

Les facteurs de réussite des bibliothèques et médiathèques publiques

Rapport d'enquête

Conseil général du Val-d'Oise, mars 2012

Le présent document et sa synthèse de 8 pages
Réussir les bibliothèques : 7 leçons pour l'action
sont disponibles en ligne à cette adresse :

<http://bibliotheques.valdoise.fr>

Éditorial

Il est courant de se demander, à l'heure d'Internet où tant d'œuvres, d'informations et de services semblent accessibles en ligne, s'il est encore bien utile d'entretenir des bibliothèques.

La meilleure réponse à cette question, c'est le public lui-même qui la donne. Quand on enregistre dans 100 bibliothèques valdoisiennes deux millions d'entrées par an, c'est que des services sont rendus, c'est que des besoins sont satisfaits.

Lesquels ? Des études et la simple observation sur le terrain nous le disent : l'accès à une offre de culture, de connaissances et de loisirs irremplaçable sous forme de textes, de musique, de cinéma, de jeux même. Mais aussi : des programmations culturelles et scientifiques, des débats. Mais encore et de plus en plus : le besoin d'un espace public dans le village, le quartier, la ville, lieux de liberté individuelle et collective, de travail, de découverte, de délasserment, de brassage social et intergénérationnel.

Oui mais... le succès n'est pas égal. A quelles conditions l'investissement consenti par la collectivité rencontre-t-il le public ?

C'est pour tenter de répondre à cette question que deux services du Conseil général, la Bibliothèque départementale et l'Observatoire départemental, ont joint leurs efforts pour traiter des milliers de données émanant de ces 100 bibliothèques valdoisiennes, municipales, intercommunales ou associatives ouvertes à tout public. Ils ont été aidés par l'Institut national d'études territoriales, la Bibliothèque d'étude et d'information du centre Georges Pompidou et l'Ecole nationale des sciences de l'information et des bibliothèques, mais aussi par les personnels des bibliothèques qui ont participé à une exceptionnelle opération de comptage des entrées.

Le résultat de ce travail aboutit, pour les élus, les cadres dirigeants territoriaux et les bibliothécaires, à des leçons pour l'action qui sont présentées en conclusion de cette étude et ont fait l'objet d'un document synthétique que je vous recommande également.

Il n'y a finalement pas de secret : seule une combinaison de facteurs quantitatifs et qualitatifs permet le succès. Mais cette étude a le mérite de le prouver, avec des données chiffrées quasiment exhaustives sur le département, complétées par des entretiens et des observations sur le terrain.

Nos collectivités doivent plus que jamais mesurer leurs efforts et les compétences qu'elles assument. La culture de l'évaluation est plus que jamais nécessaire.

Le Conseil général, qui a reçu par transfert de l'Etat une compétence en matière de lecture publique et s'attache à conforter son rôle d'expertise en direction des communes et de leurs groupements, est heureux de publier cette étude.

A chacun de s'en emparer et d'en faire le meilleur usage, dans l'intérêt des populations au service et au nom desquelles nous agissons.

Arnaud Bazin

Président du Conseil général du Val-d'Oise

Sommaire

INTRODUCTION.....	7
Cadre de l'enquête, apports et limites.....	8
<i>Le protocole</i>	<i>8</i>
<i>Recueil des données</i>	<i>8</i>
<i>Les limites de l'enquête</i>	<i>9</i>
LES MOYENS, FACTEURS INCONTOURNABLES DE LA REUSSITE.....	10
À contexte socio-démographique équivalent, il n'y a pas de réussite sans moyens adéquats	10
<i>L'exploitation des données recueillies</i>	<i>10</i>
Groupe A : moins de 150 m ²	11
Groupe B : 150 m ² et plus	11
<i>La bibliothèque crée son public, la quantité de l'offre détermine celle des usages</i>	<i>12</i>
Numériquement, les moyens, plus que la population de la commune, conditionnent l'usage de la bibliothèque.....	12
La dissociation entre inscrits et fréquentation	13
<i>Dépenser moins coûte plus cher</i>	<i>14</i>
Les moyens n'expliquent pas tout.....	15
ATTIRER LE PUBLIC	17
L'attractivité du lieu	17
<i>Le rayonnement de la ville influe sur l'attractivité de la bibliothèque</i>	<i>17</i>
Concurrence potentielle entre villes : l'exemple des villes-centre qui attirent aussi par leurs commerces et services	18
La présence d'établissements scolaires, culturels ou sportifs est à l'origine de flux qui favorisent la fréquentation de la bibliothèque	18
Les effets paradoxaux de l'offre culturelle commerciale dans la commune	19
<i>Pouvoir d'attraction ou de répulsion du quartier</i>	<i>20</i>
Aller plus loin par attraction pour d'autres services, ou une offre culturelle ou sportive à proximité.....	21
Aller plus loin pour sortir du quartier de résidence, changer d'atmosphère.....	22
Faire un long trajet pour trouver davantage de calme ou un choix plus large que celui de proximité.....	22
<i>Attractivité de la bibliothèque</i>	<i>23</i>
Une localisation stratégique : un facteur déterminant	23
Signaliser un bâtiment peu reconnaissable ou mal localisé	23
Façonner le caractère reconnaissable du bâtiment en affichant ce qu'offre le bâtiment	24
L'esthétique du bâtiment : un moyen d'attirer l'attention.....	26
Organiser ou faciliter la présence	27
<i>La présence de la bibliothèque dans la ville : bâtir la visibilité</i>	<i>27</i>
Le magazine municipal : constituer un événement local	27
Bâtir des partenariats pour s'insérer dans la vie locale.....	27
Être visible dans la vie locale par des services différents : le rôle particulier des animations.....	28
<i>La présence numérique</i>	<i>29</i>
<i>Et surtout le bouche-à-oreille</i>	<i>30</i>
SATISFAIRE LE PUBLIC.....	31
Cultiver l'accueil sous toutes ses formes	31
<i>L'accueil par les personnels des bibliothèques : un savant dosage de chaleur et d'autonomie.....</i>	<i>32</i>
De l'importance de l'accueil.....	32
Le contact initial à l'entrée, « l'accueil-bonjour » est considéré comme un minimum	33
L'identification et la reconnaissance de l'utilisateur toujours fort appréciées.....	33
Les plus jeunes semblent apprécier une présence discrète	33
Pour ceux qui utilisent la bibliothèque comme un lieu de prêt, la qualité de l'accueil, c'est avant tout celle des renseignements.....	33
<i>L'accueil paradoxal : l'importance de respecter aussi l'autonomie de l'utilisateur</i>	<i>34</i>
<i>Les espaces</i>	<i>35</i>

La bibliothèque attrayante est confortable et polyvalente	36
De la luminosité avant toute chose	37
A la recherche de la bonne dimension	38
Adéquation aux besoins : varier les types d'espaces.....	39
Evolutivité.....	41
Facilité de repérage et ergonomie de la circulation	42
<i>Connaître le public adapté à chaque horaire</i>	42
La fréquentation selon les jours de la semaine	43
A chaque usage, un horaire	44
Actifs et public familial : le samedi, avant tout.....	44
Chômeurs, retraités et horaires décalés : profiter des heures creuses	44
Etudiants et scolaires : « la bibliothèque en complément ».....	45
Lisibilité ou complémentarité : deux moyens différents pour élargir les publics	46
Adapter l'offre documentaire	47
<i>Perspective globale</i>	47
<i>Nouveautés, adéquation, adaptation, évolution !</i>	48
L'attrait pour les nouveautés	48
Adapter l'offre aux besoins du public et le faire en connaissance de cause.....	48
Variété de l'offre	49
Evolution	51
<i>Organisation et mise en valeur des collections</i>	51
Une organisation favorisant la lisibilité des collections : simplicité, homogénéité et clarté.....	52
Le rangement contribue à la clarté et favorise la déambulation dans la collection	55
La mise en valeur	55
Nouveautés	57
Le paradoxe des tables de suggestions	58
<i>Le fonctionnement : une perception des contraintes relativisée par les usagers</i>	59
Modalités d'inscription.....	60
Règlements intérieurs et modalités de prêt, stratégies de facilitation	61
Règlements intérieurs	61
<i>Durée de prêt et modalités d'emprunt</i>	61
Faciliter la prolongation et multiplier les modes de retour, c'est apaiser les relations et améliorer l'efficacité des échanges.....	62
Élargir les quotas de prêt	63
Permettre des usages multiples	64
<i>Etre là où on attend la bibliothèque</i>	64
<i>Le prêt demeure l'activité principale</i>	64
<i>Séjourner : l'utilisation des places de travail, première raison de la présence des lycéens</i>	66
<i>Séjour et consultation</i>	67
<i>La quête de contact : la fréquentation engendre la fréquentation ?</i>	67
Organiser la complémentarité	70
<i>Délimitation du public potentiel</i>	70
<i>Comprendre les besoins</i>	71
SYNTHESE : LEÇONS POUR L'ACTION	72
A fréquentation importante, moyens conséquents	72
La bibliothèque crée son public et des usages	73
Le public potentiel : proximité, environnement, offre de services	73
Dépenser moins coûte plus cher	73
Cultiver l'accueil	74
Faciliter des usages différents	74
La complémentarité, pas la concurrence	74
Proposer une offre variée, actualisée, adaptée	74
Se rendre visible, c'est se rendre accessible	75
CONCLUSION	77
ANNEXES	79
Chronologie des étapes de l'étude	79
Ont participé à cette enquête	80
Précédentes études et publications conduites par la Bibliothèque départementale du Val-d'Oise	81

Acronymes et conventions de lecture

Acronymes

Le mot *bibliothèque* désigne les bibliothèques et les médiathèques.

BDVO : Bibliothèque départementale du Val-d'Oise

BPI : Bibliothèque publique d'information

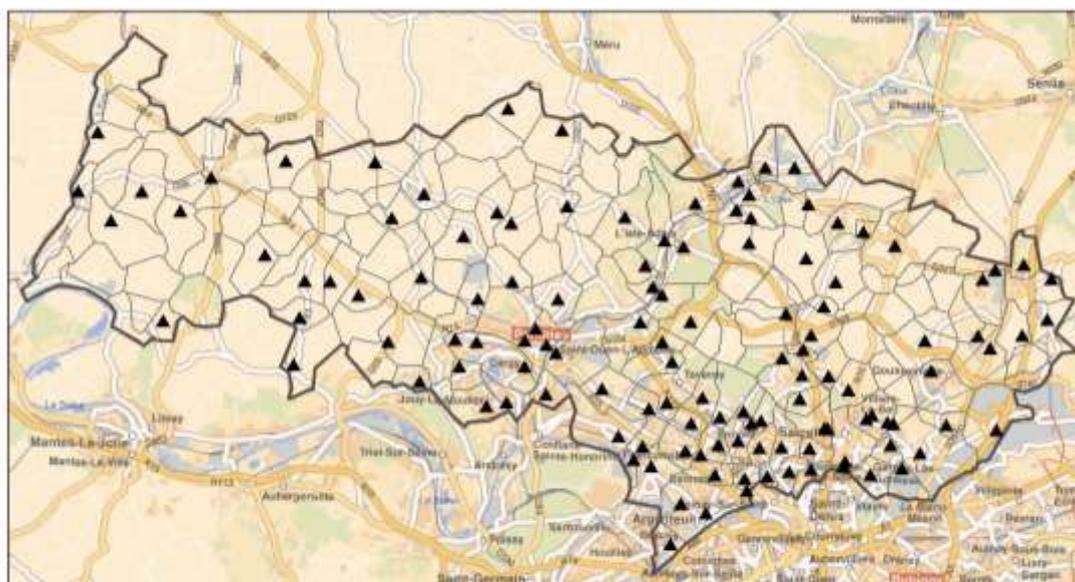
MOTif : Observatoire du livre et de l'écrit en Île-de-France

SLL : Service du livre et de la lecture, Ministère de la Culture et de la Communication

Conventions de lecture du document

Les crochets symbolisent les termes utilisés par les enquêteurs dans les questions et repris par les personnes interrogées. Lorsque cela était possible et que le propos demeurait compréhensible, nous avons préféré ne pas reprendre les questions.

LES BIBLIOTHÈQUES DU VAL-D'OISE



▲ Localisation des bibliothèques

Source : Conseil général du Val-d'Oise
DactLAB © IGN – Paris 2007 Autorisation n° 2007 CUJ 1014 - Reproduction interdite
Copyright Cartoplane 2008
Document : Conseil général - Observatoire départemental
AOJIT 2011

Introduction

Le Conseil général du Val-d'Oise a entrepris une enquête sur les facteurs de réussite des bibliothèques publiques avec un double objectif :

- faciliter l'aide à la décision pour les projets de bibliothèques et médiathèques ;
- aider à l'amélioration de la gestion et de l'animation des équipements existants.

Il ne s'agissait pas de classer entre elles les bibliothèques du Val-d'Oise, mais de comparer les phénomènes pour comprendre quels sont les leviers de l'action en dépassant les intuitions et impressions pour disposer d'éléments tangibles.

Chargée de mener à bien cette étude, la Bibliothèque départementale du Val-d'Oise (BDVO) a bénéficié du soutien méthodologique de l'Observatoire départemental, service des études du Conseil général, et du service Etudes et recherche de la Bibliothèque publique d'information. Ont également apporté leur concours la plupart des bibliothèques publiques valdoisiennes.

Croisant des données statistiques provenant de 100 bibliothèques, des observations détaillées de 6 d'entre elles et des entretiens avec 21 Valdoisiens dans 5 autres établissements, cette enquête propose une vision large des facteurs de succès. Celui-ci a ici été défini comme l'usage mesurable des bibliothèques, à travers trois indicateurs de résultats : les prêts, la fréquentation et le nombre d'inscrits.

A l'origine de cette étude, une question centrale : dans les moyens mis en œuvre conduisant au succès, quel est le poids des éléments quantitatifs comme le budget ou la surface, et quelle est la part des éléments qualitatifs tels que l'accueil, l'esthétique du bâtiment, le contenu de l'offre documentaire¹ ? Et, question connexe, pourquoi, à moyens égaux, les résultats diffèrent-ils ?

¹ On désigne par « offre documentaire » l'ensemble des supports de culture, de loisir ou d'information matériels (tels que livres, journaux et revues, CD, DVD) et des ressources immatérielles rendues accessibles au public par une bibliothèque.

En effet, s'il apparaît que les moyens de fonctionnement sont un facteur indispensable du succès, ils ne l'expliquent pas à eux seuls, le succès. D'autres causes entrent en ligne de compte.

Cadre de l'enquête, apports et limites

La réussite d'une bibliothèque ou médiathèque est appréciée dans cette enquête en fonction de son usage mesurable. Ce ne sont donc que quelques indicateurs chiffrés qui ont été retenus : la fréquentation, l'inscription, le prêt. Des données qualitatives n'ont été prises en compte que comme éléments explicatifs.

Le protocole

Recueil des données

L'enquête s'est déroulée en plusieurs étapes. Chacune d'elles visait à compléter et à croiser les informations apportées.

Le premier volet, quantitatif, rassemble des données provenant de deux sources : une opération de mesure de la fréquentation et le recueil du nombre de prêts et d'inscrits.

La fréquentation des bibliothèques étant une donnée essentielle mais rarement recueillie, une campagne de comptage a été effectuée dans 80 bibliothèques du département participant à l'enquête, au cours de la semaine du 11 au 16 mai 2009. 40 000 entrées ont été totalisées, ce qui, compte tenu du profil des bibliothèques qui n'ont pu participer à l'opération, a permis d'extrapoler les chiffres de 50 000 entrées hebdomadaires pour l'ensemble du département mais aussi de 2 millions d'entrées par an, grâce aux données fournies par les bibliothèques comptant les entrées tout au long de l'année.

Les données relatives aux prêts, aux inscrits, à la surface, au nombre de supports, de postes Internet et aux tables de travail, dans 100 bibliothèques valdoisiennes proviennent de la BDVO et du Service du livre et de la lecture du ministère de la Culture et de la Communication et portent sur l'année 2008.

L'Observatoire a examiné les données ainsi obtenues pour les passer au crible de l'analyse en composantes principales (ACP)². Cette analyse factorielle permet de dégager les corrélations les plus fortes entre tous les facteurs considérés. Les premières leçons pour l'action s'appuient en grande partie sur les conclusions que l'on peut tirer de cette méthodologie. L'Observatoire départemental a retenu neuf indicateurs de moyens :

- la surface,
- le budget de personnel,
- le budget d'acquisition,
- le fonds,
- le nombre de places assises,
- le nombre de supports,
- le nombre de jours d'ouverture,
- le nombre d'heures d'ouverture,
- le nombre de postes connectés à Internet.

Quant aux indicateurs de résultats, ils concernent :

- la fréquentation des bibliothèques (rapportée au nombre d'heures d'ouverture des établissements),
- le nombre d'inscrits,
- le nombre de prêts.

² L'analyse en composantes principales (ACP) est une méthode d'analyse descriptive qui permet de résumer un grand tableau de données et d'analyser les écarts existants entre les variables. Cette méthode consiste à transformer des variables liées entre elles (dites « corrélées ») en nouvelles variables décorrélatées les unes des autres, nommées « composantes principales » ou axes. Cela permet de réduire l'information en un nombre de composantes plus limité que le nombre initial de variables et de constituer des groupes homogènes en isolant certaines variables.

L'analyse en composantes principales a permis de vérifier des hypothèses et d'identifier les corrélations les plus fortes.

Le second volet est qualitatif. Il repose sur 21 entretiens avec des usagers interrogés dans 5 bibliothèques différentes, situées dans 4 villes distinctes. Leur contenu a été réparti par thématiques : prêt, fréquentation, activités, horaires, découverte de la bibliothèque, accueil, animation, bâtiment, inscription, centres d'intérêt et modalités d'emprunt et de choix. Ils ont été, pour partie, publiés en feuilleton dans le bulletin *Lire en Val-d'Oise*³ et ont fait l'objet d'un article dans le *Bulletin des Bibliothèques de France*⁴.

Le troisième et dernier volet également qualitatif a consisté en une observation de six établissements. Le choix a été fait lors d'un atelier qui réunissait une dizaine de bibliothécaires valdoisiens autour de la BDVO, de l'Observatoire départemental et du service Etudes et recherche de la BPI.

Ces établissements ont été observés sous l'angle du bâtiment (situation, aspect et aménagement intérieur), de la politique d'accueil, de prêt, d'acquisition, de valorisation et de service. Un entretien avec le directeur de chaque bibliothèque complétait ces observations.

Les limites de l'enquête

Les données recueillies pour mesurer les résultats ne concernent que l'activité des usagers individuels au sein de la bibliothèque. Ceci exclut l'accueil de groupes ou les activités hors les murs.

En outre le niveau départemental de l'enquête ne permet que l'exploitation de données récoltées par la grande majorité des bibliothèques. Par exemple, le nombre d'inscrits adultes et enfants par commune n'est pas disponible partout.

Ces limites ont été compensées en partie par l'enquête de terrain du troisième volet de l'enquête.

De nombreuses données ont dû être écartées car elles étaient trop peu fiables, manquantes, ou pas assez corrélées aux autres. Il en est ainsi du taux de rotation des collections.

Les entretiens permettent de constater l'appréciation de l'action de la bibliothèque par les usagers. Mais il ne s'agit que de l'avis des usagers qui viennent. Ils indiquent davantage ce qui attire que ce qui exclut, les raisons de la réussite d'une bibliothèque, non les causes de l'échec.

³ *Lire en Val-d'Oise* numéros 59, novembre 2009, 60, janvier 2010, et 61, septembre 2010, accessibles sur <http://bibliotheques.valdoise.fr>.

⁴ Diane Roussignol, « Les usagers ont la parole », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2010, n°6. Accessible sur <http://bbf.enssib.fr>.

I

Les moyens, facteurs incontournables de la réussite

Les informations statistiques concernant les bibliothèques ont été rassemblées puis analysées pour déterminer quels étaient les principaux facteurs explicatifs de la réussite, ceux qui constituent les leviers fondamentaux de l'action. Certaines bibliothèques ont été retirées du fait de valeurs manquantes. D'autres ont été mises de côté parce que, représentant une très grande part dans les résultats, elles faussaient la moyenne générale.

Les bibliothèques ont tout d'abord été regroupées en segments en fonction de leurs résultats, et non en fonction de leurs moyens. Or, l'on observe aisément qu'entre deux types d'établissements, les plus importants, urbains, ayant des chiffres quotidiens de fréquentation qui se comptent en centaines, et les très petits qui peuvent accueillir moins de 10 personnes quotidiennement, les phénomènes sont très différents. C'est pourquoi il a fallu dissocier ces deux types d'établissements pour pouvoir comprendre leur logique propre. Le critère le plus discriminant, au regard des résultats, était la surface. Il a donc été établi que les différents groupes et la moyenne seraient constitués au sein de chaque catégorie : les moins de 150 m² et les plus de 150 m². Pour chaque groupe, les 3 types de variables ont été mises en regard :

- Les résultats (fréquentation, nombre d'inscrits et de prêts) ;
- Les moyens (surface, budget de personnel, d'acquisition et fonds pour 100 habitants, ainsi que le nombre de places assises pour 1000 habitants, nombre de jours et d'heures d'ouverture, accès Internet et nombre de supports documentaires) ;
- Le contexte, avec deux indicateurs retenus comme étant représentatifs de la structure socio-démographique d'une ville et en considérant les parts de population les plus susceptibles, au regard de l'expérience, de fréquenter les bibliothèques : les moins de 15 ans et les cadres.

Adapter les moyens au niveau des besoins potentiels assure une réussite a minima de la bibliothèque, dans la moyenne départementale. Lorsque les moyens consentis sont faibles, les résultats sont invariablement médiocres, exception faite d'un établissement d'une taille modeste, où l'on peut supposer que l'aspect qualitatif et l'effet de substitution des prêts de la BDVO jouent un rôle crucial.

À contexte socio-démographique équivalent, il n'y a pas de réussite sans moyens adéquats

L'exploitation des données recueillies

Avant de pouvoir les exploiter tous ensemble, les 3 types de variables considérées (moyens, résultats, contexte), ont été mis en évidence au travers de tableaux récapitulatifs. En voici la retranscription pour les 80 bibliothèques pour lesquelles les données étaient complètes. Elles ont été réparties en deux catégories :

A : les bibliothèques de moins de 150 m²

B : les bibliothèques de 150 m² et plus.

Dans chacune de ces catégories, les bibliothèques ont été rassemblées en groupes présentant des caractéristiques voisines.

Groupe A : moins de 150 m²

	Moyenne du groupe A1	Moyenne du groupe A2	Moyenne du groupe A3	Moyenne des groupes A
Variables de résultats				
Fréquentation pour 100 habitants	1,8	3,7	6,4	2,7
Nombre d'inscrits pour 100 habitants	6	13,7	36	10
Nombre de prêts pour 100 habitants	140	317	734	228
Variables de moyens				
Surface pour 100 habitants en m ²	1,4	2	7	2
Budget de personnel pour 100 hb en €	-	-	-	-
Budget d'acquisition pour 100 hb en €	98	181	239	135
Fonds pour 100 hb	173	221	950	220
Nombre de places assises pour 100 hb	1,3	3,4	6	2,3
Variables socio-démographiques				
% de moins de 15 ans	20	22	20	21
% de cadres	14	10	13	13

Le **groupe A1** a été distingué en raison d'une fréquentation, d'un nombre d'inscrits et de prêts par habitant inférieurs à la moyenne de la catégorie A. Ces bibliothèques ont globalement des moyens moindres que la moyenne départementale, ainsi qu'un contexte socio-démographique défavorable, ce qui peut expliquer la faiblesse de leurs résultats.

Le **groupe A2** se caractérise par une fréquentation, un nombre d'inscrits et de prêts légèrement supérieurs à la moyenne de la catégorie A. On observe que les moyens dont ces bibliothèques bénéficient sont légèrement supérieurs à la moyenne, et le contexte est également similaire à la moyenne départementale pour les petites bibliothèques.

Enfin, les bibliothèques du **groupe A3** se distinguent des autres par une fréquentation bien plus élevée, des inscrits et des prêts 3 fois supérieurs. On peut remarquer qu'elles jouissent de moyens 2 à 3 fois supérieurs à la moyenne (budget d'acquisition double, espace 3 fois plus important, les places assises étant en conséquence plus nombreuses).

Groupe B : 150 m² et plus

	Moyenne du groupe B1	Moyenne du groupe B2	Moyenne du groupe B3	Moyenne du groupe B4	Moyenne des groupes B
Variables de résultats					
Fréquentation pour 100 habitants	1,4	5,4	5	11,5	5
Nb d'inscrits pour 100 habitants	5,7	15	29	23	15
Nb de prêts pour 100 habitants	168	409	478	853	391
Variables de moyens					
Surface pour 100 habitants en m ²	2,2	6	5,3	7,8	4,8
Budget de personnel pour 100 hb	830	1647	2013	1959	1440
Budget d'acquisition pour 100 hb	124	292	235	394	238
Fonds pour 100 hb	175	284	306	417	267
Nb de places assises 100 hb	2	4,6	4,9	5,4	4
Variables socio-démographiques					
% < 15 ans	23	21	21,7	19,7	22
% cadres	8,3	11	9,6	12,7	10

Le **groupe B1** se caractérise par une fréquentation horaire, un nombre d'inscrits et de prêts inférieurs à la moyenne départementale. La population moyenne de ces communes est de 4 654 habitants.

Le **groupe B2** se distingue par une fréquentation horaire, un nombre d'inscrits et de prêts proches de la moyenne départementale, voire un peu supérieurs. La population moyenne de ces communes est de 21 497 habitants.

