Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'étude / mars 2008

Les publics : facteurs d'évolutions ? Changements organisationnels dans les musées et les bibliothèques

Cécile DÉRIOZ

Sous la direction de Joëlle Le Marec

Sociologue, Directrice de l'équipe « Communication Culture et Société »

Ecole Nationale Supérieures de Lettres et Sciences humaines - Lyon

école nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques

Remerciements

Mes remerciements chaleureux s'adressent en premier lieu à Joëlle Le Marec, directrice de mémoire, qui m'a aidée à relancer et à expliciter ma réflexion, et qui s'est montrée disponible chaque fois que nécessaire.

J'adresse également mes remerciements à Yvan Mathevet, directeur de stage, qui m'a accueillie dans le service des publics qu'il dirige au Musée des Confluences (Lyon), ainsi qu'à toute son équipe. J'associe à ces remerciements le directeur du Musée, Michel Côté, ainsi que tous les chefs de services ou de projets, pour les entretiens qu'ils ont bien voulu m'accorder.

Je suis particulièrement reconnaissante à l'égard des bibliothécaires qui ont donné de leur temps pour expliciter leur démarche et partager leur réflexion lors des entretiens téléphoniques. Ils ont nourri ce travail qui, j'espère, leur apportera en retour des éléments de réflexion qu'ils attendaient.

Enfin, je souhaite exprimer ma reconnaissance à Jean-François, Benoît, Sarah et Marie pour leur soutien et leur patience.

Droits d'auteur réservés.

Résumé :

La prise en compte du public fait l'objet d'une préoccupation croissante chez les bibliothécaires. Suivant en cela la pratique des musées, l'« orientation Publics » entraîne des changements organisationnels dans les bibliothèques municipales. Des services *ad hoc* ou de nouvelles fonctions apparaissent, qui traduisent une évolution de l'identité des bibliothèques.

« Rien n'est permanent, sauf le changement ». Héraclite, (540-480 av. JC).

Descripteurs :
Bibliothèques publiques--Publics--France
Bibliothèques--Services aux utilisateurs--France
Musées--Publics--France
Changement organisationnel

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

Droits d'auteur réservés.

Abstract :

Librarians are increasingly concerned with the taking into account of the public. As it already occurs in museums, orientation towards the publics leads to organizational changes in public libraries. A*d hoc* services or new functions appear that reveal an evolution of the identity of libraries.

"Nothing is permanent except change". Heraclite, (540-480 before JC).

Keywords :
Public Libraries--Publics--France
Libraries--Public services--France
Museums--Publics--France
Organizational change

Droits d'auteur réservés.

Sommaire

INTRODUCTION....8

PARTIE 1 : BIBLIOTHEQUES ET MUSEES, INSTITUTIONS PROCHES ET LOINTAINES....10

1. DIFFERENCES ET ALTERITE....10
   1.1. Collections et territoires....10
      1.1.1. Nature des collections....10
      1.1.2. Des usages de la collection....11
      1.1.3. Le rapport au territoire....12
   1.2. Modèle économique....13
   1.3. Visibilité médiatique....15
2. SIMILITUDES ET PROXIMITE....16
   2.1. Histoires croisées....16
      2.1.1. Institutions « révolutionnaires »…....16
      2.1.2. … imbibées de l'esprit des lumières....17
      2.1.3. Le musée-bibliothèque....18
      2.1.4. Le renouveau des décennies 70-80-90....19
   2.2. Espaces publics multifonctionnels....21
      2.2.1. Du temps des collections au temps des publics ?....21
      2.2.2. Succès public à partir des années 80....23
      2.2.3. La médiation culturelle....24
      2.2.4. Savoirs, Loisirs et Forum....25

PARTIE 2 : LA FIGURE DU PUBLIC....27

1. CONSTRUCTION DE LA FIGURE DU PUBLIC....28
   1.1. Le public du sociologue : les publics....29
   1.2. Le public cible et la figure du consommateur....30
2. LE PUBLIC DES BIBLIOTHEQUES : UNE CONSTRUCTION DISCURSIVE....32
   2.1. La place de la question des publics....33
   2.2. Les désignations de la «collectivité de destinataires»....34
      2.2.1. Public(s)....35

Droits d'auteur réservés.

2.2.2. Lecteur(s) 36
2.2.3. Usager(s) 37
2.2.4. Citoyen(s) 38
2.2.5. Consommateur(s) / Client(s) 38
2.2.6. Inscrit(s) 40
2.2.7. Non public(s) / non usager(s) 40
2.2.8. Ex-usager(s) 41
2.3. Les thèmes associés 42
2.3.1. La connaissance des publics 42
2.3.1. Les publics spécifiques 43
2.3.2. Les services aux usagers 44
2.3.3. Le public co-créateur ou l'usager partenaire 46
2.3.4. Synthèse 48
3. DE L'AGE DU SERVICE A UNE REORGANISATION FONCTIONNELLE ? 49
3.1. Evolution du modèle de service 49
3.2. Des « services aux publics » aux services « des » publics 50

PARTIE 3 : EMERGENCE D'UN NOUVEAU « MODELE » ORGANISATIONNEL ? 52

1. LE DEVELOPPEMENT DES SERVICES DES PUBLICS DANS LES MUSEES 52
1.1. Historique 52
1.2. La loi du 4 janvier 2002 relative aux musées de France 54
1.3. Les services des publics dans les musées 55
1.3.1. Les constantes 56
1.3.2. Le périmètre 57
1.3.3. Questionnements 59
2. DES SERVICES OU DES FONCTIONS « PUBLICS » EN BIBLIOTHEQUE 61
2.1. Présentation de l'échantillon de l'enquête 62
2.2. Analyse des résultats 64
2.2.1. Différents intitulés 64
2.2.2. Genèse 66
2.2.3. Périmètre 68
2.3. Analyse du discours des professionnels 73

Droits d'auteur réservés.

2.3.1. Point de vue sur leur démarche 73
2.3.2. Mutation ou retour ? 73
2.3.3. Le public : l'affaire de tous … et de personne 74
2.3.4. Et les collections ? 75
2.3.5. Un profil type de bibliothécaire ? 76
2.4. Musées et bibliothèques : la politique des publics et sa traduction dans l'organisation 76

CONCLUSION 80

BIBLIOGRAPHIE 83

TABLE DES ANNEXES 88

Droits d'auteur réservés.

Introduction

« Les publics » : tel était le thème auquel l'Association des Bibliothécaires Français (ABF) avait choisi de consacrer son 53ème Congrès, tenu du 8 au 11 juin 2007 à Nantes. Dominique Arot, son président, en évoquait « l'évidence » dans l'éditorial du livret du Congrès. L'abondance de débats, d'articles, de journées d'étude sur la « question des publics », ainsi que la dernière enquête du Crédoc menée en 2005 sur les bibliothèques municipales, semblent entériner ce constat.

Le choix de cette thématique témoigne cependant davantage de son actualité que de sa nouveauté. Elle est en effet largement abordée dans le monde des bibliothèques dès les années 80, dans le sillage de l'intense réflexion de la Bibliothèque Publique d'Information (BPI), et les travaux de sociologues – parmi lesquels des bibliothécaires – sont nombreux[1].

Elle est également menée, à la même époque, dans l'ensemble du dispositif de la culture institutionnelle : c'est pourquoi nous faisons le choix de ne pas isoler l'approche des bibliothèques de celle des autres institutions culturelles. Néanmoins, cette réflexion croisée se limitera, dans le cadre de ce mémoire, au choix d'une seule autre institution : le musée. Ce choix s'appuie sur le constat déjà formulé[2] que les musées et les bibliothèques ont « destin lié », et qu'une même conception du public les rapproche suffisamment pour que le point de vue des bibliothécaires puisse s'enrichir des réflexions menées au sein du milieu professionnel muséal.

Consacré à l'attention portée par les bibliothèques à leur public, ce mémoire formule l'hypothèse suivante : les bibliothèques[3], à l'instar des musées il y a quelques années, sont en train de connaître une évolution de leur identité, liée au renouvellement de la

[1] Jean-François Barbier-Bouvet, Jean-Claude Passeron, Christophe Evans, Claude Poissenot mais aussi Martine Poulain, Anne-Marie Bertrand.

[2] LE MAREC Joëlle. A la recherche des gisements d'usages dans les bibliothèques et expositions scientifiques. In AGOSTINI Francis (Dir.). *Science en bibliothèque*. Paris : Editions du Cercle de la librairie, 1994, p.83-97.

[3] Le terme bibliothèque renverra tout au long de ce mémoire aux bibliothèques municipales, à l'exception de la deuxième partie qui englobera les bibliothèques départementales et universitaires.

Droits d'auteur réservés.

place donnée au public[4], entraînant l'émergence de nouveaux modèles organisationnels, manifestés par la création de nouveaux services *ad hoc* ou de nouvelles fonctions.

Dans une première partie, nous présenterons les différences les plus significatives qui distinguent les deux institutions, puis les points de convergence qui rendent pertinent le détour par les musées.

