

Démarche qualité et satisfaction du public

**Joël Beau, Frédéric Blanche,
Mathilde Garcin, Frédérique Morice**

Sous la direction de Marie-France Peyrelong
Maître de conférence. Enssib.

Remerciements

Nous remercions vivement Laurence Khamkham, directrice de la médiathèque de Vénissieux pour la confiance et la liberté qu'elle nous a accordées tout au long de ce travail.

Nous avons été reçus de manière chaleureuse par l'ensemble du personnel qui a toujours répondu rapidement et efficacement à nos questions, à nos besoins documentaires et matériels. Ils ont toute notre reconnaissance.

Nous remercions aussi tous les usagers de la médiathèque qui ont eu l'amabilité et la patience de répondre à nos questions.

Nous remercions Frédérique Mondon pour l'intérêt qu'elle a porté à notre travail.

Enfin, nous présentons à Marie-France Peyrelong, pour sa grande disponibilité, son intérêt pour notre travail, ses relectures attentives, nos plus vifs et sincères remerciements.

Résumé :

La satisfaction du public est au centre des réflexions sur la qualité, dans les services publics comme ailleurs. L'étude d'un cas particulier, celui des usagers de la médiathèque de Vénissieux a permis de mieux comprendre cette notion subjective et son articulation avec la démarche qualité. L'enquête qualitative a montré qu'elle pouvait fournir des pistes de réflexion, mais a également souligné qu'il fallait prendre en compte les non-usagers. La satisfaction des usagers ne peut servir à définir et élaborer une démarche qualité que dans le respect des missions de service public.

Descripteurs :

Vénissieux (Rhône) --Bibliothèque

Bibliothèque--Enquête--Vénissieux (Rhône)

Bibliothèques publiques--Utilisation--France--Vénissieux (Rhône)

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

Abstract :

The public satisfaction is at the centre of the debate on quality, for public utilities and others. The study of the special case of Vénissieux reference library users allowed to get a better understanding of this subjective notion and its articulation with quality management. This in-depth survey shew that users satisfaction could give something to think about but also emphasized the need to care about non-users. Coming up to users' expectations can be used in order to define and elaborate quality management but only by respecting public utilities missions.

Keywords :

Vénissieux (Rhône) -- Library

Library--Survey--Vénissieux (Rhône)

Public libraries--Use--France--Vénissieux (Rhône)

Sommaire

INTRODUCTION	8
PARTIE 1 : LE CADRE GÉNÉRAL DE L'ÉTUDE.....	10
1. LA DÉMARCHE QUALITÉ ET LA SATISFACTION DU PUBLIC.....	10
1.1. <i>La démarche qualité</i>	10
1.1.1. Origine	10
1.1.2. Définition.....	11
1.2. <i>La satisfaction du public</i>	11
1.2.1. La satisfaction selon l'Ecole des motivations	11
1.2.2. L'approche marketing	12
2. LA DÉMARCHE QUALITÉ APPLIQUÉE AUX SERVICES PUBLICS EN GÉNÉRAL ET AUX BIBLIOTHÈQUES EN PARTICULIER	13
2.1. <i>Les pratiques</i>	13
2.1.1. Modernisation de l'Etat et démarche qualité.....	13
2.1.2. Bibliothèques et démarche qualité	15
2.1.2.1. L'état des lieux	15
2.1.2.2. Les raisons d'appliquer la démarche qualité aux bibliothèques...	16
2.2. <i>Les débats spécifiques aux bibliothèques</i>	18
2.2.1. Quelle compatibilité avec les missions des bibliothèques ?.....	18
2.2.2. Evaluer la qualité du service en bibliothèque : les difficultés de mise en œuvre.....	20
PARTIE 2 : MÉTHODOLOGIE	22
1. LE CONTEXTE DE L'ENQUÊTE ET LA DÉFINITION DE SA PROBLÉMATIQUE	22
1.1. <i>Le terrain de notre investigation</i>	22
1.1.1. La lecture publique à Vénissieux	22
1.1.2. De nouveaux objectifs	23
1.2. <i>Délimitation de l'objet de notre enquête à la Médiathèque de Vénissieux</i>	24
1.2.1. Adaptation de la problématique aux besoins de l'enquête	24

1.2.2.	La question des horaires	25
1.3.	<i>Problématique de l'enquête</i>	26
2.	DES CHOIX MÉTHODOLOGIQUES ADAPTÉS AUX OBJECTIFS.....	27
2.1.	<i>Le choix de la méthode qualitative</i>	27
2.2.	<i>Le choix de la population à interroger</i>	29
3.	MISE EN ŒUVRE DE L'ENQUÊTE	30
3.1.	<i>Elaboration du protocole d'entretien et mise en œuvre de l'enquête</i> ..	30
3.2.	<i>Déroulement des entretiens</i>	31
3.3.	<i>Les limites de l'enquête</i>	33
3.3.1.	Le public enquêté	33
3.3.2.	Un obstacle juridique incontournable	34
3.3.3.	Le lieu de l'enquête et le statut des enquêteurs	35
3.4.	<i>Le traitement des informations recueillies</i>	35
PARTIE 3 : RÉSULTATS ET ANALYSE DE L'ENQUÊTE.....		37
1.	LES PERSONNES INTERROGÉES SITUÉES DANS LEUR CONTEXTE LOCAL ET CULTUREL.....	37
1.1.	<i>La médiathèque dans la cité</i>	37
1.1.1.	Un public jeune	38
1.1.2.	Un public féminin	39
1.1.3.	Un public lycéen et étudiant	39
1.2.	<i>Présentation des personnes interrogées</i>	39
1.2.1.	Répartition par sexe et par âge.....	40
1.2.2.	Leurs professions	40
1.2.3.	Les non-inscrits.....	41
2.	ANALYSE DES RÉPONSES	45
2.1.	<i>Occuper le temps de la bibliothèque, occuper son temps à la bibliothèque</i>	45
2.1.1.	Comment et pourquoi les usagers viennent-ils à la bibliothèque ?	45
2.1.2.	« Séjourneurs et emprunteurs ».....	49
2.1.3.	Les logiques d'usage	51
2.1.4.	Bibliothèque, lieu solitaire et bibliothèque, lieu de sociabilité	54

2.1.4.1.	Rencontrer le personnel de la bibliothèque.....	55
2.1.4.2.	Rencontrer les autres usagers	58
2.1.4.3.	Rester avec soi-même, dans le calme	60
2.2.	<i>Sur la question des horaires d'ouverture en particulier</i>	62
2.2.1.	Horaires et affluence	63
2.2.2.	Les horaires satisfont, en général.....	65
2.3.	<i>Thèmes abordés par les personnes interrogées</i>	68
2.3.1.	Quand les usagers donnent leur avis	68
2.3.2.	Quand les usagers font des propositions	71
3.	OUVRIR PLUS OU AUTREMENT ?.....	74
3.1.	<i>De nouveaux horaires ?</i>	75
3.2.	<i>Des services « dégradés » ?</i>	79
3.2.1.	Le cas de Vénissieux : quels horaires en service « dégradé » ? ...	80
3.2.2.	Avantages et inconvénients des services « dégradés » ?.....	81
3.3.	<i>Vers un questionnaire quantitatif</i>	82
3.3.1.	D'autres publics	82
3.3.2.	Les services aux usagers.....	84
3.3.3.	Les représentations du bibliothécaire.....	84
3.4.	<i>Le temps vécu par les usagers de la bibliothèque</i>	85
	CONCLUSION GÉNÉRALE	87
	BIBLIOGRAPHIE	89
	TABLE DES ANNEXES	93

Introduction

« A quoi servent vraiment les bibliothèques municipales ? » interrogeait avec un brin de provocation le *Bulletin des Bibliothèques de France* en 2005. Pour quoi sont-elles faites, quelles missions leur sont assignées ? Autant de questions qui agitent la profession depuis qu'elle se constitue. Autant de questions qui se posent et se poseront.

Les bibliothèques ont pour objectif de mettre à la disposition du plus grand nombre des collections ouvertes et diversifiées. Elles doivent contribuer au développement de l'esprit critique par la culture. Egalité et cohésion sociale, liberté, diversité culturelle : telles sont leurs ambitions et elles s'efforcent de proposer des services en conséquence.

Pendant longtemps orientées vers les collections, elles manifestent depuis quelques décennies un intérêt croissant pour leurs usagers, à leur public réel et potentiel, à la population qu'elles sont censées desservir. Aujourd'hui, la réflexion se complexifie et se densifie. La connaissance et la représentation des publics s'affinent : publics et non-public, usagers et non-usagers, inscrits, non-inscrits et anciens inscrits, emprunteurs et non-emprunteurs, ceux qui viennent pour le plaisir et ceux qui travaillent, etc. Tous ont des pratiques et des besoins différents qui ont pu être identifiés grâce à la réflexion des professionnels de la lecture publique et des spécialistes des pratiques culturelles.

Comment répondre à tous et à chacun ? L'idée selon laquelle, en économie, la somme des intérêts particuliers constitue l'intérêt général peut-elle s'appliquer aux bibliothèques ? L'énoncé semble contradictoire. Comment alors conserver une action publique cohérente ? N'est-il pas nécessaire d'adopter une démarche réfléchie et coordonnée ? Comment adapter ces questionnements aux missions des bibliothèques ?

Dans un contexte de libéralisation économique, la légitimité des services publics dépend de leur capacité à fournir des prestations de qualité afin de

satisfaire les usagers dans le respect de l'intérêt général. D'où un intérêt croissant pour les outils de mesure de la qualité et de la satisfaction du public.

Il s'agit alors non seulement de savoir si la satisfaction du public d'une bibliothèque est un signe de la qualité de son action mais surtout de déterminer dans quelle mesure l'utilisation de ce paramètre comme indicateur de qualité du service rendu est pertinente dans le cas d'un établissement de service public, donc investi d'une mission sociale. Comment les bibliothèques peuvent-elles conjuguer l'intérêt particulier et l'intérêt général ? La satisfaction des besoins particuliers est-elle, pour une bibliothèque, le moyen de satisfaire les besoins de la collectivité et donc d'assurer sa mission de service public ?

Pour répondre à cette question, il nous a donc semblé nécessaire de mieux comprendre la satisfaction des usagers d'une bibliothèque. D'après quels critères est-elle définie ? Comment l'évaluer ? Comment interpréter les informations fournies par une enquête de satisfaction ? Comment en tirer profit ? Nous avons appliqué cette problématique à un terrain d'étude particulier : la médiathèque de Vénissieux.

Présenter les fondements et les évolutions de la démarche qualité permettra d'inscrire l'étude dans un cadre théorique plus général et de la replacer dans son contexte historique et géographique. Il sera ensuite nécessaire de présenter comment nous avons adapté cette problématique au terrain de notre enquête de satisfaction avant de rendre compte des résultats obtenus, de leur analyse et des perspectives qui s'en dégagent.

Partie 1 : Le cadre général de l'étude

1. La démarche qualité et la satisfaction du public

1.1. La démarche qualité

1.1.1. Origine

En un demi-siècle, l'avènement des concepts et méthodes modernes relatifs à la qualité a permis le passage du contrôle de la qualité à l'issue du processus de production, au contrôle de la qualité au cours de ce processus et même à la prévention des risques de non-qualité par des dispositions systématiques prises dès la conception d'un produit. C'est aux Etats-Unis, dès les années 1920, que les premières tentatives de maîtrise de la qualité au cours du processus de production ont été mises en place, parallèlement à la production en série théorisée par Frederick Taylor. A partir des années 1950, ces idées se diffusent en Europe et surtout au Japon où elles seront si bien appliquées et développées que les Occidentaux viendront s'y former à partir des années 1970.

A l'heure actuelle, la mondialisation des démarches de la qualité semble accompagner la mondialisation de l'économie, comme en témoigne l'audience des normes internationales, notamment les normes « ISO 9000 ». En outre, la qualité est devenue une préoccupation majeure des sociétés contemporaines et déborde du strict cadre industriel pour investir le secteur tertiaire, mais aussi les activités non-marchandes, y compris le secteur administratif. Nous verrons en effet que la démarche qualité peut servir d'autres objectifs que la recherche du profit économique et qu'elle est adaptée aux évolutions et tentatives de réforme qui animent le secteur public, en France notamment.

1.1.2. Définition

Adopter une démarche qualité, c'est mettre en place une organisation et des processus visant à produire un service ou un produit de qualité. Cette qualité peut être définie comme l'aptitude à satisfaire les besoins des usagers, besoins exprimés ou implicites. Tout écart entre la qualité voulue et la qualité obtenue représente de la « non-qualité ». Enfin, fournir un service ou un produit de qualité, c'est apporter une réponse ajustée et économique à un besoin donné et non atteindre le niveau de performance maximum.

1.2. La satisfaction du public

Cette notion de satisfaction est difficile à appréhender parce qu'elle est individuelle et donc subjective. Avant d'envisager d'étudier la satisfaction du public d'une bibliothèque et plus généralement de s'interroger sur la relation entre la satisfaction du public et la démarche qualité, il est donc nécessaire de définir la notion. Comment la mesurer de façon fiable et en faire le point de départ d'une réflexion sur l'activité d'un établissement ?

1.2.1. La satisfaction selon l'Ecole des motivations

Certains psychologues, à l'instar de Frederick Herzberg, psychologue du travail, ont tenté d'éclairer la notion¹. Ce dernier a mis au point une approche visant à améliorer la créativité et le bonheur de l'être humain en milieu professionnel. Il a publié deux ouvrages : *Motivation at work* en 1959 et *Work and the Nature of man* en 1966. Dans ce cadre, il a mené une enquête sur la satisfaction au travail en analysant des récits de bons et mauvais souvenirs liés à l'activité professionnelle. Selon lui, les bons souvenirs seraient liés au contenu du travail et les mauvais à son contexte. Il y aurait ainsi un modèle « bi-factoriel » des satisfactions puisqu'il existe deux types de besoins : ceux liés aux facteurs

¹ LEVY-LEBOYER, Claude. *La motivation dans l'entreprise* : modèles et stratégies. Paris : Ed. d'Organisation, 2000. 242 p.

d'hygiène (politique de la compagnie, encadrement, conditions de travail...) qui sont liés au contexte et ceux liés aux facteurs de satisfaction ou « motivateurs » (réussite, estime de soi, développement personnel) qui sont donc liés au contenu du travail.

Cette approche s'inscrit dans les théories du besoin selon lesquelles il existe une force interne qui pousse les individus à chercher la satisfaction des besoins qu'ils ressentent. Elle a connu un grand succès auprès des chefs d'entreprise. De notre point de vue, cette approche a le mérite de poser la question de la nature de la satisfaction. Cependant les résultats sont peu probants et donc peu utilisables d'autant plus que l'étude a par la suite été contestée parce qu'elle introduit une confusion entre satisfaction et motivation et qu'elle reste trop subjective².

1.2.2. L'approche marketing

D'un point de vue plus pragmatique, les entreprises et les professionnels du management et du marketing ont tenté d'élaborer des méthodes pour mesurer la satisfaction de leurs clients à des fins commerciales. Sans se préoccuper outre mesure de la signification profonde de la satisfaction, ils ont établi des protocoles et des méthodes pour évaluer le degré d'adéquation entre le service ou le produit qu'ils proposaient et les attentes des clients. Il s'agit de mettre l'utilisateur au cœur des préoccupations et du fonctionnement interne.

Dans le secteur tertiaire, on s'efforce de mettre en place des indicateurs ou de conduire des enquêtes de satisfaction. La norme ISO 9001 (version 2000) traduit cette nécessité de capter les attentes de la clientèle et de mesurer sa satisfaction. Dans ce contexte, des spécialistes de la qualité ont défini la satisfaction comme l'état d'un client résultant d'un jugement comparant les performances des produits ou services au niveau de ses attentes³.

Si la qualité des produits et services offerts peut faire l'objet de mesures internes (conformité à des standards définis), pour mesurer la satisfaction, il est nécessaire de recueillir et d'analyser le ressenti des usagers. Cette étude est

² LEVY-LEBOYER, Claude. Frédéric Hertzberg. *PME Magazine*, n°16, juin 1997.

³ MILLOT, Sophie. *L'enquête de satisfaction : guide méthodologique*. Saint Denis La Plaine : AFNOR, 2001. 178 p.

importante car il existe des liens entre la satisfaction des usagers et la rentabilité d'un organisme. En effet, un client satisfait sera plus fidèle et un organisme dont les clients sont satisfaits bénéficiera d'une meilleure image et pourra ainsi en attirer de nouveaux plus facilement.

En outre, une étude de satisfaction est un outil du système qualité qui permet de savoir pour agir. En effet, grâce au recueil des perceptions des clients il devient possible d'identifier les points forts et les points faibles de l'organisme, de comprendre les attentes et donc de découvrir de nouvelles pistes de réflexion. On peut ainsi définir des priorités d'action et les orientations de la politique qualité. Enfin, une enquête de satisfaction est un outil de communication à destination de la tutelle et même du personnel. Cette communication permettra à l'organisme d'atteindre plus facilement ses objectifs.

Ces méthodes sont très intéressantes d'un point de vue opérationnel. Les administrations ont d'ailleurs entrepris de nombreuses études de satisfaction des usagers depuis quelques années. Il convient donc de s'interroger sur ces notions de démarche qualité et de satisfaction appliquées aux services publics en général et aux bibliothèques en particulier.

2. La démarche qualité appliquée aux services publics en général et aux bibliothèques en particulier

2.1. Les pratiques

2.1.1. Modernisation de l'Etat et démarche qualité

Clients, rentabilité, profit : les termes employés par les spécialistes de la qualité et de la satisfaction n'appartiennent pas au vocabulaire des administrations publiques. Elles ne sont cependant pas dispensées de s'interroger sur leurs pratiques et de chercher à les améliorer, bien au contraire.

En 1789, déjà, les députés du Tiers Etat affirmaient, par l'article 15 de la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen, le droit pour chaque citoyen de demander des comptes à l'administration. Or si l'on en croit l'ancienneté⁴ et le nombre des critiques dirigées contre l'administration, la remise en question de ses pratiques apparaît plus que nécessaire⁵. L'enjeu est double. D'une part il faut assurer l'avenir de la France par une gestion efficace. D'autre part, il s'agit de tendre vers une action plus transparente et donc plus démocratique.

Depuis la fin de la seconde guerre mondiale et la création de l'Ecole Nationale d'Administration (ENA), c'est une préoccupation récurrente, à intervalles plus ou moins réguliers des gouvernements français. Les efforts s'articulent autour de deux axes. Il s'agit d'une part d'augmenter l'efficacité de l'action publique par des moyens tels que la réforme de l'élaboration du budget de l'Etat comme le prévoit la Loi Organique relative aux Lois de Finances (LOLF) du 1^{er} août 2001, la déconcentration ou des efforts d'évaluation des politiques publiques. D'autre part, il s'agit d'améliorer le service rendu aux usagers notamment en instaurant de bonnes relations avec eux.

Les années 1970 ont marqué une étape essentielle dans cette prise en compte de l'utilisateur avec la création du Médiateur de la République, la création de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) et de la Commission d'Accès aux Documents Administratifs (CADA)... Dès 1989, une circulaire Rocard sur le Renouveau du Service Public affirmait encore la volonté d'une amélioration des relations entre les services publics et leur public. Depuis, le mouvement ne s'est pas arrêté : après l'adoption le 12 avril 2000 de la loi relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations, une Délégation interministérielle à la Réforme de l'Etat a été instaurée en février 2003 et l'actuel Ministère de la Fonction Publique est également en charge de la « réforme de l'Etat ». La démarche qualité s'inscrit logiquement au sein de ce

⁴ Les écrivains du 19^{ème} siècle ont souvent été sévères à l'encontre de l'administration, notamment Balzac dans *Les employés* en 1844 et Courteline dans *Messieurs les ronds de cuir* en 1893.

⁵ Michel Crozier, cité par GIAPPICONI, Thierry. *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*. Paris : Cercle de la Librairie, 2001. 223 p., p.15.

mouvement et les administrations, à l'instar des organismes privés se sont engagées sur la voie de la certification⁶.

En obligeant les administrations à une réflexion sur leurs pratiques, en leur enjoignant d'optimiser l'utilisation de leurs ressources pour la réalisation de la mission qui leur est confiée, en les invitant même à une réflexion voire à une redéfinition de ces missions, la démarche qualité contribue bien à l'entreprise de clarification et de simplification de l'action administrative et fournit aux administrés des outils pour mesurer la politique suivie par ces mêmes administrations.

2.1.2. Bibliothèques et démarche qualité

2.1.2.1. *L'état des lieux*

Les bibliothèques ne sont pas restées étrangères à ce mouvement. Et si Anne Mayère et Florence Muet⁷ pouvaient dire en 1998 que la notion de qualité était encore peu implantée dans les bibliothèques, il n'en reste pas moins vrai que les deux dernières décennies ont été marquées dans ces institutions par un recentrage autour de l'utilisateur-lecteur⁸, ce qui prouve que l'esprit de la démarche a été assimilé. Certes, il reste encore beaucoup à faire comme l'affirment de nombreux professionnels. Certains considèrent même que la France est en retard par rapport à d'autres pays pour considérer que c'est l'utilisateur qui est au cœur du métier de bibliothécaire et non la collection⁹.

En terme de démarche qualité proprement dite, la situation ne semble pas beaucoup évoluer. En 2001, un groupe d'étudiants de l'Enssib a tenté de dresser un état des lieux de la démarche qualité dans les bibliothèques municipales¹⁰. Ils ont été contraints de constater que la documentation sur la démarche qualité en bibliothèque, et particulièrement en bibliothèque municipale, n'avait pas beaucoup

⁶ CROS, Roselle, GAUTIER, Nicole. *Mettre en place la qualité dans les collectivités territoriales*. Saint Denis la Plaine : AFNOR, 2001. XIII-112 p.

⁷ MAYÈRE, Anne, MUET, Florence. La démarche qualité appliquée aux bibliothèques et services d'information : conception et spécificités. *BBF*, 1998, t.43, n°1, p. 10-18.

⁸ EVANS, Christophe, cours donné à l'Enssib en février 2005, module Publics et services.

⁹ GILLARDI, Marinette, intervention à l'Enssib en mars 2005, module Publics et services.

¹⁰ CLUET, Elsa, LANGLOIS, Christophe, PERRICHON, Christine [et al.]. *La démarche qualité en bibliothèque municipale : état des lieux*. Villeurbanne : Enssib, Mémoire de recherche DCB, 2001. 67 p.

évolué depuis 1998. Certes cela ne veut pas dire que les bibliothèques ne s'efforcent pas d'améliorer la qualité des services qu'elles proposent aux usagers. Mais nombre d'expériences professionnelles ne répondent pas aux critères d'une démarche qualité car elles ne portent que sur l'amélioration d'un ou deux services, en général le prêt ou l'accueil, et ne constituent pas une démarche d'ensemble. En mai 2005 la consultation des archives de biblio-fr sur les cinq dernières années ne donne guère plus de résultats. En janvier 2005, Eliane Caillou, stagiaire à la Bibliothèque de Marseille à vocation régionale, a posé une question sur ce sujet qui n'a pas suscité de débat sur cette liste de diffusion. Il semble donc que le développement de démarches qualité proprement dites reste en panne dans les bibliothèques françaises de lecture publique ou que cette question est en quelque sorte « passée de mode ».

2.1.2.2. *Les raisons d'appliquer la démarche qualité aux bibliothèques*

La notion de qualité est devenue un enjeu lorsque les besoins en biens et services fondamentaux ont été satisfaits en termes quantitatifs. Dès lors, les efforts ont porté sur la qualité de l'offre. On constate aujourd'hui une analogie avec la situation des bibliothèques françaises. Depuis un demi-siècle, l'Etat et les collectivités territoriales ont développé le réseau de lecture publique : les équipements se sont multipliés et la proportion des usagers¹¹ par rapport à la population totale a nettement progressé. Toutefois, cette progression tend à se tasser et la fréquentation des bibliothèques stagne depuis quelques années¹². On peut donc considérer que les besoins quantitatifs en matière de lecture publique sont presque satisfaits et que c'est maintenant une amélioration qualitative qui pourra faire évoluer la situation.

Par ailleurs, de même que les entreprises du secteur privé se sont engagées dans la voie de la qualité pour fidéliser leur clientèle et faire ainsi face à la concurrence, on peut considérer que les bibliothèques s'inscrivent désormais dans

¹¹ Elle est actuellement de 18% alors qu'elle était inférieure à 5 % au milieu des années 1960.

¹² DUPERRIER, Alain. Un modèle en question. *BBF*, 2003, t.48, n°1, p.93.

un contexte concurrentiel¹³, notamment avec la multiplication des espaces de lecture dans les grandes surfaces culturelles. Adopter une démarche qualité peut donc leur permettre de s'adapter à ce nouveau contexte.

D'autre part, c'est aussi parce que les bibliothèques sont des services publics qu'il peut être opportun de suivre une démarche qualité. Elles représentent un coût pour la collectivité qui est donc en droit d'attendre que les missions confiées soient remplies efficacement et même clarifiées et définies avec précision. De même, le recentrage sur l'utilisateur qu'implique une démarche qualité s'inscrit dans une tendance d'association des citoyens à l'évolution de l'action administrative.

