. Revoir le fonctionnement du prêt en bibliothèque publique. [en ligne] Sur le blog *XG_BlogNotes*. 16 janvier 2008. BILLARD Alice | Diplôme de conservateur de bibliothèque | Mémoire d'étude | janvier 2011

Deuxième partie - Le prêt illimité : la bibliothèque sens dessus dessous ?

1 LES PEURS

Le choix du prêt illimité est novateur, on l'a vu. Peu d'exemples existent encore sur lesquels s'appuyer avec sûreté, puisque cela fait à peine 5 ans que des bibliothèques pratiquent la suppression des quotas de prêt. A priori, un certain nombre de risques apparaissent, qui font surgir des craintes chez le personnel et dans le public.

1.1 Le pillage

Des rayonnages vides

Dans tous les établissements, la première réaction du personnel à l'idée de supprimer les quotas de prêt a souvent été la crainte de la désertification des rayons, comme à Marcq-en-Barœul où on redoutait que les collections soient insuffisantes pour « tenir le coup ».

Olivier Ploux, directeur de la médiathèque de Franconville, le reconnaît au moment où il lance le prêt illimité dans son établissement : dans la mesure où aucune augmentation de budget n'est prévue, il y aura réduction mécanique du nombre de documents présents sur les rayonnages¹.

L'idée a suscité de nombreuses réactions dans la profession. Bernard Majour moque le « bibliothécaire, dragon sur son trésor » qui « préfère avoir des étagères pleines à craquer, plutôt que des documents prêtés ». Car « si le nombre d'inscrits augmente, les étagères doivent se vider de la même façon ». Pourtant, Silvère Mercier refuse que l'on vide la bibliothèque : « des étagères vides ne sont clairement pas un objectif à atteindre ! »²

Mais ce qui est en jeu, ce ne sont pas de simples prises de position sur les travers de la profession, mais bien plutôt un problème de baisse de l'offre.

Un paradoxe : la baisse de l'offre

À Albi, après le feu vert des élus, une réunion de service à l'été 2006 a permis d'évoquer les craintes quant à la suppression des quotas de prêt. Le personnel redoute en particulier une baisse importante de l'offre sur certains fonds (DVD, livres lus) qui ne permettrait pas de proposer un service de même qualité.

Cela rejoint les propos de Silvère Mercier sur son blog :

Si le prêt illimité signifie que le taux de rotation augmente, ça signifie aussi un élément très frustrant pour les lecteurs : un taux de disponibilité pour le lecteur très faible = ils ne trouvent pas suffisamment de livres sur un thème !³

¹ Entretien téléphonique du 18 septembre 2010.

² MERCIER, Silvère et alii. Lire sans entraves OUI, vider la bibliothèque, NON ! [en ligne] Sur le blog *Bibliobsession 2.0 – Le blog 2.0 d'un bibliothécaire bibliosédé des bibliothèques (2.0)*. 11 juin 2009.

³ *Ibid.* 11 juin 2009.

Le risque est bien que des segments entiers de collections deviennent inaccessibles pendant de longues semaines, et, comme le dit Francis Verger :

Il faut avoir dans le règlement les moyens d'empêcher un lecteur de prendre tout un fonds dans un domaine donné (cela peut être par une formule du genre : les bibliothécaires sont habilités à limiter le prêt de certains documents... etc)¹.

Même si la capacité de lecture des usagers est limitée par le temps libre dont ils disposent, l'illimité va leur donner la possibilité d'emprunter un grand nombre de documents sur un sujet, et de sélectionner ceux qui les intéressent une fois empruntés, paralysant ainsi un certain nombre de documents. Jérôme Pouchol dit l'avoir constaté lorsque le réseau Ouest Provence est passé d'un quota de 10 à un quota de 15 documents : l'effet de « gel » des documents à domicile est amplifié :

Je parle de la tentation d'emprunter « au kilo » et, au final, de n'avoir lu, écouté, visionné... qu'une partie minoritaire des documents choisis, ceux non-consultés attendant simplement d'être à nouveau disponibles pour les autres usagers².

L'idée provoque même la colère pour des bibliothèques qui n'ont pas les moyens de supporter une telle mesure. Sur le blog de Claude Poissenot « Penser la nouvelle bibliothèque », un contributeur, bibliothécaire dans une toute petite structure municipale, est catégorique :

Il faut en effet se mettre à la place des bibliothécaires des villes petites et moyennes, surtout s'ils sont peu argentés, qui doivent assurer une bonne rotation des fonds de façon à pouvoir toujours proposer « en vitrine » suffisamment de documents attractifs. En caricaturant en peu, pour simplifier mon propos, si je laisse partir pendant longtemps tous mes documents les plus demandés, je ne présente plus aucune attractivité : présentoirs vides, nouveautés perpétuellement absentes, listes de réservations qui s'allongent, demandes inflationnistes à la BDP... Nous sommes donc obligés de réduire les durées de prêt et le nombre de documents empruntables. C'est un souci d'équilibre que n'ont pas les grandes bibliothèques (notamment celles qui acquièrent plusieurs exemplaires d'un même document) ni celles qui ont peu de lecteurs. J'ai personnellement observé la « chute » médiatique d'une bibliothèque que j'avais dirigée un moment, à travers différents chiffres, et j'ai constaté quelques années après que le nombre de documents empruntables avait quasiment doublé (7) et que les quotas par type de documents avaient été supprimés. En l'occurrence, ce n'était pas un signe d'abondance mais un marqueur de faiblesse : baisse du lectorat et des budgets.³

La fin du braconnage

Davantage, des rayonnages vides ne sont pas seulement des documents précis recherchés mais indisponibles, mais aussi la mise en péril de la liberté du lecteur qui ne recherche pas un document précis. Francis Verger l'évoque dans son billet « Albi nous interpelle » :

Il est nécessaire d'organiser les prêts en fonction de ses collections, avec un objectif principal, satisfaire le lecteur. Satisfaire celui qui emprunte, de façon à ce qu'il puisse

¹ VERGER, Francis et alii. *Op. cit.* 16 juin 2009.

² MERCIER, Silvère et alii. *Op. cit.* 14 juin 2009.

³ POISSENOT, Claude et alii. Règles d'emprunt : nombre de documents, délai, etc. [en ligne] Sur le blog *Penser la nouvelle bibliothèque*. 29 mai 2008.

emprunter le nécessaire mais aussi le superflu. Satisfaire aussi celui qui entre dans la bibliothèque et qui a besoin d'avoir sous ses yeux un large éventail de documents¹.

Bertrand Calenge est plus précis encore :

L'emprunteur n'est pas une machine pré-programmée, il fonctionne en braconnier sélectif qui choisit (si, si !) en fonction d'un rapport ressenti entre les axes de son désir et la disponibilité de documents susceptibles de répondre à son désir. Plus la bibliothèque se vide, et plus ce rapport diminue, donc moins la bibliothèque devient opportune – surtout compte tenu du déplacement nécessaire...²

L'inégalité entre les lecteurs

En point de mire, le risque final, contraire aux idéaux de la bibliothèque publique, c'est l'inégalité entre les lecteurs. À Albi, on évoquait ainsi le risque que les emprunts ne soient pas répartis équitablement sur l'ensemble des adhérents. L'auteur du blog *Biblioroots* le dit :

L'idée de rendre le prêt « illimité » ne me choque pas non plus tant que les rayons ne sont pas « pillés », j'entends par là qu'il y ait des ouvrages disponibles pour tous dans un simple souci d'équité³.

Cela induirait une inégalité de plusieurs types entre les lecteurs :

- L'inégalité entre ceux qui empruntent de façon « modérée » – sans qu'il soit possible de situer exactement cette « juste mesure » – et ceux qui auraient des comportements abusifs : comment empêcher dans un contexte de prêt illimité que quelqu'un emporte plusieurs centaines de documents chez lui ?

- L'inégalité entre les usagers qui pratiquent surtout la consultation sur place et ceux qui préfèrent avant tout emprunter : ces deux usages correspondent en effet à deux publics qui ne se recoupent pas forcément – on a vu précédemment l'importance croissante des fréquentants non-inscrits. Silvère Mercier interroge :

Le prêt illimité poussé à l'extrême met en concurrence des usages de la bibliothèque que l'on connaît bien : l'usage sur place et l'emprunt. Au nom de quoi favoriser un usage plutôt qu'un autre ? Je continue à croire que nous devons chercher des équilibres nouveaux plutôt que de faire table rase ou plutôt rayonnages ras...⁴

- L'inégalité entre les lecteurs ayant une pratique aisée du système de prêt et des manipulations informatiques qu'il inclut, et ceux qui sont loin de maîtriser ces subtilités.

- L'inégalité entre les petits lecteurs et les gros lecteurs, privilégiés par le prêt illimité, même si Bernard Majour affirme que « Les plus gros lecteurs sont nos meilleurs lecteurs et nos meilleurs ambassadeurs ! »⁵

¹ VERGER, Francis et alii. *Op.cit.*, 16 juin 2009.

² MERCIER, Silvère et alii. *Op. cit.* 11 juin 2009.

³ MERCIER, Silvère et alii. Combien de bibliothèques proposent le prêt illimité en nombre de documents ? [en ligne] Sur le blog *Bibliobsession 2.0 – Le blog 2.0 d'un bibliothécaire bibliobsédé des bibliothèques (2.0)*. 16 septembre 2008.

⁴ MERCIER, Silvère et alii. Lire sans entraves OUI, vider la bibliothèque, NON ! [en ligne] Sur le blog *Bibliobsession 2.0 – Le blog 2.0 d'un bibliothécaire bibliobsédé des bibliothèques (2.0)*. 16 juin 2009.

⁵ VERGER, Francis et alii. *Op. cit.* 24 juin 2009.

1.2 La surcharge de travail : aspects logistiques

Qui dit suppression des quotas de prêt dit augmentation du nombre de prêts et donc flux plus importants à gérer pour la bibliothèque. Déjà, dans sa bibliothèque qui a instauré un quota global de 30 documents, l'auteur du blog *Discobloguons* dresse un bilan au bout de deux mois :

Augmentation brutale des flux à gérer (bien le bonjour au papa mélomane qui emprunte et ramène pas moins de 80 disques à chaque visite), risque accru de tennis elbow, multiplication des erreurs d'enregistrement de documents, allongement des files d'attentes. Le contexte n'étant guère propice à l'embauche de bras supplémentaires, il devient nécessaire de surveiller de près l'aménagement des plannings pour éviter à votre serviteur de périr étouffé sous une avalanche de rééditions Stax.¹

Très concrètement, il s'agit en effet d'une surcharge de travail dans les activités de prêt-retour, les temps de rangement... Cela induit des travaux de manipulation plus importants, et donc des efforts physiques accrus pour le personnel. Le flux de transactions pourra être d'ailleurs plus irrégulier, avec des pics plus importants d'activité, puisque les lecteurs viendront moins souvent à la bibliothèque, mais toujours aux heures de pointe, pour un nombre plus important de retours et de prêts.

À Albi, on pointait aussi le risque de voir le nombre de litiges augmenter, tout comme le coût des courriers des réservations et relances. On craint de plus que les lecteurs ne respectent plus le document, banalisé par la suppression des quotas, entraînant davantage de dégradations.

Au final, on constate chez les bibliothécaires une tension récurrente entre l'envie d'améliorer le service rendu par la bibliothèque et la crainte de devoir assumer une charge de travail trop importante. C'est ce que note Dominique Peignet :

Cette pression du nombre est souvent un leitmotiv dans les équipes après l'ouverture réussie d'une bibliothèque, des équipes partagées entre, d'un côté, la fierté de l'intérêt suscité et, de l'autre, la fatigue et la lassitude face à ce flux incessant.²

Jean-Luc Gautier-Gentès moque cette contradiction de la profession : « il est un peu contradictoire d'exciter l'appétit, surtout de ceux qui ont faim, et de leur faire grief de dévorer »³.

La quantité des flux à gérer, c'est aussi la crainte, peut-être moins avouée, que la suppression des quotas de prêt encourage dans les pratiques d'emprunt la quantité aux dépens de la qualité, développant chez le lecteur une attitude de consommateur.

1.3 La quantité aux dépens de la qualité

Le prêt illimité est redouté comme un transfert de la qualité vers la quantité, puisque les lecteurs risquent d'emprunter sans se restreindre, sans la réflexion préalable qu'ils menaient à cause des quotas. Cela voudra aussi dire qu'ils auront moins recours au conseil du bibliothécaire.

En faisant du lecteur un consommateur de produits culturels, on touche à un des tabous les

¹ « Vous pouvez emprunter plus ! » : test grandeur nature. [en ligne] Sur le blog *Discobloguons*. 6 novembre 2008.

² PEIGNET, Dominique. La bibliothèque peut-elle survivre à ses consommateurs ? *BBF*. 2005, t. 50, n° 1, p. 39.

³ GAUTIER-GENTÈS, Jean-Luc. Refonder les bibliothèques municipales : préliminaires. *BBF*. 2003, t. 48, n° 2, p. 76.

plus ancrés de la politique culturelle française. Dans la bibliothèque troisième lieu, « le passage du sacré au profane est consommé »¹.

Ce qui est redouté dans le fond, c'est la transformation de la bibliothèque, institution publique répondant à un idéal républicain de construction du citoyen par l'école, le savoir et la culture, en supermarché de la culture, de la même façon que les bibliothécaires de Chambéry « déplorent ce comportement de consommateurs des personnes venant à la bibliothèque comme au supermarché »². La crainte des professionnels prend place dans un contexte de crise des services publics décrite par François Dubet.

L'arrivée des clients est unanimement réprouvée. Les usagers seraient agressifs et revendicatifs, ils affirmeraient leurs droits et oublieraient leurs devoirs, ils traiteraient les professionnels comme des vendeurs et changeraient de boutiques quand ils sont mécontents. Les professionnels des institutions se plaignent : ils deviennent des commerçants et perdent totalement la légitimité morale et « sacrée » qui étayait leur rôle. [...] Ils en sont réduits à offrir des services et ne peuvent plus s'identifier à un ordre sacré. Ils ne sont plus les prêtres de la grande culture, de la science et de la solidarité.³

Au contraire, les équipes, tout en s'affirmant soucieuses de faire vivre les collections hors les murs, proposent plutôt de se concentrer sur le travail de fond dans la bibliothèque et auprès des publics.

En effet, dans l'esprit de beaucoup, encourager le comportement de consommateur chez le lecteur, c'est possiblement décourager en lui la démarche de réflexion et de sélection du contenu culturel que l'existence de quotas rendait nécessaire : c'est le déresponsabiliser.

1.4 La perte de conscience du lecteur : des vertus éducatives de la contrainte

On est tenté ici de dresser un parallèle entre les craintes des bibliothécaires et les arguments entendus à propos de la gratuité sur la responsabilisation de l'utilisateur : « pour être reconnue, une activité doit être payante, et une cotisation, même symbolique, responsabilise l'utilisateur »⁴. On retrouve des argumentaires de cet ordre dans le discours des professionnels, comme à Marcq-en-Barœul où Tristan Wallet, directeur de la médiathèque de la Corderie, explique qu'il a créé un abonnement illimité à part, qui n'a pas supprimé l'abonnement classique. Cet abonnement coûte le même prix, mais « nous avons simplement souhaité ne pas systématiser la procédure pour que le choix de cet abonnement demeure une démarche volontaire de l'utilisateur »⁵.

¹ SERVET, Mathilde. Les bibliothèques troisième lieu. *BBF*. 2010, t. 55, n° 4, p. 58.

² BRIAULT, Marianne, LEBLOND, Corinne, MEI, Franck et REYMOND, Valérie. *Les médiathèques et leurs publics, enquête dans le Rhône, à Arles et à Chambéry*. Villeurbanne : Enssib, 1996, p. 51.

³ DUBET, François. *Le déclin de l'institution*. Paris : Seuil, 2002, cité par PEIGNET, Dominique. *Art. cit.*, p. 41.

⁴ GUDIN DE VALLERIN, Gilles. Les tarifications dans les bibliothèques. *BBF*. 1994, n° 6, p. 21-27, cité par PLOUX, Olivier. *L'impact de la gratuité sur l'activité et la fréquentation des bibliothèques municipales*. Mémoire d'étude pour le diplôme de Conservateur de bibliothèque, sous la direction de Daniel Le Goff. Enssib, 2009, p. 31.

⁵ Courriel du 16 septembre 2010.

Là encore, la comparaison avec l'illimité au cinéma et les réactions qu'il a générées paraît intéressante. En réaction à un article en ligne sur l'illimité au cinéma, un lecteur, metteur en scène, commente :

La carte UGC a profondément modifié la consommation du cinéma. Elle en a fait un bien de consommation banal. Une carte donne l'impression aux gens de ne plus payer et donc de devoir profiter, consommer. Le cinéma n'est pas un bien de consommation comme les autres; la démarche qui consiste à PAYER pour voir un film engendre un comportement d'exigence pour le spectateur qui n'est pas le même lorsqu'il devient quasi gratuit. La preuve en est qu'en quelques temps, il y a une standardisation du cinéma : les films sont des produits, quasi identiques, interchangeables, comme des produits de consommation banal [sic]¹.

On retrouve la notion du produit culturel qui n'est « pas un bien de consommation comme les autres », argument utilisé notamment lors du débat sur le prix unique du livre au début des années 1980. Ce que les professionnels redoutent peut-être, c'est un mouvement général de banalisation des documents qui conduirait à une exigence moindre des lecteurs, et à terme à une offre de plus en plus médiocre.

1.5 Baisse des inscriptions et déficit de données sur les publics

Moins d'inscrits

Un des problèmes les plus souvent évoqués par les professionnels, et auxquels le commun des usagers ne pense pas naturellement a priori, c'est le risque d'une baisse des inscriptions dans la mesure où une seule carte peut désormais suffire à une famille. Le problème est l'un des premiers évoqués par les équipes, comme à Haguenau, lorsque la direction présente son projet. Jérôme Pouchol observe effectivement un effet « carte familiale » dans le réseau Ouest-Provence avec l'augmentation du nombre de documents empruntables ; il avoue sa perplexité face à une suppression des quotas qui, entraînant inévitablement une baisse du nombre d'adhérents, « amplifie la décroissance » et s'avère donc contre-productive².