La deuxième partie sera consacrée au « souci » du public tel qu'il apparaît dans les **discours professionnels**. Théorique ou effectif, virtuel ou réel, invoqué ou observable, le « public » est, selon la sphère à laquelle on se réfère, une notion polysémique, voire énigmatique. Nous convoquerons quelques « figures » du public dans un commentaire liminaire. Puis nous présenterons les résultats d'une recherche qui, sur la base de l'examen de trois corpus de titres (articles, stages, congrès), présente les différentes désignations du « destinataire » des bibliothèques, ainsi que les thématiques récurrentes qui leur sont associées.

Enfin, la troisième partie montrera en quoi cette préoccupation des publics entraîne des **changements organisationnels,** effectifs dans les musées, émergents dans les bibliothèques. La référence éclairante aux musées sera nourrie par le stage effectué dans le service des publics du Musée des Confluences[5] (Rhône), ainsi que par des entretiens. Pour les bibliothèques, nous partirons des résultats d'une enquête menée auprès d'une vingtaine de professionnels ayant créé ou étant en charge de services ou de fonctions *ad hoc*. Nous nous attacherons à décrire les différentes configurations existantes et les représentations des publics qu'elles manifestent, afin de voir s'il se dégage un « modèle » dominant.

Nous nous questionnerons en conclusion sur ces évolutions organisationnelles, qu'elles préfigurent l'avenir, qu'elles se résument à de simples effets de mode ou qu'elles portent des dynamiques nouvelles.

[4] Sans oublier cependant que depuis longtemps les bibliothèques portent la préoccupation des publics dans l'action culturelle, dans les aménagements, dans le choix des collections, dans les supports de communication, etc.

[5] Cf. Annexe 1, p. 89.

Droits d'auteur réservés.

Partie 1 : Bibliothèques et musées, institutions proches et lointaines

Points communs et différences entre bibliothèques et musées ont été peu étudiés, tant les circuits entre institutions culturelles sont séparés et les réflexions transversales, rares. L'ouvrage *Le Musée et la bibliothèque, vrais parents ou faux amis*[6] et le dossier du *Bulletin des Bibliothèques de France* intitulé « Bibliothèques, musées, archives : histoires croisées »[7] ont pourtant montré combien les mises en parallèle pouvaient être fécondes.

Mon propos n'est pas d'être exhaustive, mais de choisir des thématiques qui ont un impact sur la problématique des publics. Sans gommer les différences, qui seront évoquées dans un premier temps, nous mettrons l'accent sur les points de convergence, justifiant ainsi notre détour par les musées. Si les similitudes ne résistent pas à l'examen approfondi des spécialistes de chaque institution, elles marquent ici la volonté de rendre possible le croisement des regards en gardant comme fil conducteur la relation au public.

1. Différences et altérité

Nous distinguons les différences relatives aux collections, au rapport au territoire, à l'économie et à la médiatisation.

1.1. Collections et territoires

1.1.1. Nature des collections

La nature des collections diffère dans les musées et dans les bibliothèques. La collection de textes puis d'images et de sons des bibliothèques est rarement constituée de documents uniques[8]. Cette caractéristique les distingue des musées qui, eux, rassemblent des objets, pour la plupart uniques, dans l'objectif de constituer un trésor. Le monde

[6] BLANC-MONTMAYEUR Martine, CABANNES Viviane, DÉOTTE Jean-Louis [et al.]. *Le musée et la bibliothèque, vrais parents ou faux amis ?* Paris : Bibliothèque publique d'information, 1996, 243 p. (Etudes et recherches).
[7] Bibliothèques, musées, archives : histoires croisées. Dossier. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1994, t. 39, n° 5.
[8] En dehors de certains fonds patrimoniaux.

Droits d'auteur réservés.

muséal est ainsi davantage hétérogène dans ses contenus, y compris à l'intérieur de ses diverses catégories (beaux-arts, archéologie, écomusées, musées d'histoire, etc.).

Cette hétérogénéité trouve cependant une certaine unité par la référence commune au patrimoine, laquelle, selon Guy Saez[9] donne un projet intellectuel unificateur qui n'existe pas dans le monde de la lecture publique. « Le basculement décisif à partir duquel ont pu se tisser de nouveaux liens entre musées et publics intervient sans doute dans la décennie 80, quand politiques et citoyens ont partagé « l'évidence » selon laquelle tout devait être considéré comme élément du patrimoine »[10]. Ce phénomène de patrimonialisation n'est sans doute pas étranger à l'« envie de musée »[11] multiforme qui semble animer les sociétés contemporaines.

1.1.2. Des usages de la collection

Les collections des bibliothèques sont pour la plupart amenées à être consultées sur place et empruntées, tandis que les collections exposées dans les musées font l'objet de contemplation. Si l'accès à l'objet muséal est direct pour les connaisseurs, il s'organise pour d'autres au travers soit d'un discours scientifique et didactique (guides conférenciers et animateurs spécialistes), soit de techniques de médiation (médiateurs sollicitant, par l'échange, une posture de questionnement). Le comportement d'appropriation des visiteurs de musées est donc singulièrement différent de celui des utilisateurs de bibliothèques. Il induit des fréquentations plus occasionnelles pour les musées (publics passagers), plus régulières pour les bibliothèques (publics usagers).

Par ailleurs, la mise en valeur des collections par des expositions temporaires, et l'engouement public qu'elles ont suscité[12], crée un nouvel usage de la visite au musée que Dominique Poulot qualifie de « rapport spectaculaire à la culture ». Le musée devient alors davantage que la bibliothèque une sortie de loisir. Nous y reviendrons.

L'activité liée aux expositions amène les musées à élaborer un « discours », et la nouvelle muséologie accorde une attention particulière à la réception de celui-ci. La Cité des Sciences et de l'Industrie y est par exemple attentive dès le stade de l'élaboration des expositions. La connaissance des publics est de plus en plus intégrée dans la

[9] SAEZ Guy. Les musées et les bibliothèques. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1994, t. 39, n° 5, p. 24-32.
[10] POULOT Dominique. Quelle place pour la « question du public » dans le domaine des musées ? In DONNAT Olivier, TOLILA Paul. *Les publics de la culture*. Paris : Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques, 2003, p. 118.
[11] POULOT Dominique. *Musée et muséologie*. Paris : Ed. La Découverte, 2005, p. 75.
[12] Guy Saez parle de la transformation du musée en un lieu d'« effusion communautaire » in *Les musées et les bibliothèques*. Op. Cit.

Droits d'auteur réservés.

démarche de conception et de production de l'exposition afin de diminuer la « zone d'incertitude ». Cette attention portée à la réception est moins répandue en bibliothèque, étant donné qu'elle ne tient pas de discours sur les documents qu'elle propose. Toutefois, son élaboration peut être le fait de la politique d'action culturelle comme le préconise Bernard Huchet, ancien responsable de l'action culturelle à la BPI : « l'animation procède d'un discours, elle est la présentation publique d'un propos que l'établissement doit construire, et cela dans une véritable perspective scientifique ».[13] On peut regretter en effet que le lien avec la science et les scientifiques soit généralement ténu dans les bibliothèques. Les collections des musées génèrent un rapport scientifique très fort non seulement au travail des conservateurs sur leurs collections, mais également à l'élaboration des expositions. Les musées collaborent fréquemment avec des comités scientifiques afin de valider des contenus. Ce travail sous le regard des universitaires/chercheurs apporte une légitimité d'ailleurs fortement perçue par les publics[14].

1.1.3. Le rapport au territoire

Tandis que le musée renvoie à une forme d'extra-territorialité en accueillant de nombreux touristes, la bibliothèque est essentiellement un équipement de proximité, qui maille le territoire avec ses annexes de quartiers ou ses bibliobus[15]. La bibliothèque est associée à la vie quotidienne, au quartier, tandis que le musée reste davantage une pratique exceptionnelle pour les visiteurs de proximité. La bibliothèque est généralement perçue par les élus comme l'équipement indispensable à l'aménagement culturel du territoire, comme le montre l'intérêt des nouvelles intercommunalités[16]. Les efforts engagés depuis trois décennies font qu'aujourd'hui le lieu de résidence est un facteur moins discriminant en matière de fréquentation des bibliothèques que pour d'autres pratiques culturelles, notamment la visite des musées.

Les demandes qui pèsent désormais sur les musées en termes de contribution à l'aménagement et à la valorisation du territoire sont plus récentes. La montée en

[13] HUCHET Bernard. Pour une politique culturelle en bibliothèque. In CABANES Viviane, POULAIN Martine (Dir.). *L'action culturelle en bibliothèque*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1998, p. 19.
[14] LE MAREC Joëlle. *Publics et musées : la confiance éprouvée*. Paris : L'Harmattan, 2007, 221 p. (Communication et Civilisation).
[15] Ce sont 80% des Français âgés de plus de 15 ans qui déclarent avoir une BM dans leur commune et qui évaluent à 10 mn le temps nécessaire pour s'y rendre. In MARESCA Bruno, EVANS Christophe et GAUDET Françoise (Collab.). *Les Bibliothèques municipales après le tournant Internet : attractivité, fréquentation et devenir*. Paris : Bibliothèque Publique d'Information / Centre Pompidou, 2007, p. 127.
[16] FAURE Alain, NEGRIER Emmanuel. *La lecture à l'heure intercommunale*. Paris : Ed. de l'Aube, 2004, 267 p.