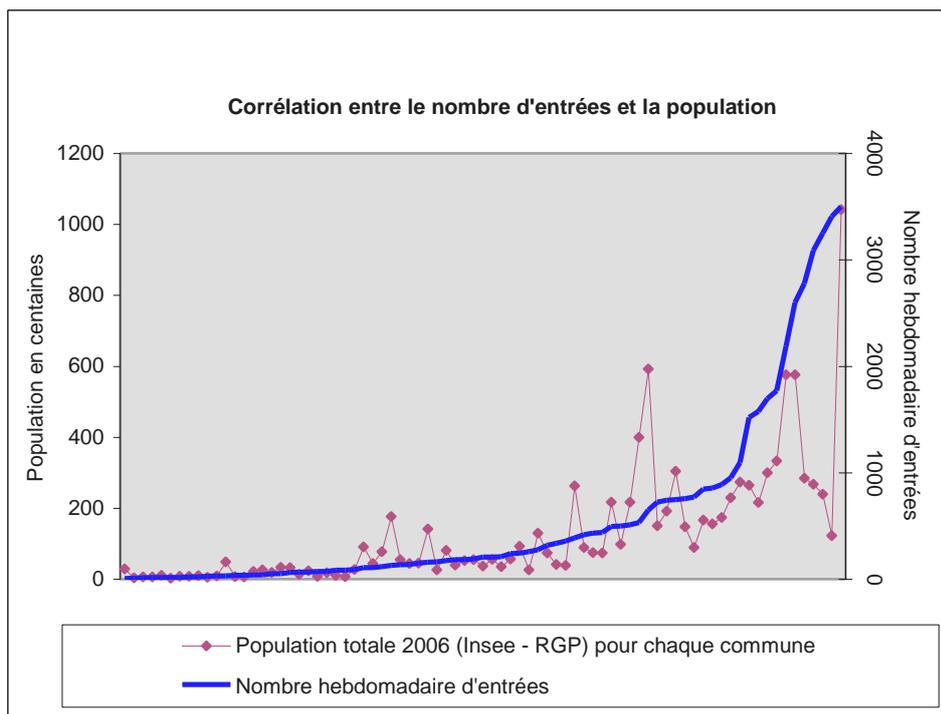
Le **groupe B3** se définit par une fréquentation horaire, un nombre d'inscrits et de prêts très supérieurs à la moyenne départementale. La population moyenne de ces communes est de 25 990 habitants.

Enfin le **groupe B4**, composé de 2 établissements, se singularise par un nombre de prêts et d'inscrits largement supérieurs à la moyenne et une fréquentation horaire supérieure. La population moyenne de ces communes est de 80 883 habitants.

La bibliothèque crée son public, la quantité de l'offre détermine celle des usages

Numériquement, les moyens, plus que la population de la commune, conditionnent l'usage de la bibliothèque

C'est la bibliothèque qui semble créer son public, tant numériquement que du point de vue du profil : une petite bibliothèque dans une grande ville peut avoir le même nombre d'usagers qu'une bibliothèque de village de même grandeur.



La courbe continue représente les entrées par bibliothèque, classées par ordre croissant.

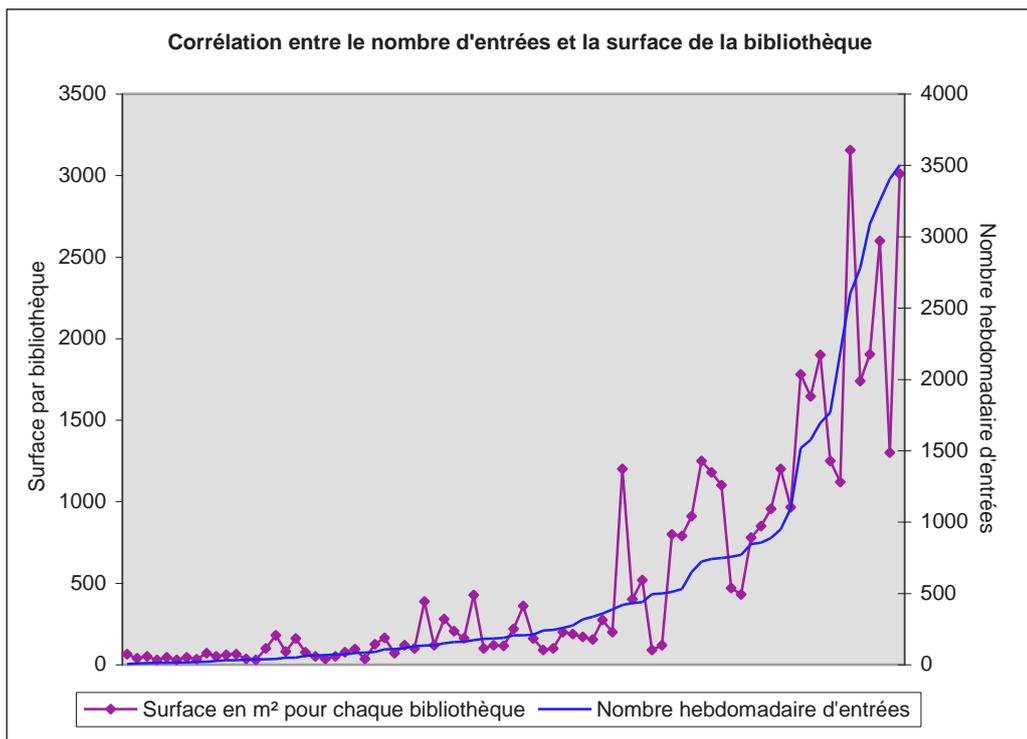
La population de chaque commune, est symbolisée par un point.

On constate une corrélation faible entre fréquentation et population (les points sont répartis de façon erratique autour de la courbe).

La courbe continue représente toujours les entrées par bibliothèque, classées par ordre croissant.

C'est la surface de chaque bibliothèque qui est symbolisée par un point.

On constate une corrélation forte entre fréquentation et surface (les points sont regroupés autour de la courbe).



La donnée la plus corrélée au nombre d'entrées n'est ni la population de la commune ni même l'importance du fonds : c'est la surface des locaux. Pour que les gens viennent, il leur faut de la place.

Quant au nombre de prêts, il n'est pas non plus corrélé à la population mais aux dépenses d'acquisition.

C'est donc la bibliothèque qui crée son public : c'est la capacité à acquérir des documents qui induit le nombre de prêts, c'est la capacité à accueillir le public qui induit la fréquentation du lieu.

La dissociation entre inscrits et fréquentation

Ce phénomène bien mis en évidence par une enquête réalisée par le Crédoc en 2005⁵ augmente avec la surface.

Si, dans le groupe des bibliothèques de moins de 150 m², l'indice de corrélation entre inscrits et fréquentation est de 0.63/1 (ce qui est déjà relativement bas), celui-ci tombe à 0.51/1 dans le cas de bibliothèques plus importantes⁶. On peut en déduire que dans les établissements relativement importants, la déconnexion entre inscrits et fréquentants est plus grande encore.

Ceci nous enseigne qu'il existe bien des publics et des usages différents de l'établissement, et qu'en tenir compte est l'une des conditions de la réussite.

Le fréquentation constitue un usage important et de plus en plus prégnant des bibliothèques, un aspect de la réussite. C'est un élément clef à prendre en compte pour des projets nouveaux ou de développement de services innovants : faire connaître ce type d'usage encourage l'aménagement d'espaces de travail, la création de nouveaux services...

⁵ Sur 100 personnes inscrites en bibliothèques, il y avait 35 fréquentants non inscrits en 1989 et 70 en 2005. *Les Bibliothèques municipales en France après le tournant Internet : attractivité, fréquentation et devenir* / Bruno Maresca ; avec Françoise Gaudet et Christophe Evans. – Éd. de la Bibliothèque publique d'information, 2007

⁶ L'indice de corrélation permet d'exprimer le degré de corrélation entre deux variables, entre 0 (corrélation nulle) et 1 (corrélation maximale).

Matrice de corrélation des variables de résultats pour les bibliothèques de moins de 150 m²

Variable	Prêts	Fréquentation	Inscrits
Prêts	1,00	0,71	0,77
Fréquentation	0,71	1,00	0,63
Inscrits	0,77	0,63	1,00

Le nombre de prêts et celui d'inscrits sont très corrélés. La fréquentation et le prêt semblent être des activités moins liées. L'inscription et la fréquentation sont des pratiques qui apparaissent moins imbriquées encore.

Matrice de corrélation des variables de résultats pour les bibliothèques excédant 150m²

Variable	Prêts	Fréquentation	Inscrits
Prêts	1,00	0,74	0,74
Fréquentation	0,74	1,00	0,51
Inscrits	0,74	0,51	1,00

Le lien entre prêts et inscrits est étroit, cependant que celui entre fréquentation et inscrits est plus lâche.

Dépenser moins coûte plus cher

Nous avons pu observer qu'un établissement qui est adapté aux besoins est davantage utilisé : ce sont les conditions de l'efficacité. Mais il convient également de s'interroger sur l'efficience, qui rapporte les résultats aux moyens.

Pour ce faire, nous avons pris l'exemple de six communes valdoisiennes de 15 000 à 30 000 habitants pour lesquels nous avons établi des variables de moyens (surface, budget total, budget de personnel) et des variables de résultats (prêts, taux d'emprunteurs⁷) que nous avons rapportées au nombre d'habitants. Le résultat tombe sous le sens : moins il y a de moyens par habitant, moins il y a de résultats.

Mais si on rapporte les variables de moyens, non à la population, mais aux usages, on met en évidence l'efficience. En considérant le nombre de prêts, une bibliothèque faiblement dotée coûte cher. C'est ce que nous avons calculé pour les frais de personnel :

Commune	m ² / hab.	Budget total / hab.	Prêts annuels / hab.	Taux d'emprunteurs / hab.	Budget de personnel / hab.	Frais de personnel / emprunteurs
A	0,05	23,3 €	3,4	16,2 %	19,8 €	122,0 €
B	0,05	21,4 €	4,4	13,1 %	18,8 €	143,6 €
C	0,06	23,5 €	3,9	24,0 %	19,4 €	80,9 €
D	0,06	16,1 €	4,2	14,4 %	12,6 €	87,6 €
E	0,01	6,8 €	0,6	1,5 %	6,1 €	407,1 €
F	0,05	19,3 €	6,2	19,4 %	17,0 €	87,3 €

Investissement initial 3,5 fois supérieur, résultats 16 fois plus importants, pour un coût par usager emprunteur 5 fois plus bas.

Si la commune qui investit le moins – dans l'absolu et relativement aux habitants – est aussi celle où la bibliothèque est la moins utilisée, il en résulte également qu'elle consent un coût de revient par rapport au taux d'utilisation exorbitant par rapport aux autres. Un équipement sous-dimensionné est donc aussi un équipement sous-utilisé et dont l'usage peut être particulièrement coûteux.

⁷ Le taux d'emprunteurs est le pourcentage d'emprunteurs par rapport à la population communale. Ce ratio a l'avantage d'être calculé au niveau national depuis de nombreuses années. Il permet donc des comparaisons. Mais il est mal nommé : parmi les emprunteurs peuvent en effet figurer des personnes résidant dans d'autres communes. Il conviendrait plutôt de le considérer comme un taux d'attractivité.

Les moyens n'expliquent pas tout

Si des moyens adéquats permettent assez invariablement d'atteindre des résultats intermédiaires, les raisons d'une réussite réelle résident ailleurs. En d'autres termes, des moyens appropriés sont un préalable incontournable ; ils sont un contexte propice. Mais un usage au-delà de la moyenne départementale semble s'expliquer par d'autres facteurs. En effet, comme le souligne le schéma ci-dessous, à moyens similaires et contextes socio-démographiques identiques, les résultats peuvent diverger. Une fois un stade médian atteint, la progression répond donc à d'autres facteurs.

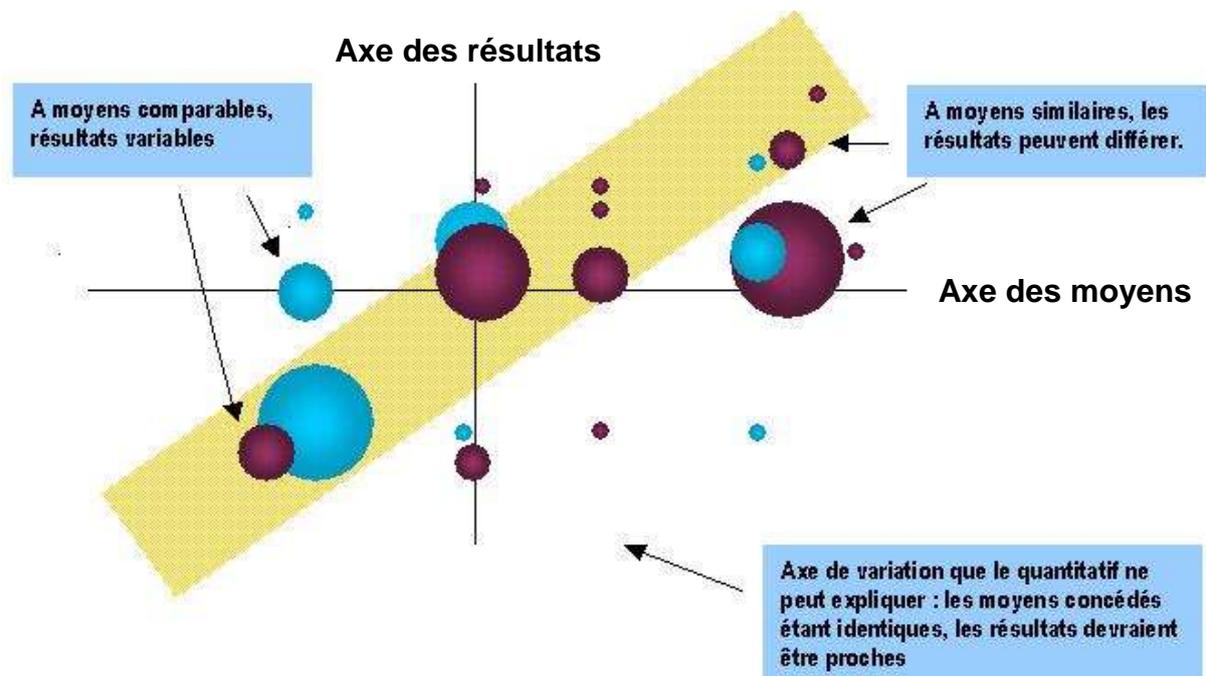


Schéma de répartition des bibliothèques par rapport à une ligne droite symbolisant une évolution continue et proportionnée

Lecture :

- Lorsque les moyens concédés sont modestes, les résultats sont, dans la plupart des cas, médiocres. De même, des budgets par habitant intermédiaires permettent d'avoir un impact dans la moyenne. Enfin, il n'y a pas de réussite remarquable sans moyens importants.
- On peut voir se dessiner deux courbes explicatives. La courbe 1 est progressive : lorsque les moyens sont croissants et les efforts qualitatifs également. La courbe 2 en revanche s'essouffle : les moyens ne suffisent pas. C'est ici qu'interviennent les facteurs qualitatifs.

Le croisement des variables de moyens et celles de résultats expliquent la majeure partie du phénomène de réussite, mais certaines différences ne sont pas explicables par une disparité de moyens. Si les moyens étaient les seuls facteurs explicatifs, toutes les bibliothèques se situeraient le long de la marge jaune.

Pour déterminer où l'enquête qualitative allait être réalisée, deux types de terrains ont été choisis par l'atelier de réflexion regroupant la dizaine de bibliothécaires valdoisiers. En premier lieu, les bibliothèques qui semblaient représentatives du phénomène majoritaire (peu de moyens, résultats médiocres ; budgets dans la moyenne, résultats intermédiaires...). Il s'agissait de vérifier qu'aucun facteur qualitatif exceptionnel ne pouvait jouer un rôle et remettre ainsi en cause le constat qui a émergé lors de la phase d'analyse statistique. D'autre part, certaines bibliothèques au comportement atypique ont également été sélectionnées, afin de comprendre pourquoi elles dérogeaient à la règle qui apparaissait majoritaire.

21 entretiens ont été menés dans 5 bibliothèques différentes, situées dans 4 villes, et 6 séries d'observations dans d'autres bibliothèques.

Les observations et les entretiens qui ont suivi se sont penchés sur les divers aspects des bâtiments, de l'offre, de l'accueil, de la perception de la bibliothèque, pour comprendre quelles sont les sources de ces différences. S'agit-il du mode d'utilisation des moyens alloués, particulièrement pertinent ou insuffisamment raisonné ? D'un contexte particulièrement défavorable qui n'aurait pu être pris en compte par les critères socio-démographiques, parce que davantage géographique, par exemple ? Quels facteurs qualitatifs permettent de valoriser des moyens alloués par une commune, ou à l'inverse, minimisent l'impact que l'on pouvait en attendre ? En particulier, et en détail, quels sont ceux qui permettent d'attirer le public, puis de le satisfaire ? Peut-on, de ces discussions avec des usagers ou observations professionnelles, déduire des lois et, in fine, énoncer des « leçons pour l'action » ?

II

Attirer le public

L'attractivité du lieu

L'échec et la réussite renvoient à deux enjeux : faire venir le public dans la bibliothèque puis le satisfaire, que son usage soit régulier ou occasionnel. Il s'agit de rendre la bibliothèque accessible et présente dans les esprits. Mais il s'agit également, une fois la porte franchie, d'être capable de satisfaire l'habitué d'un rayon, souhaitant le voir se renouveler, aussi bien que l'utilisateur intermittent qui a besoin d'être orienté ou au contraire entend se débrouiller seul, l'inactif qui vient y passer du temps à lire des revues en bénéficiant du contact humain comme le collégien ou lycéen, tour à tour studieux et chahuteur.

Ce sont donc deux problématiques différentes que celles d'attirer un usager pour la première fois d'une part, et de parvenir à le satisfaire à court ou moyen terme d'autre part. Les entretiens indiquent que ce ne sont pas les mêmes facteurs qui comptent. Par exemple, le bâtiment, apprécié lors de la première visite parce qu'il est lisible et que son esthétique est soignée, devient une coquille invisible pour les usagers coutumiers, assurés de ce qu'ils viennent chercher.

« Le bâtiment, l'extérieur, qu'en pensez-vous ? Trouvez-vous la bibliothèque belle, pas suffisamment reconnaissable ?

- Neutre. Mais c'est vrai que je m'attarde pas dessus, quoi. Je sais où je vais donc je viens, je rentre et puis voilà, je ne fais pas trop attention. Employé, 42 ans.

- J'ai jamais fait attention, en fait. A l'intérieur, j'aime bien... Je trouve que c'est bien, mais à l'extérieur, j'ai jamais fait attention, c'est un bâtiment comme les autres. » Lycéenne.

C'est pourquoi est ici adopté un point de vue progressif, qui part d'une perspective lointaine de la bibliothèque pour s'en approcher et y pénétrer : pourquoi se rend-on dans la bibliothèque de la ville d'à côté ? Quels facteurs jouent dans le choix d'un quartier autre que le sien ? Quelles sont les raisons habituelles qui poussent, la première fois, à y entrer, puis à y revenir, ou à en changer, ou cumuler avec d'autres bibliothèques ? En la matière, un constat s'impose : si la bibliothèque elle-même y tient un rôle crucial, si l'accueil que l'on y réserve à l'utilisateur, l'aménagement, l'évolutivité comptent, l'environnement y a une part loin d'être négligeable.

Il convient cependant de tenir compte du fait que les entretiens ont été réalisés auprès de personnes qui fréquentent la bibliothèque. Ceux-ci peuvent éventuellement faire fi d'un bâtiment inadapté ou peu esthétique, mais non tous ceux qui hésitent à y entrer en raison de son aspect extérieur, que sa localisation décourage, ou que l'offre déçoit : « la bibliothèque sélectionne le public qui lui est adapté⁸. »

Le rayonnement de la ville influe sur l'attractivité de la bibliothèque

Le premier constat, lorsque l'on évoque l'attractivité de la bibliothèque, est que sa localisation n'est pas neutre. En effet, s'il est manifeste que la grande majorité des usagers s'en tient davantage à la règle d'un quart d'heure maximum⁹, ils font peu de cas des frontières communales. Et l'image ou l'attractivité de la ville ne semble pas être sans incidence sur la fréquentation de la bibliothèque.

⁸ *Usages et usagers des bibliothèques publiques en Pays de France et Plaine de France*, Conseil général du Val-d'Oise, 2003.

⁹ Ibidem.

Concurrence potentielle entre villes : l'exemple des villes-centre qui attirent aussi par leurs commerces et services

Non seulement le public d'une bibliothèque ne se borne pas aux frontières municipales, mais en outre, la bibliothèque voit son pouvoir d'attraction accru lorsque la ville dans laquelle elle se situe draine la population des communes alentour dans le cadre d'autres services. Ce que confirme l'analyse statistique indiquant que la fréquentation d'une bibliothèque est davantage liée à la surface de l'établissement qu'à la population de la commune.

Les personnes ne fréquentent pas nécessairement la bibliothèque de leur commune. Pour diverses raisons (taille de l'équipement, localisation de la bibliothèque sur le trajet domicile travail, présence d'autres équipements...) ils peuvent aller plus loin.

La bibliothèque peut éventuellement générer sa propre attractivité, mais sa réussite est facilitée par l'existence d'autres flux liés à une mobilité plus générale.

Le pouvoir d'attraction de la bibliothèque dépend donc aussi de celui de la ville ou du quartier et permet en tous cas à la bibliothèque d'étendre son « aire d'influence » et d'accroître le public potentiel auquel elle s'adresse. Ce qui se traduit dans la fréquentation réelle de la bibliothèque. Cette propension des usagers à chercher ce dont ils ont besoin indépendamment des frontières communales s'exprime également dans les entretiens :

« Vu qu'on habite à côté, enfin... la commune d'à côté... c'est vrai que moi, je vois pas forcément la différence entre Gonesse et Arnouville. » Lycéen.

« C'est loin de chez vous ? »

- Ouais... En voiture, je mets 15 minutes, sinon, à pied... je mets 40 minutes... Ça fait loin, quoi... Mais je viens quand même parce que j'en ai besoin. Ce n'est pas la bibliothèque de ma commune, j'habite à Arnouville. » Lycéenne.

La bibliothèque a donc davantage de chances d'avoir des usagers nombreux si elle se situe dans une ville attractive, et que sa taille est dimensionnée pour couvrir les besoins du territoire. Mais pour bénéficier de ce terrain propice de la localisation, elle doit être aisément accessible par les transports en commun ou en voiture, disposer de places de stationnement à proximité. Ce qui définit le public potentiel d'une bibliothèque, c'est bien davantage toute la population qui se trouve, d'une manière ou une autre, à moins de 20 minutes de l'établissement, et qui ne dispose pas, à une distance moindre, d'offre de lecture publique de meilleure qualité.

La commune ne semble pas être, dans les entretiens une catégorie pertinente pour les usagers dont le bassin de vie s'affranchit des frontières administratives. Mais ce sont pourtant les collectivités territoriales qui organisent le territoire : elles déterminent l'implantation des équipements de lecture publique, y allouent leurs moyens de fonctionnement et en déterminent la tarification des services. Elles contribuent également à l'organisation des réseaux de transport.

La présence d'établissements scolaires, culturels ou sportifs est à l'origine de flux qui favorisent la fréquentation de la bibliothèque

Des équipements tels que des collèges, lycées ou conservatoires sont susceptibles d'attirer des personnes qui pourraient avoir besoin des ressources d'une bibliothèque, que ce soit des ouvrages, des places de travail ou des conseils. Dans les entretiens, trois profils apparaissent. Tout d'abord, les parents qui, accompagnant leurs enfants à une pratique musicale ou sportive extrascolaire, ont souvent fait le trajet et ont du temps disponible.

« On a découvert la bibliothèque par mon fils. Il allait au conservatoire, et on a vu qu'il y avait une bibliothèque. Parce qu'à la base, nous, on est à 15 minutes en voiture. Et puis, je vous dis, mon fils venait ici au conservatoire... » Actif, 49 ans.

Mais les élèves eux-mêmes, très tôt, peuvent fréquenter la bibliothèque après les cours, pour mettre à profit les places de travail. Pour ce faire, ils viennent le plus souvent en groupe, suivant des configurations changeantes :

« Je viens à la bibliothèque parce que j'habite, à une minute ! Je viens au moins une à deux fois par semaine, pour lire. Mais je vais aussi à l'autre bibliothèque, parce que mon lycée il est juste à côté. On vient tous les soirs, après les cours. On va travailler là-bas, avec des amis. Et je vais sur Internet, j'ai pas d'ordinateur à la maison. » Lycéen.

L'utilisation studieuse par des lycéens s'accompagne souvent de sociabilité, c'est-à-dire qu'ils viennent travailler entre amis, pour l'émulation dans la concentration et parce que cela atténue l'effet « bon élève ». Pour cette raison, la proximité entre l'établissement scolaire et la bibliothèque, outre le fait de faciliter les trajets, permet aussi de faire glisser facilement le groupe de pairs dans le cadre de l'école vers une sociabilité para-scolaire. Mais il faut, pour ce faire, que non seulement la bibliothèque soit dans la proximité immédiate d'une école, d'un collège ou d'un lycée, mais plus encore, qu'elle ait aménagé des places assises en nombre suffisant et organisé la possibilité d'un travail silencieux ou collectif. L'adaptation aux potentialités de l'environnement et aux besoins de la population du bassin de vie est donc un facteur clef de la réussite d'une bibliothèque.

Les effets paradoxaux de l'offre culturelle commerciale dans la commune

La présence d'une offre culturelle commerciale peut susciter des flux de circulation favorables à la ville qui les accueille, également profitables à la bibliothèque. Mais il importe de ne pas perdre de vue que ce public, qui utilise tant l'offre commerciale que publique pour trouver ce qu'il cherche, est d'un profil particulier, minoritaire, celui de gros utilisateurs, qui semble assez facile à satisfaire. En effet, disposant de l'aisance nécessaire en termes de capital culturel et, en partie, économique, il organise lui-même la complémentarité des sources d'approvisionnement. Les offres culturelles à proximité peuvent donc contribuer au succès d'une bibliothèque, en terme de prêt en particulier. Un service public ne peut, cependant, se satisfaire de contenter ce seul type d'usagers.

« On révise le bac, je ne suis pas inscrit.

- *Vous achetez vos livres ?*

- En général, oui, ou sinon je vais dans une ville voisine, à côté, il y a une bonne bibliothèque.

- *Et vous allez travailler dans cette bibliothèque ?*

- Ben non, y a pas trop d'espace pour réviser.

- *Vous envisagez de vous inscrire ici ?*

- Non, c'est un peu loin. » Lycéen.

« Je cherche des livres un peu partout. Ça peut être les rayons librairie en grande surface, genre Géant, à côté... ça peut être la petite librairie du centre-ville, non, petite... elle est grande la librairie Presse-Papiers en centre-ville, une belle librairie, nous on aime les boutiques comme Cultura, aussi. » Professionnelle libérale, 35 ans.

« Oui, enfin, des choses pas d'une complexité extrême [...] si y a autre chose sur Freud qui m'intéresse, ou d'autres recherches, sur l'analyse profane, par exemple, je sais où je peux le trouver... il y a des endroits plus spécialisés... [...] A Paris, les bibliothèques d'arrondissement, Saint-Paul, Beaubourg, l'ancienne Bibliothèque de France [sic]. » Chômeur, 45 ans.

« Mais je viens à la bibliothèque pour voir les livres que je n'achète pas ! Pour les découvrir, je prends au hasard, je regarde. » Chômeuse, 48 ans.