Une moindre connaissance des publics

Cette baisse des inscrits n'est pas seulement une question de chiffres et de comptes à rendre à la tutelle, c'est aussi d'après Jérôme Pouchol « une perte totale de lisibilité quant aux besoins et aux pratiques individuelles des usagers de la médiathèque » qui « brouille un peu plus les cartes ». En effet, les professionnels invoquent le besoin de disposer d'indicateurs précis (âge, sexe, catégorie socioprofessionnelle...) sur la composition du lectorat afin de mieux coller à ses besoins, dans une optique de personnalisation du service : « plus les cartes sont individuelles et plus cette connaissance est fine et peut ainsi faire l'objet d'analyses et de stratégies adaptées, ciblées » pose Jérôme Pouchol³. En matière de politique documentaire, on redoute de même à Albi que le manque de statistiques fines sur les adhérents pénalise les

¹ KERBOEUF, Marion. Controverse sur le cinéma à volonté. La sortie d'un pass commun à UGC et MK2 relance le débat sur la survie des indépendants. [en ligne] Sur *Ecrans, un site de Libération.fr*. 12 septembre 2007.

² MERCIER, Silvère et alii. Combien de bibliothèques proposent le prêt illimité en nombre de documents ? [en ligne] Sur le blog *Bibliobsession 2.0 – Le blog 2.0 d'un bibliothécaire bibliobsédé des bibliothèques (2.0)*. 12 septembre 2008.

³ *Ibid*, 12 septembre 2008.

acquisitions. Mais l'analyse du fichier d'adhérents permet aussi une évaluation pertinente des services de la bibliothèque afin de les faire évoluer :

Comment mesurer, au-delà de la pratique et du niveau de satisfaction de l'utilisateur, l'impact de tel ou tel service auprès d'une population donnée ? Si je vise en effet une catégorie précise de la population (exemples : les chercheurs d'emploi dans le cadre d'un point-ressources dédié à l'emploi-formation, les collégiens dans le cadre d'une activité documentaire en relation avec leur programme scolaire) et que je ne peux pas les identifier, comment mettre en place une action de communication adaptée, ciblée, performante, comment évaluer l'impact des services offerts, en somme, comment agir efficacement ?¹

Jérôme Pouchol tire donc la sonnette d'alarme :

Je peux difficilement concevoir, pour ma part, une politique documentaire (au sens large = contenus et services) qui ne pourrait s'appuyer, à tout le moins, sur l'analyse comparée des inscrits et des non inscrits. [...] Si la part des inscrits continue de décroître (en plus de devenir inexploitable), ma marge de manœuvre se réduira comme peau de chagrin².

Les craintes sont nombreuses, on le voit. Mais quelle est la réalité du prêt illimité dans la pratique ? Examinons à présent la réalité des faits.

2 LA REALITE DES FAITS

2.1 Augmentation des prêts

Le premier effet de la suppression des quotas de prêt, constatée partout et mise en avant en premier lieu, est l'augmentation de l'activité de prêt.

La stabilisation de la baisse des prêts : Martigues

À la médiathèque de Martigues, après une baisse de 4% des prêts en 2008, les prêts tous supports confondus augmentent de 1,81% en 2009, soit 327 749 prêts. Pour les documents ouverts au prêt illimité, l'augmentation est de 2,1%. Ces chiffres sont d'autant plus positifs qu'ils succèdent à deux années de forte baisse : - 7,1% pour l'ensemble des prêts entre 2006 et 2008, et jusqu'à - 8% pour les documents ensuite ouverts au prêt illimité sur la même période. Il a donc suffi de quelques mois (le prêt illimité date d'avril 2008 à la médiathèque de Martigues) pour inverser une tendance lourde.

Une forte hausse dans un premier temps : Marcq-en-Barœul, Lille, Franconville

La médiathèque de Marcq-en-Barœul et la BM de Lille ont l'une comme l'autre mis en place le prêt illimité en septembre 2009, sous des formes différentes puisqu'il s'agit d'un abonnement particulier et payant à Marcq-en-Barœul et d'une mesure générale alliée à la gratuité à Lille.

¹ *Ibid.* 14 septembre 2008.

² *Ibid.* 14 septembre 2008.

À Marcq-en-Barœul, où tous les supports sont concernés par le prêt illimité pour les titulaires de l'abonnement Grand lecteur, la comparaison entre l'année 2008 et l'année 2009 montre une augmentation de 6,5% des chiffres globaux du prêt (400 251 en 2008, 426 390 en 2009).

À Lille, la comparaison entre la période du 20 septembre 2009 au 20 décembre 2009 et la même période de l'année précédente révèle une augmentation de 19,3% de l'ensemble des prêts (230 048 contre 192 779), et cela sans même qu'il y ait eu de réelle communication sur le sujet !

La mise en place du prêt illimité à Franconville est toute récente, puisqu'elle date de la rentrée 2010. Les premiers chiffres montrent cependant une augmentation nette pour le mois de septembre 2010 par rapport au mois de septembre 2009 : avec 14 146 au lieu de 12 774, il s'agit d'une augmentation de 10,7%. Ce mouvement s'accélère au mois d'octobre : 15 341 prêts au lieu de 12 435, soit une augmentation de 23,3%.

À Haguenau, une période de test de trois mois laisse apparaître une hausse des emprunts dans un premier temps. En décembre 2006, la direction constate que plus de 65% des anciens abonnés ont déjà pris le Pass'partout, tandis que 68% des nouveaux abonnés adoptent d'emblée cette nouvelle formule. L'augmentation des prêts entre 2005 et 2008 est de 11,5% (respectivement 330 130 et 411 860 prêts, bien au-delà du plafond de 342 000 prêts atteint en 2003 et 2004).

Sur plusieurs années : hausse puis stabilisation

À Albi, le cap symbolique des 500 000 prêts annuels a été franchi. Entre le 21 septembre 2007 et le 21 septembre 2008, on compte 512 827 prêts tous supports confondus, contre 468 983 pour la même période de l'année précédente, soit une augmentation globale de 9,35%, et de 13,77% (349 812 prêts contre 304 086 un an plus tôt) pour les supports ouverts au prêt illimité. La progression se poursuit l'année suivante : ainsi, entre le 1^{er} décembre 2008 et le 1^{er} décembre 2009, on compte 530 298 prêts tous supports confondus, soit une augmentation de 3,4%, mais de seulement 2,1% pour les documents ouverts au prêt illimité (357155 prêts). Pourtant, pour la période 1^{er} décembre 2009-1^{er} décembre 2010, le total des prêts ne s'élève plus qu'à 519 774, ce qui correspond à un recul de 2%, même s'il reste largement supérieur aux chiffres des années 2000-2005 et même des débuts du prêt illimité à Albi ; pour les documents ouverts au prêt illimité, avec 353 333 prêts, la baisse est de 1,1%.

Un pic a donc été atteint au bout de deux années environ, suite à une augmentation d'abord très forte puis plus modérée, avant qu'on assiste à un léger tassement des indicateurs des prêts. Il faudrait pouvoir disposer d'encore un peu plus de recul pour savoir si cette stabilisation se confirme.

2.2 À qui profite le crime ?

De manière générale, l'augmentation du volume des prêts bénéficie à l'ensemble des sections, des supports et des sites, mais de façon plus ou moins importante.

Section jeunesse et bandes dessinées

Sans surprise, c'est avant tout le secteur jeunesse qui est touché, à l'exemple de Franconville, où, en septembre 2010, il y a 17,9% de prêts jeunesse de plus qu'en septembre 2009, pour une hausse globale de 10,7%. Pour le mois d'octobre 2009, cette augmentation monte à 20%, pour une augmentation globale de 23,3%.

Les documents adultes augmentent également, mais avec comme un temps de retard – cela est beaucoup moins vrai à Marcq-en-Barœul, où l'abonnement Grand Lecteur n'est ouvert qu'aux usagers âgés de plus de 25 ans : à Franconville, la petite tendance à la baisse des mois précédant la mise en place du prêt illimité prend fin au mois de septembre 2010 avec une augmentation de 0,44% des prêts dans le secteur adulte. En octobre 2010, l'augmentation par rapport au même mois de l'année précédente est de 17,3%.

L'ensemble des établissements citent les bandes dessinées – elles augmentent ainsi de 2,99% à Martigues 2008-2009, pour une hausse globale des prêts de 1,81% – ou encore les livres en série, qui progressent de 60,77% dans la même médiathèque de Martigues entre 2008 et 2009.

Supports

Le succès attendu des nouveaux supports

Ce sont d'abord les nouveaux supports, lorsqu'ils sont concernés par l'illimité, qui bénéficient de l'augmentation de l'activité de prêt. À Lille, le prêt des CD augmente de 37,1% pour la période du 20 septembre au 20 décembre 2008 comparée à la période du 20 septembre au 20 décembre 2009. À Haguenau, on note une progression de plus de 36% des emprunts de documents sonores entre 2005 et 2008, et de 29,5% des prêts de DVD. À Marcq-en-Barœul, les phonogrammes sont le deuxième support le plus touché par l'augmentation des prêts entre 2008 et 2009 (+ 9,2% pour une augmentation totale des prêts de 6,5%). À Martigues, il y a une baisse de 5,95% des prêts de CD sur la période 2008-2009, mais elle correspond à un ralentissement de la chute de ce type de support (- 24,4% entre 2006 et 2008).

On peut remarquer que les documents audiovisuels peuvent profiter du mouvement d'augmentation des prêts, même lorsqu'ils ne sont pas concernés par le prêt illimité. Ainsi, à Franconville, au premier mois d'entrée en vigueur du prêt illimité, en septembre 2010, le prêt de DVD augmente de 51,1% par rapport au mois de septembre 2009.

Les périodiques, moins attendus

À Marcq-en-Barœul, les périodiques sont le premier support concerné, avec une augmentation des prêts de 11% entre 2008 et 2009. À Franconville, par rapport à l'année précédente, les revues progressent de 3,4% pour le mois de septembre 2010 et de 8,2% pour le mois d'octobre 2010.

Même à Martigues, où les prêts ont baissé de 3,69% entre 2008 et 2009, cette évolution vient à la suite d'une baisse continue dans ce secteur (-10,3% entre 2006 et 2008) : la chute a été en partie freinée.

À Albi, c'est le premier constat fait par Matthieu Desachy : les prêts de périodiques ont crû de 20,55% (respectivement 27 453 et 33 095 prêts) entre la période 21 septembre 2006-21 septembre 2007 et la période 21 septembre 2007-21 septembre 2008 quand le total des prêts n'a augmenté que de 9,35%. Cette tendance se ralentit considérablement en 2009.

C'est également le cas à Haguenau depuis le lancement du Pass'Partout : les prêts de périodiques ont augmenté de 65% entre 2005 et 2008. La tendance est moins nette en 2009, avec une augmentation inférieure à 10%.

Livres : un constat nuancé

Les livres progressent de façon variable selon les établissements. L'augmentation des prêts est généralement moindre que l'augmentation globale dans les bibliothèques où les supports nouveaux sont ouverts au prêt illimité, ainsi à Marcq-en-Barœul où les prêts de livres ont augmenté de 2,9% seulement entre 2008 et 2009 quand le volume global des prêts a crû de 6,5%, ou encore à Franconville avec + 8,8% de prêts de livres contre 10,7% pour l'ensemble des documents.

Au contraire, dans les bibliothèques où seuls les imprimés sont ouverts au prêt, voire les CD, les prêts de livres se situent dans une moyenne haute. À Martigues, les prêts de livres ont augmenté de 4,82% entre 2008 et 2009 (respectivement 164 650 et 172 989 documents) ; ils constituent la plus forte augmentation, pour une évolution globale de 1,81% entre 2008 et 2009. À Haguenau, quand les prêts augmentent au total de 11,5% entre 2005 et 2008, les prêts de livres augmentent dans le même temps de 18,4%.

Les sites

Dans le cas d'un réseau, les sites renfermant une importante proportion de documents concernés par le prêt illimité semblent les plus touchés par l'augmentation du volume des prêts.

À Lille, où l'augmentation des prêts est de 19,3% entre les périodes 20 septembre 2008 – 20 décembre 2008 et 20 septembre 2009 – 20 décembre 2009, les bibliothèques qui ont connu la plus forte augmentation sont celles où on trouve d'importants fonds de CD. La médiathèque du Vieux Lille sort en tête avec 28% de prêts supplémentaires et + 60,2% de prêts de CD, suivie par la centrale Jean Lévy qui compte 25% de prêts supplémentaires et + 46,1% de prêts de CD.

À Albi, le site qui a connu la plus forte hausse d'activité sur la période 21 septembre 2007-21 septembre 2008 par rapport à la même période de l'année précédente est le site de Cantepau (+ 27,32%), loin devant la médiathèque (+ 13,23%) ou le médiabus.

Et la diversité ?

Il s'agit de savoir si le prêt illimité concerne aussi des documents plus divers, comme le font semble-t-il les cartes illimitées de cinéma qui ont sans doute encouragé « une consommation de films plus abondante, plus solitaire, plus spontanée et plus éclectique »¹.

Le cas d'Albi montre quelques surprises intéressantes. L'analyse comparée par site et par domaine thématique, menée par Matthieu Desachy dans son article de 2009, donne à voir que « des secteurs considérés comme ardues tels que le théâtre ou la poésie ont pleinement bénéficié de cet élargissement du prêt : + 50,57% de prêts pour le théâtre à la médiathèque et + 79,17% à Cantepau ; pour la poésie, respectivement + 24,35% et + 37,18% », même si un travail de fond sur les collections a aussi dû jouer.²

¹ BENABENT, Juliette. Le pass a le ticket. *Télérama*. 5 septembre 2009, n° 3 008, p. 27.

² DESACHY, Matthieu. *Art. cit.*, p. 77.

À Marcq-en-Barœul, les DVD documentaires ont connu une augmentation de prêt de 12,6% entre 2008 et 2009.

À Lille, Hélène Brochard affirme que, grâce au prêt illimité, des documents qui ne sortaient pas se sont remis à être empruntés, et ont ainsi connu comme une seconde vie. Des secteurs comme la poésie, la philosophie, le théâtre, ont ainsi connu un regain d'intérêt¹.

2.3 Pas de tassement des inscrits ?

Qu'en est-il des inscrits ? Les résultats sont plus nuancés que ce que laissait penser Matthieu Desachy à propos d'Albi, qui affirmait que « l'ouverture du prêt illimité n'a pas entraîné de chute significative du nombre d'inscrits »².

Le premier effet est plutôt une augmentation du nombre d'inscrits.

À Martigues, après une baisse pendant deux années consécutives, le nombre d'inscrits a à nouveau augmenté en 2009 par rapport à 2008, passant de 21 923 à 22 302, soit une hausse de 1,7%.

À Franconville, on compte 2 185 usagers actifs en septembre 2009 et 2 253 en septembre 2010, soit une augmentation de 3,1%. On se situait certes déjà dans un contexte de hausse des indicatifs, mais elle n'était que de 0,68% en 2008 par rapport à 2005. Ce même mois de septembre 2010, il y a eu davantage de premières inscriptions (205) qu'un mois plus tôt (172), soit une augmentation de 19,2%. Il y a également eu 10,6% de réinscriptions, il y en a 510 en 2010 contre 471 en 2009.

À Marcq-en-Barœul également, les inscrits sont plus nombreux : 13 850 en 2009 contre 9 931 en 2008, c'est-à-dire une augmentation de 39,5%. Dans un contexte de hausse des inscrits depuis 2005, on compte tout de même 3 919 prêts supplémentaires, davantage que les 3 250 prêts supplémentaires enregistrés entre 2005 et 2008 pour une hausse de 48,6%. La hausse de l'année 2009 est même de 66,4% pour les inscriptions d'adultes, seuls concernés par l'abonnement Grand Lecteur ; cela n'empêche pas le nombre d'inscrits enfants d'augmenter également de 6,99%.

À Albi, les premiers résultats montrent effectivement un tassement des inscrits actifs, avec 10 266 inscrits en septembre 2008, soit le niveau des deux premières années de l'ouverture (10 574 en 2001, 10 566 en 2002), après le pic de 13 060 inscrits en 2005. Matthieu Desachy montre aussi dans son article qu'il n'y a pas eu de baisse plus forte pour les forfaits ouverts au prêt illimité. Mais deux ans plus tard, au 2 octobre 2010, on ne compte plus que 8 245 abonnements valides. Difficile de savoir si ces chiffres sont liés au prêt illimité, mais il apparaît en tout cas que l'euphorie des inscriptions dans les premiers temps est susceptible de retomber.

2.4 Des abus limités

Quelle est la réalité des abus si souvent pointés du doigt par la profession et les usagers ?

Les chiffres

À Albi, d'après Matthieu Desachy, après les records spectaculaires des premières semaines où quelques lecteurs cumulaient plus de 80 documents par carte, le nombre de prêts par carte est

¹ Visite de la bibliothèque de Lille le 14 septembre 2010.

² DESACHY, Matthieu. *Art. cit.*, p. 76.

ensuite redevenu raisonnable. Début octobre 2008, 124 lecteurs individuels titulaires de l'abonnement livres et périodiques avaient plus de 14 documents sur leur carte, soit le nombre maximum de documents autorisés avant l'ouverture du prêt illimité. À cette date, le lecteur ayant le plus de documents sur sa carte en avait 53.

Cela semble durer dans le temps, avec même une tendance à la baisse des abus : au 31 décembre 2010, on comptabilise seulement 61 lecteurs dépassant ce chiffre de 14 documents. Parmi eux, 36 ont emprunté plus de 25 documents, 7 en ont emprunté plus de 50, et 1 seul plus de 100 (115 documents).

Ce qui se passe à Albi semble vrai ailleurs. La direction de la médiathèque de Haguenau souligne que les usagers inscrits après le passage au prêt illimité n'ayant pas de cadre de référence, ils empruntent souvent des quantités inférieures à ce qui était autorisé avant. Globalement, les chiffres montrent que les emprunteurs compulsifs empruntant un très grand nombre de documents sont rares. À Lille, au 25 février 2010, on compte 13 emprunteurs de plus de 50 documents, dont 4 seulement au-delà de 70 documents et deux seulement au-delà de 100 documents. 80% des emprunteurs empruntent moins de 30 documents à la fois.

À Marcq-en-Barœul, après un an d'existence du l'abonnement Grand lecteur, en moyenne, les titulaires de cet abonnement tournent autour de 12 prêts, contre 8 au maximum pour un abonnement classique. Au 16 septembre 2010, seuls 3 lecteurs dépassent les 50 prêts.