Droits d'auteur réservés.

puissance des régions, l'importance du développement local, la réaffirmation du rôle culturel des villes, ont participé à la densification du maillage muséal. Avec les politiques de décentralisation et de déconcentration, les musées se sont délocalisés : la création d' « antennes » atteste également de cette évolution[17]. De même, les musées sont désormais plus attentifs à leur implantation dans les quartiers et aux stratégies d'intégration sociale, en développant des actions avec les partenaires locaux.

La différence essentielle réside pour les musées dans la contribution attendue à l'essor du tourisme. De fait, leur capacité d'attraction les insère dans des stratégies globales de développement économique local. Les musées sont sollicités pour tenir une place dans la chaîne de l'industrie touristique. Cette position instaure une relation musée / public spécifique dans laquelle la stratégie de services est prioritaire. Dans son utilisation des espaces marchands (cafés, librairies, restaurants, boutiques), le public devient usager-client. Ce type d'insertion dans le circuit économique n'existe pas ou très peu dans les bibliothèques (expériences rares d'installation de cafés au sein des bibliothèques).

1.2. Modèle économique

Guy Saez[18] montre combien le rapport à la logique économique contribue à modifier profondément les deux types d'institutions. Selon lui, les musées sont davantage confrontés à la logique économique et gestionnaire. Leurs statuts et leurs modes de gestion sont plus variés que ceux des bibliothèques : établissements publics sous tutelle de l'Etat, régies directes municipales ou départementales, fondations, associations loi 1901, sociétés d'économie mixte... La coexistence d'un secteur public et d'un secteur privé dans le monde muséal est sans commune mesure avec celui de la lecture publique, très largement dominé par le secteur public. Cela a des incidences sur les modèles d'organisation et de gestion : celui de l'entreprise ou celui de l'administration publique, selon les cas.

Les grands établissements muséaux se réclament de nouvelles méthodes de gestion. Dès 1996, des publications attestent cette évolution, comme *Musées, gérer autrement : un regard international*[19] et plus récemment *Le nouvel âge des musées : les institutions*

[17] Le Louvre va installer une antenne à Lens, le Centre Pompidou à Metz.
[18] Op. Cit.
[19] FRANCE. Département des études et de la prospective. *Musées, gérer autrement : un regard international.* Paris : La Documentation française, 1996, 402 p.

Droits d'auteur réservés.

culturelles au défi de la gestion de Jean-Michel Tobelem[20]. Le musée y est décrit comme un acteur économique à part entière qui s'intègre de façon croissante dans les mécanismes du marché, même s'il appartient au secteur à but non lucratif. De ce constat d'hybridation, il invente la notion d' « organisation culturelle de marché » (OCM) et défend une approche marketing « raisonnée » pour gérer une politique de publics. Xavier Greffe, professeur d'économie des arts et des médias à l'Université Paris 1, prône également pour les « gestionnaires de patrimoine » une stratégie de marketing pour atteindre les segments (familles, personnes âgées, groupes sociaux défavorisés…) susceptibles d'être intéressés. Cette pratique de « typologisation » des visiteurs avec des activités diversifiées en fonction de chaque segment de public est assumée de façon plus systématisée dans les musées que dans les bibliothèques où l'on pratique essentiellement la segmentation traditionnelle enfant / adulte. De façon générale, cet essor des préoccupations gestionnaires est beaucoup moins affirmé dans l'univers des bibliothèques, même si les techniques de management et la démarche mercatique sont prises en compte et adaptées par des bibliothécaires, parmi lesquels Thierry Giappiconi, Pierre Carbone, Jean-Michel Salaün[21].

Les sources de financement sont différentes et plus variées dans les musées dont certains, pour augmenter les ressources nécessaires à des besoins financiers accrus, ont systématisé l'appel au partenariat privé. L'importance de l'autofinancement et le développement du modèle de l'économie mixte qui se répand depuis les années 80, changent, selon Elisabeth Caillet[22], les perspectives sur la fréquentation des publics. La vente des produits dérivés n'est, par exemple, pas étrangère au développement des techniques de marketing.

Les logiques plus ou moins développées de rentabilité et de marchandisation font débat dans le milieu muséal marqué par le mythe fondateur de la gratuité. La réflexion sur la tarification reste d'ailleurs un sujet central[23], tandis que la gratuité, sujet récurrent dans le monde muséal depuis la fin du 19ème siècle[24], fait l'objet d'un débat réactualisé par

[20] TOBELEM Jean-Michel. *Le nouvel âge des musées :les institutions culturelles au défi de la gestion*. Paris : Armand Colin, 2005, 318 p.
[21] MUET Florence, SALAUN Jean-Michel. *Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et centres de documentation*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2001, 217 p.
[22] CAILLET Elisabeth, LEHALLE Évelyne (Collab.). *A l'approche du musée, la médiation culturelle*. Lyon : Presses Universitaires de Lyon, 1995, 306 p.
[23] Cf. journées d'étude du Musée du Louvre en mars 2002 sur « La proximité entre institutions et public ».
[24] GOMBAULT Anne, PETR Christine, BOURGEON Dominique [et al.]. *La Gratuité des musées et des monuments côté publics : représentations, projets d'usage et comportements des publics*. Paris : Ministère de la culture et de la communication, DEPS/La Documentation française, 2006, 415 p.

Droits d'auteur réservés.

l'expérimentation en cours[25]. En 2003 déjà, Anne-Marie Bertrand notait que la discussion sur la gratuité dans les bibliothèques apparaissait comme bien « pâlot[e] » à côté de celle menée dans le monde muséal[26]. Notons cependant que dans un cas comme dans l'autre, les études de publics montrent que le facteur du coût monétaire n'intervient comme frein que loin derrière les autres.

Si l'absorption de la « modernisation » - selon la formule de Guy Saez[27] - que traduit cette évolution s'est faite rapidement et de front pour les musées, elle a été plus timide dans les bibliothèques. Cela ne va pas cependant sans poser de questions, de natures différentes dans chaque institution. Du côté des musées, comment concilier une politique commerciale rentable et le maintien d'une activité scientifique ? N'y a-t-il pas malentendu avec les publics qui ne viennent pas dans ces institutions comme consommateurs de biens et de services[28] ? La dérive gestionnaire ne risque-t-elle pas de faire oublier les fins mêmes de l'institution[29] ? Du côté de la lecture publique, le « retard » pris dans l'introduction de ces nouvelles techniques ne serait-il pas un facteur de sclérose, de décalage avec les évolutions rapides de la société[30] ?

1.3. Visibilité médiatique

En se dissociant au moins partiellement de leur activité de conservation au cours de leur histoire pour mettre en avant leur activité d'exposition[31], les musées ont bénéficié d'une médiatisation nettement plus avantageuse que les bibliothèques. La dimension événementielle des expositions, selon Roland Schaer « fille naturelle de la culture et du marketing »[32], est un atout pour séduire les médias. Cette notoriété assurée par les manifestations temporaires transforme les musées en objets de communication.[33] Cette médiatisation suscite un appel de curiosité et amène des publics aux attentes très diversifiées.

---

[25] Expérimentation en vue d'une éventuelle généralisation en 2009 du 1er janvier au 30 juin d'une gratuité « ciblée » - un jour par semaine, pour les moins de 26 ans - dans 18 établissements, pour les collections permanentes.
[26] Remarque faite à l'occasion du compte rendu de lecture sur Les Institutions culturelles au plus près du public. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, t. 48, n° 4, rubrique Critiques. Notons cependant que l'accès dans les bibliothèques est toujours gratuit.
[27] Op. Cit.
[28] LE MAREC Joëlle. Repenser la relation du musée à son public In SCHIELE Bernard, KOSTER Emlyn H. (Dir.). *La révolution de la muséologie des sciences*. Lyon : PUL, 1998, p. 379-396.
[29] BAYART Denis, BENGHOZI Pierre-Jean. *Le tournant commercial des musées en France et à l'étranger*. Paris : La Documentation française, 1993, 295 p.
[30]Patrick Bazin : « Les bibliothèques ne sont pas suffisamment en phase avec la société, notamment par une approche sensible de la culture et de la connaissance ». Interview dans *Archimag*, octobre 2004, n°178 , p. 46-48.
[31] Dominique Poulot parle de « basculement de musées de dépôts vers des musées d'expôts ». In *Musée et muséologie* , p. 16.Op. Cit.
[32] SCHAER Roland. *L'invention du musée*. Paris : Armand Colin, 2007, p. 108.
[33] CAILLET Elisabeth. Les médiateurs culturels dans les musées. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1994, t. 39, n° 5, p. 40-43.

Droits d'auteur réservés.

Les musées, bien davantage que les bibliothèques, font l'objet d'une « actualité » régulière, en dehors même de la dimension événementielle des expositions et des rénovations ou des ouvertures (comme celle du Musée du Quai Branly), comme en témoignent le débat sur la gratuité, la polémique sur la commercialisation des musées déclenchée par le projet Louvre-Abou Dhabi[34], l'expansion du Centre Pompidou à Metz et à Shangaï, la délocalisation du Louvre à Lens, ou encore la restitution d'objets[35], laquelle pose la question de l'inaliénabilité des collections. Les dernières fois où les bibliothèques ont fait parler d'elles remontent à la réaction de Jean-Noël Jeanneney[36] face au projet de numérisation de Google et à l'affaire du vol du Manuscrit Hébreu 52 par un conservateur de la BnF…

2. Similitudes et proximité

Malgré une altérité irréductible entre le musée et la bibliothèque, il existe une parenté que nous allons cerner par quelques exemples. Ces deux institutions culturelles sont liées par leur histoire, par leur succès public depuis trois décennies et par une interrogation commune face aux évolutions actuelles de la société.