« Ben, je viens chercher des livres en fait. Je suis un fan de bandes dessinées ça coûte trop cher, et puis, enfin, et y a aussi un manque de place. » Employé, 42 ans.

« Je consulte les magazines et je vais emprunter des CD. [...] les livres, généralement, je lis des livres de poche, et si c'est pas trop cher, généralement je les achète [...] surtout à la FNAC. Et les DVD, j'en emprunte pas à chaque fois, mais ça arrive. » Lycéen.

« Si je trouve qu'il manque des choses, j'en parle pas aux bibliothécaires, parce que j'estime qu'elles doivent bien faire leur travail, et puis, c'est pour tout le monde une bibliothèque... Mais enfin les arts graphiques, c'est large. Non, quand j'ai besoin d'un truc en particulier, je vais à la FNAC, j'achète, donc je suggère rien du tout ! » Chômeur, 45 ans.

Que ce soit dans les usages ou en terme d'inscription territoriale, des pratiques privées même modestes (achat, échange dans la sphère intime) sont souvent complémentaires avec le prêt en bibliothèque. On préfère avoir chez soi des livres pour l'école, des usuels, ceux qui sont plus abordables et moins exigeants en place (les poches, les magazines...) mais on emprunte les romans qu'on ne lira qu'une seule fois, les supports coûteux (notamment les BD ou les livres d'art). Globalement, les personnes interrogées disent acquiescer à ceux qui leur plairont de façon certaine et prendre davantage de risque en bibliothèque. Pour ce public précis, ne pas trouver un document que l'on cherche n'est pas définitivement décourageant : ils organisent simplement un approvisionnement plus varié. En ce cas, la présence d'une offre culturelle commerciale¹⁰ à proximité est davantage un facteur d'émulation que de concurrence.

« J'emprunte essentiellement des BD. En fait, chez moi, j'ai une bibliothèque déjà, [...] donc je me permets de prendre d'autres choses que je n'ai pas à la maison. » Salarié, 38 ans.

Or, tout le monde ne semble pas pouvoir ou souhaiter ainsi se déplacer, notamment en l'absence d'informations précises sur l'offre disponible ailleurs :

« Ce qui manque, c'est beaucoup plus de lectures en CD... parce qu'avec ma vue qui baisse, c'est vrai que ça manque. On est restreint ici... Je sais pas comment ça marche sur Cergy, je crois qu'on peut demander... s'il y a certaines œuvres, mais me déplacer à Cergy... c'est transports en commun, et avec mon diabète insulino-dépendant, si je tombe en hypoglycémie, je suis obligé de me faire des injections, les ¾ du temps avec un SAMU derrière... c'est 4 à 5 jours d'hospitalisation... donc c'est un peu embêtant. » Retraité.

Organiser la complémentarité sur un territoire vécu comme cohérent et homogène relève donc d'une politique globale de lecture : que ce soit en répartissant le type d'offre sur le territoire en fonction des ressources de chaque établissement, en informant de l'offre disponible ailleurs, ou bien encore en organisant la circulation des documents spécifiques.

Pouvoir d'attraction ou de répulsion du quartier

La plupart des personnes interrogées se rendent à la bibliothèque la plus proche de chez eux et disent faire moins de 15 minutes de trajet, tous modes de transports confondus¹¹.

¹⁰ En la matière, toute la palette a été citée, des petits libraires de centre ville à la Fnac, Cultura. France Loisirs est davantage cité comme étant une pratique concurrente.

¹¹ Constatation déjà faite dans *Usages et usagers des bibliothèques publiques en Pays de France et Plaine de France*, Conseil général du Val-d'Oise, 2003.

- « Oh, 10mn, j'habite juste à côté, à la rue M. » Femme active.
- « Moi je suis aux Coteaux, là-haut, donc, euh, quand je viens en voiture, je me gare le plus près possible, faut 10 minutes, quoi. » Adolescent.
- « J'habite à 1 minute ! Je viens au moins une à deux fois par semaine, pour lire. » Adolescent.
- « J'habite juste derrière !! J'ai mis dans les 8 minutes ! » Employée, 42 ans.
- « *Combien de temps vous avez mis pour venir à la bibliothèque ?* »
- Pas beaucoup. J'habite à côté. » Profession libérale, 35 ans.
- « [Je trouve la bibliothèque assez proche de chez moi], c'est bien... Je descends en 8-9 minutes, mais je remonte en une demi-heure. » Retraité.
- « Aujourd'hui, je suis venu à pied. D'habitude je viens en voiture. Je suis pas très loin. On va dire à 7 minutes de marche. » Salarié, 38 ans.
- « De chez nous ? 10 minutes. » Adolescentes.
- « Même pas 5 minutes ». Employé, 25 ans.
- « Oui, moi j'habite juste derrière la Mairie. Donc à pied, c'est 5 minutes. » Chômeuse, 48 ans.

Cependant, pour bénéficier d'une offre plus étendue, des services accessibles dans un quartier ou simplement pour trouver une atmosphère plus calme, certains usagers n'hésitent pas à changer de quartier.

Aller plus loin par attraction pour d'autres services, ou une offre culturelle ou sportive à proximité

La présence d'autres services dans le même quartier joue sur deux éléments principaux. Le premier est que le public peut découvrir l'existence et la localisation de la bibliothèque en se rendant à une autre activité. Le second réside dans le fait que les usagers peuvent parcourir plus de 15 minutes pour se rendre à la bibliothèque s'ils utilisent d'autres services par la même occasion. Cette proximité de différentes offres permet de rationaliser leurs déplacements et les motive à effectuer des distances plus importantes.

« J'habite à Gonesse, alors...je peux venir à pied, je peux venir en voiture, bon, là je viens de déposer ma fille, je passe rendre des livres... même à pied y a pas de souci ! » Employée, 35 ans.

« Oui, là je sors du cours de clarinette, à l'école de musique qu'est juste au-dessus, là, après, normalement on rentre à la maison, quand on a pris des livres. » Chômeuse, 48 ans.

« C'est le centre-ville, donc, oui en même temps on fait les courses, les démarches – pas un samedi, mais ça peut être... moi quand je viens un mercredi, les démarches à la mairie... Ça, c'est pratique. Le cinéma aussi, des fois. Quand y a une séance, avant ou après la séance, on passe à la bibliothèque. Elle est bien située pour ça. » Profession libérale, 35 ans.

« [En venant à la bibliothèque] il m'arrive de faire des documents, à la mairie... et dans le quartier, je fais d'autres choses, oui... les magasins, le tabac, boire un café, oui... ça m'arrive... » Chômeur, 45 ans.

« J'habite, c'est pas tout à fait la même avenue, mais bon, généralement on prend la voiture, donc, parce qu'après on va faire les courses en fait, c'est pour ça, c'est sur le chemin des courses, voilà, c'est notre emploi du temps, c'est comme ça.

Toutes les semaines on vient à la bibliothèque, puis on va faire les courses aussi, comme ça on fait une pierre 2 coups. » Employé, 25 ans.

« Je fais autre chose, oui, j'ai été me faire tailler la barbe... je vais aller chercher les cigarettes à ma femme... je fais plein de choses... c'est mercredi, c'est jour de marché, donc il y a le boucher... » Retraité.

Comme nous l'avons vu précédemment, la proximité d'un établissement scolaire peut pousser à changer de ville, pour l'aspect pratique et la facilité à transférer la sociabilité scolaire. Pour les mêmes raisons, les élèves peuvent choisir de fréquenter la bibliothèque d'un autre quartier que celui où ils résident :

« Mais je vais aussi à l'autre bibliothèque, parce que mon lycée il est juste à côté. J'y vais tous les soirs, après les cours. On va travailler là-bas, avec des amis. » Collégien.

Aller plus loin pour sortir du quartier de résidence, changer d'atmosphère

Mais l'environnement immédiat peut également produire un effet repoussoir, notamment lorsqu'il souffre d'une image dépréciée, y compris auprès de ceux qui y résident. Par conséquent, ce qu'ils cherchent en allant à la bibliothèque, c'est avant tout un ailleurs.

« L'autre bibliothèque de la ville, je n'y vais jamais. J'y suis allé une fois mais il y a très longtemps. Je peux y aller à pied, mais je préfère venir ici, je sais pas... l'habitude, quoi. Pourtant, elle est plus près. » Retraité.

« Il y a également une autre médiathèque, mais celle là, j'y vais jamais. Disons que je n'aime pas y aller. Et puis ici, je connais bien. Je me sens en sécurité, je suis habituée. C'est idiot, parce que l'autre bibliothèque est plus près de chez moi, mais je n'aime pas aller là-bas. Vous savez, là bas, c'est, comment dire, c'est moins agréable. » Femme, 59 ans.

Faire un long trajet pour trouver davantage de calme ou un choix plus large que celui de proximité

Les collégiens, lycéens et étudiants sont les premiers à parcourir des distances plus importantes pour se rendre dans une bibliothèque et y passer un moment studieux.

« En voiture, je mets 15 minutes, sinon, à pied... je mets 40 minutes... Ça fait loin, quoi.. Mais je ne vais pas dans d'autres bibliothèques. [Au CDI du lycée], il y a trop de bruit, tout ça, donc c'est pas intéressant... l'ambiance du CDI, j'aime pas... [en bouquins], il y a tout ce qu'il faut, mais c'est vraiment l'ambiance... y a pas une ambiance de travail... je préfère venir ici... à part le mercredi après-midi, y a tous les petits, ça m'énerve, mais sinon... » Lycéenne.

Remarquons d'ailleurs que ceux mettant davantage de temps à se rendre à la bibliothèque y restent également en moyenne plus longtemps. Ce sont essentiellement ces élèves et étudiants qui y vont pour utiliser les places de travail, et non pour emprunter.

« Non, en voiture, y en a pour 20 minutes ; en bus j'en ai pour trois quarts d'heure. On révise le bac. Je ne suis pas inscrit, je travaille avec mes documents. En fait, je venais avec mes amis qui habitent Goussainville, et donc ils viennent ici. » Lycéen.

Attractivité de la bibliothèque

Une localisation stratégique : un facteur déterminant

Pour être présente dans les esprits et dans la ville, la bibliothèque se doit d'être visible. Lorsque la situation rend le bâtiment difficile à trouver, cela peut, à l'évidence, décourager des usagers occasionnels ou même ceux qui s'y rendent pour la première fois :

« En fait je trouve que [le bâtiment] n'est pas facile à trouver. Je trouve qu'il est un peu, comment, un peu caché quoi. Par exemple, moi je savais pas où c'était. C'est la maman de l'amie de Sarah qui m'avait un peu expliqué où c'était. Mais, franchement, j'ai bien cherché 20 minutes avant de trouver. » Employée, 42 ans.

Parmi les bibliothèques qui fonctionnent bien, la plupart sont situées à proximité d'autres équipements culturels, ce qui facilite le passage des usagers de l'un à l'autre.

La proximité des flux de circulation accroît non seulement l'accessibilité du bâtiment, mais aussi sa visibilité : outre la desserte par transports en commun, le passage d'une ligne de bus par exemple devant la bibliothèque l'établit dans les esprits comme faisant partie de l'univers des possibles, un service que les habitants situent, première étape pour l'identification.

Signaliser un bâtiment peu reconnaissable ou mal localisé

Certes, le bâtiment est une donnée difficilement modifiable. Si la localisation s'avère réellement problématique, de multiples aménagements sont possibles. Parmi les bibliothèques observées qui attirent un public important, toutes semblent visibles dans la ville : panneau d'affichage, présence sur les panneaux lumineux dans la ville, elles s'affichent clairement comme l'un des services rendus par la municipalité aux habitants. Ainsi, agir sur les éléments indicatifs est un moyen de compenser d'éventuelles carences liées à l'aspect extérieur du bâtiment ou à sa localisation.

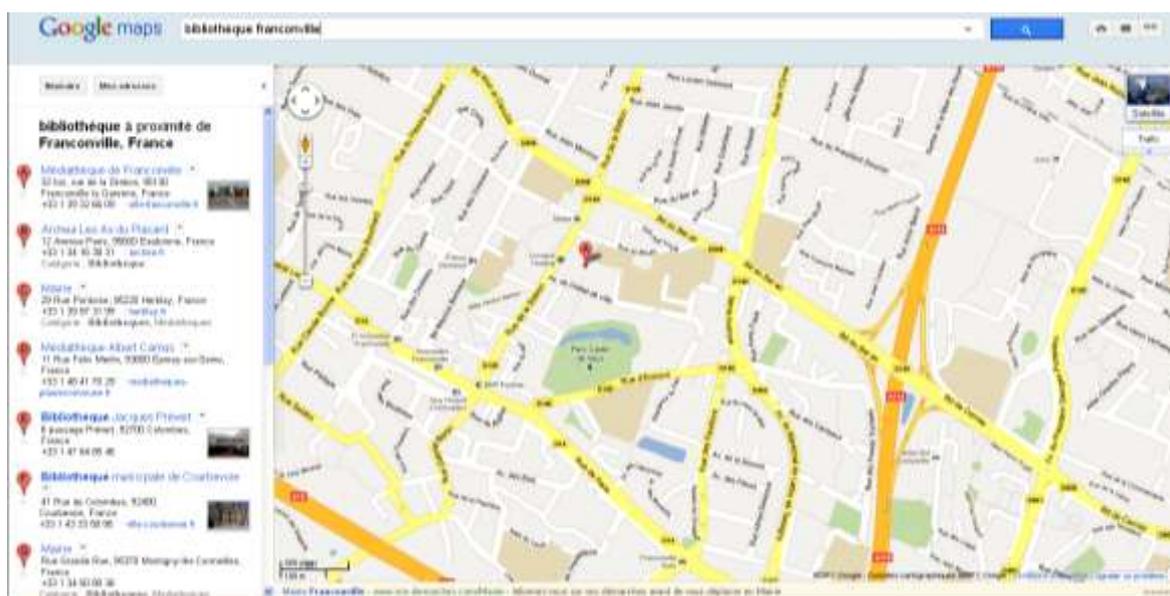




De gauche à droite et de haut en bas :

La signalisation de la bibliothèque à Saint-Ouen-l'Aumône, Pierrelaye, Enghien-les-Bains.

Indépendamment du volontarisme de la commune en la matière, accroître son accessibilité par l'augmentation du niveau d'informations disponibles sur la bibliothèque relève du rôle de l'équipe, qui peut, en la matière, beaucoup. Outre la présence sur Internet sur des blogs, pages ou sites, qui ressort davantage de la communication, des actions simples permettent d'agir au niveau de l'information concernant la bibliothèque. En particulier, être référencé sur les sites d'annuaires tels que Pagesjaunes.fr, et les services de localisation en ligne tels Google Maps facilitent grandement la première venue à la bibliothèque, a fortiori lorsque le bâtiment ne s'impose pas de façon évidente.



La bibliothèque de Franconville est signalée sur Google.

Façonner le caractère reconnaissable du bâtiment en affichant ce qu'offre le bâtiment

De la même manière, certains bâtiments ont une histoire antérieure à la bibliothèque et ont été reconvertis. Outre les problèmes que cela pose à l'intérieur, d'évolutivité des espaces ou d'éclairage, l'aspect extérieur du bâtiment ne signale pas toujours de manière évidente la présence d'une bibliothèque.



La bibliothèque de Franconville n'est pas aisée à reconnaître : elle se situe dans un ensemble d'autres services, on ne la distingue pas de l'extérieur.

Cependant, parmi les établissements observés dotés d'un bâtiment qui n'était pas initialement dédié à la lecture publique, certains réussissent remarquablement. Ils ont, en effet, su compenser cette absence de lisibilité par un marquage conséquent.



La bibliothèque Aimé Césaire de Montmorency, située dans un renforcement peu visible, est signalée par un panneau donnant sur la rue où la circulation est descendante et à sens unique.

La médiathèque municipale George Sand d'Enghien-les-Bains, peu reconnaissable par son architecture, se rend visible par la signalisation de son portail d'entrée.





A Saint-Ouen-l'Aumône et Franconville, on joue sur l'effet vitrine qui laisse voir de l'extérieur ce qui se passe à l'intérieur.

Afficher à l'extérieur ce que contient la bibliothèque est un facteur de visibilité, même si l'effet « vitrine » peut être amoindri lorsqu'elle est située dans une rue peu passante.



A Enghien-les-Bains, le passage public sous la médiathèque valorise celle-ci par des vitrines présentant des ouvrages.

L'esthétique du bâtiment : un moyen d'attirer l'attention...

Si, comme nous l'avons développé précédemment, il n'est pas question de gigantisme ou de monumentalité de l'établissement, mais bien d'adaptation de la taille aux besoins identifiés sur le territoire, la qualité esthétique du bâtiment compte, et semble, au cours des entretiens, largement appréciée par les usagers.

« L'aspect extérieur, qui est très présentable, donne envie de venir à la médiathèque. Mais c'est vrai que c'est dû aussi à l'environnement qu'est juste à côté, y a un petit parc, ça donne une ambiance conviviale ; on n'a pas l'habitude de cela à Gonesse. C'était nouveau et très beau, je suis venu. J'ai entendu qu'il y avait une nouvelle médiathèque, c'est vrai que ça m'a agréablement surpris. De la part

de la ville de Gonesse, je m'attendais pas trop à ça, je m'attendais à quelque chose de plus négligé, de plus petit. » Etudiant.

Une architecture spécifique ne permet pas seulement de rendre attrayant le service ; elle contribue à conférer une impression de sérieux. Au-delà de la bibliothèque seule, c'est la ville qui voit sa perception par les habitants évoluer. Qui plus est, cela contribue à identifier précisément le type de service :

« [Le bâtiment], il cadre pas du tout avec ce qu'il y a en face... En face, c'est une bibliothèque, c'est clair, c'est bien éclairé... c'est bien, il est moderne, il convient bien à sa définition de bibliothèque... il a une façon qu'on peut pas se tromper, on peut pas dire, je vais aller chez le libraire... y a pas de confusion possible... » Retraité.

Organiser ou faciliter la présence

La présence de la bibliothèque dans la ville : bâtir la visibilité

Il y a néanmoins de multiples manières d'être présent dans une ville, de se faire visible et accessible. Le volet qualitatif de l'enquête – entretiens et observations – s'est largement posé cette question : comment les bibliothèques qui réussissent se rendent-elles visibles ? En effet, se faire présente et visible est un travail considérable, même abstraction faite du bâtiment qui, s'il peut être un allié précieux, ne fait pas tout. En interrogeant les usagers sur leur trajectoire d'arrivée, en observant les stratégies mises en œuvre dans les bibliothèques en matière de visibilité, 5 facteurs principaux ont émergé :

- faire événement dans le magazine municipal, notamment lors d'une ouverture ;
- se faire connaître par les canaux déjà constitués dans la ville, en s'appuyant sur des partenariats pour attirer les habitants actifs et demandeurs de services, en particulier culturels ;
- les animations, en tant que forme de présence dans la vie locale, non comme produit d'appel ;
- façonner son identité numérique ;
- et, pour finir, l'aspect qui semble avoir le plus de poids mais n'est maîtrisable que sur le long terme : le « bouche-à-oreille » des usagers satisfaits.

Le magazine municipal : constituer un événement local

Une partie du public s'oriente pour la première fois à la bibliothèque car elle entre dans son imaginaire en faisant partie du paysage local. Elle devient, grâce au magazine municipal, à l'actualité dans la ville, accessible, en particulier au moment de l'ouverture.

« Je connais la bibliothèque depuis qu'elle a ouvert, donc... j'ai eu envie de venir parce que c'était nouveau, j'habite à côté, j'ai entendu parler [du fait qu'] il y avait une nouvelle médiathèque, j'ai voulu voir par curiosité. » Etudiant.

« [Je suis venu] parce qu'il y a eu une pub monstrueuse dans l'éditorial de la ville... avec l'ouverture de la bibliothèque, parce que ça a fait un fracas... puis avec le salon du livre avec le château et tout et tout... Donc je suis venu, je me suis inscrit. » Retraité.

Bâtir des partenariats pour s'insérer dans la vie locale

Les habituels partenariats avec les écoles de la ville sont toujours un moyen efficace d'attirer de nouveaux usagers. Ce facteur de connaissance première de la bibliothèque est cité de nombreuses fois dans les entretiens :

« La première fois, on est venu avec l'école. On venait avec l'école en CE2. Et après, c'est nous qui avons dit : on se retrouve là-bas. »

Mais les établissements qui semblent avoir le succès le plus considérable ont bâti des partenariats plus variés, avec les autres services municipaux par exemple.

Être visible dans la vie locale par des services différents : le rôle particulier des animations

Attirer le public à une animation suppose d'initier une visibilité extérieure à la bibliothèque. Outre les habituels flyers de communication, les panneaux lumineux – lorsque la ville en dispose – sont des outils essentiels pour être visible, et pour s'intégrer, dans l'esprit de la population, aux différents services offerts par la ville.



Présence dans la ville : à Pierrelaye, les panneaux lumineux annoncent les animations de la bibliothèque.

Cependant, il faut demeurer conscient que, si ces animations permettent de construire une présence dans la ville, elles ne sont que rarement un « produit d'appel » permettant d'attirer de nouveaux usagers qui viendront emprunter ou travailler sur place. En effet, les entretiens indiquent de façon probante que ceux qui empruntent ou travaillent sur place ne sont pas ceux qui fréquentent les animations.

« On a toujours fréquenté les bibliothèques... On est des rats de bibliothèque [...] Ça fait partie de nos habitudes, aller à la bibliothèque. Mais pour les animations, non, côté horaires et planning, ça n'a pas été possible. »

« Pour les animations, quand y a des choses qui sont exposées des fois ça m'arrive de jeter un coup d'œil, mais sans plus, quoi. »

« Oui, on participe aux animations. D'ailleurs, la semaine dernière on est venu. Pour le savoir, pas par Internet, non, il y a des affiches. Et puis on peut demander aux bibliothécaires. »

« Alors honnêtement non, je ne viens aux animations... Il y avait des sujets qui m'auraient intéressé, pour y participer, mais c'est le temps qui m'a manqué... »

« Je n'assiste pas aux animations, non, c'est pas quelque chose que je recherche spécialement, tout simplement. »

De plus, dans les récits de venue initiale à la bibliothèque, aucun des usagers interrogés ne cite les animations. Il semble que ce soit perçu comme autant de services distincts, s'adressant en grande partie à un public différent.

La présence numérique

Mais la visibilité d'une bibliothèque passe de plus en plus par Internet et la place qui lui est accordée. Le site de la ville et le site de la bibliothèque (si la bibliothèque possède son propre portail) doivent permettre aux internautes de repérer le plus aisément possible les informations recherchées sur l'établissement (adresse, horaires, conditions d'inscription...).

Le réflexe des internautes est de taper le nom de la bibliothèque via un moteur de recherche, le plus souvent Google. Il est donc important que les établissements soient listés par Google (c'est le cas de trois sur les six étudiés) et proposés sur les applications Google Maps et Google Street View.



Site de la bibliothèque de Pierrelaye

Sur les six établissements visités, deux possèdent des pages Facebook. Si une page Facebook est un autre moyen d'atteindre les usagers et de leur permettre d'accéder aux services, elle être régulièrement actualisée et les informations ne pas être limitées aux actualités de la bibliothèque. En un mot, en faire un véritable outil de communication et pas seulement un nouveau support. Le compte Facebook de la médiathèque d'Enghien-les-Bains compte environ 700 « amis », avec un public assez jeune, ce qui permet de toucher un public parfois réticent à venir en bibliothèque.

La newsletter (lettre d'information électronique) permet aux personnes abonnées de recevoir des messages concernant les actualités de la bibliothèque. Des bibliothèques qui n'en disposent pas peuvent cependant agir de manière « artisanale » en collectant les adresses

électroniques de personnes le souhaitant (voire en le demandant lors des nouvelles inscriptions) et en envoyant des informations par courriel lors d'évènements.

Et surtout le bouche-à-oreille

A en juger par les trajectoires d'arrivée des usagers à la bibliothèque relatées dans les entretiens, la meilleure communication, la plus opérante parce qu'elle est perçue comme la plus crédible, est le bouche-à-oreille. Evidemment, ce type de communication n'est pas maîtrisable et ne peut être initié par la bibliothèque. Elle se construit sur le long terme, puisqu'elle résulte de la satisfaction du public, qui fonctionne ensuite comme une incitation.

« C'est bien, je fais beaucoup de pub auprès des parents, à l'école. »
Employée, 33 ans.

La plupart des usagers interrogés sont en effet venus sur le conseil d'amis, de membres de leur famille, ou pour accompagner des membres de leur entourage. Les collégiens et lycéens, en particulier, suivent leurs camarades venus faire leurs devoirs.

« [J'ai connu la bibliothèque parce que tout] le monde en parle, en fait, de la médiathèque de Gonesse... que ce soit au lycée, que ce soit mes parents qui connaissent... enfin, je sais pas... c'est connu, quoi... » Lycéenne.

« Je viens à la bibliothèque depuis 5 mois, 6 mois. Ma sœur m'en a parlé. Oui, elle m'a dit : « tu trouveras ce que tu veux », voilà... » Chômeur, 45 ans.

« [Je suis venue] par Sarah, la maman d'une de ses amies m'a dit, un jour, qu'elle emmenait sa fille à la bibliothèque, que c'était bien. Alors j'ai décidé d'inscrire Sarah. » Femme, 42 ans.

Même la communication pour les animations est plus efficace lorsqu'elle est interpersonnelle et que le message est adapté :

« J'ai su qu'il y avait cet atelier parce que les bibliothécaires me l'ont dit, [...] ils me connaissent. » Lycéen.

Ce n'est pas une communication institutionnelle, mais l'efficacité de ces messages repose sur plusieurs facteurs. En premier lieu, la double nature des émetteurs : non seulement ils ont expérimenté ce dont ils parlent, ce qui accroît la fiabilité de leur propos pour leurs interlocuteurs, mais ce sont par ailleurs des usagers satisfaits. Le message qu'ils portent reflète donc une image positive de la bibliothèque. Enfin, le contexte de réception est particulièrement propice : dans un cercle restreint, le message atteint presque directement son destinataire, d'autant que le message est adapté à l'interlocuteur.

Pourtant la réussite d'une bibliothèque ne repose pas seulement sur l'image ni sur le premier contact, quelle que soit la qualité de ceux-ci. Satisfaire le public une fois le palier franchi est un défi d'un autre type, que ses envies ou besoins soient ponctuels, occasionnels ou de long terme. Si l'information demeure utile au sujet de nouveaux services ou d'animations, une fois que la bibliothèque est parvenue à attirer le public, les facteurs qui permettent de le satisfaire diffèrent largement.