Un phénomène d'autorégulation

Un peu partout, la régulation des prêts par les lecteurs s'est faite naturellement, passé un premier temps de « boulimie ». Les établissements ont d'ailleurs compté sur cette autorégulation, comme l'explique par courrier électronique Isabelle Duquenne, directrice de la BM de Lille, à un lecteur : la BM a tablé « sur une autorégulation, sur le sens du collectif et de l'intérêt général (ne pas emprunter les 150 CD de l'intégrale de Brassens, les rendre rapidement pour que d'autres puissent en profiter) »¹.

Quoi qu'il en soit, comme plusieurs professionnels le font remarquer à juste titre, le temps, lui, n'est pas illimité, pas plus que le poids – effectivement, toutes les bibliothèques remarquent que les livres d'art sont moins touchés par la hausse des volumes de prêt, tout simplement à cause de leur poids. Francis Verger s'exclame :

Et puis ne me racontez pas d'histoires, qui aurait l'idée d'emprunter tant de documents qu'il ne pourrait pas les emporter sur son dos, et surtout qui lui vaudraient de belles pénalités de retard².

Bernard Majour renchérit au billet de Francis Verger :

Le juste milieu ? C'est le prêt illimité. (ou seulement limité à la surface d'épaules, ou de muscles des lecteurs). C'est comme proposer la nourriture à volonté [...] Le premier jour on se fait exploser la sous-ventrière, on est malade, on n'en peut plus. Le lendemain, pour s'assurer que c'est bien ça, on recommence ! : -) Re-les yeux plus gros que le ventre, re-malade... on comprend que c'est bien ça ! : en tout, on a une juste limite, pour sa consommation personnelle³.

Le même Bernard Majour prend pour exemple la bibliothèque où il travaille, où le nombre maximum de documents empruntables est de 10.

¹ Courriel d'Isabelle Duquenne daté du 13 septembre 2010.

² VERGER, Francis et alii. *Op. cit.* 16 juin 2009.

³ *Ibid.* 24 juin 2009.

Il existe une limitation de temps [...] Ensuite, c'est une simple question de poids (et de résistance des sacs, et des documents). N'oublions pas non plus : la capacité d'absorption des lecteurs est également limitée. (J'ai quand même plusieurs lecteurs qui me disent n'avoir pas eu le temps de lire tout ce qu'ils avaient pris. Les yeux plus gros que le temps)¹.

Le sentiment de liberté

Ce qui importe donc, c'est le sentiment de liberté, un peu comme pour les cartes de cinéma illimité. En septembre 2009, le magazine *Télérama* dressait un bilan de ces cartes qui ont « bouleversé notre façon d'aller au cinéma ».

Ce sentiment de liberté est la grande réussite de la carte. « On voit bien le succès des abonnements illimités en téléphonie mobile, remarque Michel Gomez, gérant du Cinéma des cinéastes, à Paris 17^e. C'est le syndrome "buffet du Club Med" : les gens adorent avoir l'impression de pouvoir consommer énormément. Même si dans la réalité ils ne le font pas forcément »².

L'un des effets les plus positifs du prêt illimité est ainsi peut-être la création d'un certain sentiment de liberté chez l'utilisateur, dont on voit qu'il est au moins aussi important que le fait de profiter effectivement de cette liberté.

En dehors d'effets prévisibles, le prêt illimité s'accompagne parfois de conséquences plus surprenantes.

3 DES CONSEQUENCES INATTENDUES : UN NOUVEAU REGARD SUR LA BIBLIOTHEQUE

2.1 Le prêt illimité : un vecteur de modernisation des pratiques?

Le prêt illimité participe d'une modernisation globale du service du prêt amené à gérer des quantités plus importantes.

Par exemple, à Franconville, la mise en place du prêt illimité a permis de donner un nouvel élan à la réflexion sur les services. Le personnel a entériné dans la foulée l'achat de chariots de retour dont ils ne voulaient pas depuis plusieurs années : le rapport entre les bibliothécaires et les documents de la médiathèque est peut-être moins personnel. Avec l'augmentation des flux de prêt, le personnel a été convaincu de l'importance de systématiser l'utilisation d'outils plus modernes : l'utilisation du courrier électronique pour transmettre les informations, faire des relances, va ainsi devenir prioritaire. Du côté des usagers également, la mise en place du prêt illimité s'accompagne d'une sensibilisation des usagers à l'utilisation du compte en ligne pour gérer leurs emprunts.

¹ CALENGE, Bertrand et alii. Comment dire le faire ? ou l'évaluation face à l'action. [en ligne] Sur le blog *Bertrand Calenge : carnet de notes*. 3 octobre 2008.

² BENABENT, Juliette. *Art. cit.*, p. 27.

2.2 Le prêt illimité : voir autrement ses collections

Matthieu Desachy a fort bien montré à propos de la BM d'Albi qu'une des conséquences inattendues du prêt illimité touchait la gestion des collections.

Une autre conséquence [...] a été le constat [...] d'une aide induite au désherbage et au renouvellement des collections. [...] Les agents en charge du rangement et ceux en charge des acquisitions ont rapidement noté que le public, par sa demande, indique a contrario quels types de documents ou secteurs thématiques apparaissent comme inadapés à la demande, principalement en raison d'une obsolescence matérielle ou intellectuelle. Désormais, un rapide parcours dans les rayonnages permet très rapidement de se rendre compte de ce qui correspond à la demande du public : des rayonnages vides indiquent un domaine ou un secteur pour lequel il y a une très forte demande ; des rayonnages trop pleins indiquent un secteur soit trop bien pourvu par rapport à la demande, soit mal renouvelé. [...] Tout ceci oblige à une politique de désherbage, et donc de renouvellement des collections, plus réactive, plus dynamique et moins cumulative, s'appuyant sur une sensibilisation et une formation adaptée du personnel¹.

Cet aspect a beaucoup interpellé et intéressé les bibliothèques qui se sont nourries de l'expérience d'Albi. Olivier Ploux avoue attendre des surprises qui feront émerger le nouveau visage de la médiathèque de Franconville².

2.3 Le prêt illimité : voir autrement la bibliothèque et le métier de bibliothécaire

Un meilleur taux de rotation

Au 6 novembre 2008, Matthieu Desachy note que 31 691 des 140 203 documents en libre accès à la BM d'Albi sont sortis, soit 22,6% des collections en libre accès ; ce taux est encore de 17,3% au 31 décembre 2010 (30 261 sur 144 569 documents en libre accès), alors qu'il n'était que d'un peu plus de 15% avant l'expérimentation. À Marcq-en-Barœul, le taux de rotation est passé de 4,5 en 2008 à 4,7 en 2009. À Franconville, il y a seulement 11,39% des collections sont sorties au 7 août 2010. Dès le mois d'octobre, cette proportion dépasse 13%.

La conséquence, c'est tout d'abord, pour beaucoup de professionnels, une bibliothèque qui respire.

Rayons vides vs bibliothèque plus aérée

L'auteur du blog *Discobloguons* le signalait déjà pour sa bibliothèque, où les quotas de prêt ont été fixés globalement à 30 documents : « moins encombrés, les bacs et les étagères respirent mieux... ce qui encourage les usagers à fouiner, et par conséquent à emprunter plus »³.

Le personnel l'a aussi remarqué à Albi : le désencombrement des rayonnages invite les usagers à exploiter davantage les collections.

¹ DESACHY, Matthieu. *Art. cit.*, p. 77.

² Entretien téléphonique du 18 septembre 2008.

³ « Vous pouvez emprunter plus ! » : test grandeur nature. [en ligne] Sur le blog *Discobloguons*. 6 novembre 2008.

Bernard Majour le reconnaît également, la bibliothèque pratiquant le prêt illimité est allégée. Cela signifie « une meilleure visibilité des documents restants, une meilleure aération dans les étagères, et cette aération est nécessaire » et plus de place en général, dans un contexte où les surfaces de rangement ne sont pas toujours extensibles à l'infini »¹.

La baisse du taux de remplissage des rayonnages peut aussi permettre de proposer l'ensemble des collections en libreaccès direct.

La bibliothèque de demain, une bibliothèque vide ?

Un concept controversé

En conclusion de son article remarqué sur le prêt illimité à la BM d'Albi, Matthieu évoque la « tentation d'une bibliothèque vide » :

Et si la bibliothèque de lecture publique de demain était une bibliothèque aux rayonnages vides, la majorité de ses collections en libre accès étant chez le lecteur et non plus dans les murs de la bibliothèque ?²

Cette phrase a une dimension provocatrice évidente, mais elle a provoqué des remous et des réactions violentes.

L'article sur le prêt illimité mis en place à Albi paru dans le dernier numéro du BBF, bouscule un peu nos habitudes, tant dans sa forme que sur le fond. [...] j'ai entendu au congrès des collègues tirer à boulet rouge sur l'expérimentation. Mais c'est peut-être plus sur la forme que sur le fond que la colère s'exprime : il faut dire que les collègues d'Albi n'y sont pas allés de main morte, prônant allègrement la bibliothèque vide³.

Pour beaucoup de professionnels, le concept de bibliothèque vide n'a pas de sens : une bibliothèque vide n'est plus une bibliothèque, et imaginer la bibliothèque sans documents est source d'angoisse. C'est un peu comme si la bibliothèque perdait ses attributs, et par là-même, son statut de lieu de savoir.

Des flux tendus pour les documents physiques

En réalité, comme le note très justement Céline Leclaire⁴, la bibliothèque décrite par Matthieu Desachy est peut-être moins une bibliothèque vide qu'une bibliothèque à flux tendus où les documents ne font que passer, à l'image de l'« hôtel Alphabet » imaginé par l'illustrateur Joost Swarte.

La bibliothèque de lecture publique n'est pas un lieu statique, où des livres demeurent longtemps, mais un bâtiment dynamique, avec des allées et venues continues de livres. [...] J'ai pensé à la bibliothèque comme à un lieu de passage pour les livres⁵.

Considérant qu'un document n'est pas fait pour rester sur les rayons, qu'il appartient aux lecteurs et non aux bibliothécaires, il s'agit d'en encourager au maximum les sorties. À terme,

¹ MERCIER, Silvère et alii. Lire sans entraves OUI, vider la bibliothèque, NON ! [en ligne] Sur le blog *Bibliobsession 2.0 – Le blog 2.0 d'un bibliothécaire bibliosédé des bibliothèques (2.0)*. 11 juin 2009.

² DESACHY, Matthieu. *Art. cit.*, p. 78.

³ VERGER, Francis et alii. *Op. cit.* 16 juin 2009.

⁴ LECLAIRE, Céline. *Le prêt illimité en bibliothèque publique*. Évaluation des UE « Services » et « Publics » pour le diplôme de Conservateur de bibliothèque. Enssib, 2009, p. 21.

⁵ Dans le cadre du projet « Bibliothèques 2040 », mis en place par la centrale des bibliothèques de la province de Brabant du Nord à l'occasion de son 40^e anniversaire, 7 « bibliothèques de l'avenir » ont ainsi été imaginées. Voir BRUIJNZEELS, Rob. Des territoires pour demain. Bibliothèques 2040. [en ligne] In *Territoires de lectures, lecture des territoires*, journée d'étude de l'ADBDP, Tours, 8-10 novembre 2004.

dans une logique de prêt illimité, la bibliothèque est, selon les mots d'Hubert Guillaud, « une infrastructure, un réseau qui rapprocherait les lecteurs »¹. « La bibliothèque est passée chez les lecteurs » résume Bernard Majour « quelque part, ce devrait être un objectif : 100% de prêt, tous les documents en rotation, avec récapitulatif du fonds quelque part... pour permettre les prêts, les inter-prêts »².

Dématérialisation et bibliothèque vide

Le concept de bibliothèque vide de Matthieu Desachy rejoint la réalité de la dématérialisation des contenus, déjà acquis en bibliothèque universitaire, et désormais en marche dans les bibliothèques de lecture publique³. Les tenants d'une bibliothèque aux documents sans cesse sortis arguent donc que la bibliothèque du futur sera, de toute façon, vidée d'une part de ses documents de par l'évolution de la nature de nombreux documents : « avec le numérique, il va bien falloir que la bibliothèque s'habitue à présenter des rayonnages complètement vides » affirme Hubert Guillaud⁴.

*
* *

Entre mythe et réalités, le prêt illimité provoque donc de nombreuses prises de position au sein de la profession. Interrogeons-nous à présent sur la faisabilité concrète d'une telle mesure, et sur les mesures d'accompagnement qui peuvent permettre d'instaurer le prêt illimité, de profiter au mieux de ces avantages et de minimiser ces inconvénients.

¹ MERCIER, Silvère et alii. *Op. cit.* 16 juin 2009.

² *Ibid.* 11 juin 2009.

³ CALENGE, Bertrand et alii. Variations sur une bibliothèque sans livres. [en ligne] Sur le blog *Bertrand Calenge : carnet de notes*. 17 octobre 2009.

⁴ MERCIER, Silvère et alii. *Op. cit.* 16 juin 2009.

Troisième partie – Des obstacles persistants : les conditions de la réussite

1 LE PRET ILLIMITE, C'EST FACILE ?

1.1 Des moyens modestes

Olivier Ploux, directeur de la médiathèque de Franconville, insiste sur le fait que la mesure est modeste par les moyens mis en œuvre, qu'il oppose aux résultats escomptés en termes de qualité de service. Effectivement, supprimer les quotas de prêt ne coûte rien en soi, dans la mesure où il n'est pas décidé de mener de réelle campagne de communication.

Dans le cas de la BM d'Albi, Matthieu Desachy met également en avant cet aspect dans son article publié en 2009, soulignant que les diverses mesures concourant à l'amélioration des services, dont en dernier lieu l'expérimentation du prêt illimité, se sont faites sans augmentation du budget ni de l'effectif¹.

1.2 Un processus souvent long et complexe

La suppression des quotas de prêt, parce qu'elle est une mesure à dimension politique et qu'elle a des conséquences importantes sur le fonctionnement de l'établissement, demande une période de maturation, aussi bien avec les tutelles qu'avec le personnel, qui peut s'avérer plus ou moins longue et qui peut nécessiter une phase d'expérimentation.

Ainsi, à la médiathèque de Haguenau, premier établissement à supprimer les quotas de prêt dans son abonnement Pass'partout, une période de test a été très utile pour mieux évaluer l'impact de la décision. La directrice a proposé à l'été 2005 aux élus un ensemble de mesures comprenant la création d'un abonnement familial simplifié. En septembre, un groupe de travail a été mis en place pour réfléchir à l'évolution des conditions d'emprunts. Une période de test de 3 mois commence en janvier 2006 auprès d'une centaine d'usagers de toutes catégories, au terme de laquelle il est décidé de créer un abonnement familial illimité pour tous les documents.

À Albi, explique le directeur de la BMC, le projet a mis plus d'un an à arriver à terme, depuis les premières propositions à l'été 2006 jusqu'au lancement de l'expérimentation en septembre 2007. Cela a été nécessaire pour préparer le personnel, par le biais des réunions mensuelles de section où se sont exprimées les craintes, dont la synthèse a été présentée en réunion de direction, et de réunions plénières du service spécialement consacrées à ce dossier. Il a aussi fallu convaincre les élus, tout d'abord très réservés, voire hostiles au projet. Leur rôle a finalement été déterminant, puisqu'ils ont soutenu explicitement le projet. Finalement, la mise à jour du règlement intérieur des bibliothèques municipales a été adoptée à l'unanimité le 27 juin 2007. Les nouvelles règles de prêt ont été appliquées à partir du début du mois de septembre 2007 à titre d'expérimentation. Après des résultats concluants, la mesure a été maintenue.

¹ DESACHY, Matthieu. *Art. cit.*, p. 76.

De même à la BM de Lille, où Dominique Arot est arrivé en 2003 avec pour mission de rénover le réseau, la suppression des quotas de prêt a donné lieu à une période d'expérimentation de plus d'un an, entre septembre 2009 et décembre 2010, avant que la direction décide finalement de ne pas poursuivre l'aventure.

1.3 Une mise en place rapide et aisée : Franconville

Olivier Ploux raconte que la mise en place du prêt illimité à Franconville a été décidée en août 2010 pour une entrée en application le 1^{er} septembre suivant¹.

Le directeur de la médiathèque s'étonne lui-même de ne pas avoir rencontré de problèmes auprès du personnel ou des élus lorsqu'il a proposé de supprimer les quotas sur tous les documents à l'exception des DVD : il pensait devoir attendre plusieurs mois comme ce qui s'était passé à Albi. Au contraire, cela a été facile. Avec les élus tout d'abord : il est vrai que le contexte estival, en plein mois d'août, a peut-être facilité l'entérinement de la proposition. En interne, l'équipe a été tout de suite très favorable ; la plupart ne connaissaient pas le concept, mais ils ont été rapidement très enthousiastes. Il n'y a pas eu de crispations sur la question des quantités comme on aurait pu s'y attendre. Le personnel a peut-être rassuré par l'exemple d'Albi, dont la publicité avait été assurée par l'article paru un an plus tôt dans le BBF, et la direction a mené un travail de pédagogie important – Olivier Ploux a rédigé une note de synthèse sur le prêt illimité et ses conséquences en s'appuyant sur les travaux les plus récents sur la question.

Par ailleurs, la période estivale s'est révélée particulièrement propice à la mise en place du prêt illimité : au prix d'une absence de communication, cela a permis une arrivée en douceur du changement, évitant un afflux trop brutal d'un coup.

2 UNE MESURE A ACCOMPAGNER

2.1 Au dehors : quelle communication?

On observe dans les établissements étudiés une tension entre la prudence pour communiquer sur un service « radicalement innovant », selon les mots de Matthieu Desachy², et la volonté de faire connaître largement au public potentiel les services offerts par la bibliothèque, grâce à une action de communication qui ne peut se faire sans budget, et donc sans un soutien politique qu'il s'agit de conquérir.

Le poids des mots

La mesure nécessite une grande prudence dans le choix même des mots employés avec les élus ou avec les usagers.

Ainsi, à Albi, dans la mesure où « le terme de "prêt illimité" semblait presque tabou, en tout cas trop explicite, pour ne pas susciter trop d'émoi », c'est dans des termes soigneusement choisis que la mise à jour du règlement intérieur des bibliothèques municipales, adoptée à l'unanimité par le conseil municipal d'Albi lors de la séance du 27 juin 2007, a mentionné la suppression des quotas de prêt pour les documents imprimés. Dans cette nouvelle version, les

¹ Entretien téléphonique du 18 septembre 2010.

² DESACHY, Matthieu. *Art. cit.*, p. 75.

conditions de prêt mentionnent qu' « il n'y a pas de limitation de nombre pour les livres, revues et partitions »¹.