Enfin, les bibliothèques doivent faire face à des évolutions qui se succèdent avec une grande rapidité, tant au niveau technologique et professionnel qu'au niveau législatif et managérial. Ces changements exigent une grande capacité d'adaptation et peuvent parfois faire perdre de vue les missions fondamentales de la bibliothèque. Les risques de dérives sont alors plus nombreux. C'est pourquoi il peut être utile d'avoir une démarche qualité qui fournira à chaque bibliothèque des outils de référence pour garder le cap. Les bibliothécaires sont alors exposés à deux difficultés : soit les demandes des usagers peuvent prendre trop d'importance et transformer la bibliothèque en un simple fournisseur de biens culturels, soit les exigences de la tutelle risquent de s'imposer avec trop de force.

La reconnaissance du rôle social des bibliothèques dans les politiques publiques a permis d'augmenter les moyens dont disposent les établissements. Des équipements modernes et performants ont notamment été construits. Toutefois, comme le remarque Dominique Peignet¹⁴, « Les bibliothécaires qui œuvrent dans ces nouvelles bibliothèques éprouvent des sentiments mêlés de fierté face à l'outil et d'incompréhension et de difficulté face à des demandes et à des comportements qui ne correspondent pas aux objectifs qu'ils se sont fixés. La puissance de l'outil fonde leur identité professionnelle et contribue en même temps à la mettre en question, les confrontant à des exigences et des questionnements nouveaux relatifs

¹³ PEIGNET, Dominique. La bibliothèque peut-elle survivre à ses consommateurs ? *BBF*, 2005, t.50, n°1, p. 38-45.

¹⁴ PEIGNET, Dominique. *Ibid.*

à la performance, à la gestion, au management, auxquels ils ne sont pas toujours préparés, les obligeant à négocier durement leurs moyens auprès de leur tutelle ».

Cette situation peut être fortement déstabilisante : ceux qui utilisent la bibliothèque sont aussi ceux qui jugent son action, notamment par le biais de leurs élus, autorité de tutelle. Dans cette position ambiguë, les bibliothécaires adoptent parfois une attitude méfiante vis-à-vis de la démarche qualité. Il est vrai que certaines questions méritent d'être soulevées.

2.2. Les débats spécifiques aux bibliothèques

Il est nécessaire de présenter les positions des professionnels des bibliothèques sur la notion de démarche qualité. Deux interrogations subsistent : la compatibilité d'une démarche qualité avec les missions d'une bibliothèque et les difficultés de mise en œuvre.

2.2.1. Quelle compatibilité avec les missions des bibliothèques ?

Tout d'abord, le lien étroit qui associe la démarche qualité, comme toutes les autres méthodes de management, et le secteur privé suscite la méfiance des bibliothécaires. Comme le fait remarquer Eric Sutter, l'une des premières objections lorsque l'on évoque la démarche qualité dans les bibliothèques est que celles-ci ne sont pas comparables à une entreprise industrielle dont le but serait le profit financier¹⁵. En dépit de l'adaptabilité du concept aux activités non-marchandes, il est vrai qu'une certaine ambiguïté demeure et reste troublante. Comment être sûr de ne pas dénaturer l'action publique ? Bruno David a exprimé de façon extrêmement polémique ces craintes dans un récent article du Bulletin des bibliothèques de France¹⁶.

Par ailleurs, la place centrale accordée au public sans être réellement mise en cause, semble susciter des inquiétudes. Comment en effet ne pas remarquer que

¹⁵ SUTTER, Eric. La démarche qualité en bibliothèque. *BBF*, 1998, t. 43, n°1, p. 20.

¹⁶ DAVID, Bruno. Le manège enchanté des bibliothécaires. *BBF*, 2004, t.49, n°6, p.87-97.

l'article de Dominique Peignet¹⁷, même s'il fait référence à un type particulier d'attitude, s'intègre à un dossier consacré aux « ennemis de la bibliothèque »? L'intérêt nouveau des bibliothécaires pour les outils de management ou de gestion du secteur marchand provoque de vifs débats au sein de la profession sur une possible dérive consumériste et marchande des bibliothèques. Cette crainte est alimentée par l'apparition de nouveaux comportements : l'évolution des pratiques a accompagné les mutations des bâtiments. Or certains de ces nouveaux usages entrent en contradiction avec l'objectif citoyen d'une bibliothèque. De l'appropriation individuelle d'un espace public à une attitude consumériste qui confond la bibliothèque avec la FNAC, les exemples de ces agissements qui provoquent l'irritation des bibliothécaires sont nombreux. Les professionnels peuvent avoir l'impression que les usagers ne respectent pas leur travail voire que leurs efforts sont détournés de leurs buts et qu'ils sont ainsi empêchés de remplir leurs missions¹⁸.

On comprendra donc que dans ce contexte l'idée de mettre en place une démarche qualité ayant pour but la satisfaction des usagers paraisse inquiétante. Ces professionnels inquiets se retrouvent alors souvent dans les propos de François de Singly¹⁹ lorsqu'il se prononce, à propos de la mission de service public des bibliothèques, pour : « une conception du service public selon laquelle c'est au professionnel d'arbitrer entre les produits culturels proposés et la demande du public, en référence à des objectifs qui ne sont pas fixés par ce dernier, mais par la définition même du métier. ». Enfin, il n'est pas impossible que les bibliothécaires se préoccupent également de l'influence de ces orientations stratégiques sur leurs conditions de travail, préoccupation fort compréhensible. Les professionnels doivent donc concilier le souci de satisfaire le public pour le faire venir de plus en plus nombreux, l'exigence de maintenir la qualité intellectuelle de leurs prestations et éviter la dégradation de leurs conditions de travail.

¹⁷ PEIGNET, Dominique. Op.cit.

¹⁸ BERTRAND, Anne-Marie. *Le peuple, le non-peuple et le bon public* : les publics des bibliothèques et leurs représentations chez les bibliothécaires. In DONNAT, Olivier (dir.). *Le(s) public(s) de la culture*. Paris : Presses de Sciences Po, 2003.393 p. p.144.

¹⁹ DE SINGLY, François, préface à POISSENOT, Claude. *Les adolescents et les bibliothèques*. Paris : Bpi, 1997, p. 14. In PEIGNET, Dominique. Op.cit.p. p. 41.

Cependant, ils ne peuvent ignorer que le nouveau contexte économique et technologique porte un coup sérieux à l'image de la bibliothèque (intérêt de l'institution, performances,...) et que la concurrence à laquelle ils doivent aujourd'hui faire face est d'une ampleur inédite.

Cette prise de conscience tend à faire accepter l'idée d'un renouvellement du débat autour des questions de qualité du service rendu, même si le débat sur l'audience à accorder aux revendications du public n'est toujours pas clos. Tandis que nombre de professionnels persistent à stigmatiser certains nouveaux comportements ou nouvelles attentes des usagers, d'autres y voient des pistes à explorer pour réinterroger l'institution et la profession.

2.2.2. Évaluer la qualité du service en bibliothèque : les difficultés de mise en œuvre

La nature même de l'activité d'une bibliothèque rend difficile l'évaluation de la qualité du service rendu et peut donc hypothéquer la valeur et l'utilité des études de satisfaction des publics. En effet, une bibliothèque produit des services, par nature difficiles à évaluer pour plusieurs raisons dont la plus évidente est la participation de l'utilisateur au service rendu. Les professionnels du marketing ont désigné cet état de fait par le terme de *servuction*²⁰. Bertrand Calenge²¹ pour les bibliothèques et Michèle Mollard²² pour les Centres de Documentation et d'Information (CDI) ont montré l'importance des relations interpersonnelles pour les services en bibliothèques. La spécificité de ces services est d'ailleurs reconnue juridiquement puisqu'ils ne sont pas soumis à l'obligation de résultat, mais uniquement à celle de moyens²³. Comment pourrait-on alors les soumettre aux exigences d'une démarche qualité qui vise justement à garantir un niveau de service ou de production grâce à des procédures de contrôle ?

²⁰ MUET, Florence, SALAUN, Jean-Michel. *Stratégie marketing des services d'information*. Paris : Cercle de la librairie, 2001. 221 p.

²¹ CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. 2^e éd. rev. et mise à jour. Paris : Cercle de la librairie, 1999. 444 p.

²² MOLLARD, Michèle. *Les Cdi à l'heure du management*. Villeurbanne : presses de l'Esssib, 1996. 159 p.

²³ MAYERE, Anne, MUET, Florence. *Op.cit.*, p.16.

La mesure de la qualité repose sur la satisfaction du public. Située à la croisée de diverses disciplines dont les bibliothécaires sont souvent peu familiers, on peut se demander si cette notion, difficile à appréhender, ne constitue pas parfois un frein à la mise en place d'une démarche qualité. Nous avons donc été conduits à nous intéresser particulièrement à cette notion et à son articulation avec la démarche qualité dans le contexte des bibliothèques de lecture publique en France.

Partie 2 : Méthodologie

Le choix de porter principalement notre attention sur la notion de satisfaction du public a fortement influencé nos choix méthodologiques. Il nous a fallu déterminer une problématique d'enquête en rapport avec la problématique générale de notre étude et surtout choisir une méthode d'investigation idoine.

1. Le contexte de l'enquête et la définition de sa problématique

La demande de Laurence Khamkham d'une évaluation du niveau de satisfaction de son public a permis d'ancrer cette problématique dans le champ du concret tout en fournissant un terrain d'observation. Notre lieu d'investigation était donc déterminé par avance. Il s'agit de la médiathèque du centre ville, tête du réseau de bibliothèques de Vénissieux.

1.1. Le terrain de notre investigation

1.1.1. La lecture publique à Vénissieux

La lecture publique est organisée, à Vénissieux, autour de quatre lieux : la médiathèque du centre ville (3 600 m² sont ouverts au public, 5 000 m² en totalité), la bibliothèque Robert Desnos, dans le quartier du Moulin à Vent (290 m²) et deux bibliothèques pour enfants, situées dans le quartier des Minguettes, La Pyramide (100 m²) et Anatole France (115 m²). Lancé en 1997, le concours d'architecte a retenu le projet de Dominique Perrault. Inaugurée le 21 septembre 2001, la médiathèque a été élue meilleur bâtiment européen en juillet 2002 par l'Union Internationale des Architectes. La construction de cet équipement s'inscrit dans une volonté politique d'urbanisme : la médiathèque, située en face de la mairie est un point de repère important dans la ville.

Depuis son ouverture au public en septembre 2001, la médiathèque connaît un succès important. Durant sa première année d'activité, le nombre des lecteurs inscrits a augmenté de 100 % et représentait alors 23 % de la population vénissienne (la moyenne nationale des inscrits est de 17.44 %). Cette augmentation a profité uniquement à la médiathèque : les deux annexes enfantines ont vu leur public réduit de moitié suite à l'ouverture du nouveau bâtiment ; il faut toutefois souligner que nombreux sont ceux qui ont un double usage de la bibliothèque, en fréquentant les deux types d'espaces en fonction de leurs besoins, de leur disponibilité, etc. Durant cette même année, 10 549 lecteurs ont emprunté au moins un document à la médiathèque ou dans les trois bibliothèques de quartier, soit un taux de lecteurs actifs de 18.7 % par rapport à l'ensemble de la population de Vénissieux. En moyenne, 30 000 documents ont été prêtés par mois, soit un chiffre annuel des prêts multiplié par 2,5 par rapport au chiffre annuel de l'ancienne bibliothèque... La fréquentation de la médiathèque est importante, avec une moyenne de 14 687 entrées par mois. Enfin, « de nombreuses personnes, sans être inscrites, consultent sur place des documents²⁴. ».

1.1.2. De nouveaux objectifs

Il faut toutefois se méfier de ces indicateurs, certes valables, mais quelque peu biaisés. Le phénomène de succès massif des nouvelles bibliothèques ou médiathèques est bien connu des professionnels de la lecture publique. Ces nouvelles structures créent un effet d'appel d'autant plus fort qu'elles s'inscrivent dans des territoires auparavant défavorisés en matière d'offre de lecture publique. Rien n'est plus trompeur que ce succès initial dont bénéficient quasi mécaniquement ces nouveaux établissements. En effet, si le taux d'inscription a fortement cru en 2001-2002, il a connu ensuite une baisse relativement sensible puisque environ 1 000 usagers ne se sont pas réinscrits (ce qui représente une perte de 10 % du public total). Le nombre des usagers inscrits est actuellement stabilisé autour de 10 500 inscrits (au 31 décembre 2004), soit 18.5 % de la population vénissienne (la moyenne nationale des inscrits est de 17.4 % en 2002). Derrière

²⁴ Ville de Vénissieux, dossier presse médiathèque, 2001.

cette stabilisation se profile peut-être une croissance, déjà perceptible par une augmentation du nombre des prêts, par une fidélisation du public. Le nombre d'entrées journalières à la médiathèque confirme cette idée : si ce nombre est en moyenne de 621.5 entrées par jours en 2003, il atteint en 2004 celui de 689 entrées quotidiennes.

Aussi le véritable défi que les bibliothécaires exerçant au sein de cette structure doivent relever n'est pas tant de conquérir un nouveau public que de fidéliser leurs lecteurs. D'où l'importance d'une offre de services de qualité : c'est un des objectifs de la médiathèque de Vénissieux qui, en dépit de son souci de satisfaction du public, n'échappe pas au phénomène récent de stagnation de la fréquentation des bibliothèques. Phénomène illustré depuis peu par la baisse du pourcentage d'inscrits ainsi qu'un fort taux de non réinscription.

1.2. Délimitation de l'objet de notre enquête à la Médiathèque de Vénissieux

1.2.1. Adaptation de la problématique aux besoins de l'enquête

Il était important de ne pas tomber dans le piège que peut constituer une enquête globale sur la satisfaction. Ce type d'investigation générale se révèle souvent à l'usage lourd à gérer et long à exploiter. La masse de données recueillies génère une grande dispersion des champs de réflexion et, faute d'approfondissement, nuit généralement à leur pertinence. Il nous semblait donc plus approprié de conduire une enquête articulée autour d'une problématique très ciblée, de prendre la mesure de la satisfaction des usagers de la médiathèque de Vénissieux sur un segment particulier, certes, mais en profondeur. Il existe bien évidemment de nombreux domaines d'enquête pour mesurer la satisfaction des usagers des bibliothèques. Restait à déterminer quel était l'objet d'enquête le plus pertinent.

Outre la mise à disposition du public d'une structure moderne, l'ouverture de la médiathèque de Vénissieux a permis de valoriser considérablement l'offre documentaire du réseau de lecture publique vénissien. Au cours des entretiens que

nous avons eu avec Laurence Khamkham, il est apparu que ces thèmes ne semblaient pas constituer une piste de réflexion particulière pour notre étude. Cela peut sans doute s'expliquer par le lourd investissement déjà récemment consenti dans ce domaine par la municipalité.

En revanche, nous avons compris au cours de ces échanges que Laurence Khamkham pressentait que la valorisation des services proposés par la médiathèque et donc une plus grande satisfaction du public passerait, entre autres, par un élargissement de ces horaires.

1.2.2. La question des horaires

En effet, la médiathèque de Vénissieux propose des horaires d'ouverture au public assez restreints, inférieurs à la moyenne nationale. Au total, 29 heures 30 d'ouverture hebdomadaire, volume horaire garanti par une « charte des horaires » et ne pouvant par conséquent être dépassé. Cette charte a été instaurée à l'occasion de la mise en service de la médiathèque et a donné lieu à des négociations entre le personnel et la municipalité.

Nous avons donc décidé de focaliser notre attention sur la question des horaires d'ouverture au public, sujet de réflexion récurrent dans notre profession. En effet, les horaires des bibliothèques de lecture publique françaises (32 heures 30 en moyenne selon de rapport 2001 de la DLL) sont en moyenne très inférieurs à ceux observés à l'étranger²⁵. Cette question préoccupe la profession depuis de nombreuses années et les réclamations du public à ce sujet sont d'ailleurs nombreuses. La médiathèque de Vénissieux ne semble pas échapper à cette préoccupation, comme en témoignait dès l'ouverture de la médiathèque, le travail mené par un groupe projet de l'Enssib sur les perspectives d'élargissement des horaires d'ouverture de l'établissement²⁶. Cette question s'inscrit donc bien au cœur de la réflexion de notre commanditaire.

²⁵ SANTANTONIOS, Laurence. Les bibliothèques sont-elles à leur place ? *Livres Hebdo*, n°604, p. 88-94.

²⁶ CAPELLE, Jean-Marc, DUPOUEY, Catherine, FLEURY, Christine [et al.]. *Rationalisation des transactions et adaptation des horaires d'ouverture de la médiathèque de Vénissieux en vue de l'amélioration de l'accueil*. Villeurbanne : ENSSIB, mémoire de projet DCB 12, 2003. 2 vol. (92, 100 f.).

Nous avons fait le choix de nous intéresser à la question des horaires d'ouverture pour trois raisons. Outre le fait que cela nous amenait à enquêter et réfléchir sur des éléments sur lesquels notre commanditaire pouvait ou voulait se pencher, nous portons grand intérêt au débat sur les horaires d'ouverture. Enfin, il nous est apparu éventuellement possible que la médiathèque de Vénissieux pouvait procéder à des adaptations sans en faire varier le volume global de ses horaires d'ouverture.

1.3. Problématique de l'enquête

Cette question des horaires d'ouverture au public, nous l'avons inscrite dans une problématique plus large : la satisfaction des publics de la médiathèque de Vénissieux en fonction du temps qu'ils consacrent à la bibliothèque, de la manière dont ils le gèrent, l'occupent, et ce dans le cadre temporel défini par l'établissement. En effet, on peut considérer que l'institution prescrit des modes de fonctionnement qui peuvent être vécus comme autant de contraintes par les usagers. Cette question du temps passé à la bibliothèque constitue alors un axe d'investigation permettant de cerner le profil des usagers et de prendre connaissance des usages qu'ils font de la médiathèque. Cette thématique qui a servi de fil conducteur à nos entretiens permettait aux usagers de s'exprimer de manière globale sur les services de la médiathèque de Vénissieux. D'un point de vue plus pragmatique, elle est connexe à la question des horaires d'ouverture au public de la médiathèque, qui peut être alors abordée de manière plus subtile.

La problématique spécifique de notre enquête doit donc être comprise comme l'analyse de la satisfaction du public en fonction du temps vécu à la bibliothèque, à partir du cas particulier de la médiathèque de Vénissieux. Le leitmotiv de notre enquête a été de rendre compte des caractéristiques de ce temps vécu à la médiathèque par les usagers et de mesurer le rôle joué par la perception de ce temps dans leur sentiment de satisfaction ou d'insatisfaction vis-à-vis des services rendus, notamment au regard de l'adéquation entre le temps consacré à la médiathèque et le bénéfice qui en est retiré.

2. Des choix méthodologiques adaptés aux objectifs

Affiner et valider ces choix méthodologiques s'est avéré un long travail de réflexion conceptuelle et problématique qui a constitué la première phase de notre étude. Pendant deux mois, nous avons donc mesuré les enjeux du sujet, défini nos problématiques, construit nos hypothèses. Ce travail de synthèse s'est appuyé sur nos recherches documentaires (état des lieux des connaissances sur le sujet), des séances d'observation *in situ* et sur l'analyse des données statistiques fournies par Laurence Khamkham. Nos échanges sur ce corpus nous ont permis de déterminer les choix méthodologiques les plus adaptés à nos objectifs. Enfin, il faut souligner que le temps qui nous était imparti pour la réalisation de cette enquête était imposé par le calendrier de l'Enssib. Nous avons donc pris en compte les délais auxquels nous étions tenus en optimisant nos choix de problématique et de méthodologie.

2.1. Le choix de la méthode qualitative

Il existe deux types d'enquête, qualitative ou quantitative. Ces deux méthodes ne sont pas antinomiques, elles sont même généralement complémentaires et donnent presque toujours lieu à des combinaisons ou des analyses croisées.

Une étude qualitative est menée à partir d'une enquête par entretiens avec un maximum de questions ouvertes. Elle a pour objectif d'explorer les besoins et les attentes afin de les comprendre. Une étude quantitative est menée à partir d'une enquête par questionnaire avec une majorité de questions fermées. Elle a pour objectif de mesurer le niveau de satisfaction des sondés.

L'enquête qualitative est donc comprise comme une phase d'exploration des attentes permettant d'identifier les composants de la satisfaction et des points de repère pour formuler les questions fermées du questionnaire de l'enquête quantitative, qui constitue réellement la phase de mesure de la satisfaction.

Nous devons donc choisir entre trois options possibles : Une enquête qualitative, une étude quantitative ou la combinaison des deux. Cette dernière option nous est vite apparue irréaliste au regard de multiples paramètres. Il était alors nécessaire de départager les avantages et les inconvénients des méthodes quantitative et qualitative au regard de leur adéquation avec notre problématique d'enquête. La réalisation d'une enquête par questionnaire semblait plus rassurante que celle d'une enquête par entretiens. De plus, en ce qui concerne la médiathèque de Vénissieux, il apparaissait clairement qu'une enquête quantitative semblait plus utile d'un point de vue opérationnel. Ceci dit, nos lectures sur la démarche qualité et les enquêtes de satisfaction du public ne nous ont laissés aucun doute quant à l'ordre chronologique de ces deux temps de l'enquête : une première phase exploratoire pour mieux préparer la phase quantitative de l'enquête réalisée à l'aide d'un questionnaire. Il semblait donc logique de préférer la méthode qualitative.

Notre sujet d'étude porte sur une réalité immatérielle, subjective, difficile à cerner. Aussi une simple enquête quantitative de type questionnaire à remplir ne nous aurait pas permis de « comprendre le pourquoi » et donc pas fourni le matériau nécessaire pour nourrir notre réflexion. « Certaines problématiques comme la compréhension fine des parcours et des usages déterminent sans ambiguïté le choix d'une méthode qualitative [...]. Les avantages du démarrage par le qualitatif sont évidents dans toute démarche d'étude exploratoire et même, si l'on y réfléchit bien, dans toute démarche visant à découvrir ou repérer un certain nombre de phénomènes non réductibles à des comptages immédiats [...] on peut dire que le qualitatif fonde le quantitatif²⁷.»

Notons également qu'avec les précautions d'usage en terme d'interprétation, les résultats d'une bonne enquête qualitative peuvent se suffire à eux-mêmes. Nous avons décidé de mener des entretiens individuels. L'organisation de séances d'échange avec des groupes d'utilisateurs, que nous avons envisagée un temps, a été rapidement abandonnée. Ces rencontres nous sont vite apparues comme trop contraignantes à organiser pour des raisons matérielles évidentes mais

²⁷ POISSENOT, Claude, RANJARD, Sophie. *Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Villeurbanne : presses de l'enssib, 2005. 351 p. p.27-28.

également en raison du peu de motivation des gens à se déplacer à ce genre de rendez-vous. Enfin, les problèmes de timidité ou de non-dit en groupe ont achevé de nous convaincre de l'inadaptation de cette méthode à nos besoins. Nous avons donc pris la décision de n'interroger qu'une seule personne à la fois, sans exclure totalement la probabilité de conduire un entretien avec deux personnes en même temps (couple, parent/enfant, amis) mais jamais au-delà.

2.2. Le choix de la population à interroger

Le choix de la population à interroger est toujours un moment crucial dans ce type d'étude. Paradoxalement, il n'existe pas de fondement théorique dans la constitution d'un échantillon pour une enquête qualitative car l'exigence de représentativité du panel étudié n'y est pas aussi stricte que pour une enquête quantitative²⁸. Nous n'avons en l'occurrence pas constitué d'échantillonnage segmenté mais nous avons, dans la mesure du possible, essayé de parvenir à une certaine « représentativité » du public de la médiathèque pour notre enquête. Nous avons également pris la décision de nous rendre à la médiathèque à des moments différents pour rencontrer des « publics » différents, le profil des usagers des bibliothèques publiques variant beaucoup selon le jour ou les heures.

Depuis l'ouverture de cette médiathèque, la fréquentation des autres équipements a nettement baissé pour devenir presque marginal en comparaison avec la médiathèque tête de réseau. Mais, en accord avec Laurence Khamkham, il semblait plus logique et intéressant de centrer notre attention et nos efforts sur cet équipement central d'ouverture récente et non sur l'ensemble du réseau.

Il a ensuite fallu faire un choix entre les adultes et les enfants. Interroger ces derniers pouvait être tentant, notamment parce que les études manquent encore dans ce domaine. Or il apparaît qu'il est plus difficile d'enquêter à partir d'un public d'enfants et plus encore d'analyser les discours enfantins. De plus, notre problématique d'enquête paraissait inappropriée à la conduite d'entretien avec des

²⁸ MILLOT, Sophie. *Op.cit.* p. 45.

enfants, ces derniers étant généralement indifférents à la notion de temps et peu diserts sur la question des horaires.

Un dernier problème subsistait cependant : l'espace adulte et l'espace adolescent de la médiathèque de Vénissieux ne sont pas du tout séparés. Les collections se suivent permettant un passage facile des unes aux autres. Fallait-il faire une distinction ? Si oui, à partir de quel âge ? Finalement, nous avons décidé d'interroger indifféremment tout usager rencontré au sein de l'espace adulte/adolescent de la médiathèque. Cette technique nous semblait effectivement la plus valable, d'autant plus que nous souhaitions également rencontrer aussi bien les lecteurs inscrits que les usagers non-inscrits. Pour ne pas nous limiter aux seuls inscrits, nous avons donc évité d'interroger trop souvent des usagers rencontrés aux banques de prêt.

3. Mise en œuvre de l'enquête

3.1. Elaboration du protocole d'entretien et mise en œuvre de l'enquête

La mise en œuvre de l'enquête de terrain s'est articulée selon les étapes suivantes : élaboration du guide d'entretien, réalisation des entretiens, transcription et mise au propre des comptes rendus d'entretien, analyse des résultats.