« [Le bâtiment extérieur] n'est pas très attractif non plus... maintenant, l'essentiel, c'est l'intérieur. Dans une bibliothèque, c'est surtout ce qu'on y retrouve, et c'est tout... après, l'extérieur, j'ai envie de dire, ça émane de la ville de Persan... et des impôts qu'on paye... mais l'essentiel, c'est vraiment la partie intérieure, après, on pourrait très bien faire de nouvelles façades, ça attirerait bien, bien sûr, ce serait aussi beau d'un point de vue esthétique, du moins pour la ville, mais ce qui est intéressant, ce qui m'intéresse, c'est l'intérieur, c'est vraiment les livres, ce que je vais retrouver, pour moi et pour mes enfants. » Salarié, 38 ans.

III

Satisfaire le public

Une fois que le public a franchi le seuil de la bibliothèque, réussir suppose donc de ne pas décevoir. Ce qui constitue un défi d'autant plus grand que les attentes sont très variées. Les motifs de satisfaction des usagers interrogés et les éléments de réussite des bibliothèques observées permettent de dégager trois constats. En premier lieu, les choix dans l'allocation des moyens peuvent conduire à accroître ou atténuer leur impact. Ensuite, tout choix en la matière cible un type de public. Enfin, les établissements qui réussissent semblent avoir déterminé leur offre et donc, dans une certaine mesure, ciblé leur public, au terme d'une analyse réfléchie des besoins sur le territoire.

Certes, les conclusions tirées des entretiens sont à prendre avec précaution : les personnes interrogées sont des usagers des bibliothèques, leur insatisfaction est donc marginale. Si on suppose que leur comportement est essentiellement rationnel, quelles que soient les améliorations qu'ils pourraient souhaiter, ils ont jugé que les contraintes liées à la fréquentation de la bibliothèque étaient inférieures au bénéfice qu'ils pouvaient en tirer. Prenons l'exemple des horaires. A l'évidence, si les enquêteurs ont pu les croiser au sein des bibliothèques, c'est que l'ouverture est conforme à leur besoin sans nécessairement répondre aux impératifs de tous les types de publics.

Pour autant, nous pouvons livrer les motifs de satisfaction qui transparaissent au cours des entretiens et des observations, et qui contribuent à la réussite des bibliothèques. Ainsi, ce qui nous a permis d'identifier tous ces facteurs qualitatifs de la réussite, c'est à la fois la vision d'ensemble issue des entretiens, des critères de contentement qui émergent et se répètent au fil des discussions, et les observations réalisées dans les bibliothèques témoins, par l'enquêtrice et par les équipes de ces établissements.

Un accueil de qualité incluant des espaces agréablement aménagés où l'on se repère aisément et susceptibles d'évoluer, une collection adaptée aux besoins identifiés semblent être les clefs qui dépendent avant tout des équipes. Il s'agit, en un mot d'une politique réfléchie et consciente des attentes spécifiques de chaque usage. Ces usages différents sont parfois en contradiction, voire en tension. Ils sont autant d'injonctions paradoxales auxquelles les personnels des bibliothèques doivent se conformer dans un même lieu, ou du moins à plusieurs endroits sur un même bassin de vie.

C'est la condition de la réussite :

- examiner et adapter l'accueil, pris au sens large, du contact du personnel avec les usagers à l'aménagement des espaces ;
- faire de même avec l'offre documentaire et de services, qui évolue, s'adapte et se renouvelle ;
- organiser la cohabitation d'usages multiples, des différents types de public ou d'une même personne, à divers stades de sa vie ;
- alléger les contraintes d'utilisation pour permettre l'utilisation de tout ce qui précède à l'ensemble de ceux qui en ont besoin.

Cultiver l'accueil sous toutes ses formes

Si la motivation première de la plupart des usagers interrogés réside dans le prêt et, secondairement, dans l'utilisation des espaces de travail, puis dans l'attrait pour un lieu convivial de rencontre et de culture, la qualité de l'accueil est toujours évoquée dans les entretiens. Chacun des interviewés a un avis bien précis sur la manière dont il est accueilli dans la bibliothèque, et dont il s'y sent ; il évalue très clairement ce qui, dans le bâtiment, et surtout dans les aménagements, contribue à y éprouver de la sérénité ou à produire de la convivialité, ou ce qui semble déplaisant. C'est ce même aspect que l'enquêtrice du volet

observation a tenté de saisir, sur les conseils de la Bibliothèque publique d'information : l'impression sensible produite par les aménagements intérieurs, la disposition des collections, les potentialités du bâtiment, la possibilité de s'orienter de manière autonome, la perception du contact avec le personnel ou la sensation d'une collection adaptée. Ces intuitions combinées à la perception des usagers ont nourri les observations qui suivent et les coups de projecteur sur des aspects qui s'avèrent déterminants.

L'accueil par les personnels des bibliothèques : un savant dosage de chaleur et d'autonomie

Rendre compte des enseignements de l'enquête en la matière est délicat, tant les ressentis peuvent être contradictoires, entre impression de froideur, crainte d'interventions qui se font trop pressantes, conseils judicieux ou évitement d'un guidage perçu comme impérieux à l'excès.

De l'importance de l'accueil

Pour les usagers se donnant le choix entre plusieurs bibliothèques, l'accueil a une incidence d'autant plus grande :

« Non, [nous ne sommes pas inscrits à la bibliothèque de notre ville]. Oui, nous avons payé l'inscription ici, mais c'est pas très cher. [Le problème de la bibliothèque de notre ville] est qu'elle est plus petite, il y a moins de choses... ici on trouve plus. Et puis surtout, c'est l'accueil. C'est pas terrible là-bas, l'accueil.»

Un accueil chaleureux suscite immédiatement un enthousiasme appuyé de la part des habitués.

« [Oui, on se sent bien accueilli] Ah, complètement ! Toutes les fois... Et je sais que même lui, il a toujours été bien renseigné, bien accueilli, oh non, super... Ici, toujours ... vraiment... » Profession libérale, 35 ans.

« On est très bien accueilli. Elles sont charmantes. Le personnel, et même les jeunes, ils sont accueillants. » Chômeur, 45 ans.

En revanche, un accueil froid provoque immédiatement un certain dépit, et ce d'autant plus que les attentes se portent sur la bibliothèque en tant que lieu convivial . Par exemple, lorsque l'utilisateur interrogé est retraité ou inactif, il privilégie la qualité de la relation sur celle du conseil ou du renseignement :

« L'accueil, ça dépend des jours... Parce qu'il y a des jours où je suis bien luné, et des jours où je le suis pas... Donc ça arrive aux autres aussi... Et puis on se regarde comme ça... on prend des bouquins, on les pose, et puis... au revoir... On choisit, on fait un tour dans les rayons, on montre sa carte, et puis au revoir Madame. » Retraité

« Est-ce qu'il vous arrive de faire des découvertes à la bibliothèque ? Sur une table de sélection, ou sur le conseil d'une bibliothécaire ?

- Non. C'est terrible, parce qu'on rentre, et y a pas une fille qui va venir, vous dire « Vous souhaitez, vous cherchez quoi »... Tu viens, tu prends ton machin, t'as un ticket, tu sors ta carte... Y a des filles avec qui on peut discuter, et puis, y en a d'autres, on peut pas... On n'a pas toujours ce qu'on veut... » Retraité.

Il convient cependant de souligner que l'attente en matière de relations chaleureuses n'est pas un attribut de l'âge. Diverses catégories de public y sont sensibles.

« Ça va, les gens sont sympa. C'est convivial. » Employé, 25 ans.

Avoir des contacts avec les personnels des bibliothèques reste un élément important, surtout pour les usagers pour lesquels la fonction de lien social de la bibliothèque importe :

« Avant, le rappel à l'ordre pour les livres, c'était coup de fil, maintenant c'est, pfff... l'ordinateur... Ça fait un contact de moins, il y a la voix qui disparaît... » Retraité.

Le contact initial à l'entrée, « l'accueil-bonjour » est considéré comme un minimum

L'analyse des entretiens semble révéler deux types de rapports personnel / usagers : ceux qui se limitent à la politesse classique, généralement perçus comme froids par les personnes interrogées, ceux qui sont personnalisés, parce que l'utilisateur est connu dans l'établissement.

« *Comment vous vous sentez accueilli à la bibliothèque ?* »

- Normalement... c'est le "bonjour"... L'accueil, bonjour... après, je suis assez indépendant. » Salarié, 38 ans.

- « "Bonjour"... c'est tout... quand j'arrive... » Lycéenne.

L'identification et la reconnaissance de l'utilisateur toujours fort appréciées

Quelques usagers recherchent l'anonymat de grands établissements, mais la plupart des habitués sont honorés d'être reconnus, de se voir proposer des documents ou des animations adaptés à leurs goûts, en un mot, que le rapport avec le personnel des bibliothèques soit, à l'occasion, personnalisé.

« Je viens depuis plusieurs années [mais] il y en a qui me connaissent pas trop, mais sinon, je parle des dames qui travaillent ici, oui, certaines me connaissent, et certaines, non. »

« Et les ateliers informatiques, j'ai su car c'est la fille de la bibliothèque qui m'avait dit. Elle, elle me connaît bien ! Et puis, elle est internautes aussi, donc en plus, c'était un peu de la complicité, on s'est refile des tuyaux. » Retraité.

« J'ai fait l'atelier dessin de mangas, parce que j'aime bien dessiner. C'est les bibliothécaires [qui m'ont informé] parce que je viens souvent ici, et ils me connaissent. » Lycéen.

Les plus jeunes semblent apprécier une présence discrète

Les lycéens et étudiants qui viennent pour travailler ou feuilleter la presse marquent une préférence pour une présence discrète qui se manifeste en cas de besoin ou réactive lorsqu'on la sollicite.

« [L'accueil, ici, c'est] très bien... quand on a une question à poser, les personnes sont là... s'il y a du bruit, elles viennent. » Lycéenne.

« C'est un bon accueil... quand on rentre, ils disent bonjour... ils nous renseignent... enfin, pas forcément quand on en a besoin, ils peuvent nous renseigner ou nous demander si on cherche quelque chose en particulier... quand on est en train de regarder des magazines, par exemple... » Etudiant.

Pour ceux qui utilisent la bibliothèque comme un lieu de prêt, la qualité de l'accueil, c'est avant tout celle des renseignements

« Ah oui, que ce soit en adultes ou en enfants, on est très bien accueillis et bien guidés. » Employée, 33 ans.

« Bien sûr. Elles sont très sympa, et puis elles nous renseignent bien... [Je ne regarde pas sur l'ordinateur], non, je vais directement aux personnes, c'est plus agréable... » Etudiant.

« Ca peut tout à fait faire partie de ma démarche de demander à une bibliothécaire un conseil. » Profession libérale, 35 ans.

« Oui, [je demande conseil aux bibliothécaires], tout le temps ! Je le fais beaucoup... Parfois, dès que je m'aide avec l'ordinateur pour voir s'il y a des livres, et si j'arrive pas à les trouver, je demande, l'ordinateur ne donne que le rayon, par exemple le rayon manga, et après, il faut se débrouiller à chercher, toute seule, et c'est pas facile à trouver... » Lycéenne.

La possibilité d'être conseillé ou épaulé dans ses recherches est appréciée, pour peu qu'elle ne soit pas imposée. Paraître disponible sans sembler envahissant ni insistant, tel pourrait être l'équilibre à rechercher. Mais la possibilité d'évoluer de manière indépendante dans la bibliothèque doit être réellement pensée et façonnée, que ce soit par l'attitude adoptée par les équipes, l'aménagement, la signalétique ou l'ergonomie de la recherche¹².

L'accueil paradoxal : l'importance de respecter aussi l'autonomie de l'utilisateur

Outre l'importance d'un accueil (au sens large) de qualité, la réussite est aussi liée à la capacité à rendre possibles anonymat et autonomie. Si certains viennent chercher un contact à la bibliothèque, d'autres viennent y chercher calme, concentration, ou chercher des documents sans être contraints à des échanges. Aussi l'exigence d'autonomie s'exprime-t-elle fortement dans les entretiens. Par les plus jeunes, qui viennent travailler. Par les plus diplômés, qui savent se repérer. Par les habitués, mais aussi par ceux qui n'ont pas encore franchi le pas de demander un quelconque conseil aux personnels ou cherché à bénéficier d'un service. Il faut, pour cela, avoir pris ses marques dans l'établissement, ne plus être impressionné.

« [Je demande] assez rarement [conseil aux bibliothécaires]. Je dois reconnaître que c'est assez rare ! C'est vrai que ça me vient pas à l'esprit. » Employée, 44 ans.

« *Et pour trouver des livres, est-ce qu'il vous arrive de demander conseil à un bibliothécaire ?* »

- Je peux poser des questions... par exemple des questions pour les CD, tout ça, comment ça fonctionne. Mais c'est vrai que je pose pas trop de questions. Je regarde, toute seule.

- Oh, non, moi quand je viens, je vais directement dans les romans ; alors, je reste une demi-heure, parfois une heure, je cherche un livre qui me plaît, je peux lire quelques pages, je m'assieds à une table pour lire parfois 3-4 pages. Je demande pas beaucoup de conseils, parce que j'aime bien chercher par moi-même. Employée, 59 ans.

- Bah non, en fait je connais bien ici. Je viens souvent. Et puis j'aime bien chercher par hasard. Lycéen.

¹² Bien que les Valdoisiens interrogés disent utiliser fort peu les catalogues de recherche. Est-ce parce qu'il s'agit avant tout d'une lecture de loisir ? Parce que, justement, les modalités de recherche sont trop complexes, ou par goût pour le contact ? L'attachement pour une recherche et des modalités de choix autonomes laissent pourtant penser que ce n'est pas pour la facilité à s'en remettre à l'équipe de la bibliothèque. Selon l'étude *Usages et usagers des bibliothèques publiques en Pays de France et Plaine de France*, réalisée en 2003 par la Bibliothèque départementale, seules 7% des personnes interrogées ont trouvé ce qu'elles cherchaient en ayant recours au catalogue, les autres utilisant d'autres méthodes.

- Faire appel à des professionnels de la lecture, c'est toujours important, c'est un gain de temps en fait, dans une grande bibliothèque, c'est un gain de temps... dans les archives nationales aussi, de toute façon on n'a pas le choix... voilà, ils sont là au service du lecteur, donc, dans une bibliothèque municipale, encore une fois, non... je suis pas perdu en fait... Salarié, 35 ans.

- Pour la [recherche] je suis très peu ordinateur, moi, je me fie surtout au rayon, enfin, sur ce qu'il y a sur les rayonnages... [demander aux bibliothécaires], ça m'est arrivé. Chômeur, 45 ans.

- Non, je suis autonome. » Employé, 25 ans.

Ce qui émerge in fine, c'est la nécessité d'une politesse discrète à l'entrée de la bibliothèque et une autonomie minutieusement aménagée et pesée, qu'elle concerne la recherche documentaire, le choix parfaitement contingent d'une œuvre, l'utilisation d'Internet ou des espaces de travail. Toutes deux devraient, idéalement, céder à une franche chaleur lorsque l'utilisateur exprime une demande. De même, quelques-uns recherchent une forme d'anonymat, mais ceux qui fréquentent la bibliothèque de longue date marquent souvent un goût appuyé pour le fait d'être reconnu, et plus encore, de se voir conseiller des animations adéquates. Un véritable casse-tête d'équilibre, basé avant tout sur l'observation expérimentée de l'attitude adoptée par l'utilisateur en fonction des flux de circulation propres à chaque bâtiment : la trajectoire de l'habitué qui va droit à son rayon favori ou de l'adolescent qui préfère éviter tout contact et déguste son autonomie, à l'utilisateur récent en quête de conseils ou au retraité cherchant à amorcer une discussion.

D'autre part, la nature de l'attente en matière d'accueil est aussi, évidemment, fonction de ce que l'on vient chercher à la bibliothèque : un document précis, des œuvres à lire ou écouter sans idée initiale précise, un lieu propice au travail, une ambiance conviviale... Evidemment, le type d'attente ne dépend pas uniquement de l'accueil. Une offre documentaire limitée par la taille de la bibliothèque et donc du fonds drainera essentiellement un public qui vient pour ses loisirs. L'horizon d'attente en matière de renseignement sera très probablement à l'avenant. Comme cela a été démontré en première partie, les bibliothèques plus grandes attirent un public recherchant plus d'autonomie que de convivialité. Cependant un accueil très réservé dans un petit établissement où la proximité est imposée sera ressenti d'autant plus durement. La nature de l'accueil comme le type d'offre (documentaire, d'aménagement, d'horaires) ciblent le type de public.

Les espaces

Les observations et entretiens démontrent qu'à l'évidence, le bâtiment conditionne en grande partie le public potentiel d'un point de vue numérique, les murs imposant une structure et des volumes. Pourtant, la marge des équipes en matière d'aménagement intérieur est considérable. Faire de la bibliothèque un lieu accueillant dépend en grande partie de l'inventivité des équipes et de leur connaissance des attentes du public.

L'aménagement des espaces est une des composantes essentielles de l'accueil. Ce que perçoivent avant tout les usagers, c'est l'ergonomie des aménagements, l'attention portée au confort et la commodité des déplacements, qui tous figurent à maintes reprises dans les entretiens.

Au-delà du caractère esthétique, attrayant et confortable des espaces intérieurs unanimement appréciés, un aspect remporte sans conteste l'assentiment général et serait l'un des principaux facteurs de fréquentation durable : la luminosité.

Les entretiens confirment que la question de la taille ne peut être tranchée indépendamment du type d'usage : il n'y a pas d'absolu en la matière.

Pour s'adapter aux besoins, l'évolutivité de la surface est un atout précieux, afin d'épouser la transformation des usages, d'intégrer de nouveaux supports, de proposer des services innovants.

La bibliothèque attrayante est confortable et polyvalente

Concernant les espaces intérieurs, le côté attrayant et confortable est la première chose que soulèvent les usagers.

« Oui, c'est beau, il a plein d'ouvertures, de grandes baies vitrées... » Employée, 33 ans.

« Là ça donne sur une petite verdure, c'est toujours très agréable, le cadre est maintenant, depuis que ça a été refait, nettement plus agréable. Enfin, vraiment tout a été repensé correctement et y a assez d'espace dans les allées pour être plusieurs sans se bousculer sans être les uns sur les autres, vraiment, ils ont bien fait !... » Employée, 44 ans.

Au-delà de l'esthétique, le confort est apprécié :

« C'est bien organisé au niveau de la structure, c'est une belle médiathèque au niveau de l'agencement, c'est très confortable, agréable de venir ici. » Etudiant, 20 ans.

« C'est moins agréable d'être là, assis, comme les jeunes, mais bon, ils sont là pour travailler, ce qui n'est pas mon cas, donc c'est mieux un petit fauteuil c'est plus agréable ! Y a pas de bruit, ou même, si y a des gens qui parlent, c'est pas dérangeant, c'est vraiment bien. » Employée, 44 ans.

Les personnes qui viennent profiter des places de travail évaluent la qualité de la bibliothèque à la sérénité qu'elle procure, à sa capacité à encourager la concentration :

« J'aime bien le fait qu'il y ait des tables séparées, enfin... moi, j'aime bien l'ambiance... qu'il y ait des tables séparées pour les personnes qui veulent travailler seules, pas qu'en groupe... Il y a tout... c'est pas des couleurs qui frappent... enfin, j'aime bien... » Lycéenne.

Notons que certains aménagements sont réellement propices à l'étude individuelle au calme, tout en apparaissant d'emblée agréables. Il en est ainsi à Goussainville, pour ne citer qu'un exemple.



Espace de travail lumineux à Goussainville

De la luminosité avant toute chose

L'aspect du bâtiment qui revient le plus fréquemment dans les entretiens, le plus unanimement apprécié, c'est la clarté. Qu'elle soit naturelle ou artificielle, elle correspond à l'image idéale générale d'une bibliothèque contemporaine :

« [Le bâtiment] est bien, moi ce que j'aime c'est qu'il est lumineux. » Employée, 59 ans.



Lumière naturelle à Pierrelaye et Saint-Ouen-l'Aumône

« Quand c'est ouvert, là, c'est bien éclairé, avec les baies vitrées. » Lycéenne.



Lumière artificielle à Enghien-les-Bains et Montmorency

A la recherche de la bonne dimension

« C'est pas une question de taille, c'est une question de trouver ce qu'on cherche, en fait ! » Mère au foyer, 54 ans.

Si quantitativement, il existe une surface adéquate aux besoins du bassin de vie, pour ce qui relève de « la réalité vécue », il n'est pas de taille idéale.

« Je suis allée à la BnF, c'était trop grand, trop de monde, j'y suis jamais retournée ». Lycéenne.

Certains recherchent un endroit intimiste, convivial, où la circulation est aisée, et la fréquentation familiale facilitée par la surface limitée.

« Ah, l'intérieur, c'est bien. C'est pas trop grand. C'est juste comme il faut pour une bibliothèque dans le quartier. Parce qu'après, c'est trop grand. Non. Et puis c'est joli, ici, c'est mignon ici. Sarah elle aime bien être ici. » Employée, 42 ans.

« Je trouve qu'elle est juste comme il faut. En fait je n'aime pas les endroits trop grands, je trouve ça trop impersonnel, trop froid. Alors que là, vous voyez, c'est plus convivial, quoi on se sent mieux... » Employée, 59 ans.

D'autres usagers, prioritairement intéressés par les documents, considèrent que, plus une bibliothèque est grande, plus le choix est important. En conséquence, ils plébiscitent un établissement de grande taille.

« Oh oui, bah plus y a de choses, plus c'est intéressant, forcément ! Moi je préfère quand il y a plein de choses, quand c'est grand ! La bibliothèque, bon, si elle était plus grande, c'est toujours mieux...? Je sais pas, ça serait bien... acheter des livres et en mettre d'autres ! » Chômeuse, 48 ans.

D'autres enfin, attachés à l'anonymat relatif d'un grand établissement, ou jouissant de grands espaces qu'offrent les bâtiments publics, se prononcent franchement pour une surface conséquente. Parfois même usent-ils des mêmes arguments que ceux qui penchent pour une petite bibliothèque : un vaste espace permet d'accueillir plus de monde, ce qui ne saurait nuire à la convivialité.

« Moi, personnellement, je la trouve très grande, et c'est pas plus mal non plus. c'est très calme. On n'a pas l'habitude d'avoir des grands espaces, je la trouve très grande, c'est pas plus mal. Ça permet de mettre des choses dedans, c'est mieux pour la circulation, la convivialité... ». Etudiant 20 ans.

Il semble donc que la taille du bâtiment fasse l'objet d'attentes et d'appréciations contradictoires selon les usages et le type de fréquentation : de travail ou de prêt, seul ou en famille...

L'important, pour qu'une bibliothèque rencontre son public, est d'avoir bien identifié le ou les types d'usages de la bibliothèque et d'y adapter les aménagements proposés.

Adéquation aux besoins : varier les types d'espaces

Le type d'espace qu'il est judicieux de proposer est une question éminemment délicate. Tout comme une offre documentaire, un type d'espace conditionne un type d'usage. C'est ce que l'on a exprimé précédemment sous la formule : « la bibliothèque crée son public », quantitativement, mais aussi qualitativement. Sans surface suffisante et sans espace de travail, tout le public scolaire et étudiant sera d'emblée écarté de la bibliothèque. Les usagers ne s'y trompent pas quand ils spécialisent leur utilisation de chaque équipement : ainsi un élève peut-il travailler en groupe avec ses camarades dans la bibliothèque située à proximité du lycée, organiser des séances de travail dans celle proche de chez lui et chercher des documents dans une troisième.

Cela dépend, qui plus est, de la perception du lieu par chaque personne ou des attentes qu'elle peut avoir : rencontrer du monde, ou trouver des documents anonymement, même si certains aménagements induisent fortement une perception plutôt qu'une autre :

« Moi, j'aime bien la bibliothèque, en plus, je connais personne ! »

« Non, [la bibliothèque ne me donne pas forcément envie de rester]. C'est censé être un endroit de détente, mais c'est plus adapté à une ambiance sérieuse, on va dire... enfin, pour travailler, c'est bien, mais pour rester, lire, tout ça, non, c'est pas trop le cadre qui... Ça devrait être plus discret, chacun dans son coin pour lire tranquillement, pas d'allées grandes comme ça... non, ça vraiment je trouve pas ça terrible... ce serait vraiment des petits fauteuils un peu partout, pour que les personnes lisent... parce que lire, franchement... moi, je préfère lire seule qu'avec une personne qui lit à côté de moi, j'entends ses feuilles... je veux être tranquille, en fait, dans ces moments-là... » Lycéenne.



A Franconville ou Saint-Ouen-l'Aumône, certains aménagements invitent à la détente.

Certains lieux, y compris au sein d'une même bibliothèque, invitent davantage au prêt, permettent de passer un moment à plusieurs ou induisent une attitude studieuse.



Ces espaces à Goussainville suggèrent davantage l'étude.

Evolutivité

Pour proposer une offre adaptée à la variété des attentes, rien ne vaut un bâtiment susceptible de subir des évolutions. Disposer d'un espace modulable permet de suivre les évolutions des pratiques culturelles. Dans les cas étudiés, les bibliothèques qui proposent de nouveaux espaces ont dû effectuer des travaux. A Franconville le nouvel espace multimédia propose, outre le Wifi, des écrans de consultation de DVD. La création d'un tel espace a permis à la bibliothèque de toucher un public nouveau. Et ce, d'autant plus que le mobilier haut fait référence à une cafétéria et permet d'y installer son ordinateur portable : les lycéens et étudiants en profitent pleinement, mais l'espace est aussi utilisé régulièrement par des retraités qui ont besoin de se connecter. En ce cas, on peut dire qu'un service crée en quelque sorte un public spécifique.



Le Spot à Franconville

Ce sont les salles d'animations qui posent le plus grand problème lorsqu'elles n'ont pas été prévues d'emblée. Plusieurs bibliothèques observées doivent, lors de chaque animation, déplacer une partie de leur mobilier et mettre de côté les documents. Les publics et les usages s'excluent alors : le mercredi, il faut ainsi demander aux plus grands de trouver d'autres endroits pour faire leurs devoirs afin d'être en mesure de proposer des animations pour les plus jeunes.



Espace animation à Goussainville

Facilité de repérage et ergonomie de la circulation

On peut voir la circulation dans les espaces comme la résultante des contraintes du bâtiment. Mais elle peut aussi faire l'objet d'un projet visant à mettre en œuvre un déplacement aisé pour l'utilisateur, lui permettant d'être autonome. « L'enchaînement des espaces doit être perceptible par l'utilisateur dès l'entrée à la bibliothèque »¹³. Une bibliothèque où les espaces ne sont pas clairement définis, où la circulation ne va pas de soi, est un handicap pour les usagers.