2.1. Histoires croisées

Il ne s'agit pas, dans le cadre de ce mémoire, de tenter une histoire comparée des deux institutions culturelles, qui apparaissent selon les périodes tantôt comme « des étendards de la modernité » tantôt comme « des signes de l'archaïsme »[37], mais de signaler quelques étapes parallèles significatives pour notre propos. Ainsi remontons-nous à la Révolution française qui fait naître la « *res publica* », donc d'une certaine façon « le public », et qui fait émerger les bibliothèques et les musées comme espace public.

2.1.1. Institutions « révolutionnaires »…

Bibliothèques et musées ne sont certes pas des inventions révolutionnaires (pensons au Musée et à la Bibliothèque d'Alexandrie, aux cabinets de curiosités et aux bibliothèques de la Renaissance) mais il est certain que le legs de la République, issu de la

[34] Henri Loyrette confronté à la mondialisation des musées. *Le Monde*, mercredi 26 décembre 2007, p. 16.
[35] Cf. l'affaire récente de la tête maori. *Le Monde*, vendredi 26 octobre 2007, p. 17.
[36] JEANNENEY Jean-Noël. *Quand Google défie l'Europe : plaidoyer pour un sursaut*. Paris : Mille et une nuits, 114 p.
[37] POULOT Dominique. Op. Cit. Signalons également un article : Les muséums, longtemps désuets, aujourd'hui dans l'air du temps. *Le Monde*, mercredi 26 septembre 2007, p. 16.

Droits d'auteur réservés.

confiscation des biens du clergé, des émigrés et de la couronne, a créé une situation inédite d'une grande importance pour les deux institutions. Le constat du spécialiste de l'histoire des musées, Dominique Poulot[38], sur « la spécificité du musée français, par rapport aux autres pays européens, [qui] tient à ses origines révolutionnaires », rejoint celui d'Anne-Marie Bertrand[39], qui décrit les bibliothèques « submergées par les fonds révolutionnaires », et qui vont devenir…des « musées de livres ». Philippe Poirrier note combien la « nouveauté [issue de la période révolutionnaire] réside dans le transfert de propriété au profit de la nation et dans la politique de conservation du patrimoine qui l'accompagne »[40].

Au sortir de la Révolution, le musée et la bibliothèque sont donc des instruments destinés à conserver et inventorier les valeurs patrimoniales. « Tout musée, toute bibliothèque sont voués au stockage culturel »[41]. La même importance est donnée à la réalisation de catalogues pour inventorier les richesses du pays. Cette fonction patrimoniale est essentielle et justifie leur appellation commune de « lieux de mémoire».

2.1.2. … imbibées de l'esprit des lumières

Le musée et la bibliothèque participent aux idéaux républicains et contribuent à la formation des citoyens, avec des fonctions éducatives/pédagogiques /didactiques assignées. Ils sont des lieux d'étude, où le monde est donné à lire. Le projet républicain repose sur l'idée que la transmission et l'appropriation des savoirs et savoir-faire passent par l'exposition des choses (musée encyclopédique) aussi bien que par la lecture des livres (bibliothèque encyclopédique), l'exposition étant en quelque sorte une extension de la lecture.

Pendant tout le 19ème siècle et une bonne partie du 20ème siècle s'est instaurée une complémentarité entre école, bibliothèque et musée, complémentarité sensiblement plus forte entre école et musée du fait du rôle du second dans la distribution des images et de la pédagogie du regard - voir pour savoir. Dominique Poulot affirme que « l'alliance du musée et de l'école a été particulièrement significative au cours du 19ème siècle, débouchant sur ce qu'on pourrait nommer une culture républicaine du musée, marquée

[38] POULOT Dominique. *Une histoire des musées de France : XVIIIe-XXe siècle.* Paris : La découverte, 2005, p.7.
[39] BERTRAND Anne-Marie. *Les bibliothèques.* Paris : Ed. de la Découverte , 1998, p. 21.
[40] In *Le musée et la bibliothèque, vrais parents ou faux amis ?* p. 45. Op. Cit.
[41] BARBIER-BOUVET Jean-François, POULAIN Martine. *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou.* Paris : La Documentation française, 1986, p. 105.

Droits d'auteur réservés.

par un souci d'éducation universelle et par une volonté d'utilité civique »[42]. Du côté des bibliothèques, l'histoire est différente de par l'existence de bibliothèques scolaires (les fameuses armoires) - dont l'idée remonte à la révolution, mais qui dans les faits sont créées sous le Second Empire - et de bibliothèques associatives populaires. Les relations bibliothèques/écoles ne s'instaureront qu'après le développement des bibliothèques pour enfants dans les années 60[43], avec les difficultés et réticences analysées par Caroline Rives.[44]

Retenons que pour les deux institutions, il va exister, pour reprendre l'expression de Joëlle Le Marec, un « socle consensuel de la pensée sur le public »[45] qui tire son origine du modèle républicain de rapport au public. Le peuple doit être éclairé et éduqué grâce à l'accès à ces lieux chargés de dispenser la culture que sont les bibliothèques et les musées. Non seulement ils appartiennent au même champ institutionnel de la « culture cultivée », mais encore ils relèvent du même projet d'accessibilité.

2.1.3. Le musée-bibliothèque

Si Philippe Poirrier révèle des chronologies différenciées concernant l'appropriation du musée et de la bibliothèque par les municipalités au cours du 19ème siècle, dans bien des villes, leur date de naissance fut presque commune. Dans son avant-propos, Anne-Marie Bertrand[46] note que la manifestation la plus tangible de cette parenté est leur cohabitation fréquente au cours du 19ème siècle sous un même habitacle. Amiens, Rouen, Nantes, Grenoble… construisent des « musées-bibliothèques ». Cette parenté architecturale s'illustrera de nouveau dans le dernier tiers du vingtième siècle avec le Centre George-Pompidou qui abritera la BPI (1977), la Cité des sciences et de l'industrie de la Villette dotée d'une médiathèque (1986), le Carré d'art à Nîmes (1993) et plus récemment les Champs libres à Rennes (2006). Cette cohabitation est parfois fortuite (comme pour le Centre Georges-Pompidou) et ne garantit pas des collaborations communes.

---

[42] In *Histoire des musées de France*, p. 11. Op. Cit.
[43] malgré la création en 1924 de la bibliothèque de l'Heure joyeuse, issu du modèle américain, avant-gardiste, mais qui est restée isolée de longues années.
[44] RIVES Caroline. Bibliothèques et écoles : un peu d'histoire. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1991, t. 36, n° 2, p. 92-103.
[45] LE MAREC Joëlle. Public savant, public profane. In CABANNES Viviane et POULAIN Martine (Dir.). *L'action culturelle en bibliothèque*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1998, p. 29-41.
[46] In *Le musée et la bibliothèque, vrais parents ou faux amis* ? Op. Cit.

Droits d'auteur réservés.

2.1.4. Le renouveau des décennies 70-80-90

La première moitié du 20ème siècle est une période de léthargie, voire de crise, pour les deux institutions. 1945 marque le début d'une nouvelle période, du fait de la volonté d'encourager le développement des bibliothèques - création d'une Direction des Bibliothèques et de la Lecture Publique (DBLP), création des BCP - et, pour les musées, de la prise dans l'urgence de mesures de sauvegarde (reconstitution des collections, restauration des œuvres, réouverture de salles). La situation reste néanmoins insatisfaisante en raison de la rareté des fonds et du manque d'intérêt pour l'art et la culture. Les années 70 constituent une rupture : elles voient se dessiner des évolutions similaires dans les musées comme dans les bibliothèques. La croissance des politiques culturelles des collectivités territoriales, à partir des élections municipales de 1977, a pour conséquence un développement inégalé au cours du vingtième siècle. La création de la Direction du Livre et de la Lecture au Ministère de la culture, née de la suppression en 1975 de la DBLP en reprenant une partie de ses attributions, contribuera au développement des bibliothèques.

Du côté muséal, l'éclosion des musées de société et des écomusées (ouverture de l'écomusée du Creusot en 1974) concrétise le mouvement de la « nouvelle muséologie » théorisé par André Desvallées, conservateur général des musées de France. L'esprit de ce mouvement, qui affirme le rapport au public comme vocation majeure du musée, se développe dans les années 80 et rejaillit sur les concepts du musée en général. Dominique Poulot signale qu' « une véritable stratégie de rupture avec l'image classique du musée est parfois à l'œuvre pour imaginer des musées alternatifs dont les caractéristiques s'opposeraient aux établissements traditionnels »[47]. Les notions de territoire, de patrimoine, de population s'opposent terme à terme à celles de bâtiment, de collection, de public.

A cette nouvelle génération de musées répond une nouvelle génération de bibliothèques, généralement appelées médiathèques, caractérisées notamment par l'introduction généralisée des supports autres que l'imprimé dans de vastes espaces décloisonnés de libre-accès aux collections, la généralisation de l'informatisation et la diffusion d'actions culturelles.[48]

---

[47] In *Histoire des musées de France*, p. 175. Op. Cit.
[48] ROUET François. *La grande mutation des bibliothèques municipales*. Paris : La Documentation française, 1998, 196 p.