Compte tenu de la nature des informations que nous recherchions, il nous semblait naturel de proscrire toute forme d'entretien directif. Forts de la conviction que la richesse de la matière recueillie dépendrait de l'atmosphère de convivialité et de confiance de ces échanges, nous avons opté pour un protocole d'entretien simple de type semi-directif nous permettant de bien cadrer nos entretiens tout en limitant au minimum nos interventions.

Ce guide constituait une trame que chaque enquêteur pourrait suivre afin de s'assurer que tous les thèmes utiles pour notre analyse seraient abordés. L'objectif était que les gens parlent d'eux-mêmes afin de recueillir réellement leur avis et non

des opinions biaisées par l'abondance ou la formulation de nos questions. Les quatre premiers entretiens réalisés nous ont permis de tester le protocole²⁹.

Les entretiens se sont déroulés du 18 mars au 13 avril 2005. Cette période induite par le calendrier de l'Enssib s'est finalement avérée propice à une investigation efficace. Effectivement « En dehors des enquêtes spécifiques sur les publics estivaux de grands établissements culturels [...], les périodes les plus appropriées sont octobre-novembre et février-mars-avril³⁰. »

Il semble donc que nous avons pu mener notre enquête à la médiathèque de Vénissieux pendant une période de fréquentation représentative de l'activité de cet établissement. Il restait alors à définir le type de périodicité de nos déplacements sur Vénissieux. Du fait de l'impossibilité de mener une enquête en continu, ceux-ci ont été ponctuels et n'ont pas pu être renouvelés à intervalles réguliers. Nous avons rencontré le public de la médiathèque à cinq reprises, en mars et avril 2005.

Nous avons alors décidé de terminer la phase d'enquête proprement dite (entretiens, retranscription) afin de débiter le dépouillement de nos informations avant le début du mois de mai. Ce calendrier a été strictement respecté.

3.2. Déroulement des entretiens

Pour la réalisation des entretiens, notre choix s'est porté sur l'entretien en face-à-face et nous avons opté pour une organisation en binôme, considérant que cela permettrait plus de convivialité pendant cet échange et surtout plus d'objectivité pendant l'entretien mais aussi lors de son analyse. Opérer en binôme permettait également d'optimiser la conduite de l'entretien et la prise de note. Le personnel de la médiathèque était au courant de notre démarche.

Un certain nombre d'entretiens a donné lieu à un enregistrement sonore pour améliorer la fiabilité des informations recueillies, afin de pouvoir les réécouter lors de l'analyse et nous donner les meilleures chances de saisir toutes

²⁹ Ce guide élaboré d'après la thématique du temps que les gens passent à la bibliothèque et sur la manière dont ils perçoivent ce temps est reproduit en annexe 2, I.

³⁰ POISSENOT, Claude, RANJARD, Sophie. *Op. cit.* p 39.

les nuances des propos. Ces enregistrements ont toujours été effectués avec l'autorisation préalable de nos interlocuteurs.

L'entretien commençait avec la prise de contact avec l'utilisateur rencontré. Nous nous présentions et nous lui expliquions notre démarche. Une fois revenus à la table où se déroulaient les entretiens, nous lui demandions son accord pour l'enregistrement puis nous lui demandions de nous parler du temps qu'il venait de passer à la bibliothèque quand nous l'avons abordée. Si le thème du temps imposé par l'établissement et des horaires ne venait pas de lui-même, nous posions cette question afin de pouvoir tout de même mener notre réflexion. Dans ce cas nous prenions bonne note du fait que la question des horaires n'avait pas été spontanément abordée par notre interlocuteur³¹. Enfin, toujours dans le souci de ne pas biaiser les résultats, nous finissions l'entretien par une question ouverte demandant à la personne interrogée quelles améliorations des services seraient souhaitables ou nécessaires à ses yeux.

L'objectif de nos entretiens était bien de saisir des éléments de satisfaction des usagers d'une manière générale et non pas ponctuelle. C'est pourquoi nos entretiens débutaient par un échange à propos de la visite du jour mais se poursuivaient sur les habitudes de l'utilisateur. Enfin, il était convenu de ne pas inviter nos interlocuteurs à établir des comparaisons entre la médiathèque de Vénissieux et d'autres structures qu'ils connaissaient par ailleurs.

Au total nous avons réalisé 39 entretiens au cours desquels nous avons interrogé 43 personnes. Nous avons été très agréablement surpris par la bonne volonté de la plupart des personnes abordées qui ont presque toutes accepté d'être interrogées. Nous avons toutefois limité le nombre de ces échanges car au bout d'un certain temps les informations recueillies commencent à devenir redondantes.

³¹ Voir partie 3 résultats et analyse de l'enquête.

3.3. Les limites de l'enquête

3.3.1. Le public enquêté

Notre enquête a éliminé de facto certains publics. Nous n'avons pas pu effectuer nos entretiens à différentes périodes, ni rencontrer les publics spécifiques des vacances scolaires et d'été, ni consacrer plus de samedis à l'enquête. Il y a donc un risque de surreprésentation des publics non actifs ou actifs inoccupés fréquentant couramment la médiathèque en semaine. D'autre part, la limitation du champ de notre étude aux seuls usagers de la médiathèque nous a surtout privés de l'opinion des anciens inscrits.

Notre enquête a porté sur des personnes ayant toujours le réflexe de fréquenter la médiathèque de Vénissieux, c'est-à-dire sur une population statistiquement minoritaire. Cette démarche ne nous permettait donc pas de prendre en compte les gens qui ne fréquentent plus la médiathèque. Comme le fait remarquer Bertrand Calenge³², les études conduites par les bibliothécaires ont trop souvent tendance à ne s'intéresser qu'à une partie de la population à desservir : celle qui vient déjà à la bibliothèque et même en général uniquement celle qui emprunte des livres. Cette caractéristique qui engendre une définition particulière de l'utilisateur d'une bibliothèque peut bien sûr s'expliquer par des raisons pragmatiques : on étudie en général la population sur laquelle on dispose de renseignements, notamment statistiques et plus largement qu'on a « sous la main » (ceux qui sont dans les locaux de la bibliothèque). Pour avoir une vision plus exhaustive et une meilleure représentation de la réalité il serait donc souhaitable d'étendre l'enquête à la population vénissienne qui ne fréquente pas ou plus la médiathèque. La bibliothèque municipale de Lyon a lancé, il y a quelques années une opération de ce type.

Elle nécessite toutefois une préparation, des moyens et des délais conséquents. Mais il restait difficile de se résoudre à ne recueillir des informations que sur les personnes présentes à la bibliothèque. Nous avons donc envisagé d'interroger par

³² Calenge, Bertrand cours donné à l'Enssib, mars 2005. Module Publics et service.

téléphone quelques personnes qui étaient inscrites à la bibliothèque l'année passée et qui ne s'étaient pas encore réinscrites.

3.3.2. Un obstacle juridique incontournable

Nous avons alors été confrontés à un important obstacle juridique qui ne nous a pas permis de nous engager sur cette piste intéressante. En effet, comme nous l'avons évoqué au début de cette partie méthodologique, la fidélisation des inscrits est d'une importance capitale aux yeux des bibliothécaires. Le phénomène de non-réinscription étant souvent masqué par les statistiques globales, les études spécifiques sont rares. Trop souvent la tendance naturelle de la profession conduit à croire qu'il s'agit d'un « mauvais public³³ ». La probabilité qu'il s'agisse en grande partie d'utilisateurs insatisfaits est souvent écartée... Pourtant d'après Albert O. Hirschman : « Le taux de rotation du stock des clients, des usagers, contrairement à celui des marchandises, trahit un mécontentement silencieux, moins visibles que celui qui peut prendre d'autres formes, avec les plaintes, les récriminations³⁴. »

Pour vérifier l'ampleur de cette désaffection, nous avons projeté de nous procurer les coordonnées téléphoniques des inscrits de la médiathèque n'ayant pas renouvelé leur abonnement depuis août 2003 afin de constituer aléatoirement un échantillon de personnes à interroger. Ce projet n'a pas été conduit à son terme car il risquait de contrevenir à la législation en vigueur³⁵. Dorénavant, les données à caractère personnel ne peuvent être utilisées pour un autre objet que celui pour lequel elles ont été recueillies et dans la limite de leur durée d'utilisation autorisée, dans le cas de la médiathèque de Vénissieux, l'année de validité de l'inscription. Ce complément d'enquête ne nous aurait pas nécessairement permis de tirer d'importantes conclusions mais il nous aurait permis d'affiner un peu plus notre analyse. Nous aurions pu ainsi dégager quelques pistes pour une étude future³⁶.

³³ DE SINGLY, François. In PEIGNET Dominique. Op. cit.

³⁴ HIRSCHMAN, Albert O., *Défection et prise de parole, théorie et applications*, trad. de l'anglais, L'espace du politique, Fayard, 1995, p. 14. In PEIGNET Dominique. Op. cit.

³⁵ La loi « informatique et libertés » du 17 janvier 1978 a été modifiée le 6 août 2004.

³⁶ Un mémoire de recherche Enssib est en cours de rédaction sur le thème de l'abandon de la bibliothèque, d'un point de vue général et pas seulement sur la seule question des horaires d'ouverture. Il propose notamment des solutions aux

3.3.3. Le lieu de l'enquête et le statut des enquêteurs

Les entretiens ont été menés dans les murs de la médiathèque. Celle-ci était à la fois le terrain et l'objet de notre enquête. Dans quelle mesure, cette situation a-t-elle pu influencer le comportement ou les propos des usagers interrogés ? La présence, même distante, du personnel de la médiathèque ou d'autres usagers a-t-elle pu induire des réactions plus policées, consensuelles que le véritable ressenti de nos interlocuteurs ? Autant d'interrogations que nous devons garder à l'esprit et qui nous conduisent à nous demander, nonobstant les considérations d'organisation pratique de l'enquête, s'il était pertinent d'interroger sur place les usagers de la médiathèque de Vénissieux.

Le choix de confier la conduite d'une enquête de cette nature à des élèves conservateurs peut également être matière à réflexion. Par delà la question de leurs compétences pour ce type de travail, les interrogations sur la pertinence de ce choix renvoient plutôt au champ de l'interprétation de leur statut par les usagers rencontrés. Pour ces derniers, les élèves conservateurs sont déjà des représentants actifs de leur milieu professionnel. Ce qui peut conduire les personnes interrogées à nuancer leurs propos. Il est probable que les informations recueillies pourraient présenter certaines différences si les usagers avaient été interrogés par des enquêteurs extérieurs au monde des bibliothèques.

3.4. Le traitement des informations recueillies

Une fois terminés, les entretiens, qu'ils soient enregistrés ou non, ont donné lieu à une retranscription par ceux qui les avaient conduits, une relecture commune avait ensuite lieu, notamment pour les entretiens non enregistrés, afin que le rendu soit le plus proche de la réalité perçue par les deux enquêteurs. Une mise en commun de ces travaux avait lieu régulièrement, permettant à chacun de prendre connaissance de la teneur des autres entretiens. En raison du nombre relativement

problèmes juridiques concernant la conservation des fichiers des inscrits et leur utilisation a posteriori dans le cadre d'enquêtes sur les publics.

restreint d'entretiens conduits, leur contenu finissait par être connus de manière approfondie assez rapidement.

Parallèlement, nous avons identifié, à partir de nos lectures et de notre propre expérience en cours de constitution, de grandes catégories de comportements. En effet, à mesure que la phase de dépouillement progressait, nous avons eu une vision à la fois plus détaillée et plus globale de ce qui nous était dit, et les différents thèmes se sont peu à peu déclinés, ont gagné en précision, se sont vus attribués des « mots-clés ». Le traitement des informations recueillies ayant pour objectif de repérer la satisfaction ou l'insatisfaction des usagers au regard du temps passé à la bibliothèque et en analyser les causes, il nous fallait identifier les critères sur lesquels les usagers jugent la qualité du service rendu et de les hiérarchiser selon la fréquence de leur énonciation. Il nous fallait également expliquer les différences de perception des usagers en cas de points de vue contradictoires. Le processus de l'analyse des entretiens a donc consisté en un travail de recoupements, de recherche des proximités ou des similitudes de points de vue, de mesure des différences ou des points communs de nos interlocuteurs, de mise en exergue de l'originalité voire du caractère exceptionnel de certains propos. Ce travail d'analyse, présenté en partie 3, sera largement illustré d'extraits de nos entretiens.

Partie 3 : Résultats et analyse de l'enquête

1. Les personnes interrogées situées dans leur contexte local et culturel

Avant d'analyser les réponses fournies par les personnes interrogées, il convient de situer la médiathèque de Vénissieux dans son contexte tant institutionnel que socio-économique, démographique et culturel, car si nos interlocuteurs ont été choisis aléatoirement, ils sont porteurs de caractéristiques, d'identités qui les isolent ou les rassemblent, qui font d'eux tour à tour des témoins particuliers ou les relais d'idées communes. Ces personnes s'inscrivent aussi dans un territoire qui les détermine autant qu'elles le déterminent. Il nous semble donc intéressant et enrichissant de présenter brièvement les inscrits de la bibliothèque de Vénissieux afin de pouvoir établir des liens, des ponts entre une population totale d'utilisateurs, et de non-utilisateurs, et les 43 personnes choisies au hasard des allées de la médiathèque.

1.1. La médiathèque dans la cité

La Ville de Vénissieux, troisième ville du département du Rhône, compte environ 56 500 habitants (recensement INSEE de 1999). La population se répartit à parts sensiblement égales entre hommes et femmes (49 % d'hommes, 51 % de femmes). Elle a pour caractéristique principale d'être jeune : un tiers de la population vénissienne a moins de 20 ans. La situation sociale n'est cependant pas favorable : 19.5 % de demandeurs d'emploi, 41 % des actifs sont ouvriers ou agents de service et ce sont 80 % des plus de 15 ans qui n'ont pas le baccalauréat.

La ville appartient à la Communauté Urbaine de Lyon, la COURLY, qui a financé la médiathèque à hauteur de 5 % du coût global de l'opération (même si

elle n'a pas de compétences communautaires culturelles) ; la médiathèque a pour ambition de ne pas être qu'à usage des habitants de Vénissieux. Ainsi, 9 % des inscrits actifs de la bibliothèque ne sont pas Vénissiens, quand ils étaient en nombre inférieur (7 %) avant l'ouverture.

Cependant, l'attractivité de la médiathèque est très fortement soulignée par les personnes interrogées³⁷ et nombreux sont ceux, Français et étrangers, qui se déplacent pour visiter le bâtiment. Enfin, l'offre culturelle vénissienne se compose, en plus de la médiathèque, d'un théâtre, d'un cinéma, d'une Maison des jeunes et de la culture, de quatre centres sociaux et d'associations culturelles actives.

1.1.1. Un public jeune

Ce sont les jeunes qui constituent la principale composante du public de la bibliothèque de Vénissieux : 45 % des inscrits actifs³⁸ ont moins de 15 ans. Ce chiffre monte à 67 % si on considère l'ensemble des moins de 25 ans. Une explication peut être apportée par une politique tarifaire volontariste : les Vénissiens de moins de 25 ans s'inscrivent gratuitement à la bibliothèque, quand il en coûte 8 euros aux plus de 25 ans. Les non Vénissiens payent 16.10 € s'ils ont moins de 25 ans, 32.30 € s'ils sont plus âgés. Ainsi, c'est 60 % de l'ensemble de la population vénissienne de moins de 25 ans qui est inscrite à la bibliothèque. Les 25-59 ans constituent 27.5 % des inscrits actifs et environ 30 % de la population vénissienne totale.

Les plus de 60 ans représentent 5.5 % des inscrits, ce qui est très en deçà de leur proportion dans la population totale (13.2 % des Vénissiens ont plus de 65 ans). Cette dernière constatation est cependant classique pour nombre de bibliothèques françaises, ainsi, Sophie Ranjard et Claude Poissenot rappellent que « la propension à l'inscription diminue avec l'âge. La probabilité de détenir une carte est trois fois moindre à partir de 55 ans qu'entre 15 et 19 ans³⁹ ». Les raisons de cette moindre fréquentation tiennent, selon eux, dans ce que les personnes les plus âgées sont celles qui, proportionnellement, ont fait le moins d'études, sont

³⁷ Voir ci-dessous, 2.3.1. Quand les lecteurs donnent leur avis.

³⁸ Un usager est considéré comme actif s'il a fait au moins un emprunt au cours des douze derniers mois.

³⁹ POISSENOT, Claude, RANJARD, Sophie. *Op.cit.* p. 67

aussi celles qui ont le plus pâti de l'absence de bibliothèques publiques au cours de leur jeunesse.

1.1.2. Un public féminin

Ce sont ensuite les femmes qui constituent une part importante des inscrits : elles représentent 63.5 % des inscrits actifs de plus de 15 ans. Cet écart s'observe d'ailleurs déjà pour les 0-14 ans puisque, pour cette catégorie d'inscrits, les filles représentent 55 % du total.

1.1.3. Un public lycéen et étudiant

Ce sont, enfin, et logiquement au vu de la jeunesse des inscrits actifs, les lycéens et étudiants qui forment la part des inscrits la plus importante du point de vue des catégories socioprofessionnelles : ils représentent 33.5 % du total des inscrits, alors qu'ils ne représentent qu'environ 10 % de la population vénissiane. Viennent ensuite les employés (22 %), les professions intermédiaires (11 %), les retraités (9.7 %), les chômeurs (6.7 %), les cadres et professions intellectuelles supérieures (5.6 %), les ouvriers (5.3 %), les ménagères (2.8 %), les « autres » (2 %), et enfin, les agriculteurs (0.7 %) et artisans, commerçants, chefs d'entreprise (0.7 %).

Ce panorama de la population vénissiane et des inscrits actifs de la bibliothèque permet de mieux saisir le contexte - socialement assez difficile - dans lequel s'inscrit notre recherche et ceux que nous avons interrogés.

1.2. Présentation des personnes interrogées

La présentation qui précède avait pour objectif de présenter le cadre concret dans lequel s'est déroulée notre enquête⁴⁰. Sans nous être basés totalement sur les statistiques fournies par la bibliothèque sur ses inscrits, nous les avons utilisées pour aborder ceux à qui nous demandions de répondre à nos questions.

⁴⁰ Pour voir le tableau récapitulatif de ces répondants, voir annexe 2, II.

1.2.1. Répartition par sexe et par âge

Ce sont donc 18 hommes et 25 femmes, de tous âges, mais majoritairement dans la tranche la plus large de 25-59 ans, qui se sont prêtés à l'entretien que nous leur proposons. Cette répartition entre les sexes approche celle des inscrits à la bibliothèque : les hommes représentent 39.5 % des personnes interrogées et 36.5 % des inscrits⁴¹.

Des différences notables existent entre les caractéristiques de ces 43 personnes et celles des inscrits de la bibliothèque, notamment en ce qui concerne les âges : la part de notre population âgée de 25 à 59 ans est de 71 % quand elle n'est que de 50 % pour l'ensemble des inscrits à la bibliothèque, ce qui peut s'expliquer notamment par le fait que quelques jeunes femmes interrogées parce qu'imaginées appartenant aux 15-24 ans se sont avérées en réalité plus âgées.

La proportion de jeunes est faible également comparativement à leur poids parmi les inscrits de la bibliothèque. Plusieurs explications à cela : d'une part quelques-uns ont refusé, par timidité, de répondre à nos sollicitations, d'autre part, quand ils ont accepté, l'entretien a souvent consisté en réponses monosyllabiques et en longs silences embarrassés voire en « rigolades » avec leurs copains restés derrière. Ce type de réaction a entraîné chez nous une prise de conscience de la spécificité particulière d'un entretien avec les adolescents, voire avec plusieurs jeunes ensembles (auquel cas, l'entretien n'étant plus individuel, il requiert de nouvelles compétences et méthodologies), enfin, l'espace ado-adultes de la médiathèque est à destination des plus de 13 ans, il est donc relativement logique que les 13-15 ans soient en proportion réduite par rapport aux autres catégories d'âge.

1.2.2. Leurs professions⁴²

La question de la profession des personnes interrogées au cours d'entretiens qualitatifs ne saurait être abordée sous le même angle que s'il s'agissait

⁴¹ voir annexe 2, III

d'entretiens quantitatifs. Pour autant, là encore, nous estimons qu'il est instructif d'avoir une vision d'ensemble, sachant que dans la partie « Analyse des réponses » la profession exercée sera évoquée à chaque fois qu'elle pourra faire mieux comprendre la teneur des propos énoncés.

On note essentiellement la forte présence des « scolaires » dans son sens le plus englobant : 12 personnes sur 43 sont scolarisées, soit près du tiers de ceux avec qui nous nous sommes entretenus. Ce chiffre qui correspond à peu près aux statistiques de la médiathèque et qui va dans le sens de ce qui a été observé dans les bibliothèques en général. Ainsi, la période de formation correspond à un besoin important de documentation et, donc, à un usage intensif des lieux où on la trouve. Quant aux personnes interrogées des autres catégories socioprofessionnelles, leur proportion dans cette étude ne connaît pas d'importantes distorsions avec la population totale des inscrits à la bibliothèque de Vénissieux. Le nombre d'ouvriers, d'employés et de professions intermédiaires est important, nettement supérieur à celui des professions intellectuelles supérieures.

1.2.3. Les non-inscrits⁴³

La part des non-inscrits parmi les personnes interrogées est relativement élevée (16 % du total des répondants). Toutefois, on peut mettre en perspective cette proportion qui n'est due qu'au hasard en reprenant les chiffres d'une étude sur *Les bibliothèques municipales et leurs publics*⁴⁴, où l'on apprend qu'après enquête quantitative, ce sont 7 % des usagers qui ne sont pas inscrits dans la bibliothèque qu'ils fréquentent. Les explications données à l'absence d'inscription sont de plusieurs ordres : autres manières d'emprunter (sur la carte d'un proche) ; démarche administrative qui rebute (donner son nom, son adresse, son âge, etc. mais aussi payer son inscription) ; volonté plus ou moins consciente de ne pas être inscrit, de ne pas, symboliquement, faire partie de ce groupe là ; absence du besoin d'emprunter, d'emporter chez soi les documents de la bibliothèque, etc. La diversité des situations et des raisons à la non-réinscription est très large.

⁴² Voir annexe 2, IV.

⁴³ Voir annexe 2, V.

Le profil des non-inscrits est en général complexe : chez eux sont présents à la fois le plus grand nombre de non-diplômés et le plus grand nombre d'étudiants. Ils sont souvent de moins grands lecteurs, de moins grands acheteurs et possesseurs de livres⁴⁵.

La diversité des profils de ceux que nous avons rencontrés rend l'analyse riche. Les sept personnes non-inscrites que nous avons interrogées sont constituées de six femmes et d'un homme. La venue d'une personne non-inscrite peut avoir de multiples causes que nous pouvons rassembler en deux catégories, mais c'est aussi toute la notion d'inscription qui est réinterrogée. Ainsi que le souligne Bertrand Calenge dans un article sur les publics de la bibliothèque municipale de Lyon, une réponse affirmative à la question « êtes-vous inscrit à la bibliothèque ? » ne fait qu'indiquer que la réponse est affirmative, pas que le lecteur est effectivement et personnellement inscrit⁴⁶.

Ainsi, on peut être non-inscrit et quand même emprunteur : c'est le cas de trois personnes que nous avons rencontrées. Il s'agit d'un homme de 45 ans, profession intellectuelle supérieure, qui emprunte occasionnellement « *avec la carte d'une copine*⁴⁷ », c'est aussi une jeune femme de 25 ans, agent de service hospitalier qui déclare : « *en fait c'est mon père qui est inscrit et de temps en temps, il me passe sa carte, c'est un habitué, il vient vraiment souvent ici et de temps en temps, il me passe sa carte pour prendre des revues mais je viens rarement* ». Enfin, Paule, 54 ans, retraitée de l'enseignement, emprunte avec la carte de son fils. Le partage de la carte est donc une stratégie familiale ou amicale, d'autant que nous avons rencontré des personnes se déclarant inscrites personnellement mais dont le conjoint ou les enfants empruntent sur « leur » carte. Cette utilisation d'une même carte par plusieurs personnes ne contribue pas à ce que chacun s'identifie, se considère comme inscrit ou non ...

⁴⁴ BERTRAND, Anne-Marie, BURGOS, Martine, POISSENOT, Claude [et al.]. *Les bibliothèques municipales et leurs publics* : pratiques ordinaires de la culture. Paris : BPI, 2001. 286 p. p.22

⁴⁵ BERTRAND, Anne-Marie, HERSENT, Jean-François. Les usagers et leur bibliothèque municipale. *BBF*, 1996, t.41, n°6, p. 8-16.

⁴⁶ CALENGE, Bertrand. Publics nomades, bibliothèque familiale. *BBF*, 2003, t.48, n°6, p. 67-72.

⁴⁷ Pour une plus grande clarté de lecture et de compréhension, les phrases prononcées par les personnes interrogées sont seules représentées en italique dans ce travail.