Connaître le public adapté à chaque horaire

L'insuffisance ou l'inadaptation des horaires d'ouverture des bibliothèques est fréquemment évoquée. C'est « la première contrainte reconnue par les personnes interrogées » selon l'étude *Happy Hours*¹⁴ réalisée par le MOTif en 2010 dans cinq communes franciliennes.

Au-delà des moyens alloués en termes de ressources humaines, la question de l'amplitude d'ouverture sur la semaine renvoie à des choix internes d'organisation du travail ainsi qu'à la configuration des locaux, plus ou moins gourmande en personnel pour assurer l'accueil au public. Ces questions n'entrant pas dans le choix de la présente étude, on considérera comme une donnée de fait l'amplitude horaire proposée par une bibliothèque et on s'interrogera sur le choix des jours et des plages horaires d'ouverture.

Y a-t-il, en la matière, une solution unanime qui soit facteur de réussite ? A l'évidence, non. Les entretiens menés dans le cadre de cette étude aboutissent aux mêmes conclusions que l'étude *Happy Hours* : à chaque type de public ses besoins en termes d'horaires. Il faut donc s'interroger sur le projet assigné à la bibliothèque, du type de public qu'on prétend desservir et des services qu'on souhaite offrir. S'il est presque illusoire pour un seul établissement de vouloir desservir tous les types de public et offrir tous les types de service, choisir d'exclure l'un ou l'autre public ne peut se faire qu'en connaissance de cause. Là réside la réussite d'une bibliothèque : adapter résolument les horaires aux besoins du territoire, en ayant conscience des failles de l'offre et en tentant, lorsque cela est possible, de proposer un complément.

¹³ Anne-Marie Chaintreau, Jacqueline Gascuel, *Votre bâtiment de A à Z*, éd. du Cercle de la Librairie, Paris, 2000, coll. Bibliothèques.

¹⁴ Plein Sens, *Happy Hours : Evaluation de l'impact des horaires d'ouverture sur la fréquentation et les usages des publics en bibliothèque publique*, Le MOTif, 2011. Disponible en ligne sur <http://www.lemotif.fr>.

Comment arbitrer entre efficacité et efficacie ? Par exemple entre une bibliothèque pleine le samedi, et donc très utilisée, et une bibliothèque ouverte en heures creuses permettant à un public différent de venir ? Quelles sont les conséquences si l'on tente de spécialiser chaque créneau pour chaque usage spécifique ?

La fréquentation selon les jours de la semaine

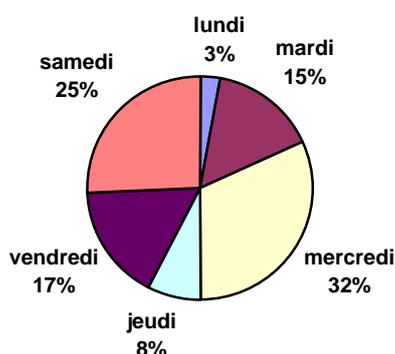
Ces données sont une photographie à un moment donné du phénomène de la fréquentation dans les bibliothèques valdoisiennes. Certes, la majeure partie de la population travaille moins le samedi que le jeudi. Mais nous n'avons pas, en l'occurrence, les éléments pour déterminer dans quelle mesure les bibliothèques sont adaptées aux besoins, ou bien si ce sont elles qui induisent un rythme de fréquentation. Nous ne pouvons que constater la grande similarité de la répartition de la fréquentation et des horaires d'ouverture. Ce qui permet d'atteindre un niveau de réussite assez élevé en terme de chiffres de fréquentation. Nous verrons cependant, ci-dessous dans les entretiens qui pourtant concernent les usagers effectifs, que ces horaires ne sont pas adaptés à tous les besoins et privent donc les bibliothèques d'un autre type de public.

Les deux tiers des entrées sont réalisées les mercredis et samedis, jours traditionnels de forte fréquentation des bibliothèques. La faiblesse des entrées les lundis et jeudis est renforcée par le fait que de nombreuses bibliothèques sont fermées ces jours-là, comme le montre le tableau ci-dessous. Ce dernier regroupe toutes les bibliothèques valdoisiennes, y compris les plus petites qui ont des plages horaires réduites et ne sont pas ouvertes tous les jours.

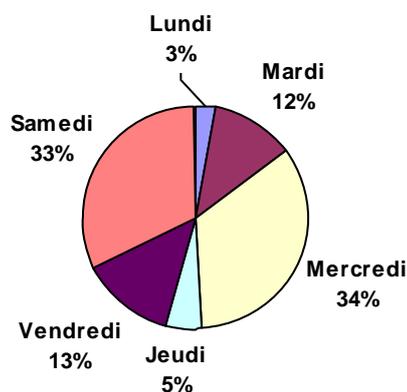
	Moyenne du nombre d'heures d'ouverture	Proportion de bibliothèques ouvertes
Lundi	3h	13%
Mardi	3h40	59%
Mercredi	5h25	85%
Jeudi	3h30	34%
Vendredi	3h47	68%
Samedi	4h54	79%

Tableau de répartition des heures d'ouverture dans le Val-d'Oise

Proportion d'heures d'ouverture rapportée aux bibliothèques



Répartition du nombre d'entrées selon les jours de la semaine



Les horaires d'ouverture semblent correspondre aux pratiques : le nombre d'entrées et les heures principales d'ouverture se répartissent de la même façon

A chaque usage, un horaire

Les horaires actuels sont adaptés à l'activité de prêt. Conséquence de l'histoire des bibliothèques, elles desservent donc surtout des actifs qui viennent en priorité le samedi. Globalement, toutes les personnes qui travaillent sont satisfaites des horaires. Elles s'arrangent pour venir le samedi et y trouvent quelques avantages : elles y viennent en famille et en profitent pour sensibiliser les enfants aux livres, à la musique ou pour y trouver de l'animation.

« Oui [les horaires correspondent à mon emploi du temps]. Moi, je viens le samedi. Comme ça, c'est bien, je travaille pas. Faut aussi qu'ils se reposent, et la bibliothèque est déjà beaucoup ouverte, quand même. » Employée, 59 ans.

Actifs et public familial : le samedi, avant tout

Les actifs qui revendiquent l'ouverture le soir sont très peu nombreux. Peut-être notamment parce que peu d'entre eux semblent se permettre ces détours dans le flux tendu de la semaine.

« Non. Déjà, j'ai des horaires de bureau, le temps d'arriver ici la bibliothèque est fermée. Donc, oui, il doit peut-être me rester une demi-heure de battement pour venir à la bibliothèque, mais bon, après, on a une vie privée qui fait que, le jour où je peux venir à la bibliothèque de manière pérenne, c'est le samedi... sinon, les jours de congé. » Salarié, 38 ans.

« *Et si la bibliothèque était ouverte à d'autres moments, tard un soir, est-ce que vous viendriez plus souvent ?* »

- Non, pas avec les enfants. » Profession libérale, 35 ans.

« On travaille, enfin, moi je travaille et je rentre tard, donc... Enfin, je sais que pendant un temps ils faisaient une nocturne, je sais pas si elle existe encore, donc ça m'a permis de venir une fois ou deux, mais sinon, entre le mercredi et le samedi, j'arrive toujours à m'arranger. » Employée, 41 ans.

Ceci peut être spécifiquement lié à la taille de la ville ou à la structure familiale et donc être relativisé.

Chômeurs, retraités et horaires décalés : profiter des heures creuses

En revanche, ceux qui travaillent en horaires décalés, les inactifs, chômeurs ou retraités, sont les premiers à demander une extension des horaires durant la journée et davantage de jours par semaine.

« Une chose que je trouve dommage pour les bibliothèques, c'est que ce soit pas ouvert dans la journée... Depuis quelques mois je suis au chômage, ça me plairait bien de venir ici quand il y a personne ! Parce que y a pas mal de gens concernés, y a pas que des actifs, y a les étudiants, y a les retraités, y a les chômeurs ! Je trouve que la bibliothèque ça pourrait être un bon lieu d'échanges, de rencontres, d'ateliers... même les mères au foyer qui ont des enfants en bas âge, c'est plus facile de déplacer les enfants dans la journée, au lieu d'aller au supermarché ! Le samedi on vient avec les enfants, même nous on n'a pas le temps de rester ! » Chômeuse, 48 ans.

« J'aimerais bien qu'il y en ait plus, en fait, des horaires d'ouverture. Le lundi, c'est fermé, le mardi, c'est fermé et le jeudi c'est fermé... Donc on a en fait le mardi à partir de 15h, et le mercredi toute la journée, et le vendredi, et un peu le samedi. Donc ça nous fait... 2 jours plein temps. Oui, [des journées] complètes, c'est mieux pour le travail, pour les recherches, c'est mieux... » Chômeur, 45 ans.

« J'aimerais en fait pouvoir venir à n'importe quel jour de la semaine. Moi, le lundi, par exemple, j'aimerais bien pouvoir venir le lundi. Parce que le mardi je suis prise, et donc je peux pas venir le mardi ! Alors après ça m'oblige à attendre le mercredi, en fait. » Mère au foyer, 54 ans.

« Oui, pour moi, les horaires la journée sont adaptés parce que j'ai des horaires décalés, donc, vous voyez par exemple là je commence à 16h30 aujourd'hui, j'ai largement le temps avec mes enfants pour venir. Ou alors je vais travailler du matin, donc je vais venir l'après-midi, donc, pour moi c'est pratique. » Employé, 38 ans.

« [Les horaires d'ouverture], c'est un bordel fini... Parce que c'est trop fermé, c'est-à-dire que c'est pas assez ouvert le matin, avec les scolaires et tout le bazar... c'est-à-dire que le matin, quand on est disponible, quand on passe, on voudrait avoir une heure d'ouverture normale, moi je trouve que ce serait bien... » Retraité.

De ce cas précis, la réussite ne peut être évaluée qu'en rapport avec un projet précisément défini. En effet, si on choisit d'ouvrir la bibliothèque moins tard le soir au profit de journées continues en semaine en plus du mercredi et du samedi, on peut diversifier son public du point de vue socio-démographique. On rend ainsi un service spécifique à un public qui dispose de temps libre de manière décalée par rapport au reste de la population et peut avoir besoin de documentation sur la formation et la, recherche d'emploi ou profiter de l'accès Internet par exemple.

Etudiants et scolaires : « la bibliothèque en complément »

L'autre public qui se dégage et fréquente également à des horaires « décalés » par rapport aux périodes de grande affluence, est constitué d'étudiants et de scolaires. Ces derniers peuvent venir après les cours ou entre les cours jusqu'à 18h-19h pour les scolaires, plus tard encore pour les étudiants, qui sont les plus nombreux avec les chômeurs à souhaiter une ouverture le dimanche.

« Ca ouvre trop tard, et ça ferme trop tôt... A part le mardi, c'est intéressant, ça ferme plus tard, mais sinon, le fait que ça ouvre à 10h et que ça ferme à 17h30/18h, c'est pas... Par exemple, lundi, jeudi et dimanche, fermé ! En plus, par exemple jeudi, quand je rentre, c'est fermé... que ce soit ouvert 5 jours sur 7 déjà et que ça ouvre pas à 2h et que ça ferme plus tard. Enfin, par exemple, quand on termine les cours c'est fermé pour venir en complément, tout ça, c'est fermé. » Lycéenne.

Evidemment, cibler ce public en terme d'horaires implique d'avoir une offre adaptée : des documents de référence adéquats à chaque niveau, des espaces pour le travail silencieux et pour le travail en groupe.

Le mercredi, les emprunts sont plus nombreux, particulièrement dans l'espace jeunesse, où beaucoup de mères accompagnent leurs enfants. Le samedi et, lorsque l'établissement est ouvert, le dimanche, les emprunts sont importants et le public très varié, bien que les actifs y soient majoritaires.

Du lundi au vendredi sont davantage présents des étudiants, des demandeurs d'emploi et des retraités. Si ces derniers s'intéressent à la presse et aux livres ou autres supports, les premiers utilisent essentiellement les places de travail et ordinateurs. Certains actifs sont également présents ; ils sont généralement moins diplômés que ceux venant le week-end, car leurs horaires sont souvent plus morcelés. Les trois-quarts viennent seuls, alors que le week-end ils ne sont plus qu'un sur deux à ne pas venir accompagnés.

Lisibilité ou complémentarité : deux moyens différents pour élargir les publics

Arbitrer entre lisibilité et adaptation des horaires d'ouverture n'a rien d'évident. Proposer des horaires très lisibles par leur constance sur la semaine, donc aisément mémorisables, c'est faciliter la venue d'usagers occasionnels, ce qui est une façon d'élargir les publics. Une autre façon est de viser des cibles particulières en proposant des horaires variés, sachant que les habitués finissent par mémoriser les créneaux qui les concernent.

Ainsi, à la bibliothèque de Pierrelaye, la grille des horaires peut désarçonner de prime abord (voir page suivante) :



Horaires d'ouverture de la Bibliothèque		
Mardi	11h15 - 12h00	15h00 - 18h30
Mercredi	9h30 - 12h00	13h30 - 17h30
Judi	11h15 - 12h00	13h30 - 17h30
Vendredi	11h15 - 12h00	13h30 - 17h30
Samedi	10h00 - 12h00	14h00 - 16h00

Bibliothèque Municipale de Pierrelaye
2 rue de la paix
95480 Pierrelaye
bibliotheque@ville-pierrelaye.fr

Horaires d'ouverture à Pierrelaye

Cette complexité peut décourager de nouveaux usagers. Pourtant, il s'agit en l'occurrence de s'adapter aux horaires de la maison de retraite qui se trouve à proximité. Donc, à l'usage, chacun retient l'information qui lui convient.

En attestent également les entretiens : chaque personne interrogée connaît par cœur les heures auxquelles elle peut se rendre à la bibliothèque. Donc, la complexité des horaires n'est pas rébarbative lorsque l'on connaît l'établissement, et que l'on est habitué : on finit par évacuer les informations non pertinentes.

Par conséquent, pouvoir trancher entre efficacité et efficience, lisibilité et spécialisation ne peut résulter que d'un projet assumé. Car définir les horaires, ce n'est pas seulement établir des règles, c'est aussi déterminer qui seront les usagers.

Il est ainsi manifeste que les actifs qui se rendent en bibliothèque pour emprunter le samedi sont largement satisfaits. Ceux qui expriment leur mécontentement sont ceux qui cherchent un endroit convivial, où les magazines sont à disposition : les chômeurs, les personnes âgées, les mères au foyer. Ou encore, les scolaires ou les étudiants qui cherchent des endroits propices à l'étude hors de chez eux et hors des heures d'enseignement et plébiscitent donc l'ouverture le soir. Ceux qui disent souhaiter une ouverture dominicale semblent appartenir à l'un de ces 2 groupes.

D'une part, l'équipe a le choix d'ouvrir à des moments de grande fréquentation : la bibliothèque sera pleine, chacun appréciant l'affluence et se félicitant du taux d'utilisation de l'équipement. D'autre part, elle peut aussi ouvrir à des heures plus creuses, laissant femmes au foyer et chômeurs profiter des instants pendant lesquels leur entourage est occupé, et

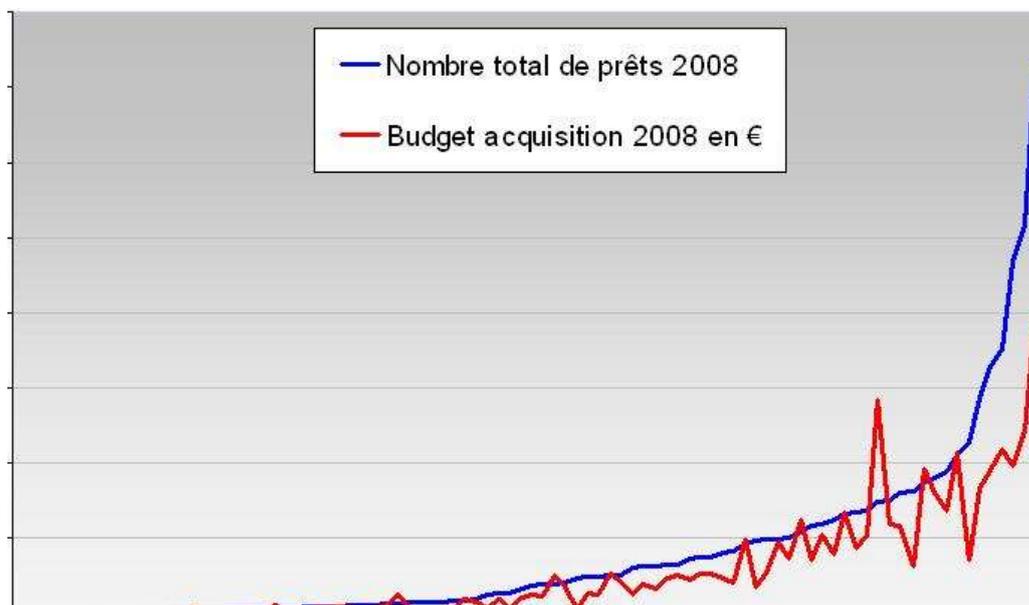
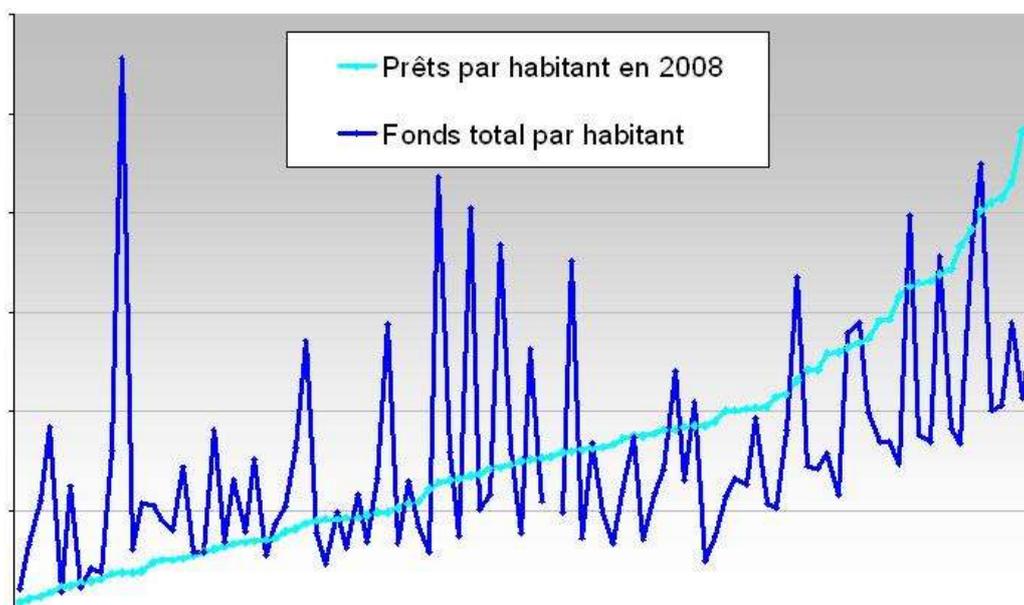
aux retraités, des heures plus calmes qu'ils apprécient. Ou, pour satisfaire un peu les deux, proposer des horaires spécifiques à chaque usage pour diversifier au maximum les publics desservis. Ou encore proposer des horaires d'une lisibilité exemplaire, pour donner une chance aux non habitués de trouver un jour le chemin de la bibliothèque durant les heures d'ouverture.

Tels sont les dilemmes qui émergent à l'issue de la présente étude qui permet de tirer cette conclusion : en matière d'horaires, tout dépend de l'usage, du type de bibliothèque (établissement de proximité, de prêt, ou équipement important à l'offre très variée), du contexte local et du projet.

Adapter l'offre documentaire

Perspective globale

Les éléments statistiques suggèrent que le nombre de prêts ou la fréquentation augmentent à mesure que la taille de la collection s'accroît. Il en est naturellement de même pour le budget d'acquisition.



Il convient cependant de nuancer ce constat. C'est ainsi que la médiathèque de Franconville a vu son fonds se réduire et ses prêts augmenter, alors même que son budget d'acquisition n'avait pas crû. Après un gros travail de désherbage¹⁵ mené en 2008-2009 et un effort de présentation en rayon, on a constaté une importante hausse des prêts en 2008 et surtout en 2009. Il ne s'agit là que d'un exemple parmi d'autres de ce phénomène important.

Nouveautés, adéquation, adaptation, évolution !

La nuance des attentes est très importante. Outre la diversité des usages du lieu, l'horizon d'attente en direction de la collection peut varier de documents récents, voire d'actualité, à ceux de références en un domaine, au manuel le plus répandu pour une discipline et un niveau donné. Dans tous les cas, s'il est délicat de mesurer numériquement l'adaptation d'une collection, les propos des usagers attestent d'une analyse intransigeante qu'ils font de l'offre documentaire lorsque leur besoin est bien circonscrit. C'est essentiellement vrai pour les élèves ou étudiants. En l'absence d'exigence définie, la nouveauté et la variété sont les critères principaux.

L'attrait pour les nouveautés

Accéder à des ouvrages nouvellement sortis peut refléter une préférence au sein de l'offre d'une bibliothèque. Dans cette enquête, cette préoccupation ressort essentiellement des discours féminins.

« Moi j'aime bien qu'il y ait un large choix de choses différentes, des choses récentes, ouais j'aime bien voir les choses récentes arriver ! » Chômeuse, 48 ans.

Mais disposer des « nouveautés » peut aussi conduire à fréquenter une bibliothèque plutôt qu'une autre.

« Au début, j'utilisais la bibliothèque que l'on a sur mon lieu de travail, et puis comme ça m'intéressait un peu moins, et puis comme ils mettaient un peu plus de temps à avoir les nouveautés... » Employée, 44 ans.

Lorsque l'équipe de la bibliothèque n'a pas travaillé en priorité sur l'actualité de l'offre, ce peut être relevé par les usagers.

« Ce que je recherche comme livre, c'est surtout les livres qui sont sortis. [Les nouveautés]. Ça manque un peu [ici] je trouve. » Mère au foyer, 54 ans.

Disposer de nouveautés peut satisfaire chaque segment du public. Il existe d'autre part des fonds qui sont propres à attirer plus particulièrement une partie du public.

Adapter l'offre aux besoins du public et le faire en connaissance de cause

Analyser les besoins présents sur le bassin de population¹⁶ et tenter d'y répondre, tel est, pour l'offre documentaire, le premier facteur de réussite, sur le long terme, qui apparaît dans l'étude. Certes, les besoins évoluent au cours de la vie d'une même personne, mais les besoins en ouvrages de référence pour des collégiens ou des supports en gros caractères ou livres lus pour les malvoyants demeurent constants. Lorsque l'utilisateur attend que la collection réponde à un vrai besoin scolaire ou de formation ou bien encore tienne compte d'un handicap, par exemple visuel, il s'exprime nettement sur ce qui lui apparaît comme une déficience de l'offre.

¹⁵ Le désherbage consiste à retirer des ouvrages des rayons en libre accès en fonction d'un certain nombre de critères (obsolescence du contenu, usure physique, absence de prêts sur une période donnée...)

¹⁶ Par la connaissance des formations proposées sur la commune et dans les communes environnantes, la proportion de scolaires, d'étudiants, de personnes âgées souffrant potentiellement de difficultés de lecture, de personnes sans emploi et recherchant des formations, on peut projeter le type et le niveau des ouvrages que l'on peut proposer.

En témoignent ces propos d'usagers. La première personne interrogée relève une inadéquation entre ses exigences et le niveau de l'offre documentaire :

« [Je ne trouve] pas tout le temps [ce qu'il me faut]... Y a des matières où on trouve pas... par exemple, SVT je trouve pas tout ce que je veux... Je trouve qu'il y a pas assez de livres... enfin, par exemple moi, je suis au lycée, et pour les lycéens, je trouve qu'il y a pas assez de livres... c'est plus pour un niveau supérieur... » Lycéenne.

D'autres usagers soulèvent le manque de supports adaptés à leurs contraintes :

« Il manque beaucoup plus de lectures en CD... parce qu'avec ma vue qui baisse, c'est vrai que ça manque... d'abord c'est pas bon pour moi, ça me gêne, c'est pas bon pour la bibliothèque non plus, parce que ça manque, ça fait un trou... et il est vrai que s'il y avait plus de lectures audio, ça faciliterait peut-être certaines choses... » Retraité.

De plus, lorsque ce type de fonds est développé, il faut veiller à son adaptation jusque dans les détails. La bibliothèque d'Enghien-les-Bains, en particulier, a agrandi son fonds de textes lus mais s'interroge, car ils sont désormais proposés en format MP3, tandis que le public visé n'est que rarement équipé de lecteurs MP3. En revanche, lorsque les documents spécifiques à un type formation est présent, le public n'hésite pas à s'en féliciter, comme cet étudiant en anglais qui fréquente l'établissement d'une autre commune que la sienne parce qu'il est pourvu de casques d'écoute et de logiciels nécessaires à sa formation, dont il ne dispose pas lui-même :

« Moi, en fait, j'étais venu parce que je suis en anglais, et il fallait que j'écoute un document en anglais. Comme c'était quelque chose que j'avais pas chez moi, je suis venu le consulter directement ici... J'étais déjà venu voir un petit peu ce qu'il y avait... et puis j'ai demandé aux personnes de l'accueil et puis y avait les écouteurs, et tout le matériel. » Etudiant, 20 ans.

En définitive, si, à chaque âge et moment d'une vie, les demandes diffèrent (selon que la personne est en formation, jeune parent, dans une démarche de lecture de loisir, en reconversion professionnelle...), la variété et l'évolution de l'offre permettent de satisfaire le public tout au long d'une vie. Une collection qui se renouvelle et surtout qui évolue est l'une des clefs principales de réussite.