Droits d'auteur réservés.

Dans les deux milieux, l'influence des modèles emblématiques du Musée d'art contemporain et de la BPI du Centre Georges-Pompidou est déterminante et précède la « vague de modernisation » et de développement des années 80. Ces années sont caractérisées par des moyens financiers démultipliés par la politique du gouvernement d'union de la gauche à partir de 1981, et par la mise en œuvre de la décentralisation, qui affirme la montée en puissance des villes comme acteurs politiques et culturels.

Les années 90 voient se poursuivre des créations de musées et de bibliothèques / médiathèques[49] avec des architectures résolument contemporaines, et des rénovations par la réhabilitation « spectaculaire » de bâtiments anciens. A considérer ces deux décennies, on constate avec Michel Laclotte que « comme les cathédrales à l'époque gothique, comme les gares au 19ème siècle, la construction ou l'aménagement de nouveaux musées illustre un chapitre essentiel de l'architecture du vingtième siècle »[50]. La même remarque pourrait s'appliquer aux bibliothèques / médiathèques qui, elles aussi, deviennent un « exercice d'architecture », en rassemblant les grandes figures de l'architecture contemporaine que sont Renzo Piano, Mario Botta, Dominique Perrault, Paul Chemetov, Pierre Riboulet, Christian de Portzamparc, etc.

Au-delà de l'ambition architecturale, cette effervescence structurelle (Françoise Benhamou parle concernant les musées de « fièvre muséale ») s'accompagne d'un nouveau modèle et d'une reconsidération des finalités et des modes de fonctionnement, bref d'« une mutation institutionnelle »[51], dont une des caractéristiques est l'importance accordée à l'action culturelle. Si les années 70 furent l'âge d'or de l'animation, un pas est franchi dans les années 80 lorsque les musées d'abord, les bibliothèques ensuite et de façon moins systématique, se dotent de services culturels (création du Service culturel au musée d'Orsay en 1986) et des outils nécessaires à ce travail (auditorium, salle d'exposition pour les bibliothèques, salles pour ateliers…). L'affluence du public donne à ces équipements culturels un rôle nouveau de lieu de vie publique et de socialisation.

[49] même si G. Saez constate des courbes un peu différentes comme s'il y avait une sorte de « mécanique des cycles » se traduisant chez les élus par des engouements successifs ou des renversements de priorités. In Les musées et les bibliothèques. *Bulletin des Bibliothèques de France*. Op. Cit.

[50] GALARD Jean (Dir.). *L'avenir des musées.* Actes du colloque organisé au musée du Louvre les 23, 24, 25 mars 2000. Paris : Ed. de la Réunion des Musées Nationaux, 2001, 539 p.

[51] BALLE Catherine, CLAVE Elisabeth. *Publics et projets culturels : un enjeu des musées en Europe.* Actes des journées d'étude 26 et 27 octobre 1998 à Paris, Musée National du Moyen - Age. Paris : L'Harmattan, 2000, (Patrimoines et sociétés), p. 141.

Droits d'auteur réservés.

2.2. Espaces publics multifonctionnels

Au-delà de ce survol historique, nous pouvons déceler d'autres convergences en matière d'équilibre collections/publics et de fréquentation de ces deux espaces publics, qui ont en commun une même activité de médiation culturelle, et revendiquent une fonction « forum » s'ajoutant à celles d'accès aux savoirs et de loisir.

2.2.1. Du temps des collections au temps des publics ?

Le public n'a pas toujours été une « question » pour le musée ou la bibliothèque. En effet, l'univers de ces institutions est fortement déterminé par leur commune vocation patrimoniale. Leur existence et leur légitimité sont liées à la présence de collections qui suscitent des tâches communes de collecte, de préservation et de conservation qui furent longtemps prépondérantes, mais aussi, de valorisation et de diffusion. Ce double objectif autour des collections et des publics est parfois vécu comme présentant deux pôles antinomiques, générant le même type de « croisades » dans les deux institutions pour la prépondérance de l'un ou l'autre. Le déplacement des priorités apparaît fortement dans la seconde moitié du vingtième siècle, « l'évolution de la société rendant obsolète l'évitement du public »[52]. Dominique Poulot pense que « la préoccupation du public [est] installée désormais au cœur de la vocation des établissements »[53]. Cette évolution se traduit par la volonté de mieux connaître les publics des institutions culturelles.

Avec sa première enquête sociologique *L'Amour de l'art* (1966), Pierre Bourdieu ouvre la voie à ce questionnement sur le public des musées. C'est à la même époque que des pionniers - Joffre Dumazedier et Jean Hassenforder – lancent les premières études sociologiques concernant les publics des bibliothèques. Martine Poulain[54] précise qu'il faut attendre le début des années 80 pour que s'ouvre une nouvelle phase d'études sur ces publics ; la plupart d'entre elles résultent d'une demande institutionnelle (rôle moteur de la Direction du Livre et de la Lecture du Ministère de la culture). Parmi les travaux qui fondèrent une sociologie des publics des bibliothèques, notons la série d'études décisives menées par Jean-Claude Passeron[55] et celles de la BPI. Cette dernière, en accueillant en son sein, dès l'ouverture, un Service des études et de la recherche, fut

[52] BERTRAND Anne-Marie. *Les publics des bibliothèques.* Paris : Ed. du CNFPT, 1999, p. 24.
[53] In *Musée et muséologie*, p.4. Op. Cit.
[54] POULAIN Martine. *Lectures privées, lectures publiques*. Dossier d'habilitation à diriger des recherches. Université de Provence Aix-Marseille, 1995, p. 20-23.
[55] *L'œil à la page : enquête sur les images et les bibliothèques*, 1980.

Droits d'auteur réservés.

le levier qui entraîna tout le Centre George-Pompidou à sa suite. Les nombreuses investigations sociologiques menées par cet « observatoire permanent des publics »[56] permirent de fournir des acquis dans la connaissance et la compréhension des comportements des publics de la BPI et, au-delà, des bibliothèques publiques alors en pleine rénovation.

Cette notion d'observatoire, qui inscrit dans la durée les pratiques d'enquêtes et d'analyse du public, va s'étendre progressivement. Un Observatoire Permanent des Publics (OPP) mis en place par la Direction des Musées de France en 1990 à la demande de son Département des publics, de l'action éducative et de la diffusion culturelle, a permis de construire un corpus d'information précieux sur les caractéristiques, les attentes et les appréciations des visiteurs, mais aussi de favoriser une « culture » des publics. Des observatoires des publics ont également été mis en place dans certains musées (Louvre). Enfin, l'Observatoire Permanent des Pratiques de Lecture Publique à Paris (OPPLP) regroupant la BNF, la BPI et les bibliothèques de la Ville de Paris, créé en 1995, poursuit les mêmes objectifs.

En conclusion, l'ouverture du centre Georges-Pompidou représente pour les deux institutions le symbole de ce changement de hiérarchie entre collections et publics. Il propose un nouveau modèle, où l'usager devient aussi important que la collection. Pour autant, le souci de la collection n'a pas disparu : en atteste le regain d'intérêt de cette question depuis 1996 dans les bibliothèques visées par les agissements de municipalités gérées par le Front National. Les débats autour de la censure et de la politique de l'offre et de la demande[57] agitent régulièrement la profession. Cet intérêt est surtout perceptible dans l'enrichissement de la littérature professionnelle sur la question des politiques documentaires[58].

Si le rapport entre le musée ou la bibliothèque et leurs collections est indéfectible, la relation avec leurs publics l'est tout autant désormais. Dans le même temps, le public est devenu « un des agents principaux d'une évolution des institutions culturelles »[59].

---

[56] Cf. les enquêtes de Jean-François Barbier-Bouvet et Martine Poulain dont *Publics à l'œuvre*. Op. Cit.
[57] Anne-Marie Bertrand dans son intervention aux Journées d'étude de l'ADBDP en 1999 intitulée « Collections et publics en bibliothèque» montre le glissement qui s'est opéré progressivement de la place de la collection dans l'activité des établissements par rapport à l'accueil, la médiation, la satisfaction du public qui sont devenus les maîtres mots.
[58] CALENGE Bertrand. *Conduire une politique documentaire*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1999.
[59] LE MAREC Joëlle. *Public savant, public profane*. Op. Cit.

Droits d'auteur réservés.

2.2.2. Succès public à partir des années 80

C'est également sous le poids de la fréquentation que la préoccupation des publics prend le pas sur le souci des collections, comme le suggère Anne-Marie Bertrand[60]. La fréquentation[61] devient un critère essentiel d'activité et de mesure de l'efficacité de l'action culturelle des institutions, et un des éléments de leur légitimité, même si ce modèle de la consommation culturelle est contesté dans les deux milieux.