Les raisons de ce partage peuvent être de nature économique : Amina qui vient très rarement (nous la rencontrons alors qu'elle n'est pas venue depuis six ou sept mois à la bibliothèque pour cause de formation professionnelle envahissante) n'a pas « intérêt » à s'inscrire, et si elle ne le fait pas c'est « *justement parce que je ne viens pas ici régulièrement, donc ça ne m'intéresse pas de faire une carte* ». Elles peuvent également être de nature circonstancielle : Pierre cherchait un film, son amie avait une carte de bibliothèque : « *l'occasion a fait le larron* ». Ce n'est d'ailleurs pas la première fois qu'il fonctionne de cette manière : « *je connais un peu la bibliothèque, c'est pas la première fois que je viens* », mais il ne veut pas s'inscrire car il habite trop loin pour pouvoir venir régulièrement. Enfin, le nombre de documents que la bibliothèque de Vénissieux autorise à l'emprunt – 15 documents à la médiathèque, plus, éventuellement, 15 autres dans l'une des annexes – permet à chacun de prendre ce dont il a besoin ou envie tout en laissant suffisamment de place sur sa carte pour que d'autres puissent en profiter. Louis, retraité de 66 ans, formule bien cette idée : « *il n'y a que moi [pas son épouse] qui suis inscrit car on a déjà droit à beaucoup de documents donc c'est suffisant* ».

La seconde catégorie identifiable de personnes non-inscrites rassemble des personnes qui sont venues avec des amies ou des proches : c'est le cas de Maryvonne, 45 ans, femme de ménage, qui accompagne sa fille qui, elle, est inscrite. Elle ne fait cependant pas partie de la première catégorie des « partageurs de carte », car elle n'emprunte pas de documents pour elle. « *Ca m'intéresse pas tellement* », « *faut être motivé pour la lecture* », dit-elle, même si elle reconnaît les vertus de la lecture : « *lire le soir, c'est vrai, ça appelle le sommeil* ». Florence et Claude, 36 et 49 ans, sont amies, la première est inscrite, l'autre non ; elles sont venues ce samedi après-midi avec leurs enfants. Claude explique que « *c'est rare que le samedi après-midi je ne fasse rien. C'est pour ça qu'aujourd'hui je suis venue avec Florence* ». Cette dernière explique qu'elle est « *venue faire visiter la médiathèque à [son] amie* ». La médiathèque de Vénissieux, vue par ses usagers, vaut donc la peine qu'on la fasse visiter à des amis ! Interrogée sur une nouvelle visite, Claude répond : « *je viendrai si je peux, pour voir, comme ça, avec Florence, et éventuellement si je vois un livre qui me plaît je lui demanderai de me le prendre* ». Le passage de la visite, même régulière (elle s'affirme tout à fait

prête à venir si la bibliothèque avait des horaires d'ouverture différents, voir plus bas), à l'inscription ne se fait donc pas de manière si aisée. Les deux personnes non-inscrites restantes sont deux jeunes filles, interrogées séparément. Lycéennes, elles sont venues à la médiathèque pour travailler avec copines et sœur. Camille a 17 ans, c'est la première fois qu'elle vient avec une copine qui, elle, est inscrite. Elsa est en réalité une ancienne inscrite. Elle a déménagé il y a un an mais continue de venir à la bibliothèque de Vénissieux quand elle n'a pas encore essayé celle de sa ville : « *ici, je suis habituée* ». Elle dit très clairement que c'est le coût de l'abonnement pour un non Vénissien qui l'en empêche – 16 € pour les non Vénissiens de moins de 25 ans, 32 € pour les plus âgés.

Les non-inscrits que nous avons rencontrés se composent donc de deux catégories principales, les premiers ont un besoin ponctuel et immédiat, qu'ils ne jugent pas nécessaire d'institutionnaliser par l'inscription, d'autant qu'ils ont mis en place des stratégies pour pouvoir quand même emprunter ; la venue de la seconde catégorie est très fortement liée à la sociabilité et peut avoir des explications complémentaires. Les non-inscrits ont des pratiques différentes des inscrits. Des études ont montré qu'ils flânent moins, qu'ils cherchent moins d'ouvrages précis, qu'ils font moins appel aux bibliothécaires. « Est-ce que d'une certaine façon, la carte de lecteur servirait de sésame aux inscrits qui se sentiraient alors autorisés à déambuler dans l'espace, à découvrir la collection, à interroger les bibliothécaires, à s'appropriier la bibliothèque ? Alors qu'au contraire, le statut de non-inscrit impliquerait une certaine distance dans l'usage de la collection, même si l'usage du lieu-bibliothèque peut, lui, être plus bruyant que discret ? Le rapport à l'institution tiendrait ainsi à la fois de l'évitement et, simultanément, de l'envahissement »⁴⁸.

Les personnes concernées par l'enquête sont donc en majorité des femmes, entre 25 et 59 ans, moyennement ou pas diplômées. S'il importait de présenter ceux et celles que nous avons rencontrés et interrogés sur leurs pratiques, de les situer dans un contexte plus large, il va s'agir ensuite d'analyser, de tenter de

⁴⁸ BERTRAND, Anne-Marie, HERSENT, Jean-François. Op. cit.

comprendre ce qu'ils nous ont dit sur leurs pratiques de la bibliothèque, sur leurs usages, leurs remarques et besoins éventuels, et comment ce que nous avons appris s'inscrit dans une définition de ce que peut être la satisfaction du public au regard des services qui lui sont proposés par la médiathèque, mais aussi au regard de ce qui lui est imposé et de ce qu'il détourne ou contourne.

2. Analyse des réponses

2.1. Occuper le temps de la bibliothèque, occuper son temps à la bibliothèque

La formulation de ce titre peut sembler sibylline, elle veut mettre en évidence les différentes manières dont on peut concevoir le temps, car il n'existe pas réellement en tant que tel dans le cadre de notre étude : c'est bien du temps vécu dont on veut connaître les ressorts. Ce temps vécu revêt alors une dimension double : il est à la fois le temps que la bibliothèque impose à ses lecteurs, par ses horaires d'ouverture, mais il est aussi le temps tel que l'occupent et le conçoivent les usagers de la bibliothèque, dans la diversité de leurs usages et de leurs pratiques.

2.1.1. Comment et pourquoi les usagers viennent-ils à la bibliothèque ?

Les usagers de la médiathèque de Vénissieux, sont, nous l'avons dit, en très grande majorité des Vénissiens. Ainsi, nombreuses sont les personnes que nous avons interrogées qui déclarent s'être rendues à pied à la médiathèque. La visite peut même être un but de promenade : « *aux beaux jours, c'est mieux, on sort plus* » affirme Catherine, pour qui la visite à la bibliothèque peut être très fréquente (plusieurs fois par semaine). Cette médiathèque semble donc être en premier lieu un équipement de proximité, ce qui ne semble pas très surprenant au

vu de la situation géographique de Vénissieux, commune périphérique de l'agglomération lyonnaise. Les autres viennent en bus ou en voiture⁴⁹.

Il nous a semblé intéressant d'interroger les personnes rencontrées, sur l'intégration, ou non, de la visite de la bibliothèque dans un circuit plus vaste de formalités administratives ou commerciales. Viennent-ils dans le centre ville de Vénissieux, à la médiathèque, uniquement pour cette dernière ou en profitent-ils pour faire des courses, pour se rendre à la mairie toute proche, etc. ? Dans leur très grande majorité, les personnes interrogées, y compris celles qui viennent à pied et qui pourraient en profiter pour effectuer d'autres démarches, ne vont qu'à la bibliothèque et n'ont pas d'autres raisons ou motivations, systématiques, externes à la bibliothèque, pour venir. La visite à la médiathèque peut cependant, à l'occasion, être précédée ou suivie d'autres activités. Ainsi Denise, femme âgée de 70-75 ans, s'organise pour associer ses déplacements, « *après, j'irai à Atac* » nous explique-t-elle. C'est aussi Christian qui déclare « *quand je peux faire d'une pierre deux coups, je le fais, bien sûr, mais en général je me déplace spécifiquement pour aller à la médiathèque* ».

Toutefois la venue à la médiathèque peut s'inscrire dans un programme personnel ou familial plus précis. On peut ainsi citer l'exemple de Philippe, qui n'habite pas Vénissieux et pour qui la bibliothèque constitue une étape entre son travail et son domicile ou celui de Sylviane qui habite loin de Vénissieux et qui vient tous les samedis matins pendant que sa fille fait du sport à Parilly.

Nous avons enfin rencontré des usagers occasionnels, qui viennent quand ils ont le temps ou l'opportunité. Amina, agent hospitalier de 25 ans, explique ainsi : « *avant, j'allais à la mairie, il y avait une petite bibliothèque, après je ne pouvais plus trop venir. J'ai des moments de coupure comme ça, de temps en temps. Je ne viens plus pendant un moment. Par rapport à mon travail, parfois je suis trop occupée et après, au bout d'un certain temps, je reviens* ». Sa venue à la bibliothèque est conditionnée par ses activités, et notamment son métier, qui lui prennent beaucoup de temps et lui imposent de faire des choix, en l'occurrence celui de ne pas venir à la médiathèque quand elle a trop à faire ailleurs.

⁴⁹ Voir le plan de situation de la médiathèque dans la ville, en annexe 1.

Néanmoins, il est intéressant et significatif de noter qu'elle a pour la bibliothèque plus qu'une « estime lointaine⁵⁰ » puisque ses pas l'y ramènent toujours. L'exemple de Monique est plus complexe : elle déclare dans un premier temps ne pas être une usagère habituelle de la médiathèque et explique sa présence le jour de l'entretien par le fait qu'elle a à faire à la mairie et qu'elle en a profité pour s'arrêter. Elle affirme ne jamais venir à la bibliothèque mais explique que son mari, lui, y est abonné. Elle explique son « non-abonnement » parce qu'il lui semble « *plus facile* » de se faire prêter des livres par des amis ou sa famille. Au cours de l'entretien, cependant, elle revient partiellement sur ces propos initiaux en expliquant qu'après son travail, il lui arrive de venir lire quelques articles et qu'elle « *reste au moins une demie heure quand même* ».

On voit ici à quel point la question de l'inscription, mais aussi et plus largement de la lecture (qui lit et comment ? par quel biais ? où ? etc.) sont complexes. Cette personne a-t-elle une opinion dépréciative sur sa propre pratique – venir sans préméditation, sans rythme, « *dans un but précis* » (mais elle avoue se laisser aller à flâner de temps en temps) ? N'a-t-elle qu'une vague considération pour la bibliothèque dans laquelle elle vient passer du temps ? On perçoit à travers cet exemple toute la difficulté qu'il peut y avoir à saisir les usages et pratiques des usagers de bibliothèque, eux-mêmes construisant parfois, ou semblant construire, leur discours au fil de l'entretien.

La venue concrète à la bibliothèque est assez rarement conditionnée par des nécessités extérieures systématiques, elle l'est en revanche davantage par les modes de fonctionnement propres à la bibliothèque : le prêt et le nécessaire retour dans les trois semaines qui suivent cet emprunt. C'est une constante de la documentation sur le sujet : la fréquence de la visite à la bibliothèque a fort à voir avec le retour des documents : les usagers inscrits en bibliothèque viennent en moyenne toutes les trois semaines car la raison principale de leur venue est l'emprunt. Ainsi, à notre question sur les motifs de leur venue, les personnes interrogées sont nombreuses à avoir répondu « pour emprunter des livres et des CD » ou, manière différente de voir les choses, « pour rendre des livres ». Claudius

⁵⁰ BERTRAND, Anne-Marie. Une estime lointaine. *BBF*, 1998, t.43, n°5, p.38-42.

est un retraité, il nous dit qu'il « *vient toutes les trois semaines, un mois* » avec un éclat malicieux dans les yeux car il sait bien, et nous le dit, qu'il est alors souvent en retard. Ce qui n'est pas le cas d'Ahmed, métallurgiste de 40 ans, qui, lui, vient « *à la limite de la date de retour* ». Quand elle a un objectif d'emprunt des documents, la venue à la bibliothèque prend une tonalité commerciale, alimentaire, dans la bouche de ceux qui l'évoquent : Marcel déclare ainsi qu'il « *fait [sa] provision de la semaine* », Monique, elle, vient « *faire le plein* », Denise est satisfaite parce qu' « *ici, c'est bien achalandé* », Claudius, évoquant le classement qui lui pose problème nous explique que « *c'est comme au supermarché, quand je connais les rayons, ça va* », etc.

Néanmoins, puisque la médiathèque de Vénissieux a été pensée comme un grand équipement culturel, puisqu'une partie importante des personnes que nous avons interrogées déclarent se rendre à pied à la bibliothèque, ils sont aussi nombreux à expliquer qu'ils viennent certes pour emprunter, mais aussi très souvent juste pour flâner, lire sur place ou travailler. Louis est ainsi un retraité très organisé : il habite le quartier du Moulin à vent et fréquente l'annexe « *2 à 3 fois par semaine* ». En revanche, il vient à la médiathèque une fois toutes les trois semaines pour emprunter les livres qu'il ne trouve pas dans sa bibliothèque de quartier et pour lire la presse : « *je regarde souvent Libération, Le Monde et Le Figaro. Je regarde les différentes opinions sur les différents sujets* ».

La visite à la bibliothèque peut ainsi s'apparenter à une sortie, à une occasion de se divertir, de se changer les idées ou de partir à l'aventure. Paule, professeur à la retraite, habite le centre de Vénissieux et vient à pied à la médiathèque, elle explique : « *là vous voyez, depuis deux semaines, je crois que je suis venue tous les jours [...] si je flâne dans le coin, je vais entrer, sans rien prendre, c'est un lieu de plaisir* ». Ce type de comportement peut aussi s'apparenter à celui qu'on a vis-à-vis des magasins quand on fait du lèche-vitrine : on entre, on regarde, si quelque chose nous plaît on le prend. Cela n'est pas nécessairement dépréciatif pour la bibliothèque, c'est un endroit où les usagers se sentent bien, décomplexés par rapport à certains comportements ou attitudes a

priori attendus. Mais attention nous dit Christian, « *il faudrait pas que ça devienne la FNAC ou Carrefour* », c'est un lieu de calme, de tranquillité⁵¹.

Ainsi, c'est l'ensemble des pratiques des usagers qui tend à déterminer, à définir leur conception du temps de et à la bibliothèque. C'est une notion difficile à circonscrire telle quelle : elle ne peut être appréhendée que sous l'angle de ses occupations pragmatiques. La venue à la bibliothèque peut s'intégrer, mais ce n'est qu'assez rarement le cas, à d'autres déplacements, à d'autres obligations. Quand les usagers viennent à la bibliothèque, c'est avant tout pour la bibliothèque elle-même. Ils associent peu cette visite à d'autres activités, ce qui peut en partie s'expliquer par une fréquence de visite liée à l'emprunt des documents. C'est aussi un lieu où les usagers peuvent perdre la notion de temps, où ils apprécient de le laisser filer, sans trop compter. Ce peut être compris dans deux sens différents : ou la venue à la bibliothèque est à ce point banale et facile qu'on ne juge pas nécessaire de l'accompagner d'autres occupations, ou, au contraire, cette visite a un petit caractère sacré qu'il s'agit de préserver en ne l'entachant pas de trop de prosaïsme.

2.1.2. « Séjourners et emprunteurs »

La distinction de deux catégories d'usagers de bibliothèque, établie par Jean-Claude Passeron en 1979 et évoquée par Martine Poulain⁵², peut, aujourd'hui, être utilisée pour définir les pratiques des personnes interrogées dans la médiathèque de Vénissieux : les « séjourners » et les « emprunteurs ». Les premiers sont ceux qui restent à la bibliothèque, ils ne viennent pas uniquement dans le but d'emprunter, mais utilisent la salle de bureautique ou les ordinateurs connectés à l'Internet, lisent sur place journaux et magazines, travaillent, font leurs devoirs. Les seconds sont ceux qui font à la bibliothèque un passage relativement rapide (une moyenne peut être estimée à une demi-heure), qui viennent dans un but précis. Ils ont souvent un horaire minuté, ne connaissent pas ou peu d'autres

⁵¹ Sur le thème de la tranquillité, voir le point 2.1.4.3. Rester avec soi-même, dans le calme.

⁵² POULAIN, Martine. Usages en bibliothèques publiques. In POULAIN, Martine (dir.). *Pour une sociologie de la lecture*. Paris : Cercle de la librairie, 1988, p.195-213.

services que le prêt. Ainsi Marcel, magasinier de 36 ans, déclare : « *je ne parle pas aux bibliothécaires, pour l'instant, je trouve ce que je veux, c'est très ciblé, je ne fais pas tous les rayons* », et ajoute : « *il faudra du temps pour connaître ce qu'il y a* », la découverte de la bibliothèque ne se faisant que progressivement, au gré de ses besoins et de son emploi du temps très serré.

La notion de temps, son usage, sa conception par les usagers de bibliothèque est, depuis longtemps, un axe majeur de réflexion pour les sociologues et bibliothécaires. C'est elle qui conditionne la manière dont se déroule la venue à la bibliothèque, c'est elle qui implique un certain type de rapport entre l'utilisateur et la structure dans laquelle il désire se rendre et qui l'accueille. Ainsi, définir les usagers peut être une opération complexe : on a vu plus haut (1.2.3 Les non-inscrits) que l'on pouvait ne pas être inscrit et, pour autant, être quand même dans une position d'emprunteur. De la même manière, tous les « séjournateurs » ne se constituent pas que de non-inscrits et les non-inscrits ne sont pas tous des « séjournateurs » (Pierre, non-inscrit, venait chercher une cassette vidéo, il ne l'a pas trouvée, en a choisie une autre, a répondu à nos questions, puis est parti). Les usagers adoptent ainsi une diversité infinie de comportements, de stratégies, de manières d'être, de faire et de penser qui échappent à des catégorisations sommaires.

Il existe deux types opposés de « séjournateurs » : les flâneurs et les travailleurs. Pour tous, la bibliothèque est un endroit où ils se sentent bien. Nombreux sont, ainsi, les adolescents interrogés - il s'agit essentiellement de jeunes filles, les garçons étant là « pour les ordinateurs » - qui viennent à la bibliothèque pour faire leurs devoirs. Plusieurs comportements existent alors : celles qui ont essentiellement besoin d'un lieu, par manque de place au domicile familial, et n'utilisent pas beaucoup les documents présents et celles qui ont un besoin important d'information. Sarah et Wafa, collégiennes de 12 ans, expliquent ainsi que « *quand on vient, en fait, on prend des livres, la table est remplie de livres* ». On peut sans doute voir dans cette phrase, et au cours de tout l'entretien, le besoin de légitimation, de légitimité que peuvent procurer les livres et leur empilement. Une autre jeune fille, Elsa, âgée de 17 ans, est venue avec sa sœur et son copain pour faire un devoir de maths, parce que chez elle le petit frère et la

télévision sont autant d'obstacles. Mais, souligne-t-elle, elle n'est « *jamais venue pour le plaisir* » ; elle ne vient que pour ses devoirs et trouve tout ce dont elle a besoin à la bibliothèque.

2.1.3. Les logiques d'usage

Claude Poissenot et Sophie Ranjard ont remis en cause la notion de « besoins des usagers ». Ils considèrent qu'elle n'est pas suffisante pour comprendre les usages en bibliothèques et lui préfèrent celle de logique d'usage car « les usagers sont placés dans des situations qui fournissent du sens à leurs pratiques. Ils y injectent eux-mêmes du sens. L'analyse des usagers et de leurs usages consiste alors à identifier la (ou les) rationalité(s) à l'œuvre. Nous postulons que les visiteurs des services d'information sont animés (de façon plus ou moins consciente) par des logiques qui les contraignent inégalement et orientent la manière dont ils investissent le lieu »⁵³. Si les usagers sont des individus, qu'ils ont une personnalité propre, cela n'empêche pas qu'entre eux existent des convergences de pratiques et d'attitudes. Des logiques d'usage ont ainsi été identifiées. Elles permettent de mieux saisir les faits, gestes et dires de certains en les rassemblant dans de grandes catégories d'analyse des comportements.

La logique scolaire est essentiellement le fait de jeunes scolarisés qui cherchent à répondre aux attentes de l'institution scolaire. Ainsi, les quatre plus jeunes filles que nous avons interrogées (deux ont 12 ans, une a 16 ans et la quatrième 17) se trouvaient à la bibliothèque dans l'objectif de travailler. Ce rapport utilitaire à la bibliothèque se retrouve dans la logique professionnelle ; la seule personne qui évoque une documentation professionnelle est Amina, agent hospitalier de 25 ans, qui explique l'irrégularité de ses venues à la médiathèque en partie justement parce qu'elle n'y trouve pas la documentation professionnelle dont elle a besoin et qu'elle achète (« *les ouvrages spécialisés dans mon domaine professionnel, je les achète* »).

D'autres logiques d'usage ont été dégagées : celle qui consiste à obtenir un renseignement pratique, celle qui vise l'affiliation à un groupe, à la confirmation

⁵³ POISSENOT, Claude, RANJARD, Sophie. *Op. cit.* p. 246-247 et suivantes.

de soi ou à l'invention de soi, etc. Elles ont l'intérêt de mettre en évidence des comportements types, sachant que chaque individu « combine plusieurs usages »⁵⁴, et ce, de manière temporaire et évolutive. Les usagers, par l'étude de leurs logiques d'usage, sont considérés comme changeants, non figés dans une identité, dans un cadre qui les momifie ; un usager a en réalité une pluralité d'usages, pluralité qui s'exprime dans le temps autant que dans l'instant présent.

La notion de logique d'usage combinée à celle des « séjournateurs-emprunteurs » nous permet d'évoquer de manière plus complète les différents aspects des comportements des personnes interrogées : ceux qui viennent avec une recherche précise en tête et qui se laissent aller à lire un journal sur place, ceux qui butinent, ne cherchent rien de particulier, ceux qui viennent passer un temps de convivialité, etc. Sylviane, 47 ans, est économe dans un centre médico-éducatif et explique : « *je commence par ce que je viens chercher, après, je pars à l'aventure* ». La flânerie, favorisée par la disposition des lieux, à la fois ouverts et offrant « *une impression de proximité avec les livres [...], un accès très facile aux documents* » (Pierre, 45 ans), et le butinage sont des modes d'occupation de leur temps privilégiés par les usagers de la médiathèque. Catherine le résume ainsi « *la bibliothèque est un endroit que j'aime bien* ». Flâner fait partie du plaisir de la visite. Sylvie ne dit pas autre chose : « *il faut aimer prendre son temps, si on vient pressé, c'est pas la peine de venir* ». C'est aussi Odette qui explique qu'elle vient toujours à la bibliothèque avant d'aller faire ses autres courses « *parce que je ne sais pas le temps que j'y passe* ». Elle prend son temps à la bibliothèque, quitte ensuite à accélérer son rythme si elle y a passé « trop » de temps. Rares sont ceux qui, à l'instar de Marcel, magasinier de 36 ans, ont un programme et le respecte strictement sans dévier. Pierre exprime une sorte d'urgence à trouver, d'urgence de la visite : « *je sais ce que je veux, je ne me laisse pas aller à regarder les livres* ».

Enfin, il y a ceux qui viennent utiliser les autres services de la bibliothèque, notamment les services informatiques, de bureautique ou d'Internet. On trouve là deux logiques d'usage : celle, utilitaire, des usagers qui viennent taper un CV, celle, ludique, essentiellement dévolue aux adolescents. Amina appartient à la

⁵⁴ POISSENOT, Claude, RANJARD, Sophie. *Op cit.* p. 269.

première catégorie : « *il m'arrive de passer de temps en temps ici pour utiliser Internet. Ca m'arrange bien de pouvoir consulter ici* ». Florence, 36 ans, auxiliaire de vie, explique : « *je suis tout de suite allée sur l'ordinateur pour taper mon curriculum vitae, j'avais déjà fait un modèle. Il m'a fallu le temps de m'adapter à l'ordinateur, ce qui a été un petit peu long mais maintenant, j'ai fait mes impressions et c'est terminé* ». Elle plébiscite aussi l'accueil et l'assistance qu'elle a trouvée à la bibliothèque en matière de bureautique. Ceux qui viennent « *pour jouer à l'ordinateur* » (Youssef, 13 ans) sont essentiellement de jeunes garçons, qui ne viennent parfois que pour cela puisque, par ailleurs, ils « *n'aime[nt] pas lire* » (Youssef, toujours). Il faut souligner que les horaires d'ouverture de la salle de bureautique ne sont pas les mêmes que ceux de la médiathèque, la salle ferme à 17 heures les mardis, mercredis et n'ouvre qu'à 16 heures le jeudi⁵⁵. Nous avons aussi pu observer que quand des adolescents étaient présents dans la médiathèque : la salle des ordinateurs connectés à l'Internet – qui n'est pas la même que la salle bureautique – était rapidement prise d'assaut, et que les temps d'attente pouvaient être longs (trente minutes d'après Youssef qui, lui, a décidé d'attendre, quand la patience d'Ali, collégien de 13 ans, n'excède pas cinq minutes : « *s'il y a trop de monde, j'attends pas* »). Toutefois, nombreuses sont les personnes interrogées qui expliquent ne pas utiliser les ordinateurs de la bibliothèque, parce qu'elles-mêmes en possèdent déjà un, ce qui n'empêche pas un double usage en cas de besoin d'information immédiat et urgent. Sarah et Wafa, 12 ans, expliquent ainsi que quand « *on ne trouve pas [des livres dans la bibliothèque], la première chose qu'on fait, c'est d'aller sur Internet* ».