Variété de l'offre

L'éventail des besoins et des envies est si panaché que proposer des documents relevant de domaines, niveaux et supports variés est impératif. On peut rappeler dans ce domaine l'injonction bien connue de Michel Melot :

« Pour atteindre son seuil critique, il faut que la bibliothèque ait de nombreux lecteurs et bien d'autres usages que la simple lecture. La bibliothèque n'existe que par la communauté [...] [Le bibliothécaire] ne parle pas pour lui-même mais pour la communauté qu'il sert. Il doit en refléter les goûts et les opinions, mais aussi les ouvrir à d'autres. Son choix doit être celui de la pluralité [...], cette "bigarrure" qui caractérise les sociétés libres ¹⁷. »

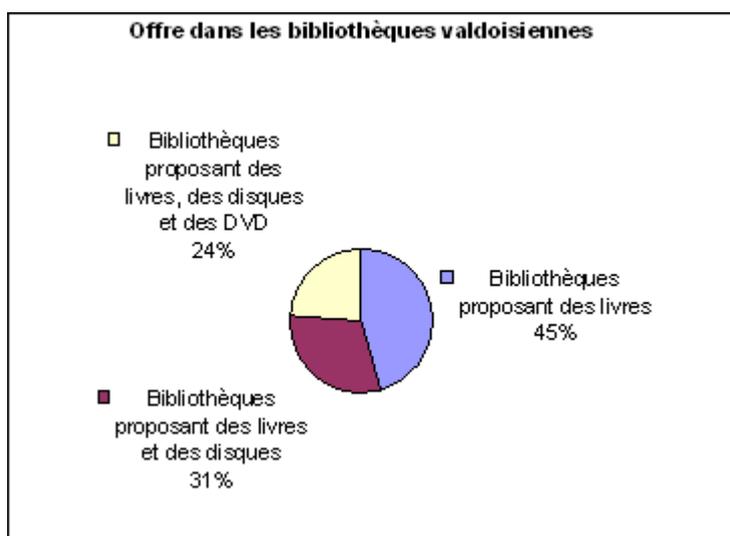
L'impression de choix est centrale dans le sentiment de satisfaction du public :

« Y a pas mal de choix, c'est très varié. » Etudiant, 20 ans.

Il en est de même lorsqu'on évoque la variété des supports. La partie suivante détaille les différentes composantes du prêt et il est indéniable que le livre est encore le premier document emprunté. En la matière, les analyses statistiques corroborent la déclaration des

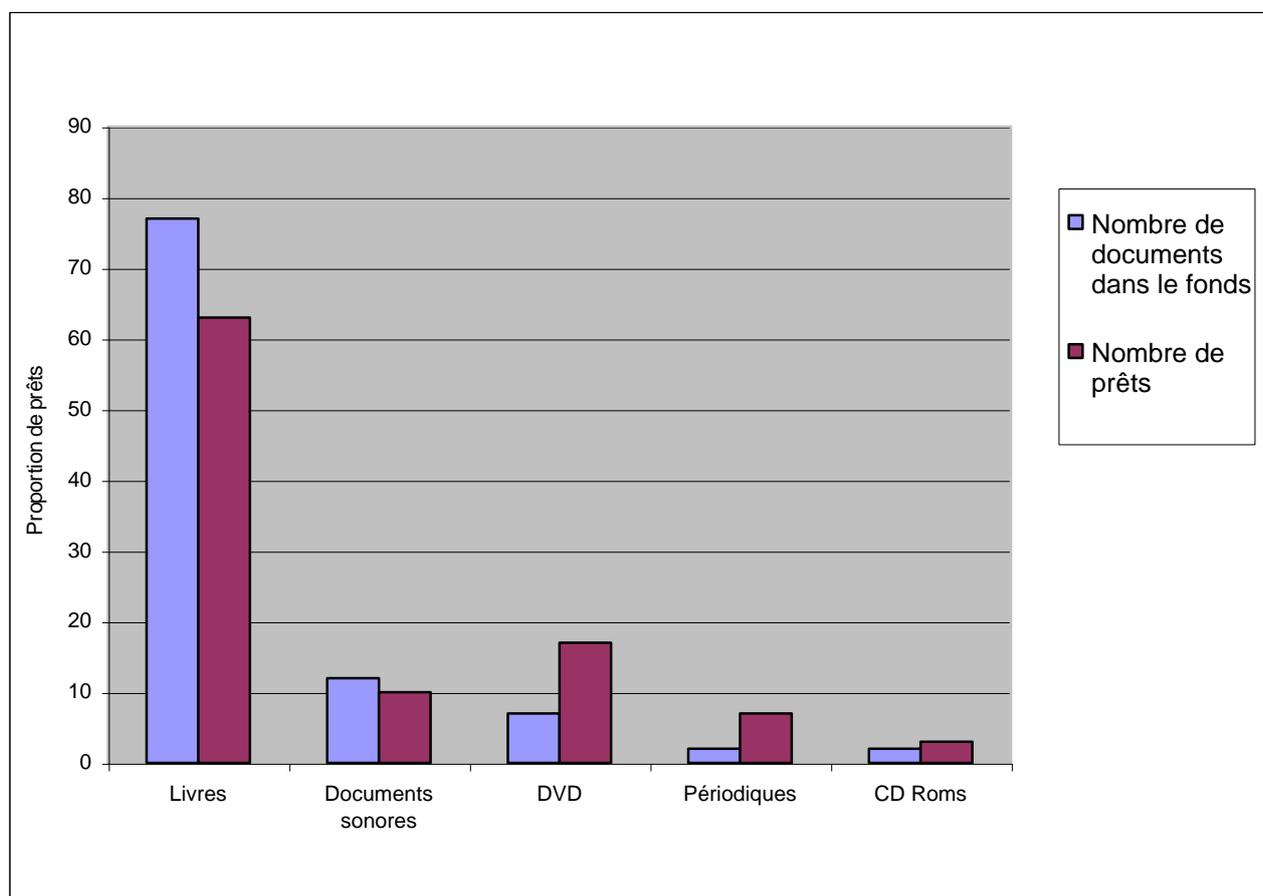
¹⁷ Michel Melot, *La sagesse du bibliothécaire*, éd. L'Œil neuf, Paris, 2004.

usagers lors des entretiens. Les livres représentent aussi, logiquement, la plus grande part du fonds.



Répartition des divers supports offerts dans les bibliothèques valdoisiennes

Pourtant, si l'on observe en détail le taux de rotation de chaque collection, ce sont les DVD et les périodiques qui sont le plus empruntés, relativement à la taille du fonds. Les DVD représentent ainsi 7% des fonds de Goussainville et 17% des emprunts, 7% du fonds à Enghien-les-Bains et 20% des prêts, ou encore 3% de la collection totale à Franconville mais 13% des documents emportés. Ils contribuent néanmoins à améliorer le taux d'utilisation globale de la collection d'une bibliothèque. Par ailleurs, les entretiens confirment que le public porte un grand intérêt à bénéficier de supports variés et de documents récents.



Le taux d'emprunt de chaque support à Goussainville

Evolution

Voir l'offre documentaire évoluer au gré des nouveaux genres et des nouveaux supports, percevoir la bibliothèque comme un lieu où l'on peut s'approprier ces innovations et nouvelles formes de création contribuent aussi largement à la pérennisation de la fréquentation. En atteste cette réponse d'un usager devenu habitué des bibliothèques :

« Vous m'avez dit que vous avez la carte depuis 10 ans. Mais j'aimerais savoir pourquoi vous vous êtes réinscrit, pendant 10 ans... »

- Parce qu'il y a des nouveautés ! Y a eu l'évolution des CD, des DVD... les DVD, au début, il y avait... 5 DVD, mais maintenant ça s'agrandit. Bon, c'est une bonne chose. Les jeunes ils ont leurs bandes dessinées, là... les japonais... ! Il y a un super rayon manga... Vous voyez, il y a plein de choses qui évoluent... » Retraité.

Encore faut-il que l'investissement dans un nouveau support soit réfléchi, adapté, évalué, réorienté au besoin. Prenons l'expérience de la médiathèque de Franconville. S'étant lancée dans l'offre de films classiques, le fonds rencontrait peu de succès. L'équipe a alors décidé d'acquérir des films plus récents et plus grand public, en pariant sur la dynamisation potentielle pour le fonds classique par la même occasion. La bibliothèque de Montmorency a quant à elle ajouté à son fonds de films documentaires des séries en DVD qui rencontrent le succès auprès du public.



La collection de DVD à Montmorency

Organisation et mise en valeur des collections

Toutefois, pour que l'introduction d'un nouveau fonds soit une réelle réussite, celui-ci doit être mis en valeur. Tout comme le choix de l'offre documentaire, la mise en espace doit être judicieusement adaptée au parcours du public dans la bibliothèque, à l'attrait pour les nouvelles acquisitions, facilitant la lecture globale de la collection.

Une organisation favorisant la lisibilité des collections : simplicité, homogénéité et clarté

En effet, si l'accès à la collection n'est pas travaillé, une politique d'acquisition ambitieuse ou innovante peut être vaine. Il s'agit littéralement de donner accès aux documents, en limitant le plus possible la nécessité d'acquis culturels pour se diriger dans la bibliothèque et dans la collection. Certains considèrent que c'est leur bagage universitaire qui leur permet d'être à l'aise :

« N'importe quelle bibliothèque n'est pas un labyrinthe, encore une fois, c'est par rapport à mon vécu, par rapport à mon expérience, par rapport à mes études... bien sûr, ça peut être un labyrinthe dans les grandes bibliothèques, effectivement, et là... l'intérêt d'avoir l'ordinateur pour la recherche. » Employé, 38 ans.

Le public est sensible à l'organisation générale de l'établissement, apprécie une structure intuitive. Les personnes interrogées n'hésitent pas à se prononcer sur les choix des équipes :

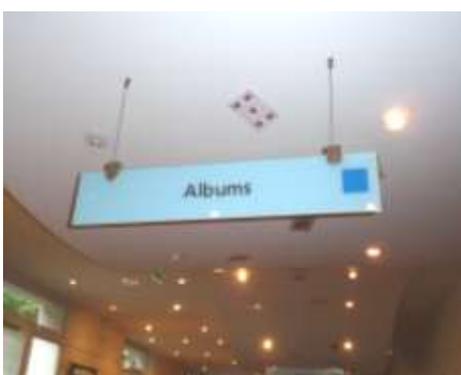
« C'est bien organisé au niveau de la structure déjà, on voit que c'est une médiathèque qu'est assez neuve... et y a pas mal de choix. Non c'est une belle médiathèque, au niveau du choix, au niveau de l'organisation, de l'agencement. » Etudiant.

Les usagers peuvent être intransigeants sur la facilité à trouver les documents qu'ils cherchent, et pas uniquement en termes de disponibilité :

« Je sais où je vais... Je viens dans le rayon où ça devrait être, et puis s'il n'y a pas, alors c'est au revoir, et puis c'est tout... je rentre chez moi... » Retraité.

De plus, pour le public qui vient pour emprunter et reste peu dans la bibliothèque, pouvoir trouver efficacement ce qu'il cherche est un critère de fréquentation. Même s'il ne sait pas toujours précisément ce qu'il cherche, la possibilité d'un emprunt rapide est un facteur de réussite indéniable auprès de ce public :

« Je sais où je vais donc je viens, je rentre et puis voilà. [A l'intérieur], c'est pratique. C'est bien placé et on s'y retrouve facilement quoi... Généralement, je fais mon choix et je pars. » Employé, 42 ans.



Exemples de signalétique claire à Enghien et Saint-Ouen-l'Aumône

La tentation d'une scénographie complexe est grande, notamment pour amener le public à s'intéresser à un nouveau fonds ou à un domaine « qui sort peu ». Pourtant, les observations révèlent que l'organisation la plus simple est également la plus opérante. Les entretiens confirment que la bibliothèque est généralement perçue comme un labyrinthe, mais celui-ci peut être perçu aussi bien positivement que négativement. Tantôt perçu comme un environnement abscons, tantôt comme un dédale de découvertes et d'îlots d'intimité, l'aspect labyrinthe peut être apprécié s'il ne désoriente pas mais se limite à un coin de la bibliothèque.

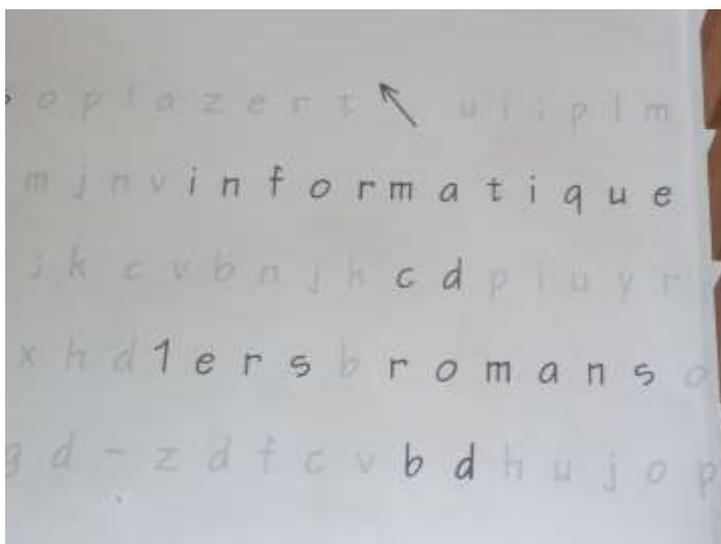
« Est-ce que vous vous repérez facilement, à l'intérieur de la bibliothèque ?

Pas trop... je finis par me retrouver, mais elle est pas trop grande, ça va... C'est pas une bibliothèque universitaire... on s'y retrouve... » Profession libérale, 45 ans.

Bah, non, au début, c'est un labyrinthe, je dois dire... C'est un peu normal, ça fait ça pour tout le monde... » Lycéenne.

Une impression d'opacité totale peut même pousser certains inscrits à éviter la fréquentation des rayonnages :

« C'est un labyrinthe à l'intérieur, mais maintenant, je sais, maintenant, je longe les allées, donc, je longe les allées d'un côté, de l'autre, en perpendiculaire... j'évite de faire le rayonnage, à moins que je cherche quelque chose... » Chômeur, 45 ans.



Signalétique conçue d'emblée avec le bâtiment à Pierrelaye

Les visites de terrain ont permis d'observer des signalétiques très diverses : certaines ont été établies dès la construction de la bibliothèque par des spécialistes, d'autres réalisées par les équipes elles-mêmes. Toutes, cependant, devraient répondre aux exigences définies au terme des observations : simplicité, homogénéité et clarté. Tels sont les maîtres mots d'une signalétique réussie et d'une circulation facilitée dans la bibliothèque, qui évitent l'écueil de l'intimidation culturelle.



Signalétique à Enghien-les-Bains

Néanmoins, lorsque les indications sont précises, rien n'empêche une certaine originalité dans la disposition du mobilier, telle que la décrit Michel Piquet :

« La bibliothèque correctement signalisée, c'est le labyrinthe positif, c'est le contraire de la jungle, c'est le labyrinthe attirant et instructif qui conduit au but tout en laissant des choix ouverts. »¹⁸

Un des panneaux conçus au moment de la construction à Enghien-les-Bains



Cette audace-là, maîtrisée, peut être positivement perçue par le public, qui recherche aussi des îlots d'intimité dans la bibliothèque :

« Moi j'aime bien ici, une espèce de labyrinthe ». Lycéen.



Signalétique à Pierrelaye et Enghien-les-Bains

¹⁸ Michel Piquet, *Court traité de signalétique à l'usage des bibliothèques publiques*. Paris, Editions du Cercle de la Librairie, 2003.

Le rangement contribue à la clarté et favorise la déambulation dans la collection

L'impression de netteté qui émane de rayons correctement rangés et surtout aérés génère un sentiment de clarté et facilite le repérage dans les allées. Il s'agit d'une contribution essentielle à la valorisation des collections qui incite l'utilisateur à flâner dans la bibliothèque, cependant que le foisonnement des livres génère un sentiment de confusion.



Le rangement et le mobilier peuvent avoir un impact sur l'attrait exercé par les collections

La mise en valeur

La valorisation d'un fonds contribue à dynamiser celui-ci, mais aussi à donner une impression de renouvellement.

« Y a pas mal de choix, je trouve que c'est bien fait, c'est bien présenté, je trouve que c'est une bonne idée d'avoir présenté comme ça. » Etudiant, 20 ans.

Mettre des documents en avant permet également de répondre à ce qu'attendent ceux qui se rendent en bibliothèque sans envie ou injonction précise : la découverte, la surprise, l'émulation.

« C'est pour ça que j'aime bien les présentoirs, comme ça, où ils sortent des livres des rayons, parce que, aller dans les rayons, comme c'est classé par auteurs, c'est classé par genre, on finit toujours par aller dans les mêmes rayons... » Chômeuse, 48 ans.

Toutefois, une valorisation efficace exige imagination et observation de l'attitude des usagers.



Aménagements à Saint-Ouen-l'Aumône pour présenter des DVD

Les moyens de mettre en avant des documents sont multiples : des tables de présentation aux vitrines et grilles à la présentation dans les rayons, et, cela va sans dire, à l'encart sur le site, le blog ou dans le magazine municipal.



Grilles de présentation des CD à Goussainville

Il peut s'agir de documents exhumés au hasard ou selon une stratégie prédéfinie : selon une thématique, un auteur, en cohérence avec des événements dans la ville, des animations, l'actualité. Là encore, il faut savoir être tactique dans la forme. Les observations ont attiré l'attention sur le fait qu'un ouvrage défraîchi de 1990 en présentation ne confère pas la même impression générale de la collection qu'un ouvrage plus récent. Par ailleurs, il est indéniable que disposer d'un mobilier adéquat, doté de grilles, de tablettes de présentation inclinées, est un sérieux atout, à prendre en compte prioritairement en cas d'achat ou de rachat de mobilier.



Diverses méthodes de valorisation des documents à Franconville et Goussainville

La présentation située dans les rayons eux-mêmes est aussi essentielle car ceux qui s'y rendent sont déjà intéressés par le domaine, et une simple mise en valeur d'un document dans le contexte de son fonds peut suffire à attirer l'attention.

« Si, oui, en fait, en papotant, on regarde et des fois, il y a des livres qui nous flashent et on va les regarder... » Adolescentes.

Nouveautés

Mettre en avant les nouveautés est plus essentiel encore. C'est d'autant plus important que la collection est petite. Sans compter que les usagers viennent explicitement à la bibliothèque pour faire de nouvelles découvertes.



Meuble spécifique pour présenter les nouveautés à Goussainville

Le paradoxe des tables de suggestions

De la plupart des entretiens ressort un désir de suggestions, d'inspirations en venant à la bibliothèque. Il est cependant manifeste que toutes les formes de valorisation n'ont pas un impact égal ou automatique. L'exemple des tables de présentation ou de suggestions est frappant. Leurs effets sont bien plus ambivalents que ceux de chariots de retour laissés en évidence. En attestent les nombreux témoignages d'usagers qui s'y servent, « en redemandant » en quelque sorte, et s'avouent le plus souvent déçus :

« Oh oui, [les tables], c'est bien aussi, ça permet de trouver des livres mais parfois je ne lis pas jusqu'au bout, parce que vous voyez, parfois on n'aime pas... » Retraité.

« Oui, ça m'arrive [d'utiliser les tables de suggestions]. C'est plus facile. Mais parfois je me trompe, hein, et je les lis pas jusqu'au bout, parce que parfois je n'aime pas trop. » Employé, 49 ans.

D'autres, qui s'affirment plus dilettantes, apprécient les tables de nouveautés ou de suggestions parce que justement, elles leur permettent de sortir de leur domaine de prédilection, bien qu'ils reconnaissent ne pas nécessairement lire les documents ainsi choisis :

« Donc les présentoirs, c'est bien, parce que ça sort du lot des livres qu'on aurait pas trouvés autrement. bon, des fois je les prends, et puis, je ne les lis pas vraiment, quoi ! Donc, moi je prends beaucoup et y a beaucoup de mouvement, quoi ! » Chômeuse, 48 ans.

Le public jeune, pragmatique, ne fait que peu usage des tables de suggestions, a fortiori lorsqu'elles ne proposent pas leur genre favori...

« Je pioche pas trop [sur les tables de présentation] parce qu'en fait, là, il y a surtout des romans. Y a pas beaucoup de mangas sur les tables de présentation, alors moi je préfère venir en chercher tout seul. » Lycéen.

L'une des solutions trouvées à la médiathèque de Pierrelaye est de laisser les documents en présentation sur les chariots de retour. A Franconville, l'équipe a trouvé une solution originale de présentation des coups de cœur.



Chariot de retour à Pierrelaye

Un support assez original qui renouvelle les coups de cœur des bibliothécaires à Franconville.



Il va sans dire que tous ces éléments éparpillés pour les besoins de la démonstration se complètent et se répondent en réalité. L'adaptation des collections, l'attention portée à la circulation, la valorisation des collections ne sont qu'autant de facettes d'un projet cohérent et concerté d'équipe et d'établissement. Être en mesure de fixer des objectifs explicites, c'est se donner les moyens d'évaluer précisément les effets et au besoin de les réorienter ou de les faire évoluer. Opérer un point régulier sur la réussite d'une politique, déclinée en un aménagement, un nouveau fonds, une communication adaptée, est une étape incontournable du cheminement vers le succès.

Le fonctionnement : une perception des contraintes relativisée par les usagers

Les analyses qui suivent souffrent à l'évidence d'un biais : résultant essentiellement de l'enquête qualitative, elles se fondent sur les réponses d'usagers qui ont été rencontrés dans les bibliothèques. L'on peut donc supposer que ce public est, de fait, adapté au fonctionnement existant des établissements. Que, par conséquent, toute critique à l'encontre du fonctionnement sera marginale, puisqu'il n'est pas inadapté au point d'empêcher les usagers répondant de se rendre dans une bibliothèque. On peut donc considérer que les usagers interrogés ont déjà évalué que, pour le moment, leur bénéfice à fréquenter la bibliothèque est supérieur aux contraintes que représente cette fréquentation.

Ainsi donc, qu'il s'agisse des tarifs ou des procédures d'inscription, les usagers ne semblent les estimer qu'à l'aune de ce que leur apporte la bibliothèque. En regard de ce qu'ils en tirent, ce n'est que peu contraignant. De même, les durées de prêt sont d'autant mieux acceptées que, ponctuellement, les usagers se voient octroyer des dérogations à la règle, ce qui renforce l'impression de personnalisation du service. La recherche de documents ou les horaires sont des questions autrement plus complexes à aborder, tant elles dépendent du type d'usage. Alors que la clarté est un gage de réussite pour les questions précédentes, il n'y a pas une seule réponse porteuse de succès pour les horaires. Il n'y a qu'une façon de prioriser le public, une modalité – l'adaptation ou la lisibilité -, et de constater si le résultat est adapté aux objectifs que la collectivité s'est fixés. A l'inverse, en ce qui concerne l'emprunt et l'utilisation des services, deux mots d'ordre fonctionnent à tout coup : clarté et facilité.

Modalités d'inscription

Globalement, les personnes interrogées ont oublié le coût précis de l'inscription et ne perçoivent pas la nécessité de prouver leur domiciliation comme une contrainte rebutante. La plupart raisonnent selon une logique essentiellement économique : « le coût est marginal par rapport à tous les documents empruntables, si l'on compare avec le fait de les acquérir. » Peu se réfèrent à une logique de service public qui se devrait d'être gratuit par principe.

« Et pour l'inscription c'est très simple ! La cotisation est pas chère, c'est 11 euros par an, je crois, pour tout ! Et encore, maintenant ils ont augmenté, parce qu'avant c'était 6 euros ! » Employée, 44 ans.

« Oui, [les tarifs d'inscription nous conviennent], pour qu'on fasse trois cartes ! Puis je vous dis, étant donné le tarif, quand on est vraiment lecteur, vu le tarif des livres. [Et la gratuité, c'est pas forcément un but]... C'est plutôt l'idée de dire, pour la somme qu'on donne, on a accès à énormément de livres... Oui, c'est énorme, c'est l'accès illimité en nombre, pour le prix... oui, c'est forcément intéressant. » Profession libérale, 35 ans.

Néanmoins, les questions de tarification en fonction de la commune de résidence, pour justifiées qu'elles soient par la contribution financière des habitants, peuvent aller à l'encontre du phénomène de migration vers une bibliothèque. Une tarification différenciée entre habitants de la commune et non résidents peut aboutir à une appropriation dissonante avec la présence de « migrants » de la lecture publique. D'autant plus que ces derniers se posent davantage la question en termes de distance-temps par rapport à l'offre dont ils disposent qu'en termes d'appartenance communale ou territoriale.

« Je sais que j'habite à Arnouville, que je vais à Gonesse, mais moi, j'aurais plutôt fait gratuit pour les communes, que ce soit Gonesse, Arnouville ou Villiers-le-Bel, quoi... c'est vraiment à côté, j'aurais fait gratuit. ». Lycéenne.

« C'est pas non plus excessif... je sais plus combien c'est, mais 5 euros et des poussières... Et divisé par 12 ! Et puis, quand on trouve ce qu'on a envie de lire... on va pas râler pour un abonnement qui coûte pratiquement rien pour l'année... Mais si on habite pas Méry, évidemment, c'est pas le même prix ! Et c'est un peu normal... en fait c'est notre bibliothèque. Ils ont qu'à faire la même ! Il y en a tellement qui descendent de là-haut, qui sont abonnés ici, ceux de Frépillon et Mériel... » Retraité.

« Est-ce que ça me gêne d'avoir à payer ? C'est une bonne question. Je dirais oui, comme n'importe qui, enfin, normalement, ça devrait être accessible à tout le monde... donc, a priori, je dirais oui... après, ça dépend du prix... c'est vrai que c'est une médiathèque de bonne qualité. Donc, pourquoi pas faire payer... mais un prix abordable. Mais qu'est-ce qu'un prix abordable, j'en sais rien. Mais a priori, c'est un lieu de culture et de savoir, donc c'est normal... » Etudiant, 20 ans.

Ceux qui considèrent qu'il devrait s'agir d'un service public gratuit pour tout le monde ne sont pas majoritaires. L'on peut néanmoins relever que, dans l'échantillon d'utilisateurs interrogés, ce sont les jeunes adultes qui mettent en avant cette notion.

« C'est gratuit, mais ça devrait être gratuit, même si on n'est pas de la ville... c'est un service public, après c'est une philosophie [...] lire aujourd'hui, donner l'opportunité à des personnes de choisir des livres gratuitement, de les emprunter... ça devrait être gratuit, tout simplement... il y a peut-être des impératifs de la vie économique [...] mais les bibliothèques pour moi, c'est un lieu où les gens doivent venir gratuitement, lecteurs et emprunteurs... c'est comme une église, je sais pas... les gens rentrent, c'est gratuit, on vous demande pas si vous habitez la ville, c'est un lieu de rassemblement... c'est gratuit pour lire... mais pour emprunter, il suffit

d'un petit truc pour que vous payiez, et c'est dommage... Et vous, vous trouvez ça normal qu'on puisse payer pour emprunter des livres ? La différence, c'est quoi... c'est une librairie, vous payez, mais en bibliothèque, ça freine. » Employé, 38 ans.