Une fois le service lancé, la direction évite fréquemment, au moins dans les premiers temps, d'employer des termes évoquant trop le libre-service comme illimité, à volonté... Ainsi à Haguenau, la directrice-adjointe de la médiathèque préfère évoquer un prêt « en fonction des besoins » plutôt que « illimité »². Le nom donné au service, le cas échéant, ne contient d'ailleurs pas la notion d'illimité : ni le « Pass'partout » de Haguenau ni l' « abonnement Grand lecteur » à Marcq-en-Barœul, n'indiquent clairement que les quotas de prêt ont été supprimés pour tout ou partie des documents.

Ailleurs, on préférera, au début, ne pas nommer : on remarque que la communication des établissements n'arrive souvent qu'après un certain laps de temps.

La discrétion dans un premier temps

Au début, en particulier pour les établissements qui commencent par une période d'expérimentation, il n'y a quasiment aucune communication extérieure des bibliothèques sur le nouveau service proposé.

L'information sur la suppression des quotas de prêt se fait surtout au sein de la bibliothèque et sur son site Internet. C'est par exemple le cas à la BM de Lille, qui a expérimenté le prêt illimité entre septembre 2009 et décembre 2010 : les anciennes plaquettes de présentation de l'établissement mentionnent les anciennes conditions de prêt. Seul le site détaille en ligne les nouvelles modalités de prêt.

Depuis septembre 2009, la Bibliothèque Municipale de Lille vous propose le « Prêt illimité »

Vous pouvez donc emprunter autant de documents que vous le souhaitez parmi l'ensemble des supports suivants :

- livres
- revues
- cd enfants
- cd adultes
- dvd documentaires
- cd de textes lus
- dvd documentaires

seul l'emprunt des DVD fiction (films) est limité à un par carte et par personne³.

Dans les bâtiments, rien ne le rappelle ces nouvelles règles. Les lecteurs en sont avertis au moment de l'inscription : en bas de la feuille d'inscription, un coupon détachable qui mentionne qu'il n'y a pas de limite au nombre de documents empruntables. C'est le cas aussi

¹ VILLE D'ALBI. *Médiathèque et bibliothèques. Règlement adopté lors du conseil municipal du 19 janvier 2004 et modifié le 30 mars 2009.* [en ligne]

² MERCIER, Silvère et alii. Un pass illimité pour emprunter en bibliothèque ! [en ligne] Sur le blog *Bibliobsession 2.0 – Le blog 2.0 d'un bibliothécaire bibliosédé des bibliothèques (2.0)*. 12 octobre 2007.

³ Modalités de prêt consultables à l'adresse suivante : <<http://www.bm-lille.fr/index.php?id=7>>.

à Marcq-en-Barœul, où le directeur affirme : « nous n'avons pas spécialement communiqué sur ce nouveau service, afin que ce nouvel abonnement soit réellement choisi et expliqué »¹.

De même à Albi, le lancement de l'opération n'a pas été accompagné d'une communication à l'extérieur. Seuls des documents d'information disposés à l'intérieur de la bibliothèque signalent la modification des conditions de prêt.

Tout au plus le sujet fait l'objet d'un article dans le journal local dans les semaines qui suivent la mise en place, comme à Albi², ou dans le journal municipal dans les cas quand la mesure est définitive. C'est le cas à Marcq-en-Barœul³, mais aussi à Franconville, même si Olivier Ploux aurait souhaité un article davantage centré sur le prêt illimité que sur les nouveaux aménagements – espace high-tech, cafétéria – intervenus pendant l'été à la médiathèque, avec une accroche incisive du type de ce qui s'est fait à la BFM de Limoges pour communiquer sur la gratuité.

Les établissements comptent donc avant tout sur la bouche à oreille. Ce souci de discrétion est justifié de la part des directions par la crainte que le service soit mal compris, qu'un brusque afflux paralyse la bibliothèque. Il s'agit de créer les conditions d'une mise en place progressive et « douce », comme l'expliquent Olivier Ploux⁴ ou Matthieu Desachy.

Une indispensable communication quand le service est acclimaté

C'est au bout de plusieurs mois qu'apparaît la nécessité de communiquer réellement.

À la médiathèque de Haguenau, après un test de 3 mois, la mise en place du prêt illimité fait l'objet d'un véritable lancement, à l'occasion du 5^e anniversaire de la bibliothèque, en juillet 2006 : le nouvel abonnement Pass'partout en constitue un des points forts, et il en est fait une assez large publicité.

De son côté, après une période d'expérimentation concluante d'environ 1 an, la médiathèque d'Albi a cherché à communiquer largement sur le prêt illimité, en direction des professionnels, avec la parution en mai 2009 d'un article dans le *Bulletin des bibliothécaires de France*, tout autant que vers le grand public : l'information a été largement relayée dans le journal municipal et la presse locale. Pourtant, il manque à l'heure actuelle une vaste campagne de communication soutenue par la tutelle, qui toucherait un public large dans toute l'agglomération albigeoise : c'est une question de moyens et donc de volonté politique.

¹ Courriel du 16 septembre 2010.

² Les surprises de la médiathèque. Rentrée. Prêt illimité de livres et revues, de 400 jeux et consultation internet. *La Dépêche du Midi*, édition de Tarn Albi. 4 septembre 2007.

³ Médiathèque La Corderie, changements pour la rentrée. *Images de Marcq, Le magazine de la ville de Marcq-en-Barœul*. Septembre 2009, n° 177, p. 9.

⁴ Conversation téléphonique du 18 septembre 2010.

2.2 Personnels et publics : quelques aménagements simples

Adapter le prêt-retour manuel

Avec l'augmentation nette des prêts, même si les chiffres semblent se stabiliser au bout de quelques années, il y a des questions très concrètes d'organisation pratique du travail à gérer. Les volumes de prêt sont effectivement impressionnants dans les secteurs jeunesse et pour les nouveaux supports

Il faut renforcer les effectifs sur les postes de prêt et de retour, comme l'explique Matthieu Desachy, réaménager la banque centrale pour qu'elle soit plus ergonomique, comme cela a été fait à Albi et Marcq-en-Barœul. Les agents peuvent être encouragés à suivre des formations pour adapter leurs gestes aux quantités nouvelles de documents.

On peut s'équiper de chariots de retour des documents où les lecteurs peuvent se servir, pour éviter des rangements superflus, comme à Franconville ou dans certaines bibliothèques du réseau lillois ; à Haguenau, il a été décidé d'arrêter de ranger en temps réel les supports à très forte rotation, en isolant les « retours du jour ».

Rééquilibrer les espaces

Une réflexion sur les espaces de la bibliothèque peut permettre de mieux répartir la charge de travail supplémentaire induite par l'augmentation du nombre de prêts. Ainsi, à Albi où le prêt-retour n'est pas centralisé, l'espace Arts du 1^{er} étage est protégé des excès du prêt illimité, car on y trouve surtout l'essentiel des CD et des DVD : on aurait pu imaginer de faire remonter juste à côté les bandes dessinées rangées au rez-de-chaussée et très empruntées.

Des outils pour gérer ses emprunts

À Haguenau comme à Franconville, outre l'existence d'un compte en ligne permettant une gestion à distance, la bibliothèque propose l'édition, à chaque transaction, d'un ticket donnant la liste des documents présents sur la carte, avec leur date de retour. Le lecteur peut aussi, à tout moment, demander l'édition d'un ticket d'impression des documents empruntés, où figure aussi leur date de retour.

A Martigues, des sacs gratuits ont été mis à la disposition des usagers pour pouvoir emporter leurs documents sans difficulté.

2.3 Adapter la politique documentaire

Des titres plus nombreux et plus variés

Le prêt illimité impose de revoir la politique documentaire de l'établissement. L'offre doit ainsi s'adapter à la demande, en termes de quantité, et donc de budget, ou en termes de qualité, c'est-à-dire d'adéquation fine aux besoins des usagers.

Les collections doivent veiller à rester attractives et variées. Il s'agit de constituer ou de maintenir un fonds documentaire assez solide pour répondre au défi du prêt illimité. Cela implique des évolutions dans les choix faits, alors que la tendance n'est pas à l'augmentation

des budgets d'acquisition. À Marcq-en-Barœul, les budgets dévolus aux DVD ont été sensiblement augmentés. La médiathèque de Franconville a décidé d'acheter davantage de périodiques et de mangas.

À Albi, en octobre 2010, Matthieu Desachy regrette toujours que la politique documentaire n'ait pas réellement été adaptée avec le passage au prêt illimité, à cause de la lourdeur des habitudes en interne et de la difficulté de faire évoluer les pratiques. Les acquisitions se font toujours séparément pour chaque site, même si un effort particulier est fait sur la pertinence des collections et que la bibliothèque d'attache à désherber autant qu'elle acquiert pour présenter une collection très actualisée. La politique documentaire n'est pas encore pleinement liée à la demande du public, et elle n'est pas encore envisagée de manière tout à fait globale et une¹.

Une politique d'exemplaires

Il convient aussi de raisonner en termes d'exemplaires, notamment pour les nouveautés, et de proposer une quantité suffisante de chaque document, parce que l'augmentation du taux de rotation des documents fait que les exemplaires sont plus souvent sortis, tout en entraînant une usure accélérée des documents qui rend obligatoire un remplacement régulier.

D'ailleurs, même si, on l'a dit, le prêt illimité peut permettre de donner une seconde vie à des documents qui ne sortaient plus, il reste vrai qu'une large partie des demandes se concentre sur une petite partie des références. Le phénomène, vrai dans toutes les bibliothèques de lecture publique, est notoirement accentué dans un contexte de suppression des quotas de prêt. Les établissements s'interrogent donc d'autant plus sur les choix à faire en matière d'exemplaires, alors que les budgets n'augmentent pas. Il semble bien souvent nécessaire d'acquérir plusieurs exemplaires pour les « best-sellers », tout en veillant à ne pas déséquilibrer les acquisitions. Pourtant, pour l'instant, à Marcq-en-Barœul, la politique d'exemplaires n'a pas réellement évolué : sauf cas exceptionnel, la médiathèque n'achète qu'un exemplaire de chaque ouvrage. La direction a décidé d'attendre d'avoir un peu plus de recul pour faire évoluer les pratiques en la matière.

La question des nouveautés en particulier provoque des prises de position tranchées, comme on peut en lire sur le blog de Claude Poissenot. Le sociologue qui réfléchit à un nouveau modèle de bibliothèque évoque à propos des nouveautés la solution pratiquée au Québec de mettre en location les best-sellers sur une courte durée, qu'il envisage comme une mesure transitoire², idée qui provoque de vives réactions. Mais les politiques des bibliothèques en matière d'exemplaires changent. Sont ainsi évoquées les nouvelles pratiques, comme l'émission automatique de bons de commande au-delà d'un certain nombre de réservations. Mais un contributeur rappelle que la question centrale reste celle des budgets qui accompagnent de telles pratiques³.

2.4 Les chiffres : une nouvelle prise en compte

Que faire face à la difficulté accrue, souvent pointée par les professionnels, de cerner les usagers avec l'augmentation de l'effet de « carte familiale » ?

¹ Visite de la bibliothèque d'Albi le 1^{er} octobre 2010.

² POISSENOT, Claude et alii. Règles d'emprunt : nombre de documents, délai, etc. [en ligne] Sur le blog *Penser la nouvelle bibliothèque*. 31 janvier 2008.

³ *Ibid.* 22 mai 2008.

Des moyens de contournement

À la médiathèque de Haguenau, une solution a été trouvée pour éviter la chute du nombre d'inscrits, grâce au principe d'une fiche regroupant tous les membres d'une même famille, et qui est le support de rattachement de cartes individuelles nominatives. Dans sa bibliothèque de Marcheprimés (Gironde), Bernard Majour explique qu'il ne propose qu'un abonnement familial, ce qui facilite la gestion des transactions mais aussi des relances... avec une carte unique ; il ajoute que « rien n'interdit d'introduire dans la fiche d'inscription les membres de la famille (pour des raisons statistiques, ou encore pour permettre plus d'emprunts que la normale »¹.

Dans les bibliothèques où le prêt illimité ne concerne pas tous les types de documents, les quotas de prêt qui demeurent incitent de toute façon à un usage plus individuel de la carte de la bibliothèque : ainsi le public inscrit, avec ses caractéristiques enregistrées dans le fichier de la bibliothèque, n'est pas loin de coïncider avec le public emprunteur.

Le problème de la carte partagée se pose surtout donc dans les bibliothèques qui ont ouvert tous les supports au prêt illimité. Ce désagrément peut toutefois être quelque peu atténué. Ainsi, à Franconville, on ne peut effectuer qu'une réservation par carte. Cela a pour effet, même si ce n'était pas forcément celui recherché à l'origine, de limiter l'effet de cumul de plusieurs usagers sur une même carte.

On peut donc minimiser les effets négatifs de la suppression des quotas de prêt sur l'évolution du nombre d'inscrits. Mais il convient aussi de relativiser l'importance de ce critère d'évaluation de l'activité des bibliothèques, en particulier vis-à-vis des tutelles.

Relativiser l'importance des chiffres d'inscrits

L'emprunt pour autrui est une pratique déjà bien établie

Les professionnels le perçoivent confusément : « je ne crois pas qu'une carte individuelle reflète à 100% l'emprunt d'un individu précis : il y a d'autres lecteurs derrière l'emprunteur »². La pratique de l'emprunt pour autrui a longtemps été très sous-estimée. Aujourd'hui encore, elle reste difficile à évaluer. Pourtant, les enquêtes le montrent : c'est désormais une pratique tout à fait courante. L'enquête CREDOC de 2005 estime que 15% des non-fréquentants sont potentiellement des « usagers indirects », tandis que 6% des Français de plus de 15 ans utilisent la carte d'un tiers pour emprunter, et relèvent ainsi de la catégorie des « non-inscrits emprunteurs »³.

Bernard Majour formule cette réalité de façon un peu provocatrice :

Savoir qui emprunte pour qui, dans l'état actuel des inscriptions et des services offerts par les bibliothèques : ça n'a aucune importance ! Tant qu'on ne prendra pas en compte le passé de nos usagers, leurs désirs, leurs intérêts personnels (autrement dit : tant qu'on ne leur ouvrira pas un espace personnel, à chacun), que la maman emprunte pour le

¹ MERCIER, Silvère et alii. Combien de bibliothèques proposent le prêt illimité en nombre de documents ? [en ligne] Sur le blog *Bibliobsession 2.0 – Le blog 2.0 d'un bibliothécaire bibliobsédé des bibliothèques (2.0)*. 3 octobre 2008.

² *Ibid.* 3 octobre 2008.

³ MARESCA, Bruno, EVANS, Christophe (coll.) et GAUDET, Françoise (coll.). *Op. cit.*, p. 30-36.

BILLARD Alice | Diplôme de conservateur de bibliothèque | Mémoire d'étude | janvier 2011

papa ou la grand-mère du voisin n'aura strictement aucune importance. On prête à un groupe indistinct¹.

Les inscrits ne représentent qu'une part de moins en moins importante des usagers de la bibliothèque

On l'a vu, il serait inconscient de réduire l'usage de la bibliothèque à celui des seuls inscrits, puisque les usagers non inscrits représentent selon l'étude 2005 du CREDOC 35% des usagers des bibliothèques municipales. Ce serait aussi méconnaître la diversité des services proposés par la bibliothèque, qui ne se limitent pas aux services conditionnés par une inscription préalable.

Cela est tellement vrai que certains, à l'image de Jérôme Pouchol, vont jusqu'à proposer de faire coïncider usage de la bibliothèque et inscription en rendant cette dernière obligatoire :

Si l'on veut justement connaître les besoins de ses utilisateurs tout en évaluant la part et les caractéristiques des non-usagers, ne faut-il pas tendre vers l'objectif suivant : 1 usager = 1 adhérent ?

Au risque d'être perçu (par les tenants du « ouvrons toutes les vannes ») comme un bibliothécaire liberticide, je suggère de rendre l'inscription obligatoire pour la consultation des postes internet (ATTENTION, je pose 2 conditions à cette application : la gratuité d'adhésion et la simplification des procédures d'inscription) en accompagnant cette mesure d'un arsenal de nouveaux services offerts aux utilisateurs².

Adapter l'évaluation

Face à ces évolutions, ne vaut-il pas mieux redonner à l'évaluation sa juste place ? « J'en viens à me demander si on ne marche pas sur la tête. L'évaluation commande-t-elle le service, ou ne devrait-ce pas être l'inverse ? » s'interroge Bertrand Calenge³.

D'où la nécessité d'adapter l'évaluation aux services et non l'inverse, en se décentrant du seul service du prêt pour prendre en compte d'autres usages : « Quand la température monte [...] il ne faut pas changer de thermomètre mais rechercher d'autres indicateurs »⁴. Il s'agit donc de mesurer non plus les seules activités de prêt, mais aussi le nombre de participants aux animations ou aux formations, le nombre de connexions à Internet, la consultation sur place. Mais il faut également imaginer d'autres manières de mesurer, en glissant de l'évaluation quantitative à une évaluation qui soit aussi qualitative : enquêtes ponctuelles, focus groupes, discussions informelles des bibliothécaires avec les usagers, rendue possible grâce à l'importance moindre des tâches répétitives liées aux transactions.

De telles évaluations rendent nécessaires une argumentation construite auprès des tutelles, visant à défendre des indicateurs plus adaptés à la réalité des services rendus par l'équipement à une population.

¹ CALENGE, Bertrand et alii. Comment dire le faire ? ou l'évaluation face à l'action. [en ligne] Sur le blog *Bertrand Calenge : carnet de notes*. 3 octobre 2008.

² MERCIER, Silvère et alii. *Op. cit.* 14 septembre 2008.

³ CALENGE, Bertrand et alii. *Op. cit.* 1^{er} octobre 2008.

⁴ *Ibid.* 1^{er} octobre 2008.

Des adaptations et des aménagements assez simples sont donc possibles pour faciliter la mise en place du prêt illimité. Quels sont cependant les points qui restent particulièrement problématiques ?

3 LES POINTS D'ACHOPPEMENT

Malgré de nombreux aspects positifs, le prêt illimité reste encore peu pratiqué en France. C'est aussi qu'en dépit des aménagements et outils possibles pour le rendre le plus viable possible, certains obstacles peuvent apparaître insurmontables. Au terme de plusieurs mois d'expérimentation (septembre 2009-décembre 2010), la bibliothèque municipale de Lille a finalement décidé de ne pas pérenniser le prêt illimité des imprimés et documents sonores. Si les bibliothécaires lillois reconnaissent plusieurs points positifs – satisfaction des lecteurs, augmentation des prêts, gain de souplesse – ils soulignent les problèmes qui les ont décidé à abandonner cette mesure. Essayons d'examiner, à la lumière de l'exemple de Lille, les différents points d'achoppement.