Il est important de souligner que la notion de temps, celle du temps passé à chercher, celle du temps utile, celle du temps passé à flâner, à chercher, à lire un journal sur place est totalement subjective. Certains auront le sentiment de perdre leur temps au bout de cinq minutes quand d'autres savourent les deux heures qu'ils ont passées à la bibliothèque. Le temps que chacun passe à la bibliothèque est extrêmement variable, de trois minutes pour Samir à qui l'on vient de dire que son abonnement est terminé et qui, ne pouvant emprunter, se décide à quitter aussitôt la bibliothèque à Elsa qui vient pour tout une après-midi de travail ou François qui

⁵⁵ Pour les horaires de la salle de bureautique, voir annexe 3, II.

passer ses samedis après-midi dans une bibliothèque (celle de Vénissieux ou celle de la Part-Dieu) ou à la FNAC. En guise de complément, nous pouvons citer des statistiques nationales : 47 % des usagers restent en moyenne moins d'une demi-heure à la bibliothèque, 35 % entre une demi-heure et une heure, 16 % restent plus d'une heure⁵⁶. Les personnes interrogées nous ont déclarés en général être restés davantage, même si la demi-heure est un cap, un point de repère pour chacun, ceux qui nous ont répondu restant, à leur avis, davantage entre une demi-heure et une heure qu'en deçà.

Les manières dont les usagers viennent à la bibliothèque sont assez diverses, s'inscrivent parfois dans une organisation personnelle plus générale ou constituent un temps que les usagers laissent libre. Le moment de la venue à la bibliothèque est compris par la majorité comme un moment où la décontraction, la liberté doivent prendre le pas sur la contrainte. Cette absence de stress, ce désir d'être bien (même si l'on est pressé) s'incarne aussi dans les interactions avec d'autres usagers, avec le personnel qu'apprécient ou qu'évitent certains usagers. Il apparaît, en effet, que si les envies, les manières de concevoir la venue à la médiathèque peuvent être semblables ou proches, les façons qu'ont les usagers d'y répondre sont extrêmement diverses.

2.1.4. Bibliothèque, lieu solitaire et bibliothèque, lieu de sociabilité

Nous avons pu constater au cours des entretiens que la plupart des usagers considéraient le temps de leur venue à la bibliothèque comme un moment de loisir, de relative décontraction, même et y compris pour ceux qui y travaillent ; la bibliothèque n'est pas un lieu où la contrainte pèse autant qu'à l'école, par exemple. Dans l'optique de savoir comment les usagers vivent leur temps à la bibliothèque, nous avons aussi voulu connaître les relations interpersonnelles qui peuvent s'y nouer : la médiathèque est-elle l'occasion de servir à autre chose que ce pour quoi elle est a priori créée ?

⁵⁶ BERTRAND, Anne-Marie, BURGOS, Martine, POISSENOT, Claude [et al.]. *Op. cit.* p.38

Des études, notamment à la Bibliothèque publique d'information (Bpi), ont montré que la bibliothèque était un lieu de sociabilité important, que les usagers pouvaient y aller sans objectif de travail, de lecture ou d'emprunt, mais uniquement pour rencontrer des amis, pour draguer, etc. Nous avons voulu nous pencher sur cette question particulière de la bibliothèque comme lieu de sociabilité car il nous a semblé qu'entrer en relation, que vouloir nouer des liens, des discussions, faire des rencontres, ou non, entraînent pleinement dans l'occupation du temps et dans la manière dont les usagers percevaient leur venue à la médiathèque de Vénissieux. Ainsi, nous avons identifié deux types de rencontres distincts : celle du personnel de la bibliothèque d'une part, celle d'amis, de connaissances, voire d'inconnus d'autre part.

2.1.4.1. *Rencontrer le personnel de la bibliothèque*

La relation au personnel de la médiathèque peut prendre plusieurs formes, nous verrons⁵⁷ que les usagers soulignent la qualité de l'accueil, vantent les qualités du personnel. Il n'en demeure pas moins que lorsque nous avons essayé d'en savoir davantage sur les relations entretenues entre les usagers et le personnel, celles-ci se sont avérées plus complexes.

Nous avons ainsi demandé aux personnes interrogées quelle utilisation elles faisaient du catalogue informatique. Les réponses sont, bien sûr, diverses : certains l'utilisent – selon, Laurent, 26 ans, « *ça fait gagner du temps* » - d'autres pas – « *je ne sais même pas comment ça fonctionne* » déclare François, 44 ans - d'autres encore n'y ont qu'un recours assez lointain. Pierre, 45 ans, explique ainsi qu'il préfère chercher directement dans les bacs ou les étagères car « *ce truc de recherche sur l'ordinateur, c'est un peu froid* ». Certains mettent en avant la complexité de l'outil : Ahmed, 40 ans trouve que l'OPAC (Open Public Access Catalogue) est « *d'une utilisation trop compliquée* », et il n'est pas le seul à émettre un tel jugement. La proportion est en général estimée à 30 % des usagers qui se servent réellement du catalogue informatisé de la bibliothèque. Beaucoup de ceux que nous avons interrogés semblent en réalité contourner l'obstacle : ils vont

⁵⁷ partie3, 2.3.1. Quand les usagers donnent leur avis.

directement voir dans les rayons ; « *ici, c'est bien indiqué* » nous déclare Amina qui poursuit, à propos de l'OPAC : « *jusqu'à présent, je ne m'en suis pas encore servi, je n'en ai pas eu l'utilité* ». On peut se demander de quelle manière peut-elle dire qu'elle n'en a pas eu besoin, alors qu'elle ne l'a jamais utilisé ? Peut-être ne sait-elle pas à quoi il sert, peut-être redoute-t-elle d'avoir à l'utiliser, peut-être n'en a-t-elle pas besoin. Questions qui réinterrogent la profession sur ses pratiques, sur la motivation et sur l'objet de celles-ci. Et ce d'autant que ceux qui n'utilisent pas l'OPAC ne questionnent pas les bibliothécaires en conséquence.

En effet, une assez grande partie de ceux que nous avons interrogés déclarent ne jamais demander aide, conseils ou renseignements à un bibliothécaire. Maryvonne, femme de ménage de 45 ans, nous dit ainsi que « *c'est la première fois* » qu'elle parle avec des personnes qu'elle identifie comme telles (en l'occurrence, nous). Quand Ali, collégien de 13 ans, a une recherche à faire, c'est simple : « *quand je trouve, je trouve, si je trouve pas, je laisse tomber* ». Camille a 17 ans, elle est en 1^{ère} et elle explique qu'elle « *n'avait jamais pensé à demander l'aide* » du personnel, et que, de toute manière « *si [elle] trouve pas des choses, [elle] trouvera[i] d'autres choses* ». Autre type de comportement, celui de Yacine, collégien de 14 ans, qui « *n'ose pas* » aller demander de l'aide, qui « *n'aime pas trop demander* ». Inquiétante aussi la réflexion de François, 48 ans, qui cherche des romans policiers ayant trait au Japon, qui « *ne pense pas demander au personnel* » parce qu'il pense que c'est trop « *spécifique* », que c'est trop complexe, précis, en somme, pour que le personnel ait les compétences suffisantes pour répondre à sa demande. Ces comportements n'apparaissent pas comme majoritaires. Des jeunes peuvent aussi demander de l'aide : « *moi quand j'trouve pas, j'vais demander* » déclare Sarah, 12 ans. Néanmoins, ces attitudes ne sont pas non plus très minoritaires, d'autant que face à nous qui nous présentions comme bibliothécaires, ces personnes ont pu ressentir le besoin, la « pression », de dire qu'elles avaient eu recours à des personnes ou à des machines qu'elles ne fréquentent en réalité que rarement. Ces comportements posent question autant que problème, ils sont généraux. Ainsi, dans les chiffres fournis par Anne-Marie

Bertrand, ce sont près des deux tiers des lecteurs qui ne demandent jamais ou rarement des renseignements ou des conseils aux bibliothécaires⁵⁸.

Nous pouvons nuancer ce premier propos par d'autres, plus nombreux, qui affirment que le jour où ils en auront besoin, ils n'hésiteront pas à avoir recours au personnel. Elodie aussi s'adresse au personnel « *pour réserver les ouvrages quand la cote est introuvable* ». Florence, auxiliaire de vie de 36 ans, est satisfaite du fait « *[qu'] il y a toujours quelqu'un a qui on peut demander un service* ». Odette, 55 ans, sans profession, résume assez bien une situation plus générale : « *une fois, oui, j'ai demandé quand je trouve pas, autrement, jregarde* ». On peut voir se répéter ce type de réponses, évasives, presque fuyantes. Comme si ceux qui nous répondaient se sentaient ou coupables de ne pas demander de l'aide, ou coupables de ne même pas y avoir songé, ou de ne pas avoir eu la nécessité d'avoir recours à un tiers. Toujours est-il que la relation au personnel ne nous a semblé « simple » qu'assez rarement : quand les usagers nous ont dit franchement et clairement que demander de l'aide leur arrivait fréquemment, sans plus de complexe, ni de gêne. Par ailleurs, ils ont été encore plus rares ceux qui nous ont dit avoir d'autres rapports que pragmatiques avec le personnel : échanger autour d'un livre, d'un disque, donner son opinion sur tel titre : Henri, retraité volubile, partage à l'occasion son enthousiasme pour un livre, ce qui arrive aussi à Christian, de temps en temps. La taille de la médiathèque et le nombre important de personnes y travaillant expliquent bien entendu en partie cette quasi-absence de relations moins formelles, plus familières, plus amicales.

Le faible nombre de ces relations peut-il s'expliquer par la volonté, affichée par beaucoup, de trouver à la bibliothèque un espace de tranquillité, presque de sérénité, où l'on n'a pas besoin de faire l'effort d'entrer en contact avec d'autres, où l'on se retrouve avec soi-même ? Une fois encore, cette démarche n'est pas univoque et concerne différents moments de la visite à la bibliothèque. Notons que ce n'est pas parce que l'on vient à plusieurs que l'on ne souhaite pas ce moment de calme, d'apaisement qu'offre, d'après ses usagers, la médiathèque.

⁵⁸ BERTRAND, Anne-Marie, BURGOS, Martine, POISSENOT, Claude [et al.]. *Op.cit.* p.62.

2.1.4.2. Rencontrer les autres usagers

Nous avons demandé, dans un premier temps, aux usagers s'ils étaient venus seuls ou accompagnés. Les situations sont ici aussi très variables : il y a ceux qui tiennent à la solitude de leur visite. Ali, 13 ans, nous explique : « *ça fait plaisir, je m'installe, je lis un livre, le temps il passe, je fais Internet [...] je viens toujours tout seul, quelques fois avec mes sœurs* » (sic). La médiathèque est pour lui un endroit familier, où il se sent bien, même si, quand il vient, il doit braver les railleries de ses copains ou de ses frères. Philippe, technicien informatique de 40 ans, passe à la médiathèque à la sortie de son travail, en rentrant chez lui, il est donc seul, lui aussi, quand il vient. C'est aussi Florence, âgée de 36 ans, ATSEM (agent technique spécialisé des écoles maternelles), qui explique « *quand j'ai le temps, j'aime bien venir là parce que je suis toute seule, je suis vraiment tranquille et je choisis mes livres* ». Claude, une amie, renchérit : « *moi j'aimerais bien pouvoir venir seule* », c'est-à-dire sans ses enfants sur lesquels il faut toujours veiller. Nombreux sont ceux qui, à l'instar de Florence, nous ont confié leur plaisir de flâner, de butiner en toute quiétude.

Ce qui n'est pas contraire au fait que, comme c'est le cas le plus fréquent, celui de Florence en l'occurrence, les personnes interrogées viennent le plus souvent en famille (avec des parents, des enfants ou des conjoints), ou entre amis. Venir avec ses enfants peut sembler évident : quand ceux-ci sont trop jeunes pour venir seuls, quand la distance nécessite de venir en voiture ou en bus, etc. La visite accompagnée de ses parents, de son conjoint s'apparente aussi à une « sortie familiale », au fait de faire quelque chose ensemble, même si chacun, une fois arrivé, peut faire ce qui lui plaît « *pendant que je suis en train de chercher mon mari est tout content, il peut lire Le Monde* » nous explique Odette. Accompagner son enfant peut être une manière de se réapproprier la bibliothèque. Florence, 36 ans, est d'abord venue pour sa fille : « *je suis venue quand ma fille était en maternelle, de temps en temps, pour l'accompagner à la bibliothèque [...]. Ca m'a poussée à revenir en bibliothèque. Parce que quand j'étais jeune j'allais en bibliothèque et après j'ai eu un passage... Je réintègre le lieu bibliothèque et ça*

me fait plaisir. J'aime bien cet endroit ». La bibliothèque est aussi, ce n'est pas une nouveauté, un lieu où la sociabilité des jeunes trouve à s'exprimer.

Nombreux sont les adolescents que nous avons abordés alors qu'ils étaient en groupe : Sarah et Wafa, Camille, Elsa, sont toutes des jeunes filles que nous avons rencontrées à la médiathèque accompagnées de copine ou de sœurs ; ce sont aussi Florence et Claude, deux amies de 36 et 49 ans ; Samir, agent de tri de 18 ans, nous dit aussi venir fréquemment avec des amis ou un cousin, etc.

Le temps de la visite est alors apprécié parce qu'il n'est pas solitaire, parce qu'ils font à la bibliothèque des rencontres avec d'autres usagers qu'ils connaissent et qui contribuent à rendre agréable leur venue. Le fait que nombre de personnes rencontrent des personnes de leur connaissance, des amis, des collègues, des parents d'élève, n'est pas réellement étonnant dans un équipement de proximité comme l'est la médiathèque de Vénissieux. Les jeunes s'y retrouvent aisément après les cours le mercredi ou le samedi. Si tous nous ont dit trouver ces rencontres imprévues agréables, il est étonnant de noter que tous ont également, et d'eux-mêmes, souligné qu'ils ne venaient pas dans cet objectif : Youssef, 13 ans, apprécie d'y rencontrer toujours quelqu'un de sa connaissance. « *En général, on rencontre toujours quelqu'un qu'on connaît* » nous dit Catherine. Ces rencontres, le fait de s'arrêter pour discuter avec quelqu'un fait aussi partie de la visite. C'est aussi Paule, ancien professeur de français qui nous affirme, optimiste, que « *c'est un endroit aussi qui m'intéresse car j'y ai beaucoup retrouvé les élèves de notre collègue. Quand on dit que les élèves le fréquentent peu...Moi, je trouve que nos élèves, ceux d'Eluard, quand je viens le mercredi après-midi par exemple, et bien, ils sont vraiment là* ». Si beaucoup apprécient ces moments inattendus de rencontre, tous n'en font pas la même interprétation : Henri, 75 ans, retraité de la SOFRES et très impliqué dans des mouvements associatifs locaux, nous vante la convivialité de sa ville, sa chaleur humaine quand François, 44 ans, affirme que la bibliothèque est « *un lieu commun mais où il y a des frontières entre communautés, entre générations [...]. C'est vrai la médiathèque....dans le principe, ça pourrait être un lieu d'échanges, mais chacun reste replié* ». Ces deux remarques montrent bien aussi à quel point l'expérience vécue à la bibliothèque est

personnelle, voire intime, qu'elle met en jeu plus que ce qu'il n'y paraîtrait au premier abord.

Pour conclure sur la bibliothèque comme lieu de convivialité (souhaitée, ou non), trois personnes nous ont déclaré avoir été inscrites à la bibliothèque de Vénissieux, soit à celle qui se trouvait dans la mairie avant la médiathèque, soit directement à la médiathèque. Trois personnes que les hasards de la vie ont fait déménager, mais qui, au bout de quelques mois, sont revenus se réinscrire à Vénissieux, soit qu'elles n'étaient pas satisfaites de la bibliothèque de leur commune, soit que celle de Vénissieux leur manquait trop. Ces trois personnes ont souligné un intérêt particulier pour elles de fréquenter cette bibliothèque : conserver et entretenir les liens avec des voisins, des connaissances qu'elles avaient lorsqu'elles étaient vénissiennes.

La cohabitation entre les différentes personnes peut cependant poser question, voire problème, quand les intérêts des uns se trouvent en opposition avec ceux des autres. Nous verrons⁵⁹ que nombreux sont les usagers qui, parce qu'ils en ont la possibilité, viennent à la médiathèque de Vénissieux un autre jour que le samedi, jugé par eux trop bruyant. Florence nous explique aussi « *je pense qu'à Vénissieux, il y a un public parfois difficile et [le personnel] réagit bien* ». Henri, retraité de 75 ans, Vénissien de toujours, va jusqu'à dire, lui, que « *le comportement des jeunes a changé* », de manière positive, depuis la construction de la médiathèque. Sylviane déclare aussi qu'elle était surprise au début de ses visites à la médiathèque de voir des jeunes s'être installés à une table et faire du bruit, mais, que finalement, c'est « *un bruit vivant, c'est quand même bien agréable* ». Chacun a, bien entendu, sa propre définition du bruit, selon Louis, 66 ans, « *oh, les enfants qui font du bruit...c'est raisonnable !* ».

2.1.4.3. Rester avec soi-même, dans le calme

La bibliothèque est toutefois pour de nombreuses personnes un endroit où un certain silence est nécessaire, ce qui peut soutenir notre idée de bibliothèque comme lieu de détente, de décontraction sereine, mais aussi de travail. Le calme

⁵⁹ Voir partie 2.2.2 Les horaires satisfont, en général.

apparaît ainsi comme nécessaire : il est, aux yeux des usagers, consubstantiel à la bibliothèque. Claudius nous explique ainsi que s'il évite le mercredi et le samedi, c'est parce qu'il vient « *pour un certain calme* » ; quant à Elsa, elle apprécie le créneau horaire de 18 à 19 heures, parce qu'il est plus calme et donc plus propice pour faire ses devoirs. « *Il y a des gens qui viennent pour être au calme. On est dans un lieu où le calme doit régner* » définit Christian, ingénieur du son de 46 ans. C'est peut-être ce qui fait toute la spécificité des bibliothèques au regard des supermarchés en tout genre. C'est aussi Odette qui explique qu'elle et son mari essayent de venir quand il y a moins de monde – nous sommes le mardi 29 mars en début d'après-midi – elle nous dit qu'il y a, ce jour-là, beaucoup de monde, quand Sylvie nous assure, quelques minutes plus tard, qu'« *aujourd'hui, ça va, y a personne* ». Si la sensation de calme, de tranquillité est en partie subjective, elle joue un rôle important, voire déterminant aux dires des personnes interrogées, dans la venue à la bibliothèque qui se doit d'être un moment détendu, paisible, serein pour être apprécié.

Certains savourent aussi ce moment justement parce qu'ils viennent seuls et qu'ils ne rencontrent personne. Pierre explique ainsi qu'il aime qu'il y ait très peu de monde, il aime flâner, n'aime pas entrer en contact avec les autres et ne rencontre personne de connaissance (il n'habite pas Vénissieux, n'est pas inscrit à la bibliothèque mais emprunte avec la carte d'une amie), c'est aussi cela qui fait partie du plaisir de la déambulation. Christian qui se dit solitaire ne rencontre ou ne communique que rarement avec d'autres usagers, même s'il croise des voisins parfois. Il affirme ne pas venir pour discuter : « *je ne pense pas que ce soit un lieu pour ça, où alors il faudrait un espace avec des machines à café, là d'accord* ». Henri, retraité, ne rencontre pas non plus ses amis : « *la bibliothèque n'est pas un lieu de rendez-vous, mademoiselle, allons...* ».

La sociabilité est donc un élément important à prendre en compte en bibliothèque : certains l'évitent, certains la regrettent, pour d'autres au contraire, elle est une sorte de valeur ajoutée à la visite. Ces rencontres ou cette absence de rencontre sont en général dépeintes sous un jour positif parce ceux qui les vivent et les provoquent. Ceux qui aiment venir seuls sont en général satisfaits de leur

solitude, tout comme les autres sont satisfaits d'avoir pu échanger, d'avoir pu rencontrer, ou revoir des personnes connues. La relation au personnel est parfois moins détendue, moins décomplexée, beaucoup hésitent à faire appel à lui. Elle ne concerne qu'exceptionnellement des échanges de conseils de lecture, de points de vue, pour n'être qu'utilitaire.

Reste à savoir si les horaires, imposés par l'institution, sont vécus de manière contraignante par les usagers, s'ils se sentent libres d'aller et venir, libres de s'arrêter pour lire un journal ou, au contraire, libres de faire leur visite en moins d'un quart d'heure, libres de s'arrêter pour discuter avec un voisin. Cette liberté est encadrée et limitée par les horaires. Comment les usagers, ceux que nous avons interrogés, réagissent-ils à cette donnée qui conditionne l'ensemble de leurs pratiques de la bibliothèque ? Les horaires d'ouverture de la bibliothèque ont-ils une influence sur la manière dont les usagers occupent leur temps à la bibliothèque ?

2.2. Sur la question des horaires d'ouverture en particulier

Si, comme nous l'avons précédemment vu, la question des horaires d'ouverture des bibliothèques est, en règle générale, un sujet sensible à plusieurs égards - du point de vue des personnels, de la direction de la bibliothèque, de la tutelle, des usagers et très probablement des non-usagers – qu'en est-il, justement, du point de vue des usagers ? Nous allons ainsi étudier tout d'abord les manières de faire de l'ensemble des usagers à Vénissieux, puis nous présenterons une analyse des réponses obtenues au cours des entretiens sur la question précise de la satisfaction quant aux horaires d'ouverture de la médiathèque : les usagers estiment-ils que les horaires sont en adéquation avec leurs besoins et disponibilités individuels ?

2.2.1. Horaires et affluence

La médiathèque de Vénissieux ouvre 29h30 par semaine⁶⁰. Cette amplitude horaire a fait l'objet d'un accord entre la municipalité et le personnel de la bibliothèque. Ainsi, le groupe projet Enssib⁶¹ qui a travaillé sur les horaires d'ouverture à Vénissieux ne pouvait-il pas agir sur cette donnée – un des scénarios proposait une ouverture de 30 heures, mais guère plus. Ce mémoire présente aussi la médiathèque comme étant dans la moyenne des heures d'ouverture des bibliothèques de la région lyonnaise (sans prendre en compte les moyens de chacune), mais comme offrant nettement moins d'amplitude horaire que des bibliothèques de taille comparable. On peut nuancer cette constatation par la volonté forte de Vénissieux d'accueillir le public à la bibliothèque en disposant d'une importante équipe de médiateurs.

D'après les chiffres fournis par la bibliothèque de Vénissieux, sur le nombre de prêts en fonction des heures de la journée⁶², plusieurs remarques peuvent être faites : le samedi est de loin la journée la plus animée de la semaine : s'y opèrent entre un quart et un tiers des prêts hebdomadaires - alors que la bibliothèque est moins ouverte que le mercredi qui est la deuxième journée traditionnelle d'activité forte des services. Le mardi et surtout le jeudi sont les journées les plus calmes, le vendredi est dans un entre deux.

D'autre part, et quand on considère les chiffres de prêts en fonction des heures de la journée, on remarque que l'activité de la bibliothèque est intense en milieu d'après-midi en général, le samedi en particulier (jusqu'à 2700 prêts par heure ont été enregistrés au cours des samedis du mois de mars 2005). Les périodes les moins chargées sont les matinées et, dans une moindre mesure, les soirs après 18 heures. Les mardi et du mercredi matins ont des activités comparables (environ 700 à 800 transactions par heure enregistrées ces matins-là). Le samedi matin est une exception puisqu'il connaît une très forte activité jusqu'à midi ; la période 12h-12h30 étant, elle, comparativement, calme (entre 500 et 600

⁶⁰ Les horaires de la médiathèque sont présentés en annexe 3, I.

⁶¹ CAPELLE, Jean-Marc, DUPOUEY, Catherine, FLEURY, Christine [et al.]. *Op. cit.* p. 5. Sur la question des horaires des différentes bibliothèques, voire pages 59 à 63.

⁶² Voir annexe 3, III.

prêts sont faits au cours de cette demi-heure). On peut enfin noter que le samedi est aussi la seule journée où les prêts dépassent l'heure de fermeture de la médiathèque. Il ne s'agit jamais d'un nombre important de prêts (entre 20 et 50 exemplaires sont empruntés après 17 heures) mais peut-être peut-on y lire une inadéquation avec les besoins des lecteurs retardataires, car le personnel souligne que les « usagers quittent les lieux à contrecœur lorsque la médiathèque ferme ses portes le samedi⁶³ ».

La question de l'ouverture élargie le samedi est d'autant plus stratégique, ou problématique, que plusieurs personnes, au cours des entretiens, nous ont affirmé fuir délibérément ce jour-là du fait du nombre trop important à leurs yeux d'usagers. Sylvie, âgée de 45 ans, déclare ainsi ne pas venir le samedi « *ou alors, quand j'ai vraiment du retard, je fais l'effort* », elle fuit aussi le mercredi : « *ça crie un peu, c'est normal, mais bon, j'évite* ». C'est aussi Catherine, elle aussi âgée de 45 ans, qui affirme : « *le samedi, j'aime pas trop, c'est bruyant, ça brasse pas mal* ».

Nous avons vu que la venue à la bibliothèque s'accompagnait souvent d'une recherche, d'un besoin de tranquillité, même relative. Il y aurait donc ceux qui peuvent se permettre de choisir le moment de leur venue, et ceux qui, n'ayant pas les disponibilités nécessaires, sont contraints de venir le samedi, dans des conditions d'accueil apparemment sensiblement différentes. Ainsi, quelques personnes regrettent les temps d'attente, trop longs à leur avis, le plus souvent à la banque de prêt-retour mais aussi pour les ordinateurs connectés à Internet. Certains ont une certaine patience, d'autres moins. Les temps d'attente estimés trop longs contribuent à la venue à d'autres moments, estimés plus calmes, plus fluides.