Les différentes enquêtes, dont celle réalisée en 1989 sur les *Pratiques culturelles des Français*, s'accordent à relever l'accroissement des publics des bibliothèques et des musées. Mais elles amènent également à nuancer la progression de leur fréquentation, puisque celle-ci ne s'accompagne pas de changement dans la composition des groupes sociaux. Olivier Donnat[62] note que la progression de la fréquentation des musées, surtout au cours de la seconde partie des années 80, s'est faite « sans que les disparités sociales et géographiques diminuent de manière sensible, sans que le mouvement de conquête de nouveaux publics soit réellement significatif ». Il en va de même pour les bibliothèques. Ce constat sociologique des inégalités sociales dans l'accès aux institutions culturelles n'est pas nouveau : des analyses de Bourdieu (*L'amour de l'art*, première enquête qui met en cause le paradigme de la démocratisation culturelle) aux enquêtes sur les pratiques culturelles menées depuis 1974 par le Ministère de la culture, ou à celles conduites par la BPI - dont l'un des objectifs était de « savoir si cette ouverture à tous était saisie par tous »[63] -, les résultats restent invariables. Martine Poulain exprime ainsi cet « acquis sociologique » assimilé par les professionnels : « la multiplication des propositions culturelles a entraîné une croissance de la fréquentation, sans que pour autant y soit associée une modification radicale du profil de ceux qui y ont recours, sans pour autant voir advenir la très attendue 'démocratisation de la culture' ».

Ce « temps des publics »[64], s'il se traduit par la nécessité d'une meilleure connaissance des publics grâce aux enquêtes quantitatives et qualitatives, et se manifeste par une

[60] In *Les Publics des bibliothèques*. Op. Cit.
[61] Musées et bibliothèques font l'objet d'une fréquentation très proche : 43% des Français de plus de 15 ans fréquentent les bibliothèques (tous types confondus) et 42% les musées (et monuments). Chiffres donnés par Bruno Maresca In *Les bibliothèques municipales en France après le tournant d'Internet. : attractivité, fréquentation et devenir.* Paris : Bibliothèque Publique d'Information / Centre Pompidou, 2007, 290 p. (Etudes et recherche).
[62] In *Publics à l'œuvre*, p. 39. Op. Cit.
[63] Martine Poulain in *Lectures privées, lectures publiques*, p. 31. Op. Cit.
[64] Signalons la création en 1992 de la revue semestrielle *Publics et Musées* : titre significatif de cette « entrée » du public dans le champ des musées et de la muséologie.

Droits d'auteur réservés.

fréquentation croissante mais non dénuée d'ambiguïté, permet également de repenser le rapport au public en termes de médiation.

2.2.3. La médiation culturelle

Les musées et bibliothèques ont toujours été des institutions de médiation organisant la rencontre entre les œuvres et les publics, et, ce faisant, elles ont participé à l'éducation culturelle. Mais la notion de médiation qui apparaît dans les années 80 change de nature : d'une pure politique d'offre, elle passe à une politique d'accès (rapprocher les publics et les institutions) qui prend en compte les conditions de réception et les besoins de tous les publics, notamment de ceux qui fréquentent peu ou pas du tout ces institutions. Le contexte a changé : la société s'interroge sur les dimensions de la culture et sur le rôle qu'elle doit jouer pour recréer du lien social. La médiation a alors pour objectif de créer une relation forte entre champ social et champ culturel et devient, à ce titre, l'enjeu des politiques publiques d'intégration sociale. La mise en relation de l'illettrisme et de la question sociale a donné une impulsion supplémentaire, dans les bibliothèques, aux actions « hors les murs », « dans les murs », et aux activités liées à la formation continue et à la recherche d'emploi.

Dans les années 90, l'abolition de la distance entre l'institution et le public reste à l'ordre du jour (la fameuse fracture sociale), et la fonction de médiation culturelle se généralise, devenant un sujet d'actualité, sinon un sujet à la mode.

Dans les bibliothèques, le signe manifeste en est l'accroissement du nombre des médiateurs, avec la mise en place, en 1992, par le Ministère de la culture, d'un dispositif expérimental, puis, à partir de 1998, des contrats emplois-jeunes. Cependant, cette politique s'inscrit dans le prolongement d'actions menées par les bibliothèques depuis les années 70, à savoir le développement des animations pour rapprocher du livre et de la bibliothèque ceux qui en sont « naturellement » éloignés. Anne Kupiec[65] constate ainsi une sorte de recouvrement, en termes d'objectifs et d'activités, entre les fonctions d'animation et de médiation, même si Sandrine Leturcq[66] les distingue. La médiation instaure davantage une relation continue entre la bibliothèque, les collections et les publics, et place le public comme une préoccupation première.

[65] KUPIEC Anne. Médiation du livre, médiation en bibliothèque. In CABANNES Viviane et POULAIN Martine (Dir.). *L'action culturelle en bibliothèque*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1998, p. 43-49.
[66] LETURCQ Sandrine. *Les médiateurs en bibliothèque.* Villeurbanne : Ed. de l'Enssib, 1999, 169 p.

Droits d'auteur réservés.

Comme dans les bibliothèques, la médiation dans les musées a d'abord été orientée vers les publics jeunes et scolaires. Le poids de la finalité éducative, selon Elisabeth Caillet[67], est cependant plus prégnant. L'attention portée aux publics scolaires s'est traduite par la création de services pédagogiques ou éducatifs dans les années 80, avec le recours à des intervenants extérieurs (mise à disposition de personnels de l'Education nationale, par exemple). Dans les années 90 se sont développés des services culturels qui devinrent l'une des composantes du musée. Le métier de médiateur fut inclus dans la nomenclature des métiers[68], et les nouveaux postes de médiateurs prirent en charge non seulement les publics scolaires, mais aussi les autres publics.

2.2.4. Savoirs, Loisirs et Forum

Les bibliothèques et les musées s'inscrivent simultanément dans deux univers, celui des savoirs et celui des loisirs, avec les tiraillements que cela implique. Cela peut conduire à brouiller une image, qui oscille entre la représentation, issue de la tradition républicaine, d'un lieu à l'ambiance sévère, austère et dévolue aux activités d'apprentissage, et celle, plus attractive, d'un centre culturel ouvert au plus grand nombre. La dernière enquête du Crédoc sur les bibliothèques municipales montre qu'« en 30 ans, le modèle de la médiathèque a contribué à transformer cette image, mais [qu'] il n'a pas pour autant balayé le modèle de la bibliothèque d'études »[69]. De même, l'enquête commanditée en 2005 par la DMF constatait que l'image des musées restait ambivalente, 50% des personnes interrogées affirmant que le musée n'est pas un endroit chaleureux[70]. La juxtaposition des paradigmes du musée / bibliothèque-loisir vs musée / bibliothèque-savoirs ne va pas de soi.

Les deux institutions se veulent également espaces de forum. La question du forum trouve ses origines dans les débats des années 70, avec l'interrogation de Pierre Gaudibert, écrivain et critique d'art : le musée Temple ou Forum ? Le passage d'une institution-collection, qui présente et magnifie ses collections, à une institution-forum ouvrant un espace de débats, est acté dans bon nombre de musées… et de bibliothèques. En organisant événements et conférences, les institutions culturelles permettent de

[67] Op. Cit.
[68] CNFPT, 1993.
[69] p. 147. Op. Cit.
[70] CREDOC. *Fréquentation et image des musées au début 2005* [en ligne], juin 2005, p. 12. Disponible sur : <http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R240.pdf..>. [Consulté le 8 mars 2008].

Droits d'auteur réservés.

comprendre le monde dans lequel on vit et assument leur rôle dans la cité. La programmation de cycles de conférences de la bibliothèque de la Part-Dieu, tel *l'Occident en question*, est représentative de cette évolution. La considération de Michel Colardelle sur le musée « espace de débat et d'échanges avec ses publics, […] synonyme de place publique, de lieu de rencontre, de lieu d'échange, de mise en perspective, de mise en question » pourrait également s'appliquer à la bibliothèque. Selon le président du musée du quai Branly, Stéphane Martin, l'institution doit permettre à la génération des 20-30 ans d'apprivoiser de nouvelles interrogations et de leur proposer des réponses : « le quai Branly a l'ambition de devenir un vrai forum citoyen ». Cette même évolution affirmée des bibliothèques et des musées - particulièrement des musées de société - comme lieux forum, témoigne bien de finalités communes.

Droits d'auteur réservés.

Partie 2 : La figure du public

On se propose, dans cette deuxième partie, de saisir comment le public est appréhendé dans le discours professionnel, à travers l'étude des formes instituées du langage des bibliothécaires, en faisant l'hypothèse que ces discours recèlent une représentation du public. Afin de disposer d'un corpus suffisamment exploitable compte tenu des limites – notamment temporelles – de ce travail, nous avons choisi de nous en tenir à l'analyse des **titres** plutôt que des contenus eux-mêmes, en nous appuyant sur des productions représentatives du monde des bibliothèques[71]. Il s'agit du *Bulletin des Bibliothèques de France* (BBF) – la revue professionnelle de référence[72] –, des stages de formation continue de l'Ecole nationale supérieure des bibliothèques et des sciences de l'information (Enssib)[73], enfin des congrès de la plus ancienne association professionnelle, l'Association des Bibliothécaires Français (ABF)[74]. La durée des périodes étudiées – 28 ans pour le BBF, 7 ans pour l'Enssib, 12 ans pour l'ABF, permet de prendre la mesure de l'attention croissante portée aux publics et des thématiques associées. En revanche, on ne trouvera pas ici une étude lexicologique approfondie du terme « public » et de ses substituts.