Règlements intérieurs et modalités de prêt, stratégies de facilitation

Au regard de la complexité extrême de certains règlements intérieurs ou modalités de prêt (quotas incompréhensibles ou détaillés à l'infini) qui a été constatée lors de l'enquête, il est légitime de s'interroger sur l'origine de l'évolution de la fréquentation par rapport aux inscrits. Certes, il s'agit d'usagers qui fréquentent la bibliothèque à d'autres fins que le prêt. Mais le dédale et la rigidité de certains règlements n'ont-ils pas contribué à faire croître le nombre d'usagers non inscrits ? L'étude ne s'est pas penchée en détail sur la question des quotas globaux de prêt, mais proposer un régime simple, quels que soient les supports, est déjà un atout sérieux pour réussir et satisfaire le public.

Règlements intérieurs

Certains règlements peuvent décourager par leur complexité, d'autres peuvent empêcher certains usages :

« Pour les exposés, on vient avec nos livres mais on travaille aussi surtout avec ceux de la bibliothèque, c'est aussi pour ça qu'on vient. Et puis maintenant on peut plus travailler dans l'espace jeunesse parce que maintenant on a 15 ans. En fait y a pas assez de tables pour travailler, ici. Et puis y a que moi qui ai le droit d'y aller, parce que pour ça, il faut une carte, et je suis le seul inscrit. » Lycéen.

Durée de prêt et modalités d'emprunt

L'imbraglio déjà mentionné des règles de prêt, dans lequel les usagers peinent à se repérer, représente un problème même pour les emprunteurs réguliers.

« Je crois qu'on peut emprunter 4 romans par personne, euh, on doit avoir 2-3 BD, et puis les revues c'est pareil y en a quelques-unes en plus, alors en fait ça dépend de la catégorie de livres, mais je ne connais pas exactement ! » Employée, 43 ans.

En revanche, la durée du prêt, et surtout son application, trouve des réponses surprenantes lors des entretiens. En effet, tous connaissent la règle générale. Pour autant, ce que les usagers apprécient, c'est la souplesse dont les personnels peuvent faire preuve. Cette exception à la règle, quelle que soit la récurrence, est prise comme une marque d'estime de l'habitué et comme un pas de côté dans la transaction : l'application de la règle s'adapte aux personnes et priorise la lecture ou la consultation du document, reconnaissant le fond de l'échange. Ainsi, la suspension ponctuelle de la règle est vécue comme une humanisation.

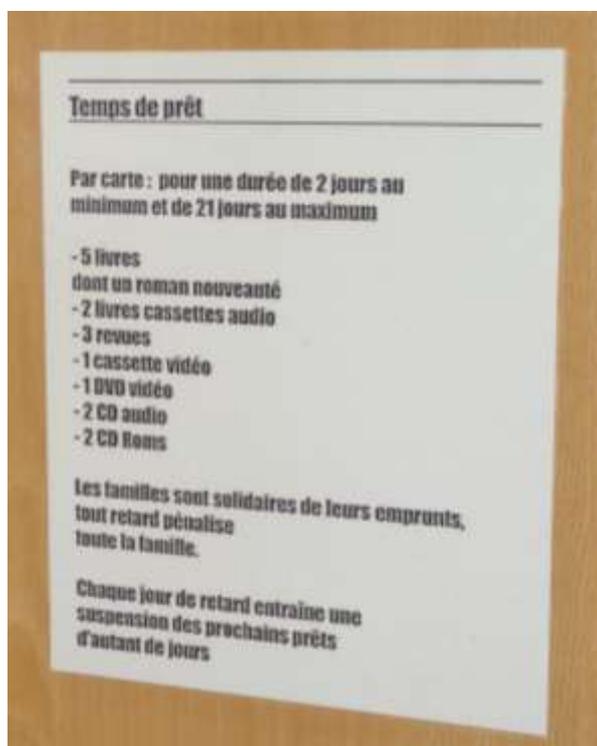
« Ah oui, [le temps est suffisant], on peut prolonger autant qu'on veut ! A partir du moment où on n'a pas lu le livre... C'est pour 3 semaines, si au bout de trois semaines c'est pas fait, faut prévoir un petit créneau pour dire qu'on veut prolonger ! » Employée, 44 ans.

« Oh, je viens quand je suis disponible en fait, il m'arrive souvent d'être en retard ! Mais je m'arrange avec les petites dames qui sont très gentilles. » Employée, 33 ans.

« Normalement, y a [des pénalités de retard], mais là j'ai un livre qui est en retard, mais ils disent rien ! Y a des fois je suis sûr que je suis venu au bout d'un mois ou deux de retard, mais ils m'ont jamais rien dit. Mais peut-être qu'ils font en fonction des gens aussi, si ils voient que d'habitude je suis régulier, bon ils disent rien. Je dors pas sur les livres à la maison ! » Employé, 42 ans

« Est-ce qu'il n'y a pas trop de contraintes, le temps d'emprunt... ?

- Impeccable. En plus on peut renouveler, sans problème... Alors, on les rend souvent en retard, c'est vrai... Y en a qui s'égarer dans la maison des fois, mais c'est vrai, ils sont super compréhensifs... Ils vous rallongent le délai, le temps que nous le retrouvons... » Profession libérale, 35 ans



Un exemple de règlement de prêt

Faciliter la prolongation et multiplier les modes de retour, c'est apaiser les relations et améliorer l'efficacité des échanges

La prolongation simplifiée par Internet, téléphone ou les boîtes de retour sont très efficaces et généralement appréciées. Ainsi, depuis l'installation d'une boîte de dépôt à Enghien-les-Bains, les retards sont moins importants.

Toutefois, les boîtes de retour ne sont évidemment pas appropriées pour ceux qui recherchent aussi une dimension relationnelle à la bibliothèque.

« [La boîte à livres] c'est source à problèmes, ça je pense... A ce moment-là, si on fait ça, quelle est la raison d'avoir des bibliothécaires ? Ça risque d'abîmer le livre, ça, je crois... Non, je préfère rendre les livres de manière personnelle... humaniser on va dire la relation... » Salarié, 38 ans.

Il s'agit plutôt d'un service pour les plus actifs qui utilisent essentiellement la bibliothèque comme un service de prêt et subissent de nombreuses contraintes horaires, même si ceux-ci sont généralement satisfaits de l'ouverture le samedi (c'est le principal jour d'ouverture des bibliothèques). Pourtant, le cas d'Enghien-les-Bains démontre l'utilité potentielle de cet outil.



Boîte de retour d'Enghien-les-Bains.

Ce système a aussi été mis en place à Franconville et Montmorency

« [Une boîte de retour ?] Non, parce que étant donné que c'est une bibliothèque de proximité, que moi, j'habite à 5 minutes à pied, que, de toute façon, on vient régulièrement, parce que on est à 5. Donc, pour moi personnellement, c'est ultra pratique, et je vois pas l'intérêt d'avoir d'autres formules. » Chômeuse, 48 ans.

Elargir les quotas de prêt

Les entretiens donnent un éclairage intéressant sur cette question récurrente. La plupart des usagers ne conçoivent pas l'intérêt d'emprunter un plus grand nombre de documents s'ils ne peuvent les conserver plus longtemps.

« Et puis, si on peut pas emprunter pour plus de temps, alors c'est pas la peine. Non, là, on en prend 6, on les lit et on les ramène. Sur une semaine, c'est bien comme ça. Non, je ne prolonge jamais. De toute façon, 6 livres, c'est bien. Ça suffit. » Employée, 42 ans.

« Non, ça me va, parce qu'en 3 semaines, on n'a pas le temps de tout lire, de tout écouter ou de tout regarder... » Chômeur, 45 ans.

Est-ce une forme de réalisme ou, à l'instar de la boîte de retour, une difficulté à se projeter dans l'usage de ce nouveau service ? Si cela dépend du type de document (entre un magazine, une BD et un long ouvrage documentaire, les délais de lecture ne sauraient être identiques), il apparaît qu'en l'absence d'une évolution de la durée de prêt, les emprunteurs seraient surtout submergés.

Ceux qui ressentent le besoin de dépasser les quotas cumulent plusieurs cartes :

« Non, c'est pas suffisant... D'ailleurs là, je vais en prendre un peu plus, et je vais prendre sur la carte de mon épouse... Non, c'est pas suffisant parce que... quand on est... comme moi... j'aime bien lire, de manière rapide, ça se trouve, je vais les lire en deux jours... les bandes dessinées, ça se lit très très vite... donc 5 c'est pas suffisant. » Salarié, 38 ans.

Toutefois, la ville de Franconville a choisi en 2010 de mettre en place le prêt sans limite du nombre de documents. La médiathèque a constaté une hausse de 20% pour les prêts jeunesse et permis d'enrayer la baisse des prêts en section adultes. Il se peut que ce phénomène relève plus d'une compensation numérique (un même nombre de personnes empruntent davantage de documents) que de l'accroissement de l'impact de la bibliothèque. Mais relever des quotas de prêt ne visait pas à augmenter le nombre d'emprunts. L'objectif affirmé était de correspondre à une philosophie contemporaine liée aux pratiques culturelles se rapprochant d'Internet et de l'aspect illimité ; ce choix a constitué un vrai projet d'équipe. Ce nouveau service est perçu par les usagers comme un confort et une liberté supplémentaire. C'est par ailleurs un bénéfice en terme d'image pour la bibliothèque. Enfin, cette évolution simplifie la gestion des prêts par le personnel.

Permettre des usages multiples

Etre là où on attend la bibliothèque

Nombreuses sont les personnes interrogées qui continuent à conférer à la bibliothèque une symbolique culturelle de changement social, d'éveil, de savoir et d'information. Ils ont généralement fait des études supérieures ou travaillent dans le domaine éducatif.

« C'est un lieu de convivialité aussi, un lieu public, de rencontres aussi. Mais avant tout, pour moi, c'est un lieu de culture, d'information aussi, parce qu'il y a aussi des magazines. C'est pas qu'un lieu de savoir, c'est un lieu d'information... » Etudiant, 20 ans.

Les usagers qui travaillent avec les enfants attendent même que la bibliothèque soit un relais de leurs efforts. C'est pour cette raison qu'ils y orientent les parents.

« C'est bien, je fais beaucoup de pub auprès des parents, à l'école. C'est vrai, parce que nous, comme on travaille avec les enfants, on s'aperçoit qu'avec les jeux vidéo et tout ça, les enfants ils sont pas trop éveillés. Peu de vocabulaire, c'est plus comme avant ! Beaucoup de DS, de Wii, de choses comme ça, la culture générale, bon... Et peu de livres. Parce que nous on donne des abonnements à l'Ecole des loisirs, mais sur une classe de 26 y a peut-être 2 abonnements ! Y a pas beaucoup d'enfants qui lisent, hein. Moi je vois quand je descends dans le petit coin bibliothèque où je travaille, y en a, souvent, c'est pour s'amuser quoi ! Ils vont pas ouvrir un livre ! C'est quand même important de voir un enfant ouvrir un livre, s'intéresser, un petit peu le feuilleter, le commenter...le lire à sa façon. » Employée, 33 ans.

Une bibliothèque ne peut donc réussir sans satisfaire cette attente.

« Une bibliothèque, quand on regarde bien la définition, c'est le monde des livres. Oui, c'est biblio, c'est du grec, je crois, de mémoire... mais bon, c'est un lien avec l'éducation, la scolarité, oui... » Employé, 38 ans.

Le prêt demeure l'activité principale

L'activité principale des bibliothèques de lecture publique demeure le prêt. C'est la première raison donnée pour expliquer la venue à la bibliothèque. Cette envie d'emprunter des documents est sous-tendue par 3 logiques : s'affranchir des contraintes financières, des contraintes de place et prendre davantage de risques que lors d'un achat. Les usagers interrogés achètent ce qu'ils sont sûrs d'apprécier (des « usuels » de type dictionnaire, des auteurs qu'ils apprécient particulièrement, des « classiques »). A la bibliothèque, ils peuvent davantage se laisser guider par le hasard et prendre le risque de la déception.

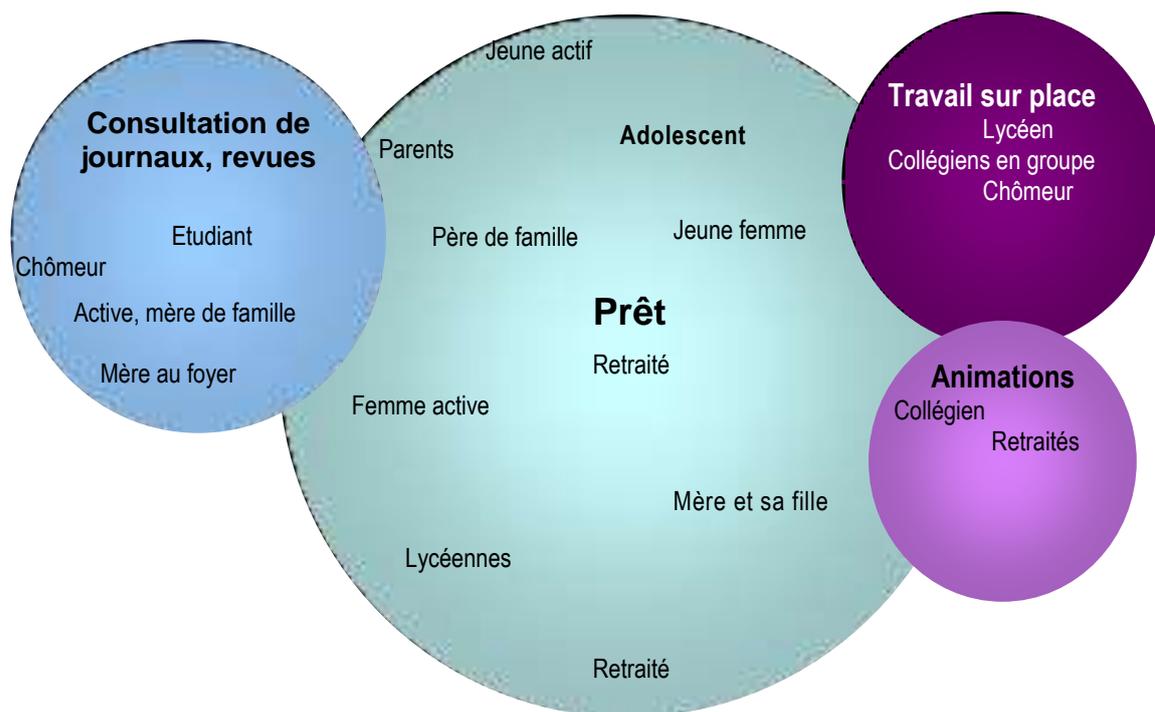
« *Qu'est-ce que vous êtes venu faire à la bibliothèque aujourd'hui ?* »

- Je suis venu pour chercher un livre, automatiquement ! Retraité.

- [Aujourd'hui], je suis venue chercher des livres. Je viens à chaque fois pour chercher des livres. Profession libérale, 35 ans.

- Ce que j'ai fait ? Bah, comme d'habitude, je cherche des livres, surtout des bandes dessinées pour adultes. Je lis chez moi, donc... c'est très rarement, je lis pas ici, non, je choisis et je lis chez moi. » Salarié, 38 ans.

Le schéma suivant regroupe la proportion de chaque pratique et le profil des usagers. La circonférence symbolise le poids de chaque usage à l'issue des entretiens :



Que ce soit qualitativement – au travers des entretiens et observations – ou quantitativement, tous les indicateurs vont dans le même sens. L'attente porte en premier lieu sur l'emprunt de livres.

« Oui, enfin, la bibliothèque pour moi d'abord, le sens même d'une bibliothèque, c'est la lecture, les livres. Après, il y a cette possibilité d'avoir des DVD ou des CD, encore une fois, j'ai des DVD à la maison, donc j'en vois pas l'utilité... et puis en musique, écoutez, chacun va y trouver son plaisir, mais le mien aujourd'hui, c'est les livres. » Salarié, 38 ans.

En volume, les livres représentent toujours la majeure partie des collections et des prêts. En revanche, si l'on se penche sur le taux de rotation de chaque collection, c'est à dire le nombre de prêts rapportés à la taille de la collection, les DVD et les périodiques remportent un succès très large. Ils sont les fonds qui « tournent » le plus, quel que soit l'établissement observé. Autrement dit, les personnes viennent prioritairement pour les livres, mais les fonds des autres supports sont davantage utilisés et « rentabilisés ».

Voici un tableau regroupant pour trois bibliothèques témoins la proportion de chaque support dans le fonds et la proportion de ce même support dans le volume total de prêts. En moyenne, les DVD représentent 3 fois leur volume dans les prêts. Les livres constituent les deux tiers ou les trois quarts des emprunts, mais ce chiffre est lui inférieur à leur poids dans la collection complète.

	Goussainville		Enghien-les-Bains		Franconville	
	Fonds %	Prêts %	Fonds %	Prêts %	Fonds %	Prêts %
Livres	77	63	77	66	89	75
Documents sonores	12	10	15	13,3	1	0,5
DVD	7	17	7	20	3	13
Périodiques	2	7			6,4	10,5
CD-Rom	2	3	1	0,7	0,6	1

Total	100	100	100	100	100	100
--------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Répartition des collections et des prêts par supports

Le tableau suivant montre la contribution du bon taux de rotation des DVD et périodiques dans le taux de rotation global de la bibliothèque. Il est évident que ces fonds particulièrement rentabilisés contribuent à la réussite globale d'une bibliothèque en terme de prêt.

Taux de rotation	Goussainville	Enghien	Franconville
DVD	2,91	5,8	8
Livres	1	2	1,5
Documents sonores	0,9	2,2	0,3
Périodiques	3,7	-	3
CD-Rom	1,6	5,8	3
Global	1,8	3,95	3,16

Taux de rotation pour 3 bibliothèques

Séjourner : l'utilisation des places de travail, première raison de la présence des lycéens

Pouvoir offrir des places de travail est indissociable de la surface disponible, et donc statistiquement lié à la taille des collections. Pourtant, les lycéens qui utilisent les places de travail usent peu des collections, sauf pour des travaux exceptionnels tels que des exposés. C'est pourquoi la marge de manœuvre des équipes est importante. Ce que les étudiants et scolaires attendent avant tout, ce sont des lieux correspondant à des partitions symboliques : des coins de calme réel pour travailler seul, des endroits de travail collectif, qui tolèrent un niveau sonore un peu plus important, où étude et sociabilité peuvent être liées, et des zones plus détendues où la rencontre est possible. Dans les entretiens réalisés, tous les lycéens rencontrés se rendaient en bibliothèque pour travailler, même si cela n'exclut pas d'emprunter par ailleurs des documents ou de feuilleter des magazines sur place.

« Au lycée, il n'y a pas de CDI ?

- Si, mais je trouve qu'il y a trop de bruit [par rapport à la bibliothèque], tout ça, donc c'est pas intéressant... L'ambiance du CDI, j'aime pas, y a pas une ambiance de travail. Je préfère venir ici... à part le mercredi après-midi, y a tous les petits, ça m'énerve. » Lycéenne.

Les lycéens interrogés semblent passer suffisamment de temps en bibliothèque pour pouvoir cumuler, en un même lieu ou dans des bibliothèques différentes, un lieu de travail individuel, et parfois collectif, l'emprunt de livres, la consultation « de loisir » sur place et l'emploi de la bibliothèque comme point de rencontre avec ses pairs.

D'ailleurs, la sociabilité n'est pas toujours annexe dans le travail sur place : elle peut être une réelle source d'émulation. C'est pourquoi il s'agit pour les lycéens, beaucoup plus que pour les étudiants, d'une pratique quasi collective.

« On révise le bac. C'est mieux pour travailler parce qu'on est en groupe, parce que tout seul, j'ai beaucoup de mal. » Lycéen.

« Des fois, on vient pour faire le travail, pour l'école. Mais pas toute seule... On vient le plus souvent entre amis. » Lycéennes.

Cet usage collectif peut éventuellement être bruyant et donner l'impression d'une appropriation des espaces de travail dans la bibliothèque. Ce qui peut éventuellement conduire à une « auto-exclusion » des autres types de publics qui pourraient également en profiter :

« *Est-ce qu'il vous arrive de venir pour travailler à la bibliothèque ?* »

- Non, très peu, parce qu'en fait, c'est plus jeune, c'est des jeunes qui sont là, donc... bon, on les laisse travailler dans leur domaine, faut pas trop les perturber. Ils sont là pour des choses simples, j'imagine, donc... moi, lorsque je viens chercher plus compliqué, je vais dans une autre bibliothèque, par exemple Beaubourg. Et je ne m'octroie pas un espace de travail. » Chômeur, 45 ans.

Séjour et consultation

Le public qui séjourne et consulte est nettement plus varié. Etudiants, parents, personnes âgées, mères au foyer, ils sont nombreux à feuilleter et lire sur place. Pour certains, c'est leur seul usage de la bibliothèque, indépendamment du fait qu'ils soient inscrits.

« Je viens lire la presse, je viens consulter les magazines qui sont ici. Ça fait neuf mois que j'ai la carte, bizarrement, c'est vrai, j'ai pas emprunté, je viens consulter ici... » Etudiant.

« J'ai visionné Internet, donc... plusieurs sites, dont un site musical, parce que je l'ai pas à la maison, et puis, j'ai vu aussi le New Morning Herald Tribune. » Chômeur, 45 ans.

Ce sont souvent des parents qui accompagnent leurs enfants et, sachant qu'ils n'auront pas le temps de les lire s'ils prennent des documents, préfèrent consulter les revues.

« Souvent, pendant qu'ils choisissent, moi je lis les revues en fait. » Employée, 41 ans.

Un usager reconnaît accompagner sa fille, mais ne rien trouver susceptible de l'intéresser. En ce cas, le type de document, et donc l'offre, implique un type d'usage. Ne s'attendant pas à trouver ce qui l'intéresse, cette mère transforme la visite « en promenade » et se laisse éventuellement prendre aux suggestions :

« Moi je viens régulièrement à la bibliothèque parce que j'accompagne ma fille. Des fois je reprends des choses, euh, mais voilà, c'est juste une promenade la bibliothèque. Mais par rapport aux sujets qui me préoccupent moi, il y a pas toujours ce que je cherche. » Chômeuse, 48 ans.

Certains parents utilisent en outre la fréquentation comme un moyen de « sociabiliser » leurs enfants, de les accoutumer à la bibliothèque :

« Oui, c'est plus pour elles, parce qu'elles aiment bien venir à la bibliothèque, et j'aime bien entretenir le fait qu'elles aiment venir à la bibliothèque... C'est plus le côté : elles aiment ça, et je préfère cultiver leur rapport à la bibliothèque. Je trouve ça bien, qu'elles s'y sentent bien... » Profession libérale, 35 ans.

La quête de contact : la fréquentation engendre la fréquentation ?

Quelques usagers interrogés viennent pour travailler seuls, ce qui nécessite de la concentration. La plupart des autres personnes entendues viennent certes pour emprunter, travailler ou accompagner un proche, mais elles recherchent en plus de l'animation ou du contact. Parfois même font-ils de la présence d'autres usagers un motif de désolation ou de satisfaction.

« Oui, un lieu de rencontres et là malheureusement je trouve, que c'est une bibliothèque le samedi, elle est pas du tout fréquentée... notamment, par les jeunes. Et pourtant c'est une ville de jeunes, là j'en vois pas, et c'est dommage. C'est un

samedi. Regardez, au moment où je vous parle, c'est une bibliothèque vide quand même... » Salarié, 38 ans.

« Nous on vient le samedi. C'est mieux, il y a plus de monde... » Employé, 49 ans.

Evidemment, ce n'est pas l'objectif principal ou unique de la visite à la bibliothèque :

« En fait, j'ai rendez-vous avec mes amis, parce que la bibliothèque c'est comme un point où on se donne rendez-vous. [...] Oui, je suis aussi venu emprunter un manga. » Lycéen.

« En fait, mon mari se retrouve plutôt par hasard avec des mamans et des copines quand il vient à la bibliothèque, au rayon enfants. En dehors de ça, non. Je peux venir avec mon mari, mais c'est pas un point de rendez-vous non plus ». Profession libérale, 35 ans.

Parmi les personnes interrogées, il en est qui effectuent des trajets de 45 minutes pour venir travailler avec des amis et trouver l'émulation du groupe. Ce n'est pas la sociabilité en soi qui est recherchée, mais ses bénéfices à d'autres fins.

« On vient travailler, donc retrouver des copains... Ça dépend de ce qu'on travaille, [des fois chacun dans son coin], des fois, en groupe, c'est mieux que toute seule... » Lycéenne.

Pour cela, les animations et formations sont essentielles. Elles sont l'occasion de se retrouver pour ceux qui recherchent autant d'échanges que de découvertes :

« J'ai fait des stages de mise à niveau à l'ordinateur, les premiers, tous, ça s'est très très bien passé, j'ai été entièrement satisfait, une petite merveille ici, on s'est marré comme des fous... on est tombé sur des trucs pas possibles. » Retraité.

Il ne faut pourtant pas négliger l'existence de personnes qui, comme cela a été indiqué précédemment dans le cadre de l'accueil paradoxal, souhaitent simplement venir emprunter ou consulter, sans sortir du cocon de l'anonymat :

« Je me sens bien à la bibliothèque... en plus je connais personne ! (rires) Je viens, je prends mes livres, parfois je peux rester longtemps comme parfois je peux faire juste un choix de livres et partir rapidement. » Salarié, 38 ans.

Faciliter des usages multiples

La conclusion centrale de cette enquête est donc bien celle-ci : la nécessité de proposer des usages multiples ou, à défaut, d'organiser la complémentarité entre bibliothèques.

Certes, chaque type de public a son propre éventail de pratiques. Mais une même personne, à différents stades de sa vie, a généralement des besoins qui évoluent :

- enfant, emprunter des albums et suivre des animations ;
- adolescent, découvrir des œuvres et des genres, indépendamment des préférences familiales, ou pour être entre amis ;
- lycéen ou étudiant, travailler, dans un endroit plus serein que le foyer familial ;
- plus tard, recommencer à se former ; revenir avec ses enfants, et emprunter pour soi-même des revues, des documents « plus légers », par manque de temps ;
- recommencer à lire, à écouter, bien davantage, lorsque les enfants sont autonomes ;
- à la retraite, s'occuper, grâce aux ateliers, aux suggestions de lecture, et rencontrer d'autres personnes à la bibliothèque.

Souvent même, ces diverses pratiques sont concomitantes au sein d'une même famille.

L'un des moyens de s'adapter à ces besoins variables peut être la spécialisation des espaces, leur sectorisation. Une bibliothèque observée a ainsi mis en place une salle de travail en groupe et une seconde destinée au travail solitaire et silencieux.