La question des horaires souligne ainsi une contradiction, un tiraillement entre les nécessités du service public, la volonté de satisfaire le public et de répondre à ses besoins et les conséquences que cette satisfaction du public peut avoir sur le personnel, sur sa vie privée et ses intérêts personnels.

⁶³ CAPELLE, Jean-Marc, DUPOUEY, Catherine, FLEURY, Christine [et al.]. *Op. cit.*

2.2.2. Les horaires satisfont, en général

Au cours des entretiens, nous voulions savoir ce que les usagers pensaient de la question particulière des horaires d'ouverture, puisque le temps vécu à la bibliothèque en dépend en grande partie. Ceux-ci sont mis en place unilatéralement par l'institution –même ils sont instaurés pour pouvoir satisfaire les usagers, dans leur majorité., Ils conditionnent l'ensemble des usages dans la bibliothèque, dans la mesure où nul ne peut y déroger ni le personnel ni les usagers. Le choix des horaires d'ouverture est important, il doit répondre à la volonté de permettre aux publics de venir à la bibliothèque : si la bibliothèque est ouverte jusqu'à 18 heures elle ne va pas accueillir les mêmes publics que si elle fait une nocturne jusqu'à 21 heures, etc. La difficulté étant de répondre aux besoins de chacun et de tous, tout en prenant en compte les données externes (budgétaires, organisationnelles, etc.).

Nous avons ainsi demandé à ceux que nous interrogeons s'ils connaissaient les horaires d'ouverture, et s'ils en possédaient à leur domicile une fiche récapitulative. Nombre de personnes nous ont alors répondu par l'affirmative : elles la regardent avant chaque visite à la médiathèque. Les usagers ne connaissent pas vraiment les horaires par cœur, n'en ont souvent pas perçus la logique interne⁶⁴. Par ailleurs, l'absence de stricte régularité dans les horaires quotidiens d'ouverture (de 10 heures à midi le mardi et le mercredi, mais de 10 heures à 12 heures 30 le samedi) explique que les usagers, dans leur très grande majorité, ne les connaissent pas. Des exceptions existent : ceux des usagers qui ont l'habitude de venir à un moment particulier de leur semaine et qui ne viennent qu'à ce moment-là. Ils savent alors quand la bibliothèque est ouverte, mais seulement pour le créneau horaire qui les concerne.

Dans différents ouvrages ou articles⁶⁵ Anne-Marie Bertrand reprend la proportion de 2/3 d'usagers satisfaits par les horaires d'ouverture de leur bibliothèque. Selon le point de vue que l'on adopte, c'est un chiffre plutôt bon, ou,

⁶⁴ L'ouverture du mercredi et du samedi matin s'explique entre autre par le fait que les enfants et les jeunes ne sont en général pas à l'école et qu'ils sont alors disponibles pour venir à la bibliothèque.

⁶⁵ BERTRAND, Anne-Marie, HERSENT, Jean-François. Op. cit.
BERTRAND, Anne-Marie. *Les publics de bibliothèque*. Paris : CNFPT, 1999. 77 p.
Anne-Marie Bertrand souligne d'ailleurs l'insatisfaction des lecteurs par rapport aux horaires dans ce dernier ouvrage quand elle présente la satisfaction vis-à-vis des horaires de manière plus positive dans l'article du *BBF*.

au contraire, qui signe l'insatisfaction des usagers. Sans vouloir établir de comparaison locale avec ces données nationales, un nombre important des personnes que nous avons rencontrées ont affirmé être satisfaites des horaires d'ouverture de la médiathèque. On peut toutefois penser que cette perception pourrait changer si l'on interrogeait des anciens inscrits ou des non-usagers.

Des attitudes multiples peuvent être dégagées. La satisfaction, si elle est énoncée comme telle, n'en a pas moins plusieurs facettes, plusieurs déclinaisons. Un premier type de comportement s'incarne dans ceux qui vont prendre sur leurs épaules la responsabilité de ne pas être en adéquation avec les horaires de la médiathèque, ceux dont on pourrait décrire le comportement comme soumis face aux contraintes imposées par l'institution. Ainsi, Christine, technicienne qualité de 35 ans, affirme « *j'avais qu'à venir plus tôt, je reviendrai si je n'ai pas eu le temps* ». Elodie, 19 ans, étudiante qui vient avec son père en voiture, ils arrivent souvent juste avant la fermeture, à 19 heures, adopte, elle aussi, une attitude de soumission : « *c'est de notre faute si on est en retard, on est mal organisés* » ; Odette, 55 ans, sans profession, ne dit pas autre chose en affirmant que « *c'est notre faute* » s'ils sont venus à la médiathèque alors qu'elle était fermée. Certes cette absence de récriminations ne constitue pas la satisfaction, mais ces personnes affirment par ailleurs que les horaires leur conviennent tout à fait. Yacine a 14 ans, il est collégien et assure que le fait que ce soit « *ouvert le samedi, c'est déjà bien, j'me plaindrais pas trop* ».

Et puis, il y a tous ceux à qui les horaires conviennent parfaitement : Sylvie déclare ainsi que « *7 heures, c'est déjà bien pour la fermeture* », elle ajoute que l'ouverture « *l'après-midi, ça me convient, égoïstement, ça me convient* », preuve peut-être qu'elle se rend compte que cet horaire pourrait ne pas convenir à tous. C'est encore Monique, 45 ans, qui travaille dans une école maternelle et vient après son travail, selon elle l'ouverture « *jusqu'à 19 heures, c'est tout à fait correct* ». Ils sont assez nombreux ceux qui nous ont déclaré venir à la bibliothèque après leur travail, sur le chemin du retour. Cela signifie donc que tous ceux dont le travail se termine à 19 heures sont d'emblée exclus de l'offre de la bibliothèque. Il faut souligner que très rares sont les personnes interrogées – qui donc avaient le loisir de se trouver à ce moment-là à la bibliothèque – réclamant

une fermeture plus tardive en semaine. Philippe ne demande pas autre chose quand il assure que 19 heures, « *c'est déjà intéressant pour une entreprise à caractère publique* ». Cette définition personnelle de la bibliothèque est tout à fait intéressante car elle montre la double nature que les usagers accordent à la bibliothèque : publique mais aussi privée. Elle peut être aussi signe d'une confusion qui ne distingue pas les services publics des entreprises privées. Christine, étudiante allemande de 25 ans évoque ainsi une ouverture jusqu'à 22 heures mais modère immédiatement ses paroles en déclarant qu'elle comprend bien les problèmes qui pourraient alors se poser. Le consensus s'est fait sur 19 heures, du moins du point de vue des usagers, car de l'avis du personnel et au regard des statistiques de prêt qui baissent fortement à partir de 18h-18h30, l'heure de fermeture, à 19 heures, est trop tardive (66 % des personnels donnent cette réponse, contre 25 % qui la jugent appropriée aux besoins du public)⁶⁶.

L'absence d'une attitude nous a surpris : personne ne nous a dit avoir été contrarié de trouver les portes closes pour une raison imprévue. C'est une situation dans laquelle se sont pourtant trouvées plusieurs personnes, pour de multiples raisons : de l'alerte incendie au mouvement de grève. Ce mutisme à propos d'un mouvement d'humeur pourtant compréhensible tient peut-être du fait qu'ils n'ont pas osé ou voulu nous en faire part plus que de l'absence totale de cette réaction. D'une manière plus large, aucune des personnes interrogées n'a jamais émis un jugement négatif sur la bibliothèque, on se confronte, là encore, à la difficulté selon laquelle ceux que nous interrogeons sont un minimum satisfaits de l'équipement dans lequel nous les avons trouvés.

Les horaires d'ouverture satisfont donc, en général, et ceux que nous avons rencontrés dans la bibliothèque, c'est-à-dire ceux qui sont en mesure de venir, qui ne finissent pas de travailler trop tard en semaine, ou qui ne travaillent pas le samedi. Néanmoins, il convient d'insister sur le fait que c'est nous qui avons dans la très grande majorité des cas évoqués la question des horaires d'ouverture et que, spontanément, les usagers interrogés ne l'avaient pas fait, on peut donc estimer

⁶⁶ CAPELLE, Jean-Marc, DUPOUEY, Catherine, FLEURY, Christine [et al.]. *Op. cit.*

qu'une satisfaction consensuelle des usagers s'établit sur ce point, qu'ils s'arrangent des horaires ou vont ailleurs.

2.3. Thèmes abordés par les personnes interrogées

Si notre objectif principal était d'appréhender les usages et les pratiques de la bibliothèque sous un angle temporel, un des principaux avantages de l'entretien est d'offrir un espace de liberté à la personne interrogée, de lui donner l'opportunité de s'exprimer sur un thème qui lui vient à l'esprit ou qu'elle souhaite aborder. Ainsi, nous avons recueilli un matériau très riche de remarques, de réflexions, de suggestions, de propositions. Il faut souligner que les usagers ont tous exprimé une satisfaction générale à l'égard de la bibliothèque, personne n'a émis de critiques acerbes. Ces avis sont bien résumés par Christian, ingénieur du son de 46 ans : la bibliothèque « *est bien, les gens sont sympas* » ou par Maryvonne, femme de ménage de 45 ans : « *c'est super sympa, c'est moderne* ». Dans un premier temps, nous allons donc tenter d'établir une typologie de ces remarques faites au détour d'une phrase ou d'un propos, puis nous examinerons les réponses faites par les personnes interrogées à une question précise.

2.3.1. Quand les usagers donnent leur avis

Depuis quelques mois, la médiathèque fidélise ses usagers et ceux qu'on y trouve n'hésitent pas à exprimer leur satisfaction générale. Ils sont d'accord sur un point, la médiathèque de Vénissieux est un équipement qui leur convient, globalement, et pour des raisons diverses.

Ces compliments et remarques sur la médiathèque peuvent être classés en plusieurs catégories : la première célèbre la beauté du bâtiment. Pierre déclare ainsi : « *ce que j'aime bien, c'est l'architecture, c'est très clair [...]. C'est la plus belle bibliothèque de la région* », Catherine plébiscite l'esthétique, la « *sensualité du bois* » et des livres. Nadia, 36 ans, sans emploi, est en fauteuil roulant, elle apprécie le plain-pied : « *il n'y a pas d'ascenseur à prendre* », et Ahmed, 40 ans, les facilités de stationnement. François, 44 ans, souligne aussi que « *à Vénissieux, une médiathèque, c'est pas mal, on n'a pas tellement d'autres lieux de culture* »,

c'est aussi Christine qui déclare : « *elle est là cette médiathèque, donc on l'essaye* ». Enfin, Henri, retraité de 75 ans énergique, s'exclame : « *c'est formidable ici [...] ici, c'est mon lieu* ». Certains ont à ce point une bonne opinion de la médiathèque qu'ils établissent entre elle et eux un lien de réciprocité, un lien de confiance dans la durée : « *je suis un fidèle* » assure Claudius, « *nous sommes très fidèles* » expose Nadia qui, malgré son déménagement, vient toujours à la médiathèque.

Deuxième série de satisfactions, peut-être suscitées par notre questionnement : celles qui concernent l'accueil. S'il peut être envisagé que quelques personnes ont d'emblée pris fait et cause pour le personnel car elles n'avaient pas compris l'objectif premier de nos entretiens et qu'elles ont craint que nous ne soyons là pour « surveiller et punir », il n'en demeure pas moins qu'un nombre important de personnes ont tenu à souligner la qualité de l'accueil, l'amabilité, la disponibilité du personnel de la médiathèque. Henri, 75 ans, explique qu'il n'a pas un comportement « *fonctionnaire* », Claudius affirme que « *les hôtesse sont accueillantes, ça va* », Florence souligne que pour la salle informatique « *il y a une personne qui peut s'occuper de nous en cas de problème* ». Le compliment peut aussi prendre une tournure revancharde : « *les gens ici sont beaucoup plus accueillants qu'à la mairie* » selon Maryvonne, 45 ans. Pour Sarah et Wafa, 12 ans, la médiathèque est à ce point satisfaisante qu'« *on aime plus passer du temps ici que chez nous* ». Si elles ne le pensent peut-être pas tout à fait, du moins l'ont-elles dit.

Un autre aspect de l'accueil tient dans la sécurité que les usagers ressentent alors qu'ils sont dans les murs de la médiathèque. Celle-ci a beaucoup misé sur cet aspect puisqu'une dizaine de médiateurs se relaie pour faire régner le calme dans les différents espaces. Claudius a trouvé le dispositif « *un peu impressionnant, surtout au début* », mais s'estime satisfait. La sécurité joue, par contre, un rôle déterminant dans la venue d'Elsa, lycéenne, qui « n'aime pas trop venir toute seule » mais pour qui la médiathèque est un endroit où elle se sent bien, justement parce qu'elle y est « *en sécurité* » où il y a toujours quelqu'un pour aider, des personnes qui surveillent : « *on est sûr qu'il n'y aura pas de bagarres* ». Florence, de son côté, ne craint pas de laisser sa fille choisir ses livres toute seule : « *je sais*

qu'il y a des gardiens, je sais qu'une fois ma fille me cherchait et le gardien est venu me trouver. Il n'y a aucun risque pour les enfants ». Ce confort offert par la sensation d'être en sécurité joue bien entendu un rôle sur le moment passé, vécu à la bibliothèque et contribue à en faire un temps agréable.

Une troisième série de satisfaction s'incarne dans les collections, dans leur constitution et dans leur présentation. Samir, agent de tri de 18 ans, préfère la médiathèque de Vénissieux à la bibliothèque de sa commune où « *c'est vieux et il n'y a pas de nouveautés [...]. Ici, c'est riche* ». Ils sont quelques-uns à nous déclarer avoir découvert, à la médiathèque, de nouveaux supports. C'est, par exemple, le cas de François, agent d'exploitation de 44 ans : « *au départ, je suis venu principalement pour la musique, au départ, je voulais arriver à retrouver des albums qui sont rares dans le commerce [...]. Je voulais voir, pour découvrir des choses que je ne connaissais pas [...]. A la base, je me suis inscrit pour la musique et je repars de plus en plus souvent avec des livres [...]. D'ailleurs, pour moi, quand je suis venu à la médiathèque, c'était le son, je pensais pas qu'il y avait des livres* ». Si François a découvert les livres, Paule, professeur de français à la retraite, elle, a découvert des supports plus récents : « *en fait, très sincèrement, c'est vrai que j'adore acheter des livres en fin de compte ! Donc, j'achète beaucoup de livres, mais par contre, tout ce qui est audio, CD-ROM, CD, DVD, c'est vrai qu'on préfère venir les emprunter* », elle donne ensuite l'explication à cette distinction entre les supports : « *j'ai encore un réflexe d'achat qui est assez fort. J'ai une relation avec l'objet livre qui est très particulière et j'aime que le livre soit neuf* ». Florence met l'accent sur la richesse et la mise en espace, attractive, des collections : « *je vais dans les rayons et je prends des livres auxquels je ne pensais pas [...]. En fait, au début, je venais pour prendre des romans et j'ai découvert qu'il y avait d'autres rayons notamment ceux des loisirs qui sont très intéressants notamment pour la cuisine, le bricolage, la couture. Je vais aussi au rayon enfant car on y trouve des livres intéressants [...]. Et ce que j'aime bien, vous savez, ce sont les petites tables où ils mettent des livres. En fait, on n'a pas besoin de chercher car on y trouve un titre qui nous plaît. Voilà, je trouve que c'est très agréable cette présentation* ». Si elle trouve que la présentation sur une table est agréable peut-être est-ce parce que, comme quelques

autres, elle s'est heurtée aux difficultés du classement ou du rangement. « *Ca m'énerve* » de ne pas trouver déclare Pierre, Elodie explique qu'elle demande de l'aide « *quand les livres sont mal rangés, mais ceux-là [le personnel], ils n'en savent pas plus que nous parce qu'ils ont les mêmes informations sur ordinateur* », ce qui laisse pensif quant à la piètre opinion que certains usagers peuvent avoir du personnel, quand bien même la remarque est fondée sur le fond. La qualité des collections peut être à ce point appréciée des usagers qu'elles sont comparées à celles de la bibliothèque de la Part-Dieu : selon Florence, « *ici on a des choses comparables à la Part-Dieu. La Part-Dieu, c'est bien plus grand, mais on retrouve un univers que je connaissais quand j'étais étudiante [...]. Je trouve qu'il y a pas mal de documents. C'est vrai aujourd'hui mes centres d'intérêt se sont déplacés, mais ça répond à ma demande* ». Marcel, magasinier de 36 ans, va plus loin : il habite plus près de la Part-Dieu que de la médiathèque de Vénissieux, mais « *il y a plus de choix ici [...]. Ici, ça répond à mes attentes* ». Claude, ATSEM de 49 ans, résume bien l'ensemble des motifs de satisfaction : « *moi, j'étais habituée à aller à la bibliothèque de Communay, et c'est vrai que je trouve [la médiathèque] démesurée. Très grande, très bien achalandée, bien rangée et tout...C'est très différent d'une bibliothèque de petite commune* ».

Dans le cadre de cette enquête, les occasions que les usagers ont saisies d'évoquer leur insatisfaction ont été relativement rares, du moins face à nous. Cependant, puisque certaines l'ont été, on peut imaginer que leur censure n'a pas, en ce domaine, été totale. Cette première partie peut être considérée comme un bilan fait par les usagers de leur bibliothèque, ce pour quoi ils l'apprécient, en somme ce pourquoi ils viennent. Ce qui ne signifie pas qu'ils trouvent son fonctionnement idéal ou parfait. Si on le leur permet, les usagers sont aussi d'importantes forces de proposition.

2.3.2. Quand les usagers font des propositions

Une question sur les améliorations que les usagers souhaiteraient voir apporter concluait les entretiens⁶⁷. Nous voulions savoir si, face à une telle

⁶⁷ voir partie 2 Méthodologie

question, la problématique du temps et celle des horaires d'ouverture seraient spontanément évoquées par des personnes interrogées depuis quelques minutes sur leurs manières de vivre le temps de et à la bibliothèque.

Les réponses sont extrêmement diverses et ne concernent pas uniquement les horaires d'ouverture à proprement parler. Généralement, on perçoit souvent dans les réponses à cette question un souci des personnes interrogées de répondre à un besoin qui leur est éminemment personnel : la grande palette des réponses indique que chacun veut l'amélioration de quelque chose qui lui a posé problème. Il nous a semblé un peu étonnant, en effet, que les réponses soient très concrètes, qu'elles puissent relever, pour nous, de « points de détail » face à des enjeux qui nous auraient semblés plus importants (personne n'a évoqué les animations ni les expositions, personne n'a regretté l'absence de formation Internet, etc.).

Quelques personnes déclarent ne rien vouloir (« [avant] *c'était mal éclairé, le soir, on ne voyait rien...il n'y avait pas beaucoup de livres dans les rayons, maintenant, c'est bien* ») ou ne pas savoir quoi modifier. On peut dresser une typologie des réponses en trois axes, nous étudierons plus précisément la question des horaires d'ouverture dans la partie suivante (« 3.1 De nouveaux horaires ? »). Ces trois catégories sont : le confort du bâtiment, les services au public et les collections. Le bâtiment de la bibliothèque regroupe ainsi la première catégorie de réponses : la chaleur qu'il y fait l'été, la ventilation qui provoque des courants d'air, l'absence de « *coins lecture, avec de la verdure, comme dans l'ancienne bibliothèque, où c'était plus reposant* » (Denise, retraitée). Ce regret, conditionné par les choix architecturaux, est énoncé à deux reprises. Enfin, Louis affirme « *il y a une chose que je changerais personnellement, c'est mettre une zone bleue sur le parking car je pense qu'il y a des gens qui occupent [des places] en permanence* ». C'est donc de confort de visite qu'il s'agit dans un premier temps, mais la deuxième catégorie de réponses n'en est pas nécessairement éloignée de cette notion dans la mesure où elle vise l'amélioration des services aux usagers.

Cette deuxième catégorie de réponses, beaucoup plus nombreuses, concerne les modalités d'organisation de la bibliothèque, les services qu'elle propose au public : demande de prolongation et de réservation par téléphone – de documents de tout type, d'une place en salle de bureautique ; allongement de la durée du

prêt ; édition de listes de ce qui a été emprunté ; emprunt possible même quand la carte de lecteur a été oubliée ; mise en place d'un système de retour et de réservation pour l'ensemble du réseau ; davantage de personnel aux moments d'affluence aux bureaux de prêt et de retour (cette demande est répétée à plusieurs reprises) ; photocopies facilitées (la contrainte étant actuellement qu'il faut acheter une carte de photocopie, même quand on n'en a qu'une seule à faire) ; l'utilisation malaisée de l'OPAC qui pourrait être corrigée par la présence d'écrans tactiles, une formation à l'utilisation du catalogue est d'ailleurs suggérée ; une réinscription facilitée parce que trop formelle actuellement, même si elle n'a lieu qu'un fois par an. Ce sont aussi Muriel et Nadia qui regrettent que le cahier de suggestions, s'il existe, ne soit pas plus visible. Une demande de communication accrue est également explicitée par Philippe qui souhaiterait recevoir par courriel des informations sur son compte lecteur, sur la vie de la bibliothèque, ses animations, ses expositions, etc. Et Christine de souhaiter une visibilité, un accès aux collections plus facile par un catalogue en ligne, elle suggère aussi la mise en place d'un catalogue commun à l'agglomération lyonnaise.

La troisième catégorie de réponses tient dans les collections : le nombre de documents proposés pourrait être supérieur ; un garçon de 14 ans suggère la présence de jeux vidéos ; une femme de 47 ans regrette l'absence de revues de vulgarisation scientifique. Cette femme ajoute que le classement des romans, tous ensembles, mélangés, ne lui convient pas. Elle préférerait l'ancien classement tel qu'il était dans la bibliothèque précédente, à savoir : un rayon polar, un rayon science fiction, etc. Elle a même parlé de cette difficulté avec des collègues de travail qui, nous dit-elle, partagent son avis. Signe que, s'il s'agit de problèmes concrets, ils sont l'objet d'une gêne suffisamment importante pour qu'on en discute entre collègues. Deux hommes déplorent aussi la trop faible quantité de documents et leur lent renouvellement. Amina, 25 ans, souligne son besoin de documentation professionnelle qu'elle ne trouve pas à la médiathèque de Vénissieux. Elodie déplore l'indisponibilité des documents : « *il y a trop de documents introuvables en rayons, perdus ou en retraitement, surtout en CD* ».

Les préoccupations principalement exprimées par les personnes interrogées concernent les services de base d'une bibliothèque, le prêt, le retour, la

composition et la disponibilité des collections, etc. Elles sont assez peu originales, ou démesurées, mais pragmatiques, concrètes et en majorité « raisonnables ».

Nous pouvons souligner pour conclure que les usagers ont différentes manières d'occuper leur temps à la bibliothèque, en venant seuls ou accompagnés, en y rencontrant ou non des connaissances, en entrant ou pas en relation avec le personnel, mais aussi en séjournant, ou en ne faisant qu'un passage plus éclair, pour emprunter. Les usagers apprécient de sentir qu'ils sont libres de leurs mouvements, de leurs faits et gestes, ils aiment prendre leur temps, dans la tranquillité. Ainsi, on peut estimer parallèlement que la faiblesse de la fréquentation certains jours permet de satisfaire ces usagers qui, justement, viennent à ces moments précis pour être seuls et tranquilles. En somme, les horaires d'ouverture de la médiathèque conviennent à ... ceux à qui ils conviennent : à ceux qui en sont satisfaits, c'est-à-dire ceux qui sont disponibles quand la bibliothèque est ouverte, ceux qui peuvent se rendre disponibles à ce moment-là, ce qui exclut par définition et automatiquement d'autres personnes, non disponibles. En revanche, les horaires quand ils sont choisis (venir le jeudi pour éviter la foule, par exemple) ne semblent pas vraiment avoir d'influence importante sur les pratiques individuelles, mais ils en ont sur les usages collectifs : le samedi, seule journée ouvrée pour certains, est une journée de très forte affluence et activité dans la bibliothèque, ce qui a quand même des conséquences sur les usages de chacun. La venue à la bibliothèque est un choix, en concurrence avec d'autres activités. Elle a lieu quand les personnes ont suffisamment de temps par ailleurs pour leur travail, leur famille, etc. A la suite de cette analyse, de ces remarques, de nouvelles questions se posent, de manière théorique, mais aussi concrète pour la médiathèque de Vénissieux.

3. Ouvrir plus ou autrement ?

L'analyse des réponses que nous venons de faire suscite des interrogations notamment autour de la notion de fidélisation du public. On a vu que le problème s'était posé de manière vive à Vénissieux, mais il se pose ailleurs, dans de

nombreuses bibliothèques. La fidélisation vise à conserver les usagers qui se sont inscrits et qui ne renouvellent pas leur abonnement. Nous avons dit⁶⁸ notre intention initiale d'interroger des anciens, des « ex » abonnés. L'intérêt de tels entretiens aurait été de connaître, d'approcher le pourquoi de cette non-réinscription, de toucher du doigt les motifs d'insatisfaction, causes de ce non-renouvellement du contrat entre l'utilisateur et sa bibliothèque. La problématique de la fidélisation se heurte à des difficultés : « nos grandes médiathèques sont confrontées à des attitudes qui sont bien celles des consommateurs actuels. Qui veulent et de l'autonomie et du conseil. Le respect de leur anonymat et la possibilité de pouvoir parler. Et qui n'y viennent pas seulement pour les documents et en se pliant aux règles d'usages pour lesquels elles sont idéalement faites⁶⁹», répondre à toutes ces attentes, correspondre à tous ces comportements et usages est loin d'être chose aisée. Certaines propositions faites par les lecteurs eux-mêmes, sont exposées ci-dessus, elles pourraient permettre la progression de leur satisfaction et ainsi de leur fidélisation. Que faire également pour atteindre les non-usagers ? Comment mettre à leur disposition les services de la bibliothèque ? Comment le leur faire savoir ? L'objectif de la partie qui suit est de poser des questions, à l'aune de ce que nous avons appris à et de Vénissieux, et d'y apporter quelques réponses.