3.1 La question des abus, encore et toujours

On l'a vu, les bibliothèques constatent que les usages abusifs ne représentent qu'une très faible proportion des utilisateurs. Néanmoins, les rares emprunteurs compulsifs, emportant plus de 100 documents à chaque passage, causent d'importants désagréments, et focalisent le mécontentement du personnel et des autres usagers auprès desquels ils ne peuvent passer inaperçus. À Lille, ces quelques exemples sont souvent cités par le personnel ou par les lecteurs dans leurs réclamations.

À l'été 2010, un article de la *Voix du Nord* sur une médiathèque de quartier du réseau municipal, la médiathèque de Fives, présentait le prêt illimité de façon caricaturale, sous le titre éloquent « "On peut même venir avec un 36 tonnes et tout emporter !" à la médiathèque de Fives ». Un lecteur, par ailleurs premier adjoint au maire d'Hellemmes, y affirme :

« Comme on peut emprunter à volonté, on se permet de picorer, dévorer, lire sans complexe. C'est simple, je consomme tout ici, livres, CD, DVD, et sans modération ! On n'a pas les mêmes scrupules qu'en achetant. On peut même venir avec un 36 tonnes et tout emporter ! Au début, avec ma famille, on avait les yeux plus gros que le ventre. On n'avait pas le temps de tout lire »¹.

En interne, cet article a mis de l'huile sur le feu, en quelque sorte, et a cristallisé les incompréhensions face à ce qui peut être jugé comme une licence coupable et comme une incitation à des comportements extrêmes de la part des lecteurs.

3.2 Les nouveaux supports, nœud du problème?

Des documents particulièrement demandés

Plusieurs des bibliothèques étudiées ont choisi d'exclure tout ou partie des nouveaux supports du prêt illimité. Ces supports sont en effet soumis à une très forte demande, et il faut être en mesure d'avoir une collection suffisamment importante pour pouvoir supporter le choc de la

¹ PROSE, Barbara. « On peut même venir avec un 36 tonnes et tout emporter ! » à la médiathèque de Fives. *La Voix du Nord*. 21 juillet 2010, p. 15.

suppression des quotas de prêt. Rares sont par exemples les établissements à avoir supprimé les quotas de prêt pour l'ensemble des DVD (documentaires et fiction), car les collections de DVD sont encore insuffisantes dans de nombreuses bibliothèques : à Franconville, la collection de DVD a été jugée trop limitée (1 600 documents, pour une population de 35 000 habitants). De même, à Lille, la diversification des supports est largement inachevée : la bibliothèque compte environ 650 000 documents en tout, dont environ 75 000 CD, mais moins de 9 000 DVD, répartis dans trois établissements du réseau seulement. À l'heure actuelle, seules les médiathèques de Marcq-en-Barœul et de Haguenau ont ouvert l'intégralité des DVD au prêt illimité.

Le problème des CD à Lille

Il est apparu dans le cas de Lille que les problèmes se concentraient surtout sur les CD. Ils sont, de loin, le support le plus touché par l'augmentation des chiffres de prêt liée à la suppression des quotas.

Dans le réseau lillois, les médiathèques de quartiers proposant de petits fonds de CD qui ont connu une augmentation modérée de l'ensemble des prêts, alors que les médiathèques pourvues de discothèques ont rencontré de nombreux problèmes liés à une forte augmentation des prêts (tableau 2).

	20-09-2008 20-12-2008	20-09-2009 20-12-2009	Evolution des prêts de CD	Evolution globale des prêts
Jean Lévy	28 032	40 950	+ 46,1%	+ 25,1%
Moulins	12 019	13 883	+15,5%	+ 1,8%
Vieux Lille	3 160	5 063	+ 60,2%	+ 27,7%
Faubourg de Béthune	3 471	4 105	+ 18,3%	+ 20%
<i>Total</i>	<i>28 032</i>	<i>40 950</i>	<i>+ 37,1%</i>	<i>+ 19,3%</i>

Tableau 2 – Évolution des prêts de CD dans les discothèques du réseau de la BM de Lille pour les périodes 20 septembre 2008-20 décembre 2009 et 20 septembre 2009-20 décembre 2010.

Cette augmentation est d'autant plus marquée qu'elle fait suite à plusieurs années de baisse des prêts de CD : les chiffres montraient un recul de 59% des prêts de CD sur l'ensemble du réseau entre 2002 et 2007.

Le support du CD semble avoir concentré les diverses difficultés. Des rayons entiers se sont retrouvés vidés : on a pu ainsi reprocher à la BM, qui possède près de 75 000 documents sonores, de n'avoir aucun CD de Brassens. Ce support particulier qu'est la CD nécessitant un traitement assez minutieux au retour (vérification des CD, manipulation des boîtiers antivol...), la gestion d'un grand nombre d'emprunts s'est révélée très lourde. Enfin, il a fallu procéder à de nombreux remplacements, car le CD est un document qui se détériore rapidement.

La forte pression des discothécaires a largement joué dans la décision finale de la BM de Lille de renoncer au prêt illimité.

Est-ce un hasard si l'expérience de Lille n'a pas réussi et si au contraire la pratique du prêt illimité semble désormais assez bien enracinée à Albi ? Pourtant, les cas de Haguenau ou de Martigues viennent contredire l'hypothèse que la réussite de l'entreprise serait exclusivement conditionnée par l'ouverture massive ou non aux nouveaux supports.

3.3 Question d'échelle ou de rigidité du réseau ?

Faut-il penser que la taille de la bibliothèque est un frein à la réussite du prêt illimité, puisque Lille (225 789 habitants en 2007) a décidé de ne pas pérenniser le prêt illimité, alors que le service fonctionne de façon assez satisfaisante depuis plusieurs années à Haguenau (35 112 habitants), Albi (48 889 habitants) ou Martigues (46 247 habitants), et que le prêt illimité a dans l'ensemble plutôt été mis en place dans des agglomérations de taille moyenne (moins de 100 000 habitants), comme le montrent les exemples les plus récents : Marcq-en-Barœul (39 101 habitants), communauté d'agglomération du Val d'Yerres (90 660 habitants), Franconville (32 932 habitants) ?

Il nous semble que, davantage que la taille seule, c'est le juste équilibre entre la taille de la bibliothèque, assez importante pour supporter le « choc » du prêt illimité, et la souplesse de l'établissement qui a une incidence sur la plus ou moins grande réussite de l'opération. Ce qui est en jeu donc, c'est la fluidité de l'activité de la bibliothèque. Ainsi, le prêt illimité est moins difficile à gérer quand il y a peu de sites ou un retour des documents par site (un seul site à Franconville, Martigues, Marcq-en-Barœul, deux sites à Haguenau et Albi, contre huit à Lille), à moins de disposer d'un système très performant de navettes intersites, mais cela suppose un investissement financier important. À Lille, le service Inter-réseau ne suffisait pas à absorber le mouvement des documents : le personnel demandait notamment l'achat d'un nouveau véhicule et de matériel adapté pour améliorer son efficacité.

Dans le cadre d'un réseau, la suppression des quotas rend encore plus nécessaire l'existence d'un ensemble de mesures facilitant le lissage de l'activité de prêt : horaires d'ouverture étendus, boîtes de prêt retour, automatisation...

L'exemple des boîtes de retour révèle qu'une mesure assez simple, nécessitant certes un petit investissement financier au départ, peut avoir une influence sensible sur la fluidité de l'activité de retour.

À Albi, une boîte de retour des documents a été installée devant la médiathèque Pierre-Amalric en mai 2009, et une autre en février 2010, sur le site de Cantepau. La comparaison des retours pour les deux périodes juin 2008-juin 2009 et juin 2009-juin 2010 montre clairement que l'usage des boîtes contribue à lisser l'activité des retours, diminuant à l'échelle de la semaine l'écart entre grosses et petites journées, mais aussi à l'échelle de chaque journée, puisque le traitement des documents retournés ne se concentre plus dans les seules plages d'ouverture de l'établissement au public. Le personnel est très satisfait de cet équipement qui permet de mieux répartir la charge de travail alors que les flux ont augmenté¹.

À Martigues, des boîtes de retour de documents existent depuis 2008. Olivier Ploux, directeur de la médiathèque de Franconville, considère que la présence de boîtes de retour est essentielle, mais le projet, actuellement à l'étude, se heurte à des problèmes d'architecture.

À Lille, ce type d'outils est réclamé par les usagers comme par le personnel. Une boîte de retour a effectivement été achetée pour la médiathèque Jean Lévy, mais les contraintes de bâtiment en empêchent toujours l'installation. Ailleurs dans le réseau, de nombreux équipements sont en réalité des réaffectations souvent peu adaptés à l'installation d'une boîte de retour.

L'automatisation est beaucoup moins courante dans les bibliothèques de lecture publique. Elle

¹ BILLARD, Alice. *Les boîtes de retour de livres à la bibliothèque municipale d'Albi : une bibliothèque sans bibliothécaire ?* Évaluation des UE « Services » et « Publics » pour le diplôme de Conservateur de bibliothèque. Enssib, 2010.

peut sembler moins justifiée, étant donné l'investissement qu'elle demande, dans les petites structures. Elle est cependant envisagée par de nombreux établissements ayant mis en place le prêt illimité et confrontés à d'importants flux de documents. La médiathèque de Martigues possède des automates de prêt-retour depuis cette année. Albi envisage d'en avoir un jour. Dominique Arot, ancien directeur de la BM de Lille, le projetait avant même la mise en place du prêt illimité. Le projet de passage à la RFID (Radio Frequency IDentification) a d'ailleurs fait l'objet d'une récente expertise établissant que seule la médiathèque Jean Lévy pouvait dans les conditions actuelles être concernée : l'automatisation ne peut être envisagée qu'à moyen ou long terme, lorsque les structures auront été modernisées.

3.4 Des pré-requis indispensables

Un système élaboré de prolongations et réservations...

Dans un contexte de suppression des quotas de prêt sans augmentation significative des budgets d'acquisition, la rotation accrue entraîne une raréfaction des documents qui nécessite la mise en place d'un système de réservation permettant l'accès aux documents qui ne sont pas immédiatement disponibles. Cette mesure permet de limiter le « pillage » des rayons, puisqu'à partir du moment où un document emprunté est réservé par un autre lecteur, il ne peut plus être prolongé.

La décision d'instaurer le prêt illimité s'accompagne donc généralement de la mise en place d'un système de réservations, quand celui-ci n'existe pas encore.

Ce système nécessite une réflexion préalable. La plupart des bibliothèques ont donc choisi de limiter les réservations comme les prolongations, mais ce n'est pas le cas partout.

À Albi, le fait que les réservations soient illimitées est actuellement le problème le plus souvent évoqué par le personnel à propos du prêt illimité. Même si la notion de premier prêt est fondamentale, elle s'accompagne d'une absence de limitation des réservations : l'objectif avoué est d'inciter à la réservation et d'augmenter le taux de rotation, des documents. Le personnel estime pourtant que le système des réservations, supposé empêcher le pillage des documents, n'est pas satisfaisant : on constate un excès des réservations – parfois plus de 15 sur un même document, représentant jusqu'à un an d'attente avant de pouvoir emprunter le document ! – tandis que le lecteur ne peut savoir combien de lecteurs ont déjà réservé le document, et quand il pourra y avoir accès, à moins qu'il se renseigne auprès du personnel qui seul a accès à ces informations. En interne, beaucoup souhaitent par conséquent que la possibilité de réservation soit bloquée à partir d'un certain seuil.

De même, la décision de plusieurs établissements de ne pas limiter le nombre de prolongations possibles interroge les équipes. À Marcq-en-Barœul, certains lecteurs conservent leurs documents pendant plusieurs mois : les documents sont ainsi invisibles pour ces nombreux usagers qui n'ont pas recours au catalogue mais préfèrent arpenter les rayons pour choisir des documents.

Ces constats rendent nécessaires soit de revenir à une limitation des réservations et prolongations, soit d'imaginer d'autres solutions pour en contrer les effets négatifs.

... adossé à un système informatique adapté

Plus d'un an après l'instauration de l'abonnement Pass'partout à Haguenau, la direction souligne la nécessité de pouvoir compter sur un système de réservation efficace. Cela suppose un système informatique adapté au mouvement des documents : nombre illimité, réservation, prolongation, mais surtout transit entre les sites.

À Lille, le logiciel utilisé depuis la réinformatisation en 2006 est Portfolio, peu adapté à la circulation des documents entre les sites, avec seulement deux statuts différents (rendu, en transfert/ en place). Il faut effectuer deux passages des documents en cas de restitution dans une autre médiathèque que celle d'origine : un pour indiquer le retour, et un pour indiquer le transfert. Les différentes manipulations informatiques pour le traitement des documents en transit sont lourdes ; elles pèsent de plus en plus sur l'organisation de chaque service. Par ailleurs, les nombreux dysfonctionnements du logiciel, notamment pour l'émission automatique de lettres de rappel, ne simplifient pas le travail face aux comportements excessifs. Lors d'une réunion interne en mai 2010, le personnel peut ainsi citer le cas d'un usager ayant emprunté 168 CD à la médiathèque Jean Lévy et qui ne les a pas rendus à temps, mais qui n'a pas reçu automatiquement de courrier de rappel ; aucune suspension de prêt ne s'est déclenchée automatiquement, et c'est le personnel qui a dû effectuer une suspension manuelle¹.

À Albi, les procédures manuelles sur le logiciel demeurent relativement complexes. Il y a des incohérences aussi pour les lecteurs, qui restent attachés à un site en particulier : quand un usager réserve un document, c'est un exemplaire conservé dans sa bibliothèque de rattachement qui est prioritaire, même si ailleurs il y a beaucoup moins de réservations en attente sur le même document.

Devant l'augmentation de la charge de travail, il faut donc des réponses technologiques satisfaisantes et réalistes, sans quoi la tâche du personnel peut devenir particulièrement pénible.

3.5 Lille : les raisons de la fin de l'illimité

Les bibliothèques étudiées ont toutes mis en place un ensemble plus ou moins fourni d'aménagements et d'outils nouveaux afin de pallier aux effets indésirables du prêt illimité. La décision de Lille de mettre fin à l'illimité s'explique peut-être moins par un élément plus déterminant qu'un autre que par le cumul de plusieurs handicaps importants : collection numériquement insuffisante pour le réseau d'une ville de cette taille, en particulier pour les supports les plus demandés ouverts au prêt illimité (CD) ; budgets d'acquisition largement inférieurs (environ 1 euro par habitant²) aux recommandations du ministère de la culture (2 euros minimum par habitant) ; SIGB inadapté au mouvement des documents ; absence d'équipements pouvant fluidifier l'activité de prêt-retour (pas de boîtes de retour des documents, pas d'automates de prêt)... et plus globalement, réseau peu moderne et mal préparé à un fort afflux.

Malgré les efforts, les idées pour améliorer la situation, la BM de Lille souffre d'un manque évident de moyens et d'une rigidité trop grande pour la souplesse induite par le prêt illimité : cette situation rend toute évolution longue et délicate, dans un réseau à la taille conséquente.

C'est au vu de toutes ces difficultés que la BM de Lille, dressant le bilan de plus d'une année d'expérimentation, a finalement décidé de renoncer à la suppression des quotas de prêt.

¹ BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE LILLE. Bilan du prêt illimité [document interne]. 7 janvier 2010.

² AROT, Dominique. *Proposition de schéma stratégique du réseau de lecture publique de la ville de Lille* – 14 mars 2009 [document interne], p. 11.

4 QUELLE SOLUTION A LA QUESTION DES QUOTAS ?

4.1 Lille : le choix de quotas globaux large

Au sein du réseau de la BM de Lille, un groupe de travail s'est constitué dès la mi-2009 autour de la coordinatrice du réseau des médiathèques de quartier et du responsable de la politique documentaire, avec plusieurs responsables de médiathèques. De nombreux échanges, un travail d'enquête auprès des équipes, et trois réunions ont eu lieu pour évaluer les conséquences du prêt illimité et donner des éléments de décision pour la poursuite du service. L'alternative posait était soit la poursuite du prêt illimité, accompagné de changements nécessaires pour surmonter les difficultés rencontrées, soit le passage à un quota global limitant les usages abusifs.

S'appuyant sur les statistiques – 80% des emprunteurs empruntaient moins de 30 documents à la fois – et considérant que les services les plus appréciés du public étaient les transferts de documents, la possibilité de restituer ses emprunts en n'importe quel point du réseau et la liberté de choisir sans distinction de supports, il a été proposé de revenir sur le principe du prêt illimité pour fixer une limite globale à 30 documents, tous supports confondus (hors les DVD de fiction, toujours limités à 1 par carte en raison de la faiblesse des collections).

Cette proposition a rencontré des réactions très favorables dans le personnel. Elle a été validée par la direction en juin 2010. Le règlement intérieur modifié a été adopté à l'unanimité par le Conseil municipal de Lille lors de la séance du 26 novembre 2010, pour une entrée en vigueur des nouvelles conditions de prêt le 4 janvier 2011.

Certains regrettent un « retour en arrière » avec l'abandon de l'idée généreuse de donner accès sans limites, qui venait à la suite de l'instauration de la gratuité en 2006. En particulier, les directeurs de médiathèques étaient attachés au symbole de l'illimité, tout en reconnaissant les inconvénients évidents. Mais finalement, on a préféré sacrifier le symbole au profit d'une mesure plus réaliste. Un des acquis les plus essentiels de l'expérience du prêt illimité semble être la lisibilité des conditions de prêt : le principe du « tous supports confondus » apparaît désormais acquis à Lille – hormis le cas des DVD qui viendra lorsque les fonds le permettront – puisqu'on a rejeté la solution qui aurait consisté à exclure les CD du prêt illimité. C'est bien sur les notions de souplesse et de liberté que va s'appuyer la prochaine campagne de communication de la bibliothèque prévue début 2010, plutôt que sur des caractéristiques précises des services telles que le nombre de documents empruntables, l'existence d'une navette Inter-réseau...

Pour autant, la réflexion continue sur la question des conditions de prêt (limitation du nombre de réservations, cas des nouveautés...) et les conclusions tirées de l'expérience du prêt illimité vont aider à fixer les priorités annuelles : un effort particulier va par exemple être fait sur les DVD dans les 2 ou 3 années qui viennent.