Salle de travail individuel à la médiathèque de Saint-Ouen-l'Aumône



Pièce peu à peu devenue une salle de travail en groupe à Saint-Ouen-l'Aumône

Organiser la complémentarité

Mais il advient souvent que la bibliothèque n'a pas l'espace pour opérer de telles partitions. D'autant plus que spécialiser une bibliothèque dans un petit espace peut s'avérer risqué.

Pouvoir proposer à l'utilisateur une alternative lorsque la bibliothèque ne peut répondre à ses besoins est un gage de crédibilité, de réussite, et la preuve de la valeur du service public. L'organisation de ce dernier peut être pensée et organisée à l'échelle d'un territoire. Lorsqu'il s'agit de besoins dont on attend légitimement qu'un service public de la lecture puisse y répondre, et qu'une bibliothèque n'en a pas les moyens immédiatement, pouvoir orienter les usagers vers d'autres endroits ou leur proposer un prêt entre bibliothèques est évidemment un atout.

Cette complémentarité peut s'organiser à l'échelle intercommunale. Dans le Val d'Oise, elle est également assurée à l'échelle départementale, dans le cadre de RéVOdoc, le réseau documentaire du Val d'Oise coordonné par le Conseil général et pour lequel la formule « Avec RéVOdoc, votre bibliothèque est aussi grande que le Val d'Oise » a été popularisée.

Une partie du public des bibliothèques – les multifréquentants – savent rendre leurs visites complémentaires pour trouver ce dont ils ont besoin. Comme nous l'avons indiqué précédemment, ce public est facilement satisfait. Il sait que s'il ne trouve pas un document, une information, un lieu propice au travail, il ira se le procurer dans une autre bibliothèque, une librairie ou une grande surface culturelle.

« [Si la bibliothèque ouvrait plus ?] Là, c'est pas grave, moi j'habite juste à côté. Si ça ferme à 18h, je reste jusqu'à 18h, sinon, bah je pars à 17h. Les autres jours, moi je vais à l'annexe. Et puis il y a le bibliobus, là, on peut aller prendre des livres là-bas. » Lycéen.

Toutefois, une bibliothèque ne peut se satisfaire d'un public satisfait. Elle attire en effet les personnes « adaptées » à son type d'offre et à son fonctionnement. De plus, elle ne peut se contenter de combler ceux qui sont peut-être moins exigeants en termes d'offre, d'horaires... parce qu'ils ont intériorisé la nécessité de trouver plusieurs points d'approvisionnement.

Tous les usagers ne fréquentent pas spontanément plusieurs bibliothèques. Il peut donc être du ressort de l'équipe de les orienter, s'ils peuvent se déplacer, ou de leur indiquer la possibilité de faire venir des documents, si tel est leur besoin. Il est d'autant plus nécessaire de réfléchir à une offre complémentaire sur un même territoire que les usagers interrogés réfléchissent en termes de distance-temps parcouru et de bassin de vie, non en termes de délimitations administratives ou politiques. Les usagers interrogés considèrent l'accessibilité à la bibliothèque en fonction des flux de transport, bien plus souvent qu'ils ne s'étonnent d'aller dans une autre commune que la leur.

« Je viens du 77, du côté de Roissy. Ce n'est pas loin, en voiture, y en a pour 20 minutes ; en bus j'en ai pour trois quarts d'heure.

- *Et vous allez dans la bibliothèque de votre ville ?*

- Non. Je venais avec mes amis qui habitent à Goussainville et donc ils viennent ici. » Lycéen.

Cette structuration et cette promotion de la complémentarité sont évidemment plus aisées dans un contexte d'intercommunalité. Il y est d'autant plus spontané de penser l'offre sur le mode de la complémentarité plutôt que sur celui de la concurrence.

Délimitation du public potentiel

On peut donc en déduire une définition à grands traits du public potentiel d'une bibliothèque. 80% des usagers résident ou travaillent à moins de 15 minutes. Mais le public peut se

déplacer au-delà si l'environnement immédiat est attractif, qu'il s'agisse de services culturels, scolaires, administratifs ou d'offre commerciale.

Enfin, le public se déplace d'autant plus loin que l'offre est importante. Pour une bibliothèque de proximité, ne pas trouver ce dont on a envie apparaît acceptable. Les usagers ont accepté ce principe et ont adopté une attitude consistant à venir dans leur rayon favori et explorer ce qu'ils pourraient y découvrir, sans avoir une idée initiale très précise de ce dont ils ont besoin. Dans les entretiens, la lecture est essentiellement de loisir. Ceux qui ont des besoins plus précis vont chercher des documents ailleurs (bibliothèques de la Ville de Paris, BPI, BU...).

Comprendre les besoins

Comprendre les caractéristiques de ce public potentiel permet de cibler l'offre de la bibliothèque. Quels sont les réseaux de transport, les moments où se concentrent les flux importants, le taux d'inactivité professionnelle, la présence de maisons de retraite ? Y a-t-il dans la commune ou à proximité des collèges, lycées, établissements d'enseignement supérieur ? Quelles en sont les sections ? Quelle est la structure démographique de la commune ? Autant d'éléments qui permettent de déterminer des priorités dans les acquisitions, les aménagements, et d'élaborer un projet qui soit réussi.

A Goussainville, par exemple, l'équipe a constaté que le taux de chômage était supérieur à celui du reste du département¹⁹. Un espace et une collection spécifique dans le domaine de l'emploi, la formation et les concours a donc été mis en place. Il rencontre à l'heure actuelle un grand succès.

De toutes ces constatations, on peut tirer des modèles explicatifs assez généraux et des conclusions opérationnelles pour orienter l'action.

¹⁹ Données INSEE 2008.

Synthèse : leçons pour l'action

Le sens même de cette étude de recherche-action est de tirer des lois fiables pour comprendre les leviers quantitatifs et qualitatifs de l'action.

Comprendre que, si les moyens financiers mis en œuvre peuvent condamner à l'échec s'ils sont insuffisants, c'est bien plus l'aspect qualitatif qui détermine la réussite.

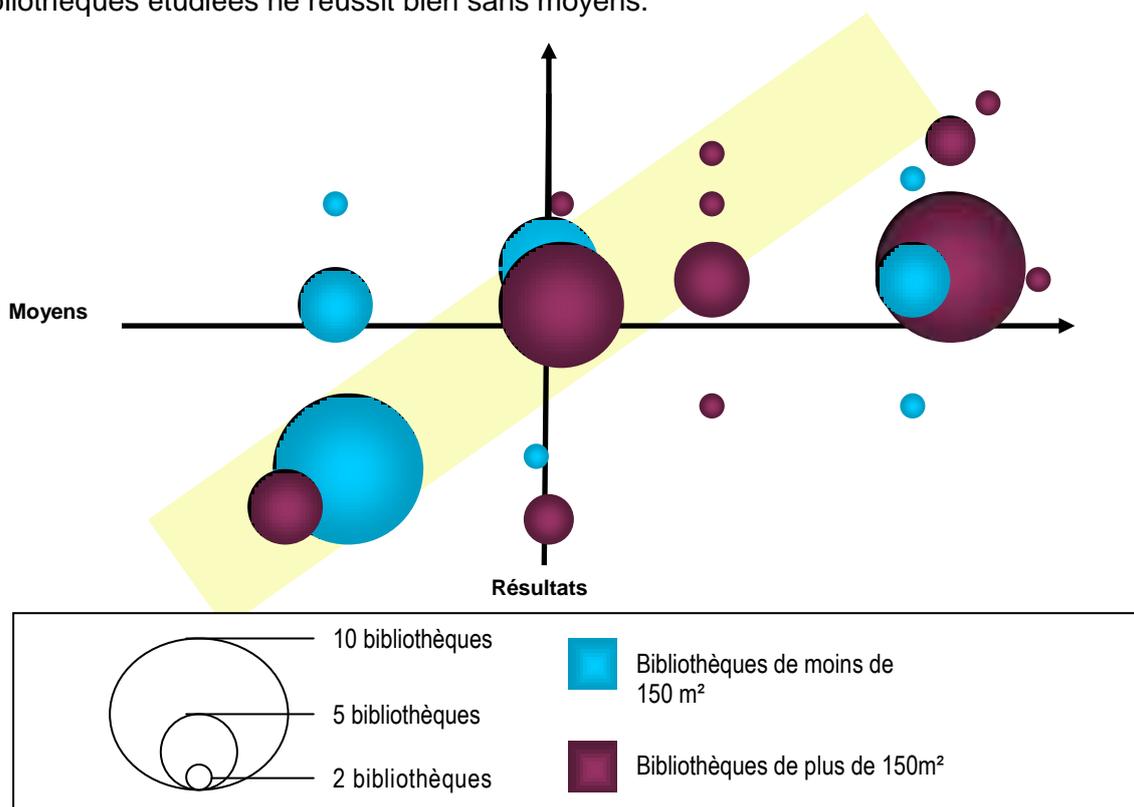
Ramasser ces constats dans des formules frappantes qui marquent l'esprit, et des principes qui pourront être réétudiés en d'autres contextes, avec d'autres outils, discutés, infirmés ou confirmés.

Proposer, enfin, des leçons opérationnelles qui peuvent être appliquées ou réutilisées dans des contextes très divers.

Ces neuf leçons pour l'action résultent du croisement des données quantitatives et qualitatives. Elles portent sur les moyens qui figent la possibilité de progression, mais aussi sur les multiples avancées qualitatives que l'équipe peut réaliser.

A fréquentation importante, moyens conséquents

Le constat est catégorique pour les bibliothèques de plus de 150 m² : pas une des bibliothèques étudiées ne réussit bien sans moyens.



Le point bleu en haut à gauche, qui présente un comportement exceptionnel, peut résulter de 2 facteurs. Le premier est l'inexistence de moyens : il s'agit de deux bibliothèques de très petites communes qui n'ont pas de personnel salarié et ne disposent que d'un faible budget d'acquisition. Le poids relatif du qualitatif est donc considérable. Par ailleurs, les moyens en terme de collections prêtées par la Bibliothèque départementale peuvent être importants sans être comptabilisés, puisqu'il s'agit du budget du Conseil Général. Ces exceptions peuvent être un indice de l'effet de substitution de l'action de la Bibliothèque départementale lorsque les moyens sont très faibles. Par ailleurs, la réussite est mesurée relativement à la population. Ce qui, pour de très petites communes, peut s'avérer biaisé. En effet, lorsque la

bibliothèque est le seul équipement public et la seule offre culturelle pérenne de la commune, la fréquentation peut atteindre très rapidement un taux de 30% des habitants inscrits, la progression à effectuer étant beaucoup plus basse.

On peut toutefois constater, en observant la courbe jaune qui indique la progression conjointe des résultats et des moyens, ce que devrait être le phénomène si le déterminisme des moyens était total. En réalité, il s'avère que mettre à disposition des moyens est une condition nécessaire mais pas suffisante. Les choix d'allocation des moyens permettent de passer de résultats moyens à de bons, voire très bons résultats.

La bibliothèque crée son public et des usages

La surface, la taille du fonds et le budget d'acquisition conditionnent, en volume, une fourchette de résultats (fréquentation, inscrits...), quelle que soit la population de la commune. Mais les moyens conditionnent aussi qualitativement. Ils ne délimitent pas simplement l'importance du public. Ils conditionnent aussi ce que le public y fait. Parmi les pratiques que l'on observe de façon croissante, la fréquentation est un bon exemple. Nous avons constaté que plus la surface est importante, plus la fréquentation est déconnectée des inscrits : une taille importante facilite les pratiques plus anonymes.

De même, les horaires conditionnent l'usage qu'il est possible de faire de la bibliothèque et, plus encore, le type de public qui peut s'y rendre. N'ouvrir que jusqu'à 17h écarte les lycéens et étudiants ; ne pas ouvrir en semaine éloigne les retraités, les chômeurs et les personnes âgées. Mais n'ouvrir que le soir empêche les personnes à horaires décalés de fréquenter la bibliothèque. Cette typologie à grands traits indique à quel point répartir stratégiquement l'utilisation des moyens dont on dispose peut conduire à l'échec si l'équipe n'a pas conscience d'écarter de fait certains types d'usagers.

Le public potentiel : proximité, environnement, offre de services

Une étude publiée en 2003 par le Conseil général du Val d'Oise²⁰ avait établi que 80% des usagers sortant d'une bibliothèque avaient mis moins d'un quart d'heure pour s'y rendre, quel que soit le mode de transport. La présente étude a permis d'approfondir la compréhension de ce phénomène :

- La proximité s'exprime en temps de trajet plutôt qu'en distance géographique ou en fonction de limites administratives.
- Si l'environnement immédiat de la bibliothèque propose d'autres services, ou simplement, une atmosphère plus agréable que celle du lieu d'habitation, ou la proximité des pairs pour le public scolaire, ou une offre de services plus importante, les usagers peuvent accepter un temps de parcours plus long.

Le rayonnement de l'environnement immédiat influence, en positif ou en négatif. Si la bibliothèque ne bénéficie pas du dynamisme du centre, ou que le contexte a une incidence négative sur la perception de la bibliothèque, il est alors d'autant plus important de travailler sur l'attractivité propre de la bibliothèque

Dépenser moins coûte plus cher

Lorsqu'un équipement est sous-dimensionné, ou non adapté aux besoins, il revient généralement plus cher au regard des services rendus et par usager que si l'investissement avait été d'emblée adéquat. Ainsi, non seulement le niveau d'utilisation est lié à la surface ou

²⁰ *Usages et usagers des bibliothèques publiques en Pays de France et Plaine de France*, Conseil général du Val-d'Oise, 2003

au budget d'acquisition comme cela a été indiqué précédemment, mais en outre, il peut s'avérer plus coûteux s'il est mal dimensionné.

m ² / hab.	Budget total / hab.	Prêts annuels / hab.	Taux d'emprunteurs / hab.	Budget de personnel / hab.	Frais de personnel / emprunteurs
0,06	23,5 €	3,9	24,0 %	19,4 €	80,9 €
0,01	6,8 €	0,6	1,5 %	6,1 €	407,1 €

Investissement initial 3,5 fois supérieur, résultats 16 fois plus importants, pour un coût par usager emprunteur 5 fois plus bas (exemple de deux communes valdoisiennes de 15 000 à 30 000 habitants).

Cultiver l'accueil

L'accueil est la somme des impressions produites par une bibliothèque : la facilité d'utilisation, le confort du bâtiment, et le contact avec le personnel. Concernant l'accueil humain, les usagers interrogés recherchent deux facteurs a priori paradoxaux : l'autonomie et la chaleur. Ils souhaitent utiliser seuls la bibliothèque et ne font des recherches ou s'adressent aux équipes qu'en dernier ressort. Cependant, ils attendent que la relation soit plus que cordiale lorsqu'ils suscitent un échange. Ils apprécient notamment d'être reconnus, de se voir suggérer des animations adaptées à leurs centres d'intérêt et que les règles soient assouplies au cas par cas...

Il n'y a pas de taille idéale pour un bâtiment tant les attentes divergent. En revanche, l'aménagement des espaces doit être plus que confortable : il doit être astucieux, de manière à proposer à la fois l'intimité de coins de lecture, la quiétude d'espaces de travail et le tourbillon de lieux d'échanges. Une qualité de l'aménagement est particulièrement saluée : la luminosité, qu'elle soit artificielle ou naturelle.

Faciliter des usages différents

Créer des espaces différenciés pour répondre à la multiplicité des usages est un réel facteur de réussite. Pouvoir s'orienter vers un endroit plutôt qu'un autre en fonction des activités que l'on souhaite effectuer est unanimement apprécié. Cette spécialisation spatiale n'induit pas vraiment de ségrégation puisque ce sont souvent les mêmes usagers qui utilisent alternativement un espace, puis un autre. Proposer une salle de travail silencieuse et une autre pour le travail en groupe est une manière d'adapter les espaces aux besoins, sans séparer le public définitivement et sans éloigner de la bibliothèque ceux qui souhaitent travailler en groupe ou ceux qui ont besoin de calme.

La complémentarité, pas la concurrence

Lorsqu'il n'est pas possible de varier ainsi les espaces, la solution la plus adéquate est d'organiser une offre complète et cohérente sur l'ensemble d'un territoire, de manière à ce que chaque type d'usage puisse trouver une réponse dans le bassin de vie. Cela est d'autant plus opérant que les usagers pensent en distance-temps, non en frontières administratives. D'autre part, ils ne conçoivent pas, dans les entretiens, les bibliothèques en concurrence : ils « piochent » dans le bon lieu ce dont ils ont besoin. Il est de la responsabilité des acteurs de la lecture publique de faciliter ces solutions pour ceux qui ne se permettraient pas spontanément d'y avoir recours.

Proposer une offre variée, actualisée, adaptée

L'actualité d'une collection et des services est appréciée ; parce qu'elle est recherchée en priorité par certains usagers, mais aussi parce qu'elle confère à la bibliothèque une image d'institution capable d'évoluer.

D'autre part, l'adaptation de la collection est un facteur indubitable de réussite. Sans connaître les besoins, comment y répondre ? Les usagers qui ont des besoins précis (scolaires, personnes en formation) ou des contraintes (personnes âgées ayant besoin de livres audio) sont très critiques sur l'absence d'une telle offre dans la collection.

Varié l'offre, ce n'est pas uniquement diversifier les supports ou les horaires pour y accéder. C'est aussi varier le contenu ou les moyens d'accès. Le développement des services numériques permet d'offrir différemment un service culturel. Certes, l'attrait de la bibliothèque n'est qu'en partie transposable sur la toile : même l'inclusion de la bibliothèque et de ses usagers dans les réseaux sociaux ne permet pas de recréer à l'identique la sociabilité à la bibliothèque. Mais le numérique permet à la bibliothèque de se rendre accessible à d'autres types de publics, puisqu'elle est accessible 24h/24.

Se rendre visible, c'est se rendre accessible

Si l'offre a l'ambition de répondre à des besoins identifiés de la population, il convient de la faire connaître à ce public. Le travail sur la présence de la bibliothèque dans la ville et sur Internet permet de compenser une situation éventuellement défavorable. Plus encore, elle véhicule la connaissance des services auprès de publics qui n'auraient pas spontanément le réflexe de s'orienter vers une bibliothèque pour satisfaire leurs besoins en matière documentaire, de lieu de convivialité, de travail, de formation à Internet... L'étude a établi que les bibliothèques qui ont investi dans la communication et qui disposent, dans ce domaine, en interne ou dans leur collectivité de compétences professionnelles sont aussi celles qui réussissent le mieux. Les animations y rencontrent, en particulier, un succès considérable.

Conclusion

On peut donc conclure que les moyens doivent être dimensionnés par rapport au public potentiel. En l'absence de moyens suffisants, la réussite est inatteignable.

Toutefois, si les moyens sont nécessaires, ils ne sont pas suffisants. Ils peuvent être différemment alloués, avec plus ou moins de pertinence. Le succès repose aussi sur la qualité du bâtiment et l'adéquation de l'offre documentaire et des services aux besoins identifiés de la population. Un accueil équilibré entre autonomie de l'utilisateur, chaleur du contact et souplesse dans l'application des règles est une autre clef de la réussite.

Une bibliothèque cible inévitablement un ou des publics particuliers. Il convient de le faire en connaissance de cause et dans le cadre d'un projet. Si toutes les attentes ne peuvent être satisfaites partout, il est possible d'organiser la complémentarité entre les équipements d'un même territoire, de préférence.

Annexes

Chronologie des étapes de l'étude

2008

- **Note d'intention à l'origine de l'enquête** : Cécile Le Tourneau, directrice de la Bibliothèque départementale du Val-d'Oise, et Dominique Lahary, directeur adjoint.

2009

- **Lancement de la campagne de comptage** : Diane Roussignol, BDVO, et les équipes des 80 bibliothèques qui ont pris part à la campagne de mesure de la fréquentation en mars 2009.
- **Lancement puis suivi de l'enquête** : Diane Roussignol, chargée des études à la Bibliothèque départementale du Val-d'Oise, avec le concours de Cécile Le Tourneau et Dominique Lahary.
- **Analyse quantitative des données** : Anne-Carine Paillas, Léna Marzin et Florence Bannerman, Observatoire départemental du Conseil général du Val-d'Oise. Sources : Ministère de la Culture et de la communication, Conseil général du Val-d'Oise, INSEE, bibliothèques communales du Val-d'Oise, données 2008. Premières analyses qualitatives : Diane Roussignol.
- **Entretiens, établissement des indicateurs et collecte des données quantitatives** : Delphine Pichon et Mireille Choffrut, élèves-conservateurs, stagiaires à la Bibliothèque départementale du Val-d'Oise.

2009-2010

- **Publication de résultats partiels** de l'enquête dans le bulletin imprimé *Lire en Val-d'Oise* sous forme de feuillets (numéros 59, 60 et 61 en 2009 et 2010, portant sur le prêt, les horaires, les inscrits) : Diane Roussignol. Le chiffre de fréquentation (50 000 entrées par semaine) est repris dans *Le Parisien* (pages Val-d'Oise) du 18 janvier 2010.

2011

- **Atelier de réflexion** avec des bibliothécaires du Val-d'Oise : Gérard Blot (Argenteuil), Pascale Deligny (Taverny), Laurence Favreau, (Communauté d'agglomération de la Vallée de Montmorency) Hélène Hollebeke-Nicolas (Sannois), Marie-Claire Khalifa (Le Thillay), Françoise Mager (Argenteuil), Jean-Michel Paz (Cormeilles-en-Vexin), Sylvie Pessis (Pierrelaye), Michèle Pierron (Eaubonne) et Olivier Ploux (Franconville), avec Christophe Evans (Bibliothèque publique d'information) et Odile Freset, Claire Gaudois, Dominique Lahary, Léna Marzin, Diane Roussignol et Alice Sculfort, Conseil général du Val-d'Oise.
- **Observation de 6 établissements**, récolement et exploitation des données 2005-2010, photographies des bibliothèques : Alice Sculfort, stagiaire à la Bibliothèque départementale du Val-d'Oise.
- **Mémoire, synthèse et atelier de restitution** lors des Rencontres valdoisiennes de la lecture publique le 29 septembre 2011 : Eléna Da Rui, élève-conservateur stagiaire à la Bibliothèque départementale du Val-d'Oise.

2012

- **Finalisation du présent rapport** d'après le mémoire d'Elena Da Rui : Cécile Le Tourneau et Dominique Lahary, avec le concours d'Alice Sculfort. Relecture par Odile Freset, Claire Gaudois, Patrick Goczkowski, Jacqueline Pounoussamy, Catherine Robin et Alice Sculfort (BDVO).

Ont participé à cette enquête

Cécile Le Tourneau, directrice de la Bibliothèque départementale du Val-d'Oise (BDVO) et **Dominique Lahary**, directeur adjoint, qui ont rédigé le projet d'enquête, supervisé sa réalisation et finalisé le rapport final ;

Diane Roussignol, chargée des études à la BDVO, qui a coordonné la réalisation de l'enquête et très largement participé à son déroulement ;

Alice Sculfort, stagiaire puis contractuelle à la BDVO, qui a réalisé les observations de terrain dans 6 bibliothèques et aidé à la finalisation du présent rapport ;

Florence Bannermann, Léna Marzin et Anne-Carine Paillas, de l'Observatoire départemental du Conseil général du Val-d'Oise, qui ont aidé à définir la méthodologie et réalisé des traitements de données et des analyses ;

Christophe Evans et Françoise Gaudet, service Etudes et recherche de la Bibliothèque d'étude et d'information du Centre Pompidou, qui ont apporté leur aide méthodologique dans la phase qualitative de l'enquête ;

Delphine Pichon, Mireille Choffrut, élèves conservateurs à l'Enssib, qui ont participé à la collecte et à la validation des données et réalisé les entretiens avec des usagers ;

Elena da Rui, élève-conservateur à l'Enssib, qui a rédigé le mémoire d'où a été tiré le présent rapport, sous la supervision de Sandrine Bonvillain, Institut national des études territoriales (INET), ainsi que la synthèse *Réussir les bibliothèques : 7 leçons pour l'action*.

Odile Freset, Claire Gaudois, Patrick Goczkowski, Jacqueline Pounoussamy et Catherine Robin, de la BDVO, qui ont participé à la relecture du présent rapport.

Précédentes études et publications conduites par la Bibliothèque départementale du Val-d'Oise

Bibliothèque départementale du Val-d'Oise, *Etat des lieux des bibliothèques publiques du Val-d'Oise : données 2001*, Conseil général du Val-d'Oise, Pontoise, 2002.

Bibliothèque départementale du Val-d'Oise, *Usages et usagers des bibliothèques publiques en Pays de France et Plaine de France : rapport d'enquête*, Conseil général du Val-d'Oise, Pontoise, 2003.

Bibliothèque départementale du Val-d'Oise, *La bibliothèque outil du lien social : actes du colloque organisé le 11 décembre 2008, par le Conseil général du Val-d'Oise, en partenariat avec la Communauté d'agglomération Val de France et l'association Cible 95 à l'espace Marcel Pagnol à Villiers-le-Bel*, Conseil général du Val-d'Oise, Pontoise, 2009.

Bibliothèque départementale du Val-d'Oise, *La bibliothèque, espace public*, films réalisés à l'occasion du colloque *La bibliothèque outil du lien social*, DVD-R, Conseil général du Val-d'Oise, Pontoise, 2008.

Bibliothèque départementale du Val-d'Oise, *2 millions d'entrées par an dans les bibliothèques*, Lire en Val-d'Oise, n°59, novembre 2009, Conseil général du Val-d'Oise, Pontoise, 2009.

Bibliothèque départementale du Val-d'Oise, *4 millions de prêts par an dans le Val-d'Oise*, Lire en Val-d'Oise, n° 60, janvier 2010, Conseil général du Val-d'Oise, Pontoise, 2010.

Bibliothèque départementale du Val-d'Oise, *150 000 inscrits dans les bibliothèques valdoisiennes*, Lire en Val-d'Oise, n° 61, septembre 2010, Conseil général du Val-d'Oise, Pontoise, 2010.

Dominique Lahary, Diane Roussignol, *La Bibliothèque départementale du Val-d'Oise enquête sur tous les fronts*, in Christophe Evans, dir., *Mener l'enquête- Guide des études de publics en bibliothèque*, Presses de l'Enssib (La Boîte à outils), Villeurbanne, 2011.

Réussir les bibliothèques : 7 leçons pour l'action : synthèse du rapport d'enquête sur les facteurs de réussite des bibliothèques et médiathèques publiques, Conseil général du Val-d'Oise, Pontoise, 2011.