3.1. De nouveaux horaires ?

Nous l'avons dit : les usagers sont satisfaits des horaires d'ouverture parce que ces derniers correspondent à leur rythme de vie. Il n'empêche, au cours des entretiens et en réponse à notre question sur les améliorations qu'ils souhaitaient voir apporter, les horaires ont, à plusieurs reprises, été abordés. Il semble important de souligner la présence des horaires en réponse à cette question précise. Même si, et c'est également significatif, ces réponses ne sont pas récurrentes. Une ouverture plus tardive le soir est parfois demandée, une ouverture en journée

⁶⁸ partie 2, Méthodologie

⁶⁹ UTARD, Jean-Claude. Fidéliser son public et promouvoir ses services et ses fonds. *BBF*, 1997, t.42, n°2, p.90-91. p. 91.

continue l'est davantage : Samir, 18 ans, aspire à une ouverture en continu de 10 à 19 heures. Yasmina, étudiante qui a aussi l'habitude de la bibliothèque de la Part-Dieu, souhaite une ouverture continue de 10h à 19h du mardi au samedi et dit de la bibliothèque de Vénissieux que : « *c'est mieux qu'à la BU, mais ça serait encore mieux si c'était ouvert plus souvent* » ; Samir, lui, propose une ouverture jusqu'à 19h30 en semaine car « *ça faciliterait les retours [des documents]* », Alexis quant à lui propose une ouverture jusqu'à « *20 heures en semaine, 18 ou 19 heures le samedi* ». François, lui, déclare que « *si c'était ouvert après 21 heures, oui, après le travail je pourrais éventuellement venir* ». De ces propositions de fermeture plus tardives, on ne sait trop que penser : les usagers semblent ne pas toujours s'exprimer avec la conviction de ceux qui seraient réellement satisfaits de ces ouvertures en nocturne. Ainsi, les horaires du soir ne semblent pas très pertinents, plusieurs personnes ont souligné l'absence d'une autre activité à Vénissieux après 19 heures, la bibliothèque suffirait-elle à drainer des lecteurs ? Cet horaire est aussi une frontière psychologique importante pour nombre de personnes interrogées, sans compter que la sécurité, thème important pour les lecteurs, risque de ne plus paraître suffisamment assurée à leurs yeux après 19 heures, dans et peut-être plus encore hors de la bibliothèque. Elsa, 17 ans, nous explique qu'elle travaille souvent jusqu'à la fermeture de la bibliothèque et qu'elle téléphone à son père pour qu'il vienne la chercher. Elle l'appelle un quart d'heure avant d'avoir à sortir afin d'éviter d'avoir à attendre seule dehors, une fois la bibliothèque fermée.

La question d'une ouverture plus matinale ou d'une ouverture matinale plus fréquente est aussi soulevée par trois personnes : Christine, étudiante de 25 ans viendrait davantage le matin ; c'est aussi le cas de Camille, lycéenne, qui viendrait plus, avant d'aller en cours, si la médiathèque était ouverte plus tôt. François émet aussi ce souhait : « *ce qui serait bien, c'est que ce soit ouvert tous les matins. Je ne travaille jamais le matin donc je suis obligé de venir soit le mardi, soit le mercredi, car le week-end, je ne suis jamais ici* » : il faut parfois une solide organisation et une forte motivation pour aller à la bibliothèque.

L'ouverture le midi nous a semblé cependant recueillir davantage de suffrages enthousiastes et motivés. Claude défend cette idée avec force : « *parce que je pourrais très bien venir entre midi et deux heures, mais c'est fermé. Je*

travaille à côté et pour moi ce serait génial. Mais c'est fermé entre midi et deux heures et quand je finis le soir, je rentre. Je ne peux pas prendre le temps de m'arrêter une heure ici. C'est pas possible, pas en semaine [...]. Peut-être qu'il y a beaucoup de personnes qui s'arrêtent à midi et reprennent à deux heures. Je veux dire, moi ça me fait loin pour rentrer et des fois je reste sur place, donc c'est vrai que je viendrais bien là. Et après, le soir, on a autre chose à faire ». Pour Claudius également, l'ouverture « *le midi, c'est l'occasion de venir* ». Cette ouverture le midi est problématique et a des antécédents à Vénissieux : à l'ouverture de la médiathèque, les commerçants ont émis le regret de ne jamais pouvoir y accéder, aux horaires prévus, puisqu'ils avaient les mêmes⁷⁰.

Une ouverture dominicale a été également souhaitée : par Ali : « *c'est pas ouvert le dimanche, c'est pas bien ça, si c'était ouvert les dimanches ça serait bien, je m'ennuie moi le dimanche* ». Sarah ne semble pas dire autre chose quand elle assure qu'une ouverture serait utile « *surtout le dimanche, c'est un jour où tout est fermé* ». Ce sont deux jeunes qui émettent ces avis, peut-être ne sont-ils pas sensibles à la manière des adultes à ce congé hebdomadaire. Deux femmes adultes, en revanche, évoquent d'emblée la question de l'ouverture le dimanche : Sylviane, économiste de 47 ans, affirme fermement qu'il ne « *faut pas demander aux gens de travailler la nuit, ou le dimanche, j'y suis totalement opposée* », ce que dit Florence va dans le même sens. Enfin, Pierre adopte une posture moins crispée sur la question, s'il affirme qu'il ne viendrait pas si la bibliothèque était ouverte le dimanche, il se ravise et dit : « *quoi que, c'est un lieu social aussi la bibliothèque, pas un lieu de consommation* », mais il assure aussi qu'une ouverture plus tardive le samedi lui conviendrait tout autant.

L'ouverture du samedi est une question sensible, nous l'avons dit. Les usagers reviennent sur ce point beaucoup plus fréquemment que pour les autres horaires. Ainsi, Catherine, 45 ans, professeur des écoles, déclare que c'est « *le jour où on a le plus de temps, le samedi midi, ça vaudrait le coup [d'ouvrir plus tard]* » ; elle ajoute « *le samedi à 17 heures, je trouve ça vraiment trop court* » en prenant l'exemple de son fils qui doit anticiper la fermeture de la bibliothèque à 17

⁷⁰ CAPELLE, Jean-Marc, DUPOUEY, Catherine, FLEURY, Christine [et al.]. *Op. cit.* p.20.

heures le samedi pour pouvoir faire ses devoirs car, s'il arrive trop tard, il devra attendre jusqu'au mardi après-midi pour trouver les documents qui l'intéressent. François suggère que la bibliothèque ferme plus tôt en semaine, plus tard le samedi car 17 heures, « *c'est, bon...un peu juste [...]. Le samedi, si, ça pourrait être à 19 heures* ». Les personnes qui viennent le samedi sont en quelque sorte les plus contraintes par les horaires puisqu'on a vu que quand les gens en avaient la possibilité ils venaient un autre jour, plus calme. Ceux qui viennent le samedi n'ont donc pas le choix que d'être là à ce moment-là et bénéficient d'une qualité d'accueil peut-être moindre puisqu'ils sont plus nombreux à venir ce jour-là.

A la question de l'adaptation des horaires d'ouverture de la bibliothèque aux rythmes de chaque usager, il n'est pas étonnant que la palette des propositions soit très étendue dans la mesure où chacun propose ce qui l'arrangerait le plus – soulignons encore qu'il ne s'agit là de propositions d'amélioration de la part de ce qui viennent. La question de l'ouverture accrue le samedi est déterminante, elle est aussi celle qui – mise à part, peut-être, celle du dimanche – suscite les émotions les plus vives, les plus passionnées de la part du personnel. A Vénissieux comme ailleurs, cette question est un point de crispation la part des personnels. Ainsi, au cours de leur stage projet, les conservateurs stagiaires de l'Enssib avaient demandé au personnel s'il estimait qu'une fermeture plus tardive le samedi répondrait à une attente du public. La réponse était positive à près de 70 %. En revanche, à la question « seriez-vous prêt(e) à travailler plus tard le samedi ? », 45 % répondaient par l'affirmative, 45 % par la négative et 10 % n'apportaient pas de réponse⁷¹. La question de l'ouverture de la bibliothèque ne concerne ainsi pas uniquement les usagers, elle touche en premier lieu, le personnel et toute l'organisation du service. C'est donc pour cette raison qu'à la question « ouvrir plus ? » certains ont répondu : « ou autrement ? », ainsi que l'a proposé Marinette Gillardi⁷² lors d'un séminaire sur les services aux usagers qui s'est tenu en mars 2005 à l'Enssib.

⁷¹ CAPELLE, Jean-Marc, DUPOUEY, Catherine, FLEURY, Christine [et al.]. *Op. cit.* p.49 et suivantes.

⁷² Marinette Gillardi est la responsable du service des références de la bibliothèque de sciences économiques et sociales de l'Université de Genève.

3.2. Des services « dégradés » ?

Cette autre manière d'ouvrir la bibliothèque s'incarne notamment dans une réflexion sur la notion de service « dégradé ». Contrairement à ce que l'aspect négatif de cette terminologie pourrait laisser supposer, la mise en place d'un service « dégradé » procède bien d'une volonté de valoriser les services au public. Ce concept est établi sur le postulat que les contraintes de ressources humaines qui restreignent souvent les possibilités d'élargissement des horaires d'ouverture d'un service public peuvent être minimisées en acceptant le principe d'un recentrage des personnels en poste à certains moments. Les services fondamentaux, les services de références de l'établissement sont alors les seuls à être ouverts durant certaines heures tandis que les services plus marginaux ne sont pas opérationnels ou uniquement en libre service sans intervention du personnel. Ce fonctionnement permet de d'ouvrir plus largement, de manière différenciée. Ainsi, Bertrand Calenge de comparer les bibliothèques aux bureaux de poste, « dans cette hypothèse, la gestion des horaires d'une bibliothèque deviendrait celle d'un libre-service avec le minimum de personnel compétent pour des tâches limitées, identifiées et quantifiées⁷³ ». Parallèlement, les bibliothèques peuvent proposer des services personnalisés, répondant à des besoins ciblés et circonscrits. Deux types d'horaires sont donc à définir selon lui par les bibliothèques : ceux de libre-service qui doivent être réguliers et uniformes afin d'être lisibles par tous et ceux des services personnalisés qui s'adaptent aux besoins des populations visées.

Toutefois certains professionnels émettent des doutes sur le réel impact du recours à des plages de service « dégradé » et sur leur rentabilité au regard des contraintes de planning qu'elles génèrent. Dans le cadre de notre réflexion sur la situation vénissiane, la question mérite d'être posée dans la mesure où une très grande partie des personnes interrogées déclarent ne pas demander conseil aux bibliothécaires, qu'il s'agisse ou non d'une démarche volontaire de leur part, qu'il s'agisse de leur autonomie ou de leurs réticences à entrer en contact avec un bibliothécaire.

⁷³ CALENGE, Bertrand. Op. cit. p. 101.

3.2.1. Le cas de Vénissieux : quels horaires en service « dégradé » ?

Tout d'abord, il faut souligner que le principe du service « dégradé » n'est d'ores et déjà pas étranger au fonctionnement de la médiathèque de Vénissieux. Cette remarque s'applique ainsi aux horaires spécifiques de la salle bureautique de la section adultes et de la salle multimédia de la section enfants⁷⁴. Il ne s'agit donc pas là d'un concept entièrement nouveau pour le personnel, ce qui ne peut que favoriser une réflexion commune productive. Par un jeu de redistribution des rôles, des tâches et par un recentrage du débat sur la comptabilité des heures de service public, cette réflexion sur un recours plus large à des plages d'ouverture au public en service « dégradé » pourrait permettre d'augmenter sans heurts les horaires de la médiathèque. Nous savons fort bien que gagner en volume horaire par redéploiement des agents n'est pas toujours facile à faire accepter au personnel. Nous proposons néanmoins une piste qui mérite peut-être d'être explorée. Nous regrettons après coup de ne pas avoir explicitement abordé la question des services « dégradés ». Il aurait été intéressant de demander ouvertement à nos interlocuteurs quels seraient les services qu'ils seraient prêts à sacrifier pour bénéficier d'horaires d'ouverture plus étendus.

Durant ces plages de service « dégradé », l'activité du personnel porterait seulement sur les transactions et les inscriptions. Nous ne pousserons pas plus avant cette réflexion sur le bien fondé du recours à des plages de service « dégradé » qui, pour être menée à bien devrait être étayée par le personnel. Dans une optique de conquête de nouveaux publics ou de fidélisation des inscrits et autres usagers, des plages de service « dégradé » à la médiathèque de Vénissieux présenteraient des avantages et des inconvénients.

⁷⁴ Voir annexe 3, II.

3.2.2. Avantages et inconvénients des services « dégradés » ?

Nous avons pu constater lors de nos entretiens avec les usagers de la médiathèque le faible recours au personnel, qui peut être compris de différentes manières : grande autonomie ou grande gêne à demander de l'aide. On peut en conclure que si les quelques personnels restés sur place doivent faire uniquement du prêt et du retour cela ne constituera pas pour les usagers une véritable dégradation du service proposé. De plus, on peut imaginer, notamment dans un premier temps, que les nouveaux usagers qui découvriront la médiathèque durant cette nouvelle tranche horaire seraient constitués d'une proportion importante de « flâneurs consommant sur place ». Une catégorie d'usagers pour laquelle l'amplitude horaire l'emporte largement sur la disponibilité du personnel. Néanmoins, il faut se méfier de tels jugements : ce n'est pas parce que les usagers ne font pas appel à un bibliothécaire qu'ils ne vont pas juger utile, rassurant d'en voir un présent, disponible, même s'ils ne lui parlent jamais.

Certains professionnels ne croient pas ou peu aux vertus du service « dégradé ». Ils sont généralement dubitatifs sur l'attractivité de la bibliothèque durant ces nouvelles heures d'ouverture. La question se pose tout autant pour les inscrits et les autres usagers que pour le public à capter. Les habitués de la bibliothèque ont été fidélisés parce qu'on leur a proposé un service optimal et les capacités réduites de service de la médiathèque durant certaines périodes pourraient susciter l'incompréhension et véhiculer une image négative de l'établissement. Quant aux nouveaux publics, il ne semble pas aisé de les convaincre des potentialités offertes par la médiathèque, de la qualité du service rendu alors qu'ils découvriront une structure tournant « au ralenti ».

La difficile question des services « dégradés » mérite, nous venons de le voir, une réflexion approfondie engageant l'ensemble du personnel. Si elle vise l'accroissement de l'amplitude horaire dans le but de satisfaire davantage les usagers et de permettre la venue des non-usagers, elle peut être à double tranchant : la qualité du service proposée, la disponibilité du personnel est essentielle aux yeux de ceux qui fréquentent la bibliothèque. Un premier niveau de solution pourrait se trouver dans la réponse aux besoins immédiats évoqués, au

cours de nos entretiens, par les usagers. L'offre de services complémentaires « de base » - tels que réserver ou prolonger le prêt de ses documents par téléphone, etc. – pourrait permettre aux usagers d'avoir un confort plus grand dans leur utilisation de la bibliothèque, pourrait permettre de contourner la question des horaires d'ouverture. L'enquête qualitative telle que nous l'avons menée peut ainsi apporter des perspectives plus fines de questionnement des usagers et des non-usagers. Au regard de ce que nous avons appris des usagers de la médiathèque de Vénissieux, nous pouvons dégager de grandes pistes de questionnement pour une étude quantitative à venir.

3.3. Vers un questionnaire quantitatif

L'enquête qualitative est souvent comprise comme la première étape d'un travail d'une plus vaste ampleur : un questionnaire quantitatif, dont elle aura permis de définir des contours plus pertinents. Sophie Ranjard explique : « si l'on poursuit les entretiens par des questionnaires, les catégories dégagées par l'analyse deviennent les modalités de réponse du futur questionnaire et permettent ainsi de « fonder » le quantitatif⁷⁵ ». C'est ce que nous nous proposons de faire dans cette dernière partie. A la lumière des entretiens que nous avons fait passer aux usagers de la médiathèque de Vénissieux, de grandes lignes directrices, de grandes thématiques apparaissent qui peuvent être autant de sujets d'interrogations pour une enquête quantitative.

3.3.1. D'autres publics

Ces pistes de réflexion concernent tout d'abord les différentes catégories de publics : nous avons interrogé ceux qui utilisent la bibliothèque, il reste la majorité de ceux qui ne l'utilisent pas ou qui ne l'utilisent plus. Ainsi, il nous semblerait particulièrement intéressant – et instructif pour une problématique centrée sur la satisfaction – de questionner les anciens inscrits, ceux qui ont abandonné la

⁷⁵ RANJARD, Sophie. Pratiques et attentes des publics des médiathèques. *BBF*, 2000, t.45, n°5, p.102-107. p. 104.

bibliothèque⁷⁶. Les raisons qui les ont menés à ne pas se réinscrire sont-elles les symétriques exacts de celles qui expliquent que les inscrits le restent ? Si les anciens inscrits n'ont pas renouvelé leur abonnement est-ce par ce qu'ils avaient des raisons objectives d'insatisfaction ? Était-ce un sentiment plus diffus ? Quels sont ces motifs d'insatisfaction ? Quelles sont les motivations, si elles existent en tant que telles, de la non-réinscription ? Quelles sont, d'un autre point de vue, les logiques qui conduisent à la non-réinscription ? S'intéresser aux anciens inscrits et aux raisons qui font qu'ils ne le sont plus semble indispensable à la connaissance des ressorts de la satisfaction générale.

Nous avons vu aussi que le calme, l'accueil, la sécurité sont, aux yeux des usagers interrogés, des données importantes, qu'ils prennent en compte au moment de venir, de lire des documents sur place ou de laisser seuls leurs enfants. Sont-ce des données que les non-usagers, que les anciens inscrits ont pris en compte ? Ont-ils été insatisfaits du point de vue de l'encadrement humain ? A quel point ces éléments peuvent-ils encourager certains à venir et, peut-être, d'autres à ne pas ou plus venir ?

Un questionnement pourrait aussi porter sur des populations spécifiques : les personnes âgées sont très peu inscrites à la bibliothèque : pour quelles raisons ? Si les commerçants de Vénissieux ne sont pas inscrits, y a-t-il des explications ? On l'a vu, les horaires d'ouverture permettent ou non à certaines personnes d'avoir accès la bibliothèque. Interroger différentes catégories, ciblées, d'usagers potentiels, ceux qui sont en faible nombre inscrits à la bibliothèque, pourrait permettre de savoir quels sont leurs besoins en matière d'amplitude horaire d'ouverture – et s'ils ont des besoins particuliers ou si leur non-venue tient à d'autres phénomènes ou d'autres comportements ou conceptions. La question des horaires mais aussi celle du temps que chacun est libre de passer à la bibliothèque est ainsi déterminante dans la perception qu'ont les usagers de leur bibliothèque.

⁷⁶ Un mémoire d'étude ENSSIB est en cours de rédaction sur le thème de l'abandon de la bibliothèque. Il propose notamment des solutions aux problèmes juridiques concernant la conservation des fichiers des inscrits et leur utilisation a posteriori dans le cadre d'enquêtes sur les publics.

3.3.2. Les services aux usagers

Un questionnaire plus large pourrait également se pencher sur les services aux usagers. Nous avons montré qu'en la matière les motifs d'insatisfaction ou les propositions d'amélioration sont nombreux. Les modalités de l'emprunt des documents semblent ainsi particulièrement importantes pour ceux que nous avons rencontré, ainsi que celles de l'inscription, du retour de ces mêmes documents. Il nous est apparu que les raisons de l'insatisfaction des usagers étaient parfois assez « élémentaires » – c'est-à-dire relativement simples à corriger et d'une ampleur, d'une « ambition » réduite. Le confort, la souplesse d'utilisation de la bibliothèque peuvent alors être un axe important de travail : quels sont les points particuliers sur lesquels la bibliothèque peut réfléchir et qui amélioreront de manière significative les conditions de la venue des usagers ?

3.3.3. Les représentations du bibliothécaire

Un autre point nous a ainsi interpellés qui mériterait qu'on l'étudie de manière plus approfondie : il s'agit de la relation entre l'utilisateur et le personnel de la bibliothèque. Comment se fait-il que les usagers n'osent pas toujours faire appel aux conseils des bibliothécaires ? Comment expliquer qu'ils ne demandent pas d'aide alors qu'ils cherchent un document précis et qu'ils ne le trouvent pas ? Comment expliquer la piètre opinion qu'ils ont parfois du personnel ? La méconnaissance du métier peut, pour une large part, expliquer cette absence de relation, de convivialité entre le personnel et les usagers. La taille, « industrielle » selon la directrice de l'établissement, explique aussi en partie ce phénomène. Il est bien sûr évident que plus la bibliothèque est petite, plus la relation se noue aisément : les usagers voient toujours les mêmes personnels qui voient toujours les mêmes usagers. Ce qui pour l'instant ne s'explique pas – outre le fait que des réponses n'ont pas été apportées à des usagers, et qu'ils sont par conséquent insatisfaits – c'est l'incompétence supposée des bibliothécaires. D'où l'importance et l'intérêt de s'interroger sur l'image des bibliothécaires, sur les représentations que s'en fait le public et qui pourraient expliquer qu'il ne fasse pas appel à eux. D'où, aussi, l'intérêt de s'interroger sur le rôle de la signalétique, de sa perception,

de sa compréhension par les usagers, mais aussi sur le rôle du catalogue informatique. Si les usagers n'utilisent pas vraiment l'OPAC et qu'ils n'ont pas recours aux bibliothécaires, un problème est soulevé, sauf à penser que tous les lecteurs ne viennent que pour butiner, sans jamais avoir d'idées précises de ce qu'ils aimeraient lire, regarder ou écouter. Ces interactions qui se font, ou pas, avec le personnel, l'efficacité de la signalétique, mais aussi, d'un autre point de vue, la rencontre de personnes de connaissance, la convivialité soulignée par certains usagers, tous ces éléments contribuent à leur manière à la perception du temps de et à la bibliothèque et tous sont autant de pistes de travail qui nous semblent intéressantes à prendre en compte, à étudier de manière plus approfondie.

Cette dernière partie sur des questionnaires réalisables dans l'avenir, sur des questionnements qui dépassent aussi le strict cadre de Vénissieux, qui peuvent interroger l'ensemble de la profession sur ses pratiques, sur ses représentations – celles qu'elle a et celles qu'elles suscitent – sur les publics et les manières de les satisfaire, etc. peut aussi être considérée comme autant de conclusions de notre travail sur la satisfaction des usagers de la bibliothèque de Vénissieux. Certes elle pose davantage de questions qu'elle n'apporte de réponses. Cependant, à partir de notre analyse, il est possible d'entrevoir des évolutions pour demain.

3.4. Le temps vécu par les usagers de la bibliothèque

Cette étude sur la satisfaction des usagers à partir d'un angle particulier est extrêmement riche dans les réponses apportées par ces derniers, dans la grande variété des comportements, des leurs représentations, de leurs pratiques et de leurs usages de l'institution, du lieu, du symbole. Les usagers de la médiathèque de Vénissieux sont satisfaits de ce qu'elle leur offre, de ce qu'elle leur permet, et ce, même s'ils ont des améliorations à apporter.

La question du temps que les usagers passent dans la bibliothèque est vécu de manière positive, celle du temps que la bibliothèque leur impose est davantage problématique et nombreux sont ceux qui, même parmi les usagers, demandent davantage d'amplitude horaire. Cette interrogation quant aux horaires d'ouverture est importante, déterminante, car ce sont eux qui autorisent ou interdisent d'emblée

la venue à la bibliothèque, mais ce sont eux aussi qui conditionnent les façons de vivre le temps à l'intérieur du lieu : la qualité de la visite, celle de l'accueil sont, logiquement, différentes le jeudi et le samedi. Les usagers le savent, en bénéficient s'ils sont disponibles le jeudi ou en « pâtissent » s'ils ne peuvent venir que le samedi.

Toutefois, la venue à la bibliothèque est souvent un moment de plaisir et, plus précisément, où chacun apprécie la liberté d'action permise selon ses propres goûts, ses propres envies du moment : flâner, butiner, rencontrer des amis, prendre ses documents rapidement et travailler. Elle est souvent associée à un moment de quiétude, presque de sérénité et chacun vaque, à la fois seul et avec les autres ; chacun peut se retrouver. Elle apparaît comme un moment un peu à part, qui n'est pas vraiment du loisir « ludique » mais qui n'est pas non plus une obligation vécue sur le mode de la contrainte. Ce qui constitue peut-être à la fois ses forces et ses faiblesses : peut-être est-ce justement parce qu'elle a cette image que la bibliothèque n'est pas le lieu que tous se sont appropriés, que tous fréquentent ?