Quelles autres solutions peuvent exister pour assouplir les quotas de prêt en bibliothèque municipale ?

4.2 Le prêt illimité pour quelques semaines

Le prêt illimité peut assez facilement être instauré pour une courte période, à des moments où la demande est moins importante. Les mois d'été, les vacances de Noël, les périodes de

travaux peuvent permettre de mettre en place le prêt illimité pour quelques temps. Certaines bibliothèques pallient en effet à la baisse d'activité que va constituer une fermeture en proposant le prêt illimité pour toute la durée de la fermeture, en cas de travaux, pour les vacances de Noël... Le prêt illimité pratiqué de façon ponctuelle permettra dans tous les cas de lisser les fluctuations de l'activité de prêt à moindre coût, sans que la bibliothèque ne connaisse véritablement les désagréments liés à la suppression durable des quotas de prêt.

Le prêt illimité l'été : une pratique de plus en plus courue

La période estivale constitue un moment privilégié pour essayer le prêt illimité, pour quelques semaines. Difficile de faire la liste de tous les établissements ayant pratiqué le prêt illimité pour la durée des vacances d'été. La pratique n'est plus rare dans les petites structures municipales qui cherchent à lutter contre la baisse des prêts et à adapter leurs services à la période estivale, dans une période propice aux découvertes et où les lecteurs peuvent avoir une pratique plus intense de la lecture. La période estivale présente en effet dans de nombreuses bibliothèques comme un raccourci saisissant du décalage entre les attentes du public et les services rendus : quotas et durée de prêt inadaptés. C'est à ce titre que l'étude de quelques exemples s'avère très significative quant aux enjeux d'une telle mesure¹.

Des bibliothèques profitent d'un nombre moindre de lecteurs pour leur offrir une qualité de service accrue : prêt illimité allié à un choix plus important, pour une durée plus longue. Effectivement, la suppression des quotas de prêt est couramment couplée à un allongement significatif des durées de prêt, qui peut aller jusqu'à plus de 2 mois : la bibliothèque de Saint-Priest a ainsi fait passer la durée du prêt de 4 à 6 semaines². À Vendôme, la conservatrice reconnaît que la bibliothèque est « moins à cheval sur les délais de retour »³. La bibliothèque introduit donc une forme de souplesse en s'adaptant au changement de rythme du lectorat. Elle tente aussi de coller aux besoins d'un lectorat de passage, en instaurant un abonnement touristique pendant les deux mois d'été.

Cette mesure transitoire peut même constituer un essai parfois décisif. La médiathèque de Martigues a d'abord pratiqué pendant l'été 2007 l'absence de quotas sur tous les documents à l'exception des DVD, avant de décider en avril 2008 d'étendre cette mesure au reste de l'année. L'essai a donc été transformé, et la période estivale a permis, sans que cela soit forcément recherché au départ, de s'essayer en douceur à un élargissement majeur des conditions de prêt⁴.

Les médiathèques de la Communauté de Communes de l'Aéroport du Bourget : moduler ponctuellement les conditions de prêt

Le réseau des médiathèques de l'Aéroport du Bourget se distingue par une réflexion avancée sur la question des quotas de prêt. L'établissement pratique depuis deux ans des périodes

¹ Voir en annexe 2, p. 82, le tableau présentant trois exemples de prêt illimité en période estivale.

² La médiathèque François-Mitterrand innove avec le prêt « illimité ». *Le Progrès*, 20 juillet 2010, p. 12.

³ AUSSANT, Hervé. Vendôme, la bibliothèque communautaire s'adapte à la période estivale. *La Nouvelle République Centre-Ouest*, 26 juillet 2008, p. 8.

⁴ MAZIN, Cécile. Livres et revues en prêt illimité dans la médiathèque de Martigues, initiative estivale d'intérêt public. [en ligne] Sur le site *ActuaLitté*, 9 juillet 2008.

ciblées de prêt illimité sur certains documents¹.

Le prêt illimité a été proposé pour la première fois du 21 juin au 31 août 2009 à l'occasion de l'instauration des « prêts d'été » : il concernait uniquement les imprimés. Il s'inscrivait dans une opération de prêts estivaux baptisée « le Grand huit » qui permettait par ailleurs aux usagers d'emprunter 8 DVD (4 DVD fiction + 4 DVD documentaire), 8 CD musicaux ou textes enregistrés et 8 CD-ROM pour une période de 8 semaines non renouvelables.

Au mois de novembre suivant, le prêt illimité est à nouveau proposé à l'occasion du « Mois du film documentaire », manifestation nationale annuelle : cette fois-ci, le prêt illimité concerne uniquement les DVD documentaires

En 2010, le prêt illimité estival est reconduit dans le cadre de l'opération des « prêts d'été ». Il est élargi aux DVD documentaires. Le « Mois du film documentaire » 2010 donne lieu à la même opération qu'en 2009.

Le prêt illimité sera très probablement reconduit à l'été 2011, avec peut-être l'ouverture à un autre support.

Le prêt illimité permet, en s'appuyant sur de solides collections (près de 7 000 DVD documentaires sur l'ensemble des 7 établissements du réseau), d'exercer une action de régulation de l'activité de prêt (+ 5% à l'été 2009 par rapport à l'été 2008), en tenant compte des fluctuations dans l'année et en essayant de promouvoir des supports plus confidentiels, dans une volonté de faire des actions « marketing » régulières. Ces actions sont rendues possibles grâce à quelques aménagements : des lots de documents provenant de la médiathèque Centrale George Brassens sont réaffectés pour deux mois aux établissements du réseau. Le prêt illimité ponctuel prend place dans un réseau moderne caractérisé par la gratuité totale de l'abonnement tous supports – y compris pour ceux qui ne sont pas habitants de la communauté d'agglomération – et l'ouverture 7/7 jours de la Centrale Georges Brassens. Le réseau pratique le prêt-retour indifférencié (navette quotidienne dans les 7 établissements du réseau). Une automatisation du prêt est prévue en 2011. Le réseau a également pour projet d'harmoniser les durées de prêt des imprimés (2 semaines) et des autres supports (3 semaines).

La démarche de ces bibliothèques montre qu'il est possible de desserrer les contraintes du prêt sans toutefois s'engager définitivement. Mais des mesures de courte durée ne règlent pas le problème de la disparité des demandes qui pèsent sur les différents documents.

4.3 Moduler finement les conditions de prêt ?

La question demeure de l'adaptation de conditions de prêt générales – même lorsque celles-ci sont raffinées par support ou par genre – à la demande spécifique de tel ou tel document, au contraire très variable.

Écoutons ici la « rêverie » d'« Adam Smith » sur le blog de Silvère Mercier :

[...] le quota de livres est indépendant du taux de rotation du même livre. Une bibliothèque est un marché avec une offre et une demande, mais il n'y a pas de prix flottants, juste des coupons de rationnement : l'ascète et le glouton ont les mêmes coupons ; le sandwich au raifort (qui peut plaire, si si !) et la pizza ont la même valeur.

¹ Les informations qui suivent sont tirées des informations communiquées par Stéphanie Besançon, directrice adjointe de la bibliothèque des médiathèques de la Communauté de Communes de l'Aéroport du Bourget, de la lettre d'information du réseau et du journal *Drancy Immédiat*.

Résultat : le glouton reste sur sa faim, le raifort moisit car son amateur a dû se résigner à emprunter l'incontournable pizza...

J'aurais aimé, s'il vous plaît, un marché des livres dans ma bibliothèque, non monétaire ; je disposerais d'un capital d'emprunt (des UBU, unités de bu ?) ; le prix d'un livre serait proportionnel à sa demande, ce qui rendrait le raifort très abordable (l'amateur pourrait en abuser sans nuire à quiconque), la pizza dissuasive (ce qui la réserverait aux vrais demandeurs), la pénurie moins sensible, le taux de rotation plus important et visible par l'utilisateur, la connaissance des besoins des usagers plus observable (et non déformée par le comportement sous rationnement), le snobisme de la lecture enfin stimulé...

Le même contributeur détaille plus loin son mécanisme. À l'inscription, chaque usager se voit attribuer un même quota d'emprunt, mesuré en unités. Par exemple, si chaque emprunteur dispose de 20 crédits d'emprunt, il peut les utiliser pour emprunter 4 documents à 5 unités ou 10 documents à 2 unités. La valeur de chaque document est calculée à partir de son taux de rotation, elle est actualisée régulièrement¹.

La discussion montre que d'autres solutions encore sont possibles quant à la modulation des conditions de prêt, avec chacune ses faiblesses et ses désavantages. Tout reste à imaginer... mais surtout à expérimenter !

Pourtant, ne nous y trompons pas : la bibliothèque idéale sera construite par beaucoup d'autres avancées que par la modification des quotas de prêt.

5 DEPASSER LA QUESTION DES QUOTAS

5.1 Le prêt illimité n'amène pas de nouveaux publics

Le constat des établissements

Les professionnels le reconnaissent : si l'objectif est de changer l'image de la bibliothèque, le prêt illimité ne fait pas gagner de nouveaux usagers, il est un confort supplémentaire offert au public fréquentant. Les termes employés par le journal municipal de Marcq-en-Barœul pour présenter l'abonnement Grand lecteur sont sans équivoque.

Les mordus de la médiathèque pourront emprunter un nombre illimité de supports avec cependant une restriction à deux nouveautés, pour une durée maximale de 21 jours. Nul doute que cette nouvelle formule, testée en France par quelques bibliothèques innovantes, fera des heureux parmi les plus fidèles usagers².

Olivier Ploux, directeur de la médiathèque de Franconville, n'a pas pour but de s'ouvrir à de nouveaux usagers : il veut plutôt favoriser les usagers déjà présents, leur proposer une possibilité supplémentaire tout en rendant les services de la bibliothèque plus simples, plus lisibles, plus dynamiques. Il ne s'attend pas à ce que des nouveaux venus viennent en nombre à la médiathèque, et se montre assez dubitatif quant à la question de la diversification des publics³.

¹ MERCIER, Silvère et alii. Combien de bibliothèques proposent le prêt illimité en nombre de documents ? [en ligne] Sur le blog *Bibliobsession 2.0 – Le blog 2.0 d'un bibliothécaire bibliobsédé des bibliothèques (2.0)*, 2 octobre 2008.

² Médiathèque La Corderie, changements pour la rentrée. *Images de Marcq, Le magazine de la ville de Marcq-en-Barœul*. Septembre 2009, n° 177, p. 9.

³ Entretien téléphonique du 18 septembre 2010.

Bernard Majour répond de façon imagée à ceux qui accusent le prêt illimité de s'intéresser à une minorité acquise :

Durant la seconde guerre mondiale, certains avions de chasse américains revenaient en piteux état, avec des trous partout, des morceaux en moins... et la réflexion des premiers mécanos fut : « il faudrait renforcer ces parties faibles ». Logique ? Lorsque le plus aguerris leur lança : Non, on va plutôt blinder le reste. Parce ce qui importait, c'est que les appareils reviennent à leur base. Et pas qu'ils soient endommagés. Dans le cas des bibliothèques, chouchouter les inscrits me paraît plus important que d'envisager la conquête de nouveaux publics. Parce que les inscrits parlent/parleront de la bibliothèque et des avantages d'y être inscrits.

Le bibliothécaire finit aussi par s'épuiser (et à se décourager) de partir à la conquête de ces publics fantômes (qui applaudissent les programmes proposés par la bibliothèque, mais ne viennent pas y assister)¹.

C'est vrai, le projet démocratique sur lequel se sont fondées les bibliothèques a vécu, comme le rappelle Anne-Marie Bertrand en citant Jean-Claude Passeron.

Il est vain de croire que l'augmentation de l'offre de la lecture en bibliothèque produira mécaniquement, en même temps que l'augmentation globale de l'intensité de lecture, l'augmentation de la part des forts lecteurs dans les classes populaires. Par ses techniques d'offre comme par les ouvrages qu'elle offre, la bibliothèque correspond d'abord aux attentes et aux pratiques culturelles des classes moyennes².

Les travaux du sociologue sont d'ailleurs intériorisés par les professionnels :

Pendant longtemps, on a cru que la simple ouverture de bibliothèques suffirait à gagner de nouveaux lecteurs, que la gratuité du livre en assurerait la démocratisation, et qu'ainsi viendraient progressivement à la lecture des individus et des couches sociales qui auparavant ne lisaient pas. À l'usage, il n'en est rien³.

Le lecteur, cet éternel rebelle

Un lecteur rétif à l'institution

Malgré les efforts des professionnels, il semble bien que bien des lecteurs restent rétifs à l'institution. S'interrogeant sur les raisons de la fréquentation ou non des bibliothèques, Claude Poissenot compare les données des achats de livres et de l'emprunt de livres en bibliothèque pour conclure à la difficulté des lecteurs peu diplômés, même grands lecteurs, à s'approprier les bibliothèques :

La forte relation entre lecture et bibliothèque ainsi que son caractère évident ont fait oublier que d'autres critères pouvaient intervenir indépendamment. Notre exploitation des données de l'enquête sur les *Pratiques culturelles des Français* débouche sur une conclusion claire : la surreprésentation des diplômés dans les bibliothèques ne s'explique pas par la nature ou l'intensité de leur engagement dans la lecture⁴.

¹ MERCIER, Silvère et alii. *Op. cit.* 3 octobre 2008.

² PASSERON, Jean-Claude. Le polymorphisme culturel de la lecture. A propos de l'illettrisme. In *Le Raisonnement sociologique*. Paris : Nathan, 1991, p. 339. Cité par BERTRAND, Anne-Marie. Accueillir les absents. In *Congrès de l'ABF, Nantes, 2007*. [en ligne].

³ Le manuel de formation de base, *Le métier de bibliothécaire*, publié par l'ABF, reprend à son compte ce constat dès son édition de 1988. Cité par BERTRAND, Anne-Marie. *Op. cit.*

⁴ POISSENOT, Claude. Penser le public des bibliothèques sans la lecture ? *BBF*. 2001, t. 46, n° 5, p. 11.

Le sociologue poursuit :

Une partie du sens de la fréquentation de cet équipement culturel se loge en dehors des pratiques de lecture, dans le rapport aux institutions et à la culture. [...] Les fractions de populations les moins familières de l'univers scolaire fréquentent peu les bibliothèques, car elles y font non seulement l'expérience de l'altérité, mais aussi celle de la dévalorisation de leur culture (au sens anthropologique)¹.

Un lecteur plus rétif à l'inscription qu'au prêt

Il faudrait « deux mots différents, l'un pour le livre de bibliothèque, l'autre pour le livre chez soi, le livre chez soi étant seul objet de désir » disait Roland Barthes². C'est que l'emprunt n'est pas l'achat. De plus, l'emprunt peut être perçu comme un rituel qui occulte le livre par une surcharge de règles.

Mais le lecteur est peut-être davantage rétif à l'inscription qu'au prêt. Malgré les contraintes du prêt, demeure toujours cet « obscur désir de lecture » décrit par Marie-Claude Retoré-Labadie. L'inscription, telle que décrite par Pascal Leray, apparaît comme une forme de contrôle particulièrement délicate à accepter pour le lecteur. En effet, l'inscription implique de dévoiler des informations personnelles, intimes. La dimension autoritaire et le formalisme de l'inscription peuvent heurter, ils s'apparentent à un cérémonial de mise à nu où l'utilisateur doit « montrer patte blanche ».

A quoi bon s'intéresser aux quotas de prêt ?

En augmentant ou en supprimant les quotas de prêt, on peut donc penser qu'on ne touche pas à un des nœuds de la fréquentation des bibliothèques : si c'est l'inscription qui est la plus problématique, à quoi bon s'intéresser au prêt ?

En réalité, la vérité est sans doute dans l'entre-deux : tout en veillant à des conditions de prêt peu contraignantes telles que l'illustre la suppression des quotas de prêt, la bibliothèque publique ne peut négliger un nécessaire travail de médiation et d'animation sans lequel élargir les conditions de prêt revient à ne se préoccuper que d'une toute petite partie des publics potentiels.

5.2 La bibliothèque, lieu de médiation et d'animation

L'enquête du CREDOC publiée en 2005 révèle que les bibliothèques sont perçues comme des espaces culturels par 38% des sondés, alors que seuls 16% de ces derniers les voient comme de simples lieux pour emprunter des livres³.

A Albi, certains membres du personnel regrettent que le prêt illimité focalise l'attention sur l'activité de prêt alors qu'il devrait s'accompagner d'un travail de médiation et d'animation de qualité qui ferait mentir l'image de la bibliothèque comme « mouiroir de livres » et qui la rendra véritablement vivante. Si la bibliothèque de demain sera peut-être vide de documents, il serait bon qu'elle soit remplie d'utilisateurs, même s'ils risquent d'être encore moins clairement identifiés qu'aujourd'hui. En bref :

¹ *Ibid.*, p. 12.

² BARTHES, Roland. *Le Bruissement de la langue*. Paris : Seuil, 1984. Cité par RETORÉ-LABADIE, Marie-Claude. *Art. cit.*, p. 436.

³ MARESCA, Bruno, EVANS, Christophe (coll.) et GAUDET, Françoise (coll.). *Op. cit.*, p. 76.

La bibliothèque ne peut plus compter avoir comme objectif exclusif d'étendre le socle de ses fidèles, mais plutôt d'être disponible pour répondre à la pratique très contemporaine du « zapping » culturel, consumériste... et documentaire, et surtout d'offrir une variété de services susceptible de rencontrer l'intérêt non d'un public précis, mais d'une multiplicité de publics à des moments très divers de leur vie et de leurs besoins ou envies¹.

¹ CALENGE, Bertrand. La fréquentation des bibliothèques municipales, Débat / Publics nomades, bibliothèque familière : enquêtes sur le public de la bibliothèque municipale de Lyon. *BBF*. 2003, t. 48, n° 6, p. 71.