Nous n'avons pas non plus synthétisé les travaux effectués par d'éminentes figures de la profession sur l'entrée du public dans l'activité des bibliothèques et sur la représentation

---

[71] Il s'agit dans cette partie de tout type de bibliothèque publique indistinctement (municipale, départementale et universitaire), notre corpus portant sur l'ensemble.

[72] Le BBF est une revue institutionnelle éditée par l'Enssib. Elle a fêté son cinquantième anniversaire en 2006. Parmi ses rédacteurs en chef, citons Martine Poulain, Bertrand Calenge, Anne-Marie-Bertrand et Yves Alix. Pour une histoire de la revue, se référer au mémoire de recherche de 2005 de BOUTET Alexandre, DERREZ Anne, FEUCHOT Nicole [et al.]. *Le bulletin des bibliothèques de France dans l'histoire des bibliothèques* [en ligne]. Disponible sur : <http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/M-2005-RECH-17.pdf>. [Consulté le 7 mars 2008]. La revue est disponible sur le site : <http://www.bbf.fr/>. [Consulté le 7 mars 2008].

[73] L'ENSSIB est l'unique établissement de formation des personnels de catégories A des bibliothèques. L'école forme les cadres de l'Etat et des collectivités territoriales (conservateurs, bibliothécaires, masters) et développe la recherche en sciences de l'information, bibliothéconomie et histoire du livre. Créée en 1992, elle a succédé à l'Ecole Nationale Supérieure de bibliothécaires (ENSB) créée en 1963 à Paris et transférée à Villeurbanne en 1974. Elle a fusionné en 1999 avec l'Institut de Formation des Bibliothécaires. La directrice actuelle est Anne-Marie Bertrand. Le site de l'école est disponible sur : <http://www.enssib.fr/>. [Consulté le 7 mars 2008].

[74] L'ABF, association qui a fêté ses 100 ans en 2006, regroupe les personnels de tous les types d'établissements et de toutes les catégories. Elle organise une formation homologuée d'auxiliaire de bibliothèque et ses groupes régionaux proposent des journées d'étude et de formation. Elle programme annuellement un congrès national. Elle édite un Bulletin d'information baptisé *Bibliothèque(s)* depuis 2002. Elle défend les intérêts des bibliothèques et de la profession (statuts, formation, lois droits d'auteur, droit de prêt…). Son président est actuellement Dominique Arot, conservateur des bibliothèques. Le site de la revue est disponible sur : <http://www.abf.asso.fr/>. [Consulté le 7 mars 2008].

Droits d'auteur réservés.

des publics par les professionnels[75], mais nous les gardons constamment en arrière-plan de notre réflexion. Nous avons notamment à l'esprit le rapport entre les bibliothécaires et leurs publics, caractérisé par la tension constante, depuis plusieurs décennies, entre un idéal visé et une réalité décevante, et par le « désenchantement » alimentant la rhétorique liée à la notion de non public. Nous avons également en arrière-plan les nombreux travaux des sociologues, dont ce n'est pas le lieu de dresser l'inventaire. On se contentera simplement de mentionner l'ouvrage dirigé par Olivier Donnat et Paul Tolila, *Les Publics de la culture*[76].

Afin d'éclairer le travail d'interprétation de notre corpus, il nous a paru utile d'ouvrir cette deuxième partie par une présentation de deux figures construites du public qui ont un impact sur le discours des professionnels.

1. Construction de la figure du public[77]

Sans entrer dans la description de la genèse du ' Public ', rappelons simplement que la naissance de cette figure s'opère entre le 17ème et le 18ème siècle. Le « public des Lumières », construit dans le cadre de la naissance de la démocratie représentative, est ainsi une des « structures de la modernité ». Jürgen Habermas en définit le contour en 1978 dans *L'espace public* : « Le public désigne, dans la France du 17ème siècle, les lecteurs, les spectateurs, les auditeurs en tant qu'ils sont les destinataires, les consommateurs et les critiques de l'art et de la littérature ». Christian Ruby, philosophe, auteur d'une récente histoire théorique du public[78], met en évidence une série de « décompositions » qui s'opèrent du 18ème siècle à nos jours et qui provoquent une séparation essentielle entre le public des arts et de la culture et le public citoyen, politique. Cette séparation va être renforcée au 19ème siècle par une tension entre le public cultivé et le public de masse, et c'est ainsi que l'auteur parle d'un passage de l'ère du public à l'« ère des gens ».

---

[75] POULAIN Martine, op. Cit. BERTRAND Anne-Marie. *Bibliothécaires face au public*. Paris : BPI, 1995, 248 p. (Etudes et recherches); *Les publics des bibliothèques*, op. Cit. ; Le peuple, le non public et le bon public : les publics des bibliothèques et leurs représentations chez les bibliothécaires. In DONNAT Olivier, TOLILA Paul. *Les publics de la culture*. Colloque organisé les 28, 29, 30 novembre 2002 par le DEP et l'OFCE avec le partenariat du musée du Louvre. Paris : Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques, 2003, (collection Académiques), p. 139-153.

[76] DONNAT Olivier, TOLILA Paul. *Les publics de la culture*. Colloque organisé les 28, 29, 30 novembre 2002 par le DEP et l'OFCE avec le partenariat du musée du Louvre. Paris : Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques, 2003, 393 p. (collection Académiques).

[77] Jean CAUNE : « il n'y a de public que dans sa construction ». In Préface de *La démocratisation culturelle : une médiation à bout de souffle*, PUG, 2006, 205 p.

[78] RUBY Christian. *L'âge du public et du spectateur*. Essai sur les dispositions esthétiques et politiques du public moderne. Bruxelles : La Lettre volée, 2007, 299 p. (Essais).

Droits d'auteur réservés.

Du côté des sociologues[79], on distingue le public comme entité politique, doté de capacité de participation ou de délibération (« public délibératif », « acteur collectif »), du public des médias et de la culture doté, lui, de compétences de réception (« public auditoire », « récepteur collectif »). Dans la réalité, la frontière entre ces deux publics est indéniablement floue, et les vocabulaires circulent de l'un à l'autre. Retenons que cette notion de public est complexe, qu'elle concerne toutes les sphères de la société, et qu'elle revêt des sens multiples selon la sphère à laquelle on se réfère. En ce qui nous concerne, nous nous concentrons sur la question du public telle qu'elle est traitée par les sociologues de la culture.

1.1. Le public du sociologue : les publics

La question du public en sociologie de la culture s'est imposée depuis que P. Bourdieu et A. Darbel l'ont formulée dans L'*Amour de l'art*. Liée au développement des politiques publiques de la culture de l'Etat puis des collectivités locales, elle est l'objet de débats récurrents. La sociologie a concouru à faire abandonner le point de vue globalisant sur *le* public, pour raisonner en termes de publics différenciés. Ceux-ci sont construits par les enquêtes sur les pratiques culturelles, en fonction de variables comme l'âge, le sexe, la catégorie professionnelle ou le niveau scolaire. Cette décomposition de la notion de public, liée à la notion de « capital culturel », a posé les bases de la réflexion sur la démocratisation culturelle.

Dans le domaine des bibliothèques, le recours au pluriel pour désigner *les* publics s'est opéré depuis la fin des années 80 avec les travaux déjà cités de J.-F. Barbier-Bouvet. Quant à la question du « non public », elle fait partie intégrante de la notion de public. Formule née en 1968 dans le monde du théâtre avec le Manifeste de Villeurbanne rédigé par Francis Jeanson[80], elle désigne « tous ceux qui n'ont encore aucun accès ni aucune chance d'accéder prochainement au phénomène culturel », et résulte de la prise de conscience des limites de la médiation et de l'action culturelles. Cette préoccupation était cependant déjà présente dans les débats sur la culture – notamment pendant le Front populaire – mais s'articulait plutôt autour de la notion de « peuple »[81].

---

[79] CEFAI Daniel, PASQUIER Dominique. *Les sens du public : publics politiques, publics médiatiques*. Paris : PUF, 2003, 519 p.
[80] ANCEL Pascal et PESSIN Alain. *Les non publics : les arts en réception*. 6èmes rencontres internationales de sociologie de l'art de Grenoble. Paris : L'Harmattan, 2004, 2 vol., 272 p. et 323 p.
[81] Evelyne Ritaine montre comment « le peuple est devenu le public » in *Les stratèges de la culture*. Paris : Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques, 1985, 189 p. Ce glissement sémantique va rencontrer le succès que l'on sait.

Droits d'auteur réservés.

Aujourd'hui, si divers sociologues proposent de renoncer à une stricte opposition entre publics et non publics[82], l'objectif de l'élargissement des publics reste vivace dans l'action culturelle. Il s'inscrit dans le discours de la démocratisation culturelle dans lequel on s'intéresse davantage au *qui* qu'au *combien*[83].