Conclusion générale

Ce travail de recherche sur la démarche qualité et la satisfaction du public s'est articulé à différents niveaux : d'une part en apportant des éléments de réflexion sur ce qu'est la satisfaction du public et sur la manière d'y parvenir, en mettant en œuvre des outils de connaissance de cette satisfaction ainsi que des moyens pour y répondre : c'est l'esprit de la démarche qualité. D'autre part, nous avons intégré cette réflexion dans une pratique, dans une rencontre concrète, voire une confrontation, avec le terrain, afin de savoir quelles étaient les implications de la théorie sur la pratique et quels retours, quelles interrogations nouvelles la réalité pouvait à son tour susciter. Pour avoir une approche du public réellement fondée, nous avons rencontré des usagers à la médiathèque de Vénissieux. Pour que leur parole s'intègre à une réflexion concrète, nous avons choisi une problématique d'enquête basée sur la notion de temps que chaque usager passe à la bibliothèque, et sur leurs perceptions de ce temps.

De l'analyse des entretiens menés, nous pouvons dire que les usagers se disent globalement satisfaits de l'offre de la médiathèque de Vénissieux, tant au niveau des collections, du bâtiment que de la qualité du personnel. Bien entendu, chacun a aussi des remarques et suggestions à proposer afin d'améliorer la qualité des services offerts. Cependant, et pour élargir le champ de la réflexion, il importe à nouveau de souligner le biais des études de satisfaction en général : celui de n'interroger que ceux qui sont dans la place, et qui, par conséquent, sont un minimum satisfaits.

A la lumière de cette enquête, la notion de satisfaction apparaît de manière plus tangible : comment les usagers l'expriment, les contours qu'ils lui donnent, ce sur quoi ils se basent pour la souligner ou déplorer son absence. La satisfaction, tirée par chacun de sa venue à la bibliothèque, est souvent la raison première de la visite : les usagers viennent pour obtenir quelque chose de concret voire de symbolique, qui leur est utile, pratique, dont ils ont besoin, envie ou qu'ils découvrent. Cependant, la notion apparaît aussi de manière beaucoup plus complexe, polymorphe : certains usagers peuvent venir pour travailler, ne pas être

contents d'être là, mais être satisfaits de pouvoir y être. Par ailleurs, il faut également souligner la diversité des points de vue des usagers : leurs critères de satisfaction, subjectifs parce qu'individuels, sont très variables. Il faut alors souligner que la qualité d'un service n'est pas uniquement évaluable à l'aune de la satisfaction des usagers : il existe des indicateurs, des démarches qui définissent un niveau de qualité estimé apte à satisfaire le plus grand nombre. Le lien entre la satisfaction et la qualité est ainsi réinterrogé et réinterprété : la satisfaction peut ne pas toujours signer la qualité intrinsèque d'un service ; la qualité peut ne pas toujours satisfaire l'utilisateur. D'autant, et ce point est déterminant à nos yeux, que les usagers ne savent pas toujours ce à quoi ils pourraient prétendre en terme de services, ils n'ont pas toujours des éléments de comparaison avec d'autres bibliothèques qui leur permettrait de donner des avis plus circonstanciés. Dans l'optique d'une démarche qualité, la satisfaction des usagers ne peut donc intervenir qu'après la prise en compte des missions de service public des bibliothèques et la définition d'objectifs précis pour chaque établissement.

Cette étude sur la satisfaction des usagers de la médiathèque de Vénissieux au regard du temps qu'ils passent dans la bibliothèque permet ainsi que théorie et pratique s'interrogent, se répondent et se questionnent à nouveau. Si les bibliothèques veulent connaître la satisfaction de leurs usagers, c'est avant tout pour avoir une offre documentaire, une offre de services plus en adéquation avec leurs attentes, c'est aussi pour les fidéliser. A l'instar de Bertrand Calenge, on peut alors s'interroger sur la nécessité pour les bibliothèques de travailler à cette fidélisation : quelles sont les raisons qui obligent à ce qu'un inscrit le reste éternellement, pourquoi ne pas accepter que la bibliothèque puisse s'inscrire dans la vie d'une personne, qui a une famille, un travail, des occupations diverses et variées et que la bibliothèque n'est pas nécessairement présente dans ces autres temps de la vie de ses usagers ? Ce qui signifie aussi que quand ceux-ci trouveront le besoin ou l'envie de (re)-venir, il faudra que les bibliothèques proposent des services qui y répondent.

Bibliographie

OUVRAGES GÉNÉRAUX

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

CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques.* 2^e éd. rev. et mise à jour. Paris : Cercle de la librairie, 1999. 444 p.

CAZENAVE, Olivier. *La modernisation de l'Etat [en ligne].* Paris : La Documentation française, cop. 2002. Mise à jour en décembre 2004. [consulté le 17 juin 2005]. Disponible sur Internet :

<http://www.ladocfrancaise.gouv.fr/dossier_actualite/modernisation_etat/index.shtml>.

DAVID, Bruno. Le manège enchanté des bibliothécaires. *BBF*, 2004, t.49, n°6, p. 87-97.

GIAPPICONI, Thierry. *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires.* Paris : Cercle de la Librairie, 2001. 223 p.

PEIGNET, Dominique. La bibliothèque peut-elle survivre à ses consommateurs ? *BBF*, 2005, t.50, n°1, p.38-45.

MUET, Florence, SALAUN, Jean-Michel. *Stratégie marketing des services d'information.* Paris : Cercle de la librairie, 2001. 221 p. (Bibliothèques).

VIDAL-NAQUET, Jacques. Les horaires d'ouverture des bibliothèques municipales. *BBF*, 1993, t.38, n°6, p. 8-14.

MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

CROS, Roselle, GAUTIER, Nicole. *Mettre en place la qualité dans les collectivités territoriales.* Saint Denis la Plaine : AFNOR, 2001. XIII-112 p.

FERREOL, Gilles, DEUBEL, Philippe. *Méthodologie des sciences sociales.* Paris : A. Colin, 1993. 191 p.

MILLOT, Sophie. *L'enquête de satisfaction : guide méthodologique.* Saint Denis La Plaine : Afnor, 2001. 178 p.

PINARD, Joëlle, SAVARD, Réjean. Enquête de satisfaction et de besoins du public. *BBF*, 1996, t.41, n°6, p. 23-28.

POISSENOT, Claude, RANJARD, Sophie. *Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête.* Villeurbanne : presses de l'enssib, 2005. 351 p. (les cahiers de l'enssib).

LA DÉMARCHE QUALITÉ

AGATHOCLEOUS, Andréas. De la prise en compte de l'utilisateur à la performance globale. *BBF*, Paris, 1998, t.43, n°1, p. 24-29.

BRUNET, Jérôme, GAPIN-FREHEL, Jean-Claude. *La Démarche qualité dans les collectivités territoriales.* Voiron : La Lettre du cadre territorial, 1997. 372 p.

CLUET, Elsa, LANGLOIS, Christophe, PERRICHON, Christine [et al.]. *La Démarche qualité en bibliothèque municipale : état des lieux.* Villeurbanne : Ensib, Mémoire de recherche DCB, 2001. 67 p.

DUPERRIER, Alain. Un modèle en question. *BBF*, 2003, t.48, n°1, p. 93-95.

HUBERAC, Jean-Pierre. *Guide des méthodes de la qualité.* Paris : Maxima, 2001. 301 p.

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

LEVY-LEBOYER, Claude. *La motivation dans l'entreprise : modèles et stratégies.* Paris : Ed. d'Organisation, 2000. 242 p.

LEVY-LEBOYER, Claude. Frédéric Hertzberg. *PME Magazine*, n°16, juin 1997.

MAYERE, Anne, MUET, Florence. La démarche qualité appliquée aux bibliothèques et services d'information : conception et spécificités. *BBF*, 1998, t.43, n°1, p. 10-18.

MOLLARD, Michèle. *Les Cdi à l'heure du management.* Villeurbanne : presses de l'Ensib, 1996. 159 p.

SUTTER, Eric. La démarche qualité en bibliothèque. *BBF*, 1998, t.43, n°1, p. 20-23.

LES PUBLICS

ALIX, Yves, WAHNICH, Stéphane. Une familiarité distante. Enquête sur le public des bibliothèques municipales parisiennes. *BBF*, 2004, t.49, n°2, p. 62-73.

BARBIER-BOUVET, Jean-François, POULAIN, Martine. *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information.* Paris : La Documentation française, 1986, 295 p.

BERTRAND, Anne-Marie, BURGOS, Martine, POISSENOT, Claude [et al.]. *Les bibliothèques municipales et leurs publics : pratiques ordinaires de la culture.* Paris : BPI, 2001. 286 p. (Etudes et recherche).

BERTRAND, Anne-Marie. Une estime lointaine. *BBF*, 1998, t.43, n°5, p.38-42.

BERTRAND, Anne-Marie. *Les publics de bibliothèque.* Paris : CNFPT, 1999. 77 p.

BERTRAND, Anne-Marie, HERSENT, Jean-François. Les usagers et leur bibliothèque municipale. *BBF*, 1996, t.41, n°6, p. 8-16.

BOUCHARD, Véronique. Favoriser la cohabitation des publics. *BBF*, 1995, t. 40, n°5, p. 20-24.

CALENGE, Bertrand. Publics nomades, bibliothèque familiale. *BBF*, 2003, t.48, n°6, p. 67-72.

CALENGE, Bertrand. Les BM à la recherche de leurs usagers. *BBF*, 2003, t. 48, n°1, p. 88-90.

DONNAT, Olivier (dir.). *Le(s) public(s) de la culture.* Paris : Presses de Sciences Po, 2003, 393 p.

EVANS, Christophe. Quels développements pour la recherche sur les publics ? *BBF*, 2005, t. 50, n°2, p. 30-34.

HAMON, Bénédicte. *Analyse de l'impact de l'ouverture d'un nouvel établissement sur la fréquentation publique, à partir du cas de la nouvelle médiathèque de Lisieux.* Villeurbanne : ENSSIB, mémoire d'étude DCB 12, 2004. 87 p.

HERSENT, Jean-François. Les pratiques culturelles adolescentes. *BBF*, 2003, t. 48, n°3, p. 12-21.

OUJAOUDI, Maryse, EXERTIER, Catherine. Grille d'analyse des publics et de leurs motifs d'éloignement. *BBF*, 2000, t. 45, n°2, p. 80-86.

POULAIN, Martine. Usages en bibliothèques publiques. In POULAIN, Martine (dir.). *Pour une sociologie de la lecture*. Paris : Cercle de la librairie, 1988, p.195-213.

ROUX, Catherine. *Usages et usagers dans une bibliothèque récente : l'Alcazar*, BMVR de Marseille. Villeurbanne : ENSSIB, mémoire d'étude DCB 13, 2004. 80 p.

SANTANTONIOS, Laurence. Les bibliothèques sont-elles à leur place ? *Livres Hebdo*, n°604, p. 88-94.

UTARD, Jean-Claude. Fidéliser son public et promouvoir ses services et ses fonds. *BBF*, 1997, t.42, n°2, p.90-91.

RANJARD, Sophie. Pratiques et attentes des publics des médiathèques. *BBF*, 2000, t.45, n°5, p.102-107.

VÉNISSIEUX

BALMON, Théodora, BERMES, Emmanuelle, CAZAUX, Marie-Annick [et al.]. *Projet de mise en place du site Internet de la Médiathèque de Vénissieux*. Villeurbanne : ENSSIB, mémoire de projet DCB 11, 2002. 128 p.

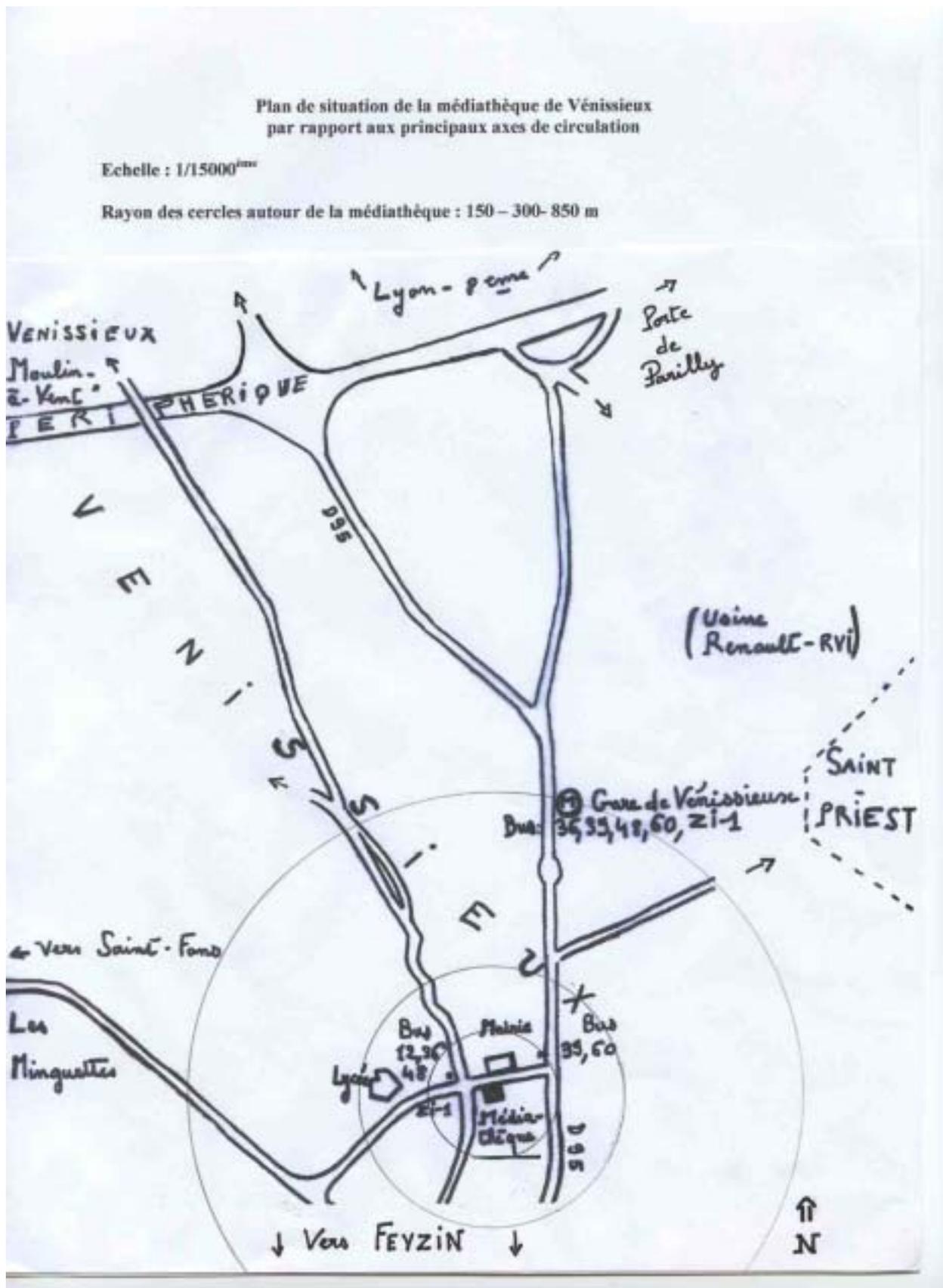
CAPELLE, Jean-Marc, DUPOUEY, Catherine, FLEURY, Christine [et al.]. *Rationalisation des transactions et adaptation des horaires d'ouverture de la médiathèque de Vénissieux en vue de l'amélioration de l'accueil*. Villeurbanne : ENSSIB, mémoire de projet DCB 12, 2003. 2 vol. (92, 100 f.).

GERIN Alain, PERRAULT, Dominique. *La Médiathèque de Vénissieux, un maire, un architecte et un critique*. Barcelone : Actar, 2002, 79 p.

Table des annexes

ANNEXE 1 : PLAN DE SITUATION DE LA MÉDIATHÈQUE DE VÉNISSIEUX.....	94
ANNEXE 2 : LES PERSONNES INTERROGÉES.....	96
ANNEXE 3 :L'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATHÈQUE DE VÉNISSIEUX.....	103

Annexe 1 : plan de situation de la médiathèque de Vénissieux



Annexe 2 : Les personnes interrogées

I-PROTOCOLE D'ENTRETIEN

Amorce : « bonjour, êtes-vous d'accord pour répondre à une enquête sur la bibliothèque ? Nous sommes dans une école de bibliothécaires et nous faisons une étude sur le temps que les gens passent à la bibliothèque et sur ce qu'ils font pendant ce temps.

C'est un entretien qui va durer dix minutes un quart d'heure. Il est anonyme. Peut-on toutefois enregistrer l'entretien, c'est pour notre travail personnel, pour bien comprendre ce que vous dites.

Cette amorce est énoncée alors que l'on fait le trajet entre l'endroit où l'on a rencontré le répondant et l'espace où l'on va s'installer pour recueillir la parole des usagers.

Nos badges de l'ENSSIB sont mis en évidence, afin de signifier notre présence tant aux usagers qu'au personnel de la médiathèque.

Nos entretiens se déroulent à deux ; nous avons décidé, afin de ne pas trop impressionner les futurs répondants, de prendre, seul, contact avec eux ; le 2^{ème} membre du groupe restant à proximité de la table où l'entretien va se dérouler. Nous préférons aussi être assis autour d'une table (dans un triangle ou un cercle) afin de ne pas se trouver à deux face à l'utilisateur interrogé, afin qu'il ne soit déstabilisé qu'au minimum.

Public ciblé : celui qui se trouve dans l'espace ado-adultes de la médiathèque (c'est-à-dire que la limite d'âge fixée par l'enquête est aussi celle de l'établissement. La limite d'âge est donc définie par les pratiques des usagers.

Un panel le plus large possible sera interrogé. La démarche qualitative ne peut de toute manière prétendre à une représentativité du panel.

Vous sortez de/ êtes dans la bibliothèque, est-ce que vous pouvez me parler de ce que vous y avez fait ?

La formulation et l'ordre des questions peuvent changer en fonction du déroulement de l'entretien.

AVANT

Comment êtes-vous venu ? Quel parcours ? Pourquoi ? Avec qui ?

PENDANT

Manière dont vous avez occupé votre temps ? Pouvez-vous me dire ce que vous avez fait aujourd'hui ? Est-ce que vous avez trouvé ce que vous êtes venus chercher ?

Avez-vous parlé avec quelqu'un ? Avec une bibliothécaire, par exemple ?

Utilisez-vous la salle de bureautique ?

Etes-vous contents de votre visite d'aujourd'hui ? Avez-vous fait ce que vous étiez venus faire ? Avez-vous fait autre chose que ce pour quoi vous êtes venus ?

Avez-vous déjà voulu que les horaires soient différents ?

APRES

Combien de temps avez-vous passé à la bibliothèque aujourd'hui ? Avez-vous eu assez de temps pour faire ce que vous aviez envie de faire ?

Que faites-vous ensuite ?

Si vous pouviez faire changer quelque chose, qu'est-ce que ce serait ?

Demande de précision quant aux données de base sur les répondants : sexe, âge, profession, lieu de résidence

Cité dans la partie 2, « 3.1 Elaboration du protocole d'entretien et mise en œuvre de l'enquête ».

II-LES PERSONNES INTERROGÉES, PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Date de l'entretien	Prénom de la personne interrogée	Son âge	Sa profession
Vendredi 18 mars, fin d'après-midi	Christine	35 ans	Technicienne qualité
	Elsa	17 ans	Lycéenne
	Florence	36 ans	Auxiliaire de vie
	Rachid	23 ans	Etudiant en droit
Mardi 29 mars, après-midi	Ali	13 ans	Collégien
	Camille	16 ans	Lycéenne
	Henri	75 ans	Retraité de la SOFRES
	Monique	45 ans	Aide maternelle
	Odette	55 ans	Sans profession
	Sylvie	45 ans	employée
Vendredi 1 ^{er} avril, après-midi	Ahmed	40 ans	Métallurgiste
	Catherine	45 ans	Institutrice de maternelle
	Claudius	+ de 65 ans	Retraité
	Corinne	36 ans	Prépare le concours de prof des écoles
	Denise	+ de 65 ans	Retraîtée

	Elodie	19 ans	Etudiante en psycho
	Laurent	26 ans	Demandeur d'emploi
	Marcel	36 ans	Magasinier
	Odette	50	Sans emploi
	Philippe	40 ans	Technicien informatique
	Samir	18 ans	Agent de tri
	Sarah et Wafa	12 ans	Collégiennes
	Yacine	14 ans	Collégien
Samedi 9 avril, toute la journée	Alexis	29 ans	Formateur technique
	Christian	46 ans	Ingénieur du son
	Christine	25 ans	Etudiante en lettres
	Elodie	19 ans	Etudiante en « info-com »
	Florence et Claude	36 et 49 ans	ATSEM agent technique spécialisé des écoles maternelles
	François	48 ans	?
	Jean-Paul	40 ans	Cariste
	Maryvonne	45 ans	Femme de ménage
	Muriel et Boris*	40 ans	Aide-soignante
	Nadia et Camilla*	36 ans	Sans emploi
	Pierre	45 ans	?
	Sylviane	47 ans	économiste
	Yasmina	22 ans	Etudiante en droit et psycho

	Youssef	13 ans	collégien
Mercredi 13 avril, le matin	Amina	25 ans	Agent de service hospitalier
	François	44 ans	Agent d'exploitation
	Louis	66 ans	Retraité
	Paule	54 ans	Retraîtée

III-LES PERSONNES INTERROGÉES, PRÉSENTATION PAR SEXE ET PAR ÂGE

Personnes interrogées par le groupe ENSSIB, du 18 mars au 13 avril

	Hommes		Femmes		Total	
- de 15 ans	3		2		5	
15-25 ans	2	5.3%	5	13.1%	7	18.4%
25-60	10	26.3%	17	44.7%	27	71%
+ de 60 ans	3	7.9%	1	2.6%	4	10.5%
Total	18	39.5%	25	60.5	43	100%

Les pourcentages ont été calculés à partir du nombre total des adultes, c'est-à-dire $43 - 5 = 38$

Tableau statistique global de l'ensemble des inscrits à la bibliothèque de Vénissieux (chiffres issus du rapport annuel à la Direction du Livre et de la Lecture 2004)

	Hommes		Femmes		TOTAL	
0-14 ans	2130		2638		4768	
15-24 ans	908	15.7%	1386	23.9%	2294	39.7%
25-59 ans	1036	17.9%	1857	32.1%	2893	50%
60 ans et +	168	2.9%	426	7.3%	594	10.3%
Total adultes	2112	36.5%	3669	63.5%	5781	100%

Cité dans la Partie 3, « 1.2.1 Répartition par sexe et par âge »

IV- LES PERSONNES INTERROGÉES, PRÉSENTATION PAR PROFESSION

	Hommes	Femmes	Total
Collégiens	3	2	5
Lycéens, étudiants	1	6	7
Ouvriers	2	-	2
Employés	2	7	9
Professions intermédiaires	4	2	6
Professions intellectuelles supérieures	1	2	3
Chômeurs, sans emploi	1	3	4
Retraités	3	2	5
Autres, NSP	1	1	2
Total	18	25	43

Cité dans la Partie 3, « 1.2.2 Leurs professions »

V- LES NON-INSCRITS

	Hommes		Femmes		Total		
	Inscrits	Non-inscrits	Inscrits	Non-inscrits	Inscrits	Non-inscrits	Total
- de 15 ans	3	-	2	-	5	-	5
15-24 ans	2	-	3	2	5	2	7
25-59 ans	9	1	13	4	22	5	27
+ de 60 ans	3	-	1	-	4	-	4
Total	17	1	19	6	36	7	43

Cité dans la partie 3, « 1.2.3 Les non-inscrits »

Annexe 3 :L'activité de la Médiathèque de Vénissieux

I- LES HORAIRES D'OUVERTURE DE LA MEDIATHEQUE

Mardi	10h-12h	14h-19h
Mercredi	10h-12h	14h-19h
Jeudi		14h-19h
Vendredi		14h-19h
Samedi	10h-12h30	14h-17h

Cité dans la partie 3, « 2.2.1 Horaires et affluence »

II- HORAIRES DES SALLES INFORMATIQUE

Mardi	10h-12h	14h-17h
Mercredi	10h-12h	14h-17h
Jeudi		16h-19h
Vendredi		14h-19h
Samedi	10h-12h30	14h-17h

Cité dans la partie 3, « 3.2.1 Le cas de Vénissieux : quels horaires en service dégradés ? »

Horaires de la salle multimédia enfants

Mardi		16h-19h
Mercredi	10h-12h	14h-19h
Jeudi		16h-19h
Vendredi		16h-19h
Samedi	10h-12h30	14h-17h

Cité dans la partie 3, « 3.2.1 Le cas de Vénissieux : quels horaires en service dégradés ? »

III- LE NOMBRE DES PRETS EN FONCTION DES JOURS DE LA SEMAINE,
DEPUIS LE MOIS D'OCTOBRE 2004

	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Total
Octobre 2004	5872	8545	4045	5472	11593	35527
Novembre 2004	7151	7820	2613	5421	10215	33220
Décembre 2004	6173	10322	5318	4983	7720	34516
Janvier 2005	6079	8571	2780	5332	10174	32936
Février 2005	7065	8283	4891	5910	9164	35313
Mars 2005	6775	10902	4164	4601	9196	35638

Cité dans la partie 3, « 2.2.1 « Horaires et affluence »

IV-PROPOSITIONS DE NOUVEAUX HORAIRES DANS LA PERSPECTIVE DE SERVICES « DEGRADES »

	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
Service normal	10h-12h	10h-12h			10h-12h
Service réduit	12h-14h	12h-14h			12h-14h
Service normal	14h-18h	14h-18h	14h-18h	14h-18h	14h-17h
Service réduit	18h-19h	18h-19h	18h-19h	18h-19h	

Cité dans la partie 3, « 3.2.1 Le cas de Vénissieux : quels horaires en service dégradés ? »