Conclusion

Le prêt illimité mêle donc des enjeux complexes, qui dépassent la « course au prêt » – les faits semblent montrer que l’euphorie des premiers temps est suivie d’un tassement des chiffres – pour toucher aux fondements mêmes de l’image de la bibliothèque. Supprimer les quotas de prêt n’est pas un mythe, même si le prêt ne sera jamais complètement « illimité » ni la bibliothèque entièrement « vide ». Il est bel et bien possible pour une bibliothèque, dans des délais parfois même courts, de mettre en place une telle mesure. Une attention particulière devra être portée aux points particulièrement problématiques pointés dans cette étude. Sans être irréaliste, le prêt illimité, sous l’apparence d’une mesure légère et sans conséquence financière, suppose en effet un réseau solide et moderne, des collections adaptées en quantité et en contenu au public potentiel, un solide système informatique, et un ensemble d’efforts variés pour accompagner la mise en place du service. Parce qu’il modifie profondément les logiques de fonctionnement de la bibliothèque et des bibliothécaires, le prêt illimité est sans doute un service particulièrement intéressant dans un contexte de bibliothèque de création récente – ou à défaut dans une bibliothèque de taille modeste – où le prêt illimité serait placé au cœur du projet d’établissement, avec les conséquences que cela implique en matière d’organisation des services, des locaux, de la politique documentaire... Il est plus délicat de greffer ce nouveau service à un fonctionnement ancien, dans une bibliothèque déjà installée : cela nécessite alors un investissement d’autant plus fort. Dans tous les cas, le prêt illimité, s’il en est l’une des mesures les plus frappantes et les plus symboliques, doit s’insérer dans un projet d’ampleur visant à renouveler en profondeur la bibliothèque. Ce projet suppose d’importants moyens et donc une volonté politique forte. C’est à cette seule condition que le prêt illimité pourra être pérenne et représenter une plus value pour les services, et donc pour les publics – effectifs et potentiels – de la bibliothèque de demain.

Sources et bibliographie

A. SOURCES.

Enquêtes et statistiques

BERTRAND, Anne-Marie. *Les publics des bibliothèques*. Paris : Éditions du CNFPT, 1999. ISBN 2-84143-154-1.

BERTRAND, Anne-Marie, BURGOS, Martine, POISSENOT, Claude et alii. *Les bibliothèques municipales et leurs publics. Pratiques ordinaires de la culture*. Paris : Bibliothèque publique d'information-Centre Pompidou, 2001. ISBN 2-84246-052-9.

BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE LYON. *Livres et lecteurs à Lyon. Six enquêtes psychosociologiques en 1965-1967*. Lyon : Bibliothèque municipale, 1968.

DONNAT, Olivier (dir.). *Les Pratiques culturelles des Français, enquête 1988-1989*. Paris : Ministère de la culture et de la communication/ La Documentation française, 1990. ISBN 2-11-002368-6.

DONNAT, Olivier (dir.). *Les Pratiques culturelles des Français, enquête 1997*. Paris : Ministère de la culture et de la communication/ La Documentation française, 1998. ISBN 2-11-003991-4.

DONNAT Olivier (dir.). *Les Pratiques culturelles des Français à l'ère du numérique, enquête 2008*. Paris : Ministère de la culture et de la communication/ La Découverte, 2009. ISBN 978-2-7071-5800-0.

MARESCA, Bruno, EVANS, Christophe (coll.) et GAUDET, Françoise (coll.). *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet. Attractivité, fréquentation et devenir*. Paris : Bibliothèque publique d'information/ Centre Pompidou, 2007. ISBN 978-2-84246-103-4.

L'expérience et l'image des bibliothèques municipales. *BBF*. 1980, t. 25, n° 6, p. 265-299. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1980-06-0265-001>>.

MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION. DÉPARTEMENT DES ÉTUDES ET DE LA PROSPECTIVE. *Annuaire statistique de la culture, chiffres clés...* Paris : la Documentation française, 1991- . ISSN 1263-123X.

MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION. DIRECTION DU LIVRE ET DE LA LECTURE. *Bibliothèques municipales, bibliothèques départementales d'outre-mer : données d'activité 2007, synthèse nationale*. [en ligne] Paris : Ministère de la Culture et de la Communication, Direction du livre et de la lecture, 2008 [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <<http://www.culture.gouv.fr/culture/dll/biblio-stats/BMsynthese07.pdf>>.

MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION. DIRECTION DU LIVRE ET DE LA LECTURE. *Bibliothèques municipales, bibliothèques départementales d'outre-*

mer : données d'activité 2005, synthèse nationale. [en ligne] Paris : Ministère de la Culture et de la Communication, Direction du livre et de la lecture, 2008 [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <<http://www.culture.gouv.fr/culture/dll/biblio-stats/BMsynthese05.pdf>>.

MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION. DIRECTION DU LIVRE ET DE LA LECTURE. *Bibliothèques municipales, principaux résultats 2005*. [en ligne] Paris : Ministère de la Culture et de la communication, Direction du livre et de la lecture, 2008 [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <<http://www.culture.gouv.fr/culture/dll/biblio-stats/index-bibliostats05.htm>>.

MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION. DIRECTION DU LIVRE ET DE LA LECTURE. *Bibliothèques municipales, principaux résultats 2008*. [en ligne] Paris : Ministère de la Culture et de la communication, Direction du livre et de la lecture, 2010 [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <<http://www.culture.gouv.fr/culture/dll/biblio-stats/index-bibliostats08.htm>>.

REPAIRE, Virginie et TOUITOU, Cécile. *Les 11-18 ans et les bibliothèques municipales*. [en ligne] Paris : Bibliothèque publique d'information, février 2010 [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://editionsdelabibliotheque.bpi.fr/resources/download.cfm?GCOI=84240100884420&the_file=ETUDE_BPI_11-18_ANS.pdf>.

Normes

ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES FRANÇAIS. *Code de déontologie du bibliothécaire*. [en ligne] Paris : ABF, 2003 [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-1989>>.

Données sur les bibliothèques étudiées

Bibliothèque municipale de Lille

Site : <http://www.bm-lille.fr/>

AROT, Dominique. *Proposition de schéma stratégique du réseau de lecture publique de la ville de Lille* [document interne]. 14 mars 2009.

BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE LILLE. Bilan du prêt illimité [document interne]. 7 janvier 2010.

BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE LILLE. Réunion du groupe de travail sur le prêt illimité [document interne]. 14 mai 2010.

PETITE, Ségolène et LE DOUARIN, Laurence. La diversité des usages et des étudiants au sein de la Médiathèque Jean Lévy à Lille. *BIBLIOTHÈQUE(s)*. Octobre 2008, n° 40, p. 66-68.

PROSE, Barbara. « On peut même venir avec un 36 tonnes et tout emporter ! » à la médiathèque de Fives. *La Voix du Nord*. 21 juillet 2010, p. 15.

SANTANTONIOS, Laurence. Lille sans esbroufe. *Livres Hebdo*. 24 novembre 2006, n° 667, p. 66-67.

VANDERHAEGEN, Jean, CAILLIER, Thierry et BOULARD, François. *Développement des collections du réseau de lecture publique en direction des publics adultes, adolescents et enfants : informations et objectifs pour 2009* [document interne]. 08 janvier 2009.

Bibliothèque municipale d'Albi

Site : <http://www.mediathequealbi.fr/>

Les surprises de la médiathèque. Rentrée. Prêt illimité de livres et revues, de 400 jeux et consultation internet. *La Dépêche du Midi*, édition de Tarn Albi. 4 septembre 2007. [en ligne] [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://www.ladepeche.fr/article/2007/09/04/12561-Les-surprises-de-la-mediatheque.html>.

Médiathèque : plus d'un demi-million de documents empruntés. *Albimag*. Février 2009, n° 120, p. 7. [en ligne] [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://www.mairie-albi.fr/publications/pdf/am120.pdf>.

BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE D'ALBI. *Document de travail sur le prêt illimité* [document interne]. Été 2006.

VILLE D'ALBI. *Médiathèque et bibliothèques. Règlement adopté lors du conseil municipal du 19 janvier 2004 et modifié le 30 mars 2009*. [en ligne] [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://www.mediatheque-albi.fr/images/pdfs/reglement.pdf>.

Médiathèque de Haguenau

Site : <http://mediatheque.villehaguenau.fr/>

BOCK, Anne-Marie et LACROIX, Florence. *La suppression des quotas d'emprunts à la médiathèque de Haguenau (janvier 2005 – juillet 2006)*, présentation lors de la journée d'étude « Les bibliothèques au service des publics ? » organisée par le groupe ABF Alsace. [en ligne] 19 novembre 2007 [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : http://www.abf.asso.fr/fichiers/media/IMG/doc/La_suppression_des_quotas_d_emprunts_a_Haguenau.doc.

BOCK, Anne-Marie. *La circulation des publics dans les bibliothèques d'Alsace du Nord*. Mémoire d'étude pour le diplôme de Conservateur de bibliothèque, sous la direction de Dominique Lahary. Enssib, 2004. Disponible sur le Web : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-650>.

MERCIER, Silvère et alii. Un pass illimité pour emprunter en bibliothèque ! [en ligne] Sur le blog *Bibliobsession 2.0 – Le blog 2.0 d'un bibliothécaire bibliobsédé des bibliothèques (2.0)*. 12 octobre 2007 [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://www.bibliobsession.net/2007/10/12/un-pass-illimite-pour-emprunter-en-bibliotheque>.

Médiathèque de Franconville

Site : <http://mediatheque.ville-franconville.fr/>

La médiathèque lance le prêt illimité. *Franconville, Le Journal*. Octobre 2010, n° 161, p. 18-19. Disponible sur le Web : <<http://www.ville-franconville.fr/content/heading1397929/content1915303.html>>.

MÉDIATHÈQUE DE FRANCONVILLE. *Le prêt illimité en bibliothèques municipales* [document interne]. Été 2010.

Médiathèque de Martigues

Site : www.mediatheque-martigues.fr

GALAUP, Xavier et alii. La médiathèque de Martigues passe au prêt illimité. [en ligne] Sur le blog *XG_BlogNotes*. 8 juillet 2008 [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <<http://www.xaviergalaup.fr/blog/2008/07/08/la-mediatheque-de-martigues-passe-au-pre-illimite/>>.

MAZIN, Cécile. Livres et revues en prêt illimité dans la médiathèque de Martigues, initiative estivale d'intérêt public. [en ligne] Sur le site *ActuaLitté*. 9 juillet 2008 [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <<http://www.actualitte.com/actualite/3351-mediatheque-Martigue.htm>>.

Médiathèque de Marcq-en-Barœul

Site : <http://mediatheque.marcq-en-baroeul.fr/>

Médiathèque La Corderie, changements pour la rentrée. *Images de Marcq, Le magazine de la ville de Marcq-en-Barœul*. Septembre 2009, n° 177, p. 9. Disponible sur le Web : <<http://www.marcq-en-baroeul.org/imgmarcq/2009/09/corderie.htm>>.

Bibliothèques et médiathèques communautaires du Val d'Yerres

Site : <http://www.bibliothequeyerres.net/>

Lecture pour tous, depuis la rentrée, l'emprunt de documents est désormais gratuit. *Le Journal des Yerrois*. Novembre 2010, n° 154, p. 5. Disponible sur le Web : <<http://fr.calameo.com/read/0001700763038448c6dc5?sid=ca7c8b0df3ae982a142a37ac9c007d3e>>.

Bibliothèques de la Communauté du Pays de Vendôme

AUSSANT, Hervé. Vendôme, la bibliothèque communautaire s'adapte à la période estivale. *La Nouvelle République Centre-Ouest*. 26 juillet 2008, p. 8.

Médiathèque de Saint-Priest

La médiathèque François-Mitterrand innove avec le prêt « illimité ». *Le Progrès*. 20 juillet 2010, p. 12.

Médiathèques de la Communauté de communes de l'Aéroport du Bourget

La lettre d'information des médiathèques. Médiathèques de Drancy, Le Bourget et Dugny. Communauté de Communes de l'Aéroport du Bourget. [en ligne] Juin 2009 [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : http://lebourget-drancy.org/OPACWebAloes/DocInser/LettrInfo_0609_site.pdf.

La lettre d'information des médiathèques. Médiathèques de Drancy, Le Bourget et Dugny. Communauté de Communes de l'Aéroport du Bourget. [en ligne] Novembre 2009 [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : http://lebourget-drancy.org/OPACWebAloes/DocInser/LettrInfo_1109_site.pdf.

La lettre d'information des médiathèques. Médiathèques de Drancy, Le Bourget et Dugny. Communauté de Communes de l'Aéroport du Bourget. [en ligne] Juillet 2010 [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : http://lebourget-drancy.org/OPACWebAloes/DocInser/LettrInfo_0710_site.pdf.

La lettre d'information des médiathèques. Médiathèques de Drancy, Le Bourget et Dugny. Communauté de Communes de l'Aéroport du Bourget. [en ligne] Novembre 2010 [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : http://newsletter.aerobourget.fr/archives/LettrInfo_1110.html.

Tous à la page ! Animations, prêts plus longs : l'été continue dans les médiathèques. *Drancy Immédiat*. 1^{er}-30 août 2010, n° 190, p. 3. [en ligne] [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : http://www.drancy.net/kiosque/imm_4c567bd85f122.pdf.

B. BIBLIOGRAPHIE.

Généralités

ALIX, Yves. La stagnation de la fréquentation des bibliothèques municipales, vue de la ville de Paris. *BBF*. 2003, t. 48, n° 1, p. 85-88. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-01-0085-001>.

BERTRAND, Anne-Marie. Une estime lointaine : les non-usagers des bibliothèques municipales. *BBF*. 1998, t. 43, n° 5, p. 38-42. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-05-0038-007>.

BERTRAND, Anne-Marie. Accueillir les absents. In *Congrès de l'ABF, Nantes, 2007*. [en ligne] [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-1507>.

BRIAULT, Marianne, LEBLOND, Corinne, MEI, Franck et REYMOND, Valérie. *Les médiathèques et leurs publics, enquête dans le Rhône, à Arles et à Chambéry*. Villeurbanne : Enssib, 1996. ISBN 2-910227-10-3.

BRUIJNZEELS, Rob. Des territoires pour demain. Bibliothèques 2040. [en ligne] In *Territoires de lectures, lecture des territoires*, journée d'étude de l'ADBDP, Tours, 8-10 novembre 2004. [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <<http://www.adbdp.asso.fr/ancien/association/je2004/bruijnzeels.htm>>.

CALENGE, Bertrand. Les bM à la recherche de leurs usagers. *BBF*. 2003, t. 48, n° 1, p. 88-90. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-01-0088-002>>.

CALENGE, Bertrand. La fréquentation des bibliothèques municipales, Débat / Publics nomades, bibliothèque familiale : enquêtes sur le public de la bibliothèque municipale de Lyon. *BBF*. 2003, t. 48, n° 6, p. 67-72. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-06-0067-001>>.

CATANESE-PALANCHE, Véronique, DESVOIS, Muriel, FRIGERIO, Eric et PONS, Marie-Hélène. *L'abandon de la bibliothèque*. Mémoire de recherche pour le diplôme de Conservateur de bibliothèque, sous la direction de Christophe Evans. Enssib, 2006. Disponible sur le Web : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-575>>.

EBOLI, Gilles. Les trois âges de la bibliothèque hybride : florilège nordique. *BIBLIOTHÈQUE(s)*. Décembre 2007, n° 36, p. 10-13.

MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION, CENTRE NATIONAL DU LIVRE. *Corpus Tables Rondes Livre 2010 : programmes, notes, états des lieux, comptes rendus*. Centre National du livre, 2007. Table ronde n° 8, mardi 9 janvier 2007, L'évolution des bibliothèques. État des lieux. [en ligne] [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://www.centrenationaldulivre.fr/IMG/pdf/table_ronde_8_etat_des_lieux.pdf>.

MOESCHLER, Olivier. Fontaines de connaissance ou musées du livre ?... Les bibliothèques municipales selon leurs non-usagers. [en ligne] *RESSI : Revue électronique suisse de science de l'information*. Octobre 2007, n° 6 [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web <http://campus.hesge.ch/ressi/Numero_6_octobre2007/articles/HTML/RESSI_036_Moeschler.htm>. ISSN 1661-1802.

MOUREN, Raphaële et PEIGNET, Dominique (dir.). *Le métier de bibliothécaire*. 12^e éd. mise à jour et corr. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2007. ISBN 978-2-7654-0957-1.

POISSENOT, Claude. Programme pour l'étude des déterminants internes de fréquentation des bibliothèques. In SAVARD, Réjean (dir.). *La formation et la recherche sur le marketing et la gestion de la qualité des bibliothèques*, Colloque satellite IFLA, Québec, 14-16 août 2001. München : K. G. Saur, 2002, p. 69-86. Disponible sur le Web : <<http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/06/21/51/HTML/index.html>>.

POISSENOT, Claude. *L'effet bibliothèque, caractéristiques et fréquentation des bibliothèques publiques*. [en ligne] 2005 [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/17/26/48/PDF/Argus_Poissonot_1.pdf>.

POISSENOT, Claude. Lecture publique : des chiffres qui font réfléchir. *Livres Hebdo*. 2009, n° 799, p. 16-17.

POISSENOT, Claude. La fréquentation en questions. *BBF*. 2010, t. 55, n° 5, p. 67-72. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0067-013>>.

PRINGUET, Martine. La stagnation de la fréquentation des bibliothèques municipales. *BBF*. 2003, t. 48, n° 1, p. 97-98. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-01-0098-006>>.

ROUET, François (dir.). *La grande mutation des bibliothèques municipales, modernisation et nouveaux modèles*. Paris : Ministère de la culture et de la communication, Département des études et de la prospective, 1998. ISBN 2-11-091142-5.

Pratiques innovantes et débats

BENABENT, Juliette. Le pass a le ticket. *Télérama*. 5 septembre 2009, n° 3 008, p. 26-27. Disponible sur le Web : <http://www.telerama.fr/cinema/15668-le_pass_le_ticket.php>.

BENHAMOU, Françoise. *L'économie de la culture*. 4^e éd. Paris : Éditions la Découverte, 2003. ISBN 2-7071-3943-2.

BILLARD, Alice. *Les boîtes de retour de livres à la bibliothèque municipale d'Albi : une bibliothèque sans bibliothécaire ?* Évaluation des UE « Services » et « Publics » pour le diplôme de Conservateur de bibliothèque. Esssib, 2010.

CALENGE, Bertrand et alii. Comment dire le faire ? ou l'évaluation face à l'action. [en ligne] Sur le blog *Bertrand Calenge : carnet de notes*. 1^{er} octobre 2008 [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <<http://bccn.wordpress.com/2008/10/01/comment-dire-le-faire-ou-levaluation-face-a-laction/>>.

CALENGE, Bertrand et alii. Variations sur une bibliothèque sans livres. [en ligne] Sur le blog *Bertrand Calenge : carnet de notes*. 17 octobre 2009 [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <<http://bccn.wordpress.com/2009/06/17/variations-sur-une-bibliotheque-sans-livres/>>.