En revanche, dans un discours attentif à l'efficacité culturelle, le succès des institutions culturelles est mesuré à l'aune des entrées, la définition du public se limitant alors à une « collection d'individus » qui les fréquentent à des fins culturelles, de loisir ou d'apprentissage. « Le statut de 'public' s'acquiert alors par franchissement d'un seuil » selon l'expression de Joëlle Le Marec[84]. Mais cette définition reposant sur l'accès réduit l'approche à une simple comptabilisation (des entrées, des inscrits). Cette sociologie de la fréquentation limite le public à l'ensemble des individus ou des groupes qui ont un usage effectif du lieu (d'où l'appellation d' 'usagers' qui va se développer, nous y reviendrons), sa mesure prétendant rendre compte de l'essentiel des relations entre institutions culturelles et publics. Joëlle Le Marec propose de dépasser cette approche, en définissant le public comme « un collectif de référence constamment disponible, dont on fait partie potentiellement »[85].

1.2. Le public cible et la figure du consommateur

Une fois posée la relation aux publics en termes quantitatifs, leur appréhension peut s'inspirer du domaine commercial. L'introduction du modèle marketing, qui se développe dans les années 80 dans la sphère culturelle, structure de façon croissante les relations au public en termes d'offre et de demande, même s'il tient compte de la spécificité du domaine pour maintenir une prédominance de la logique d'offre. La prise en compte du point de vue du public devient majeure, ainsi que la volonté de s'assurer de sa satisfaction. Cette évolution, dans le domaine artistique et culturel, vers des actions de séduction du public et vers une anticipation de ses réactions, est symptomatique du passage de l'ère du 'public' à l'ère des 'gens', tel que le suggère Christian Ruby[86].

[82] ANCEL Pascal et PESSIN Alain. Op. Cit.
[83] Barbier-Bouvet in *Publics à l'œuvre* p.19. Op.Cit.
[84] LE MAREC Joëlle. Le public : définitions et représentations. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2001, t. 46, n° 2, 50-55.
[85] Le public : définitions et représentations. Op. Cit.
[86] Christian RUBY. Op. Cit.

Droits d'auteur réservés.

Le recours à la figure du consommateur est également dû à l'influence des industries culturelles : l'offre, toujours croissante et distribuée sur des supports de plus en plus nombreux et différenciés, oblige à une bonne connaissance des goûts potentiels du public. Dans cette perspective, l'objectif est de « satisfaire les attentes du public ». L'ouvrage *Publics : quelles attentes* ?[87] illustre combien le temps est aujourd'hui à la prise en compte de l'usager, de ses besoins, de ses humeurs, voire de ses caprices ? A l'instar d'Alain Lefebvre[88], on peut s'interroger sur ce mouvement de balancier entre l'offre et la demande et se demander si toute pensée posée en termes de renversement d'approche n'est pas une nouvelle forme de pensée unique. Comme tout modèle binaire, il est insatisfaisant, même s'il joue un rôle persistant dans les discours professionnels. Jean Caune abonde en ce sens en expliquant que « raisonner en termes d'offre ou de demande conduit à faire l'impasse sur un processus qui ne s'exprime pas par la formulation d'un besoin ni ne s'achève dans sa satisfaction ».

Cette représentation « pragmatique » du public, qui déduit les politiques de l'offre à partir de l'observation des pratiques, remet en cause la représentation « culturelle » du public, liée à une certaine vision des rapports entre la société et la culture. Daniel Dayan, qui a coordonné un dossier intitulé *A la recherche du public* en 1993[89], constatait que dans le premier cas, la tendance est de parler « des publics », alors que dans le second il est possible de parler encore d'une « théorie du public » : « Si personne ne conteste l'existence empirique 'des publics', l'opposition concerne toujours la place que l'on continue, ou non, d'accorder à une théorie du public indépendamment des données empiriques [...] ».

Par ailleurs, les études de Joëlle Le Marec sur les visiteurs de musées montrent que le public ne se considère pas comme un consommateur, et qu'il est conscient d'être « membre du public ». Cette compétence lui permet d' « entrer au mieux dans la relation de communication institution-public »[90]. J. Le Marec propose de sortir de cette structure duelle de base et de s'intéresser à la manière dont les publics perçoivent le rapport à l'institution[91]. Examinons maintenant le discours des bibliothécaires sur ce sujet.

---

[87] Observatoire permanent de la lecture publique à Paris. *Publics : quelles attentes ? Bibliothèques : quelles concurrences* ? Colloque du 24 juin 2004. Paris : BPI/Centre Pompidou, 2005, 82 p.
[88] In Publics : quelles attentes ? p. 16. Op. Cit.
[89] In *Hermès*, 1993, N° 11-12.
[90] In *Repenser la relation du musée à son public* In SCHIELE Bernard, KOSTER Emlyn H. (Dir.), p. 393 -395.Op. Cit.
[91] Public savant, public profane, p.41. Op. Cit.

Droits d'auteur réservés.

2. Le public des bibliothèques : une construction discursive

Le public est l'objet de discours dont on se propose d'extraire les images successives ou concomitantes qu'il a pu revêtir. Il existe en effet diverses désignations pour une même entité « objective » : les destinataires ou la « collectivité de destinataires »[92] de l'activité des bibliothèques. Nous nous proposons d'étudier une partie de la vulgate professionnelle pour examiner comment l'entité 'public' est désignée dans le discours professionnel, quels sont les qualificatifs récurrents ou nouveaux, quelle place elle occupe dans les discours et quels thèmes lui sont associés. Discerne-t-on une évolution dans les appellations et dans les thématiques abordées ?

Nous avons choisi de donner un coup de sonde dans trois ensembles discursifs pour identifier les désignations qui sont privilégiées et le contexte dans lequel elles évoluent.

Le premier corpus est composé de l'étude de l'offre de formation continue de l'Enssib de 2001 à 2007. Le choix de la formation continue se justifie par une raison de forme, car elle est aisément repérable grâce à ses catalogues semestriels, mais surtout par une raison de fond, car elle porte une exigence forte de réactivité, d'adaptation aux besoins des professionnels de terrain, et de prospective, comme en témoignent les éditoriaux successifs.[93] La date de départ de 2001 s'explique par la stabilisation de la structuration de l'offre de formation en quatre rubriques[94] après la fusion de l'Institut de Formation des Bibliothécaires (IFB) et de l'Enssib intervenue en 1999.

Le deuxième corpus est constitué des titres et sous-titres des rubriques *Articles*, *Tour d'horizon* (journées d'étude, colloques, congrès, etc.) et *Critiques* de la revue professionnelle Bulletin des Bibliothécaires Français (BBF)[95] de 1980 à 2007[96]. Les titres sélectionnés devaient contenir l'un des termes suivants : 'public(s)', 'usager(s)', 'lecteur(s)', 'citoyen(s)', 'client(s)', 'consommateur(s)'. Nous sommes bien conscients de la limite de cette recherche, puisque nous échappent tous les articles présentant une réflexion sur la question des publics, sans que le titre ne comporte l'un des mots retenus.

---

[92] Expression utilisée par Christian RUBY. Op. Cit.
[93] « L'offre de stage évolue en permanence pour s'adapter aux problématiques émergentes de la profession » écrit François Dupuigrenet-Desroussilles dans le catalogue du 1er semestre 2001.
[94] L'établissement et son management, les collections et les politiques documentaires, les publics, l'informatique et les nouvelles technologies. La rubrique « Publics » comprend 3 sous-rubriques : « Publics et services », « Formation des usagers », « Publics spécifiques ».
[95] A partir de l'interrogation du moteur de recherche de la version électronique de la revue, et non à partir des N° eux-mêmes, si bien qu'une marge d'erreur est possible.
[96] Jusqu'au N° 5 inclus. Cela représente 184 titres. Cf. Annexe 3, p. 94-98.

Droits d'auteur réservés.

Enfin, pour constituer **le troisième corpus**, il nous a semblé intéressant d'interroger le discours de l'association professionnelle ABF à travers le choix des thèmes des Congrès annuels de 1997 à 2008, ainsi que les intitulés des rencontres de certains d'entre eux.

2.1. La place de la question des publics

Considérons d'abord le sujet du point de vue quantitatif, avant de nous intéresser aux contenus. La place de cette question par rapport aux autres thématiques n'a pu être examinée dans le **corpus BBF** que par l'intermédiaire des **titres des dossiers**. Descendre au niveau des articles eux-mêmes, pour intéressant que ce fût[97], dépassait en effet le cadre de ce mémoire. A partir de 1992 - date à partir de laquelle les six numéros annuels présentent systématiquement un dossier thématique -, 8 titres de dossiers sur les 96 (soit 8%) désignent le public soit de façon générale (publics, usagers, utilisateurs), soit de façon spécifique (étudiants, adolescents, enfants, jeunes)[98]. L'occurrence de cette problématique apparaît de façon régulière avec un nombre identique de dossiers sur le même intervalle de huit années : quatre dossiers de 1992 à 1999 (une année sur deux), puis quatre également de 2000 à 2007, mais concentrés sur les années 2003 à 2006.

Cette problématique occupe donc une place mineure dans les intitulés de dossiers, mais cette place augmente depuis 2003. Il faut bien évidemment nuancer cette « mesure » partielle par le fait qu'un certain nombre de dossiers portant un titre sans référence direct au public, traite de cette question dans des articles (i.e. *Tensions sociales en bibliothèque* (1995), *La démarche qualité* (1998), *Entre offre et demande* (2001), etc.).

L'offre de **formation continue** entre 2001 et 2007[99] montre la place relative de cette thématique : elle est au 4ème et dernier rang (excepté en 2002) après « Collections et politiques documentaires