DESACHY, Matthieu. Lisez sans entraves. Le prêt illimité à la bibliothèque municipale d'Albi. *BBF*. 2009, t. 54, n° 3, p. 75-78. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-03-0053-002>>.

KERBOEUF, Marion. Controverse sur le cinéma à volonté. La sortie d'un pass commun à UGC et MK2 relance le débat sur la survie des indépendants. [en ligne] Sur *Ecrans, un site de Libération.fr*. 12 septembre 2007 [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <<http://www.ecrans.fr/Controverse-sur-le-cinema-a,2090.html>>.

DOLLMANN, Michèle. L'appropriation, c'est le prêt. L'Artothèque de Grenoble. *BIBLIOTHÈQUE(s)*. Juillet 2007, n° 33, p. 25-27.

« Expériences innovantes ». *Bibliopedia*.

<http://www.bibliopedia.fr/index.php/Exp%C3%A9riences_innovantes> Consulté le 11 décembre 2010.

GALAUP, Xavier et alii. Revoir le fonctionnement du prêt en bibliothèque publique. [en ligne] Sur le blog *XG_BlogNotes*. 14 janvier 2008 [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <<http://www.xaviergalaup.fr/blog/2008/01/14/revoir-le-fonctionnement-du-pret-en-bibliotheque-publique/>>.

GAUTIER-GENTÈS, Jean-Luc. Refonder les bibliothèques municipales : préliminaires. *BBF*. 2003, t. 48, n° 2, p. 66-80. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-02-0066-001>>.

GROSDOIT-ARTUR, Hervé. Prêt illimité et accès libre. [en ligne] Sur le blog *Objectif ATQCPB*. 22 mai 2009. [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <<http://atqcpb.blogspot.com/2009/05/pret-illimite-et-acces-libre.html>>.

JACQUES, Jean-François. Le marketing et les bibliothèques. *BBF*. 2005, t. 50, n° 2, p. 88-90. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-02-0088-004>>.

JACQUES, Jean-François. Politique de l'offre ? Politique de la demande ? *BIBLIOTHÈQUE(s)*. Juillet 2008, n° 39, p. 17.

LE CROSNIER, Hervé. De la promesse à la menace. Bibliothèques et accès aux connaissances. *BIBLIOTHÈQUE(s)*. Décembre 2007, n° 36, p. 35-37.

LECLAIRE, Céline. *Le prêt illimité en bibliothèque publique*. Évaluation des UE « Services » et « Publics » pour le diplôme de Conservateur de bibliothèque. Enssib, 2009.

LERAY, Pascal. *La bibliothèque et la contrainte*. Mémoire d'étude pour le diplôme de Conservateur de bibliothèque, sous la direction d'Yves Desrichard. Enssib, 2010.

MERCIER, Silvère et alii. Paperspine loue des livres à grande échelle à domicile et sans date de retour. [en ligne] Sur le blog *Bibliobsession 2.0 – Le blog 2.0 d'un bibliothécaire bibliobsédé des bibliothèques (2.0)*. 13 décembre 2007 [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <<http://www.bibliobsession.net/2007/12/13/paperspine-loue-des-livres-a-grande-echelle-a-domicile-et-sans-date-de-retour/>>.

MERCIER, Silvère et alii. Combien de bibliothèques proposent le prêt illimité en nombre de documents ? [en ligne] Sur le blog *Bibliobsession 2.0 – Le blog 2.0 d'un bibliothécaire bibliobsédé des bibliothèques (2.0)*. 12 septembre 2008 [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <<http://www.bibliobsession.net/2008/09/12/combien-de-bibliotheques-proposent-le-pret-illimite-en-nombre-de-documents/>>.

MERCIER, Silvère et alii. Lire sans entraves OUI, vider la bibliothèque, NON ! [en ligne] Sur le blog *Bibliobsession 2.0 – Le blog 2.0 d'un bibliothécaire bibliobsédé des bibliothèques (2.0)*. 11 juin 2009 [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <<http://www.bibliobsession.net/2009/06/11/lire-sans-entraves-et-vider-la-bibliotheque/>>.

PEIGNET, Dominique. La bibliothèque peut-elle survivre à ses consommateurs ? *BBF*. 2005, t. 50, n° 1, p. 38-45. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-01-0038-009>>.

PLOUX, Olivier. *L'impact de la gratuité sur l'activité et la fréquentation des bibliothèques municipales*. Mémoire d'étude pour le diplôme de Conservateur de bibliothèque, sous la direction de Daniel Le Goff. Enssib, 2009. Disponible sur le Web : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48205>>.

POISSENOT, Claude. *La nouvelle bibliothèque : contribution pour la bibliothèque de demain*. Voiron : Territorial éd., 2009. ISBN 978-2-35295-766-9.

POISSENOT, Claude. Penser le public des bibliothèques sans la lecture ? *BBF*. 2001, t. 46, n° 5, p. 4-12. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-05-0004-001>>.

POISSENOT, Claude et alii. Règles d'emprunt : nombre de documents, délai, etc. [en ligne] Sur le blog *Penser la nouvelle bibliothèque*. 26 juin 2007 [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <<http://penserlanouvellebib.free.fr/spip.php?rubrique33>>.

RETORÉ-LABADIE, Marie-Claude. Cet obscur désir de lecture. *BBF*. 1987, t. 32, n° 5, p. 435-437. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1987-05-0435-004>>.

SERVET, Mathilde. Les bibliothèques troisième lieu. *BBF*. 2010, t. 55, n° 4, p. 57-63. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001>>.

VERGER, Francis et alii. Albi nous interpelle. [en ligne] Sur le blog *Un petit cabanon*. 16 juin 2009 [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <<http://unpetitcabanon.vox.com/library/post/albi-nous-interpelle.html>>.

« Vous pouvez emprunter plus ! » : test grandeur nature. [en ligne] Sur le blog *Discobloguons*. 6 novembre 2008 [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <<http://discobloguons.blogspot.com/2008/11/vous-pouvez-emprunter-plus-test.html>>.

Table des annexes

ANNEXE 1 : TABLEAU DES ETABLISSEMENTS PRATIQUANT UNE FORME DE PRET ILLIMITE	82
ANNEXE 2 : TABLEAU DE QUELQUES ETABLISSEMENTS PRATIQUANT LE PRET ILLIMITE EN PERIODE ESTIVALE	83
ANNEXE 3 - DONNEES STATISTIQUES SUR L'ACTIVITE DES BIBLIOTHEQUES AYANT MIS EN PLACE LE PRET ILLIMITE.....	84
ANNEXE 4 : QUESTIONNAIRE ADRESSE AUX BIBLIOTHEQUES ETUDIEES....	86

Annexe 1 : Tableau des établissements pratiquant une forme de prêt illimité

Collectivité	Population ¹	Date de mise en œuvre	Durée du prêt	Documents concernés	Possibilité de prolongation/ réservation	Coût
Hagnenau (67)	35 112 hab.	Juillet 2006	4 semaines	Tous les documents	Prolongation / réservation une fois	Payant
Albi (81)	48 889 hab.	Septembre 2007	4 semaines	Documents imprimés seuls	Prolongation/ réservation illimitées	Gratuit
Martignes (13)	46 247 hab.	Avril 2008	3 semaines	Tous sauf les DVD	Prolongation/ réservation	Gratuit
Lille (59)	225 789 hab.	Septembre 2009	3 semaines	Tous sauf les DVD fiction	Prolongation/ réservation une fois	Gratuit
Marcq-en-Barœul (59)	39 101 hab.	Septembre 2009	3 semaines	Tous sauf les nouveautés romans	Prolongation/ réservation illimitées	Payant
Val d'Yerres (91)	90 660 hab.	Septembre 2010	3 semaines	-Crosnes /Yerres : tous sauf les DVD -Quincy-sous-Sénart/ Boussy St-Antoine : imprimés seuls -Epinay-sous-Sénart : illimité pour tous les documents	Prolongation possible sauf pour les DVD/ 3 réservations	Gratuit
Franconville (95)	32 932 hab.	Septembre 2010	3 semaines	Tous sauf les DVD et les nouveautés	Prolongation une fois/ 1 réservation par carte	Gratuit
Saint-Juéry (81)	7 041 hab.	Septembre 2010	3 semaines	Monographies seules	Prolongation/ réservation	Gratuit

Annexe 2 : Tableau de quelques établissements pratiquant le prêt illimité en période estivale

Collectivité	Période d'application	Date de la mise en place	Durée du prêt (durée classique)	Documents concernés	Coût	Nombre de prêts par rapport à la normale
Communauté de Communes de l'Aéroport du Bourget (93)	21 juin - 30 août	Été 2008	-3 semaines (3 semaines) pour les imprimés -2 semaines (2 semaines) pour les autres supports	livres, bandes dessinées, revues et DVD documentaires	Gratuit	-3 DVD -10 livres -10 revues
Vendôme (41)	Juillet-août	Été 2008	-4 semaines (4 semaines)	Livres seuls	Payant	-5 livres -1 livre lu -2 revues
Saint-Priest (69)	Juillet-août	Été 2010	-6 semaines (3 semaines)	Documents imprimés seuls	Gratuit	-10 livres -5 revues -4 partitions

Annexe 3 - Données statistiques sur l'activité des bibliothèques ayant mis en place le prêt illimité

MEDIATHEQUE DE HAGUENAU

	2001	2002	2003	2004	2005	2008
Total des prêts	166 499	338 953	341 916	341 976	330 130	411 860
Prêts de livres				239 435	229 924	272 300
Prêts de périodiques	126 166	256 413	262 122	19 578	19 933	32 889
Prêts de phonogrammes	23 589	48 396	45 770	44 355	40 861	55 621
Prêts de vidéos	16 744	34 144	37 423	38 548	39 412	51 050
Nombre d'inscrits	5 137	7 141	6 843	NC	NC	7 291
Taux d'inscrits emprunteurs	15,13	21,04	20,16	NC	NC	20,56

Évolution du nombre de prêts par support et du nombre et taux d'inscrits entre 2001 et 2008.

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE D'ALBI

	2001	2002	2005	21.09.2006- 21.09.2007	21.09.2007- 21.09.2008	1.12.2008- 1.12.2009	1.12.2009- 1.12.2010
Total des prêts	325 790	366 605	450 534	468 983	512 827	530 298	519 774

Évolution du nombre total de prêts entre 2001 et 2010.

<i>Période</i>	Livres		Périodiques		Partitions		Total	
	21.09.06- 21.09.07	21.09.07- 21.09.08	21.09.06- 21.09.07	21.09.07- 21.09.08	21.09.06- 21.09.07	21.09.07- 21.09.08	21.09.06- 21.09.07	21.09.07- 21.09.08
Médiathèque	244 579	275 035	22 610	27 804	0	0	267 189	302 839
Cantepau	33 567	42 726	1 637	2 237	1 693	2 010	36 897	46 973
Total	278 146	317 761	24 247	30 041	1 693	2 010	304 086	349 812

Évolution du nombre de prêts pour les supports ouverts au prêt illimité sur les sites médiathèque et Cantepau, pour les périodes 21 septembre 2006-21 septembre 2007 et 21 septembre 2007-21 septembre 2008.

<i>Période</i>	Livres		Périodiques		Partitions		Total	
	1.12.08- 1.12.09	1.12.09- 1.12.10	1.12.08- 1.12.09	1.12.09- 1.12.10	1.12.08- 1.12.09	1.12.09- 1.12.10	1.12.08- 1.12.09	1.12.09- 1.12.10
Médiathèque	278 104	269 753	28 380	28 134	46	92	306 530	297 979
Cantepau	45 820	51 044	2 936	2 925	1 869	1 385	50 625	55 354
Total	323 924	320 797	31 316	31 059	1 940	1 477	357 155	353 333

Évolution du nombre de prêts pour les supports ouverts au prêt illimité sur les sites Médiathèque et Cantepau, pour les périodes 1^{er} décembre 2008-1^{er} décembre 2009 et 1^{er} décembre 2009-1^{er} décembre 2010.

MEDIATHEQUE DE MARTIGUES

	2005	2006	2007	2008	2009	Évolution 2008-2009	Evolution 2006-2008
Total des prêts	275 192	346 231	334 556	321 809	327 749	+ 1,8%	- 7,1%
Total des prêts pour les supports ouverts au prêt illimité	246 270	309 566	298 093	284 759	290 633	+ 2,1%	- 8%
Prêts de livres	159 253	201 409	201 580	198 247	208 830	+ 5,3%	- 5,3%
Prêts de périodiques	16 316	20 007	20 002	18 613	17 949	- 3,6%	- 7%
Prêts de phonogrammes	68 203	84 276	71 635	63 714	60 136	- 5,6%	- 24,4%
Nombre d'inscrits	15 899	19 321	22 240	21 923	22 302	+ 1,7%	+ 13,5%
Taux d'inscrits emprunteurs	23,76	NC	NC	22,96	NC	NC	

Évolution du nombre de prêts par support, et évolution du nombre et du taux d'inscrits, de 2005 à 2009.

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE LILLE

Année	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Inscrits	30 790	28 155	27 514	26 529	25 084	17 864	20 402
Prêts d'imprimés	730 624	709 868	684 266	685 533	667 173	498 962	508 225
Prêts de phonogrammes	331 048	349 022	319 874	291 189	276 125	142 531	143 272
Prêts de vidéogrammes	64 388	90 846	95 129	98 784	100 145	46 949	50 445
Total des prêts	1 126 060	1 149 736	1 099 269	1 075 506	1 043 443	688 442	701 942

Évolution du nombre de prêts par support et du nombre d'inscrits, de 2001 à 2007.

	20-09-2008 20-12-2008	20-09-2009 20-12-2009	Evolution
Jean Lévy	81 290	101 696	+ 25,1%
Moulins	37 034	37 692	+ 1,8%
Vieux Lille	19 412	24 787	+ 27,7%
Faubourg de Béthune	14 908	17 883	+ 20%
Wazemmes	14 020	17 178	+ 23%
Bois Blancs	13 173	15 377	+ 16,7%
Lille Sud	12 942	15 435	+ 19,3%
Total	192 779	230 048	+ 19,3%

Evolution du nombre de prêts par site pour les périodes 20 septembre-20 décembre 2008 et 20 septembre-20 décembre 2009.

MEDIATHEQUE DE MARCO-EN-BARŒUL

	2008	2009	Evolution 08-09
Nombre d'inscrits adultes	5 426	9 030	+ 66,4%
Nombre d'inscrits enfants (0-14)	4 505	4 820	+ 7%
Nombre total d'inscrits	9 931	13 850	+ 39,5%
Total des prêts	400 251	426 390	+ 6,5%
Prêt de livres	296 125	304 758	+ 2,9%
Prêt de périodiques	20 778	23 065	+ 11%
Prêt de phonogrammes	39 531	43 163	+ 9,2%
Prêt de vidéogrammes	49 960	52 250	+ 4,6%
Prêts enfant	145 563	148 374	+ 1,9%
Prêts adulte	254 688	278 016	+ 9,2%

MEDIATHEQUE DE FRANCONVILLE

	Centrale			Bus			Total		
	Jeunesse	Adultes	Total	Jeunesse	Adultes	Total	Jeunesse	Adultes	Total
10.09	5 687	4 291	9 978	2 139	316	2 455	7 826	4 607	12 433
10.10	7 326	5 043	12 369	2 069	362	2 431	9 395	5 405	14 800
Evolution	+ 28,8%	+ 17,5%	+ 24%	- 3,3%	+ 14,5%	- 1%	+ 20%	+ 17,3%	+ 19%

Annexe 4 : Questionnaire adressé aux bibliothèques étudiées

LA MISE EN ŒUVRE

-Depuis quand proposez-vous le prêt illimité dans votre établissement ?

-Quels sont les principes de ce service (forme, documents concernés, éventuelles restrictions...)?

-Qu'est-ce qui a motivé la bibliothèque à choisir de mettre en place le prêt illimité (demande des usagers, implication du personnel, volonté forte des élus, initiative de la direction) ?

-Dans quelle politique d'établissement s'inscrit l'arrivée de ce type de service? Avez-vous mis en place d'autres mesures visant à assouplir les conditions de prêt (boîtes de retour des documents, automates de prêt/retour, allongement de la durée de prêt, retour indifférencié dans toutes les bibliothèques du réseau...)?

-Avant d'instaurer ce service de prêt illimité, avez-vous contacté des établissements ayant déjà expérimenté un service comparable ? des professionnels ayant une réflexion sur la question ?

-Y a-t-il eu des enquêtes préalables menées sur votre public et ses attentes ?

-Avez-vous eu à convaincre les élus pour aboutir à la mise en place du service ?

L'ACTIVITE DE PRET ET LES PRATIQUES DU PUBLIC

-Comment a évolué l'activité de prêt depuis la mise en place du prêt illimité ?

-Quels sont les supports les plus touchés? les secteurs? les domaines thématiques? les sites ?

-Avez-vous fait évoluer votre politique documentaire à cause du prêt illimité (nombre d'exemplaires d'un même titre) ? Les budgets d'acquisition ont-ils augmenté ?

-Quels aménagements ont été prévus dans la gestion de la circulation des documents ?

-Comment a évolué le nombre d'inscrits depuis la mise en place du service ?

-Quelle vous semble avoir été la réaction du public dans un premier temps ? et depuis ?

-Disposez-vous de données sur vos publics vous permettant de savoir qui sont les utilisateurs de ce service ?

-Avez-vous des chiffres vous indiquant en moyenne le nombre de documents empruntés par carte ? Constatez-vous des abus? Combien de « grands lecteurs » dépassent aujourd'hui les quotas de documents autorisés par les abonnements traditionnels ?

-Savez-vous combien de temps en moyenne les lecteurs gardent un document avant de le rendre ?

LES PERSONNELS ET L'ORGANISATION DU TRAVAIL

-Quelle a été la réaction du personnel dans un premier temps ? et depuis?

-Quelles conséquences l'arrivée du nouveau service a-t-elle eu pour l'organisation du service ?

COMMUNICATION, EVALUATION ET VISIBILITE

-Quelle communication a accompagné le lancement de ce service ? Le prêt illimité est-il bien identifié par les usagers ?

-Une évaluation de ce service a-t-elle été faite ? Quelles conclusions en sont ressorties ?

-L'image de l'établissement s'est-elle améliorée depuis la mise en place du prêt illimité ?

-Quelles ont été les réactions des bibliothèques environnantes ?

-Après la mise en place de ce service, avez-vous été contactés par d'autres établissements réfléchissant à la mise en place d'un service similaire ?

-Plus généralement, avez-vous connaissance d'autres établissements en France proposant un service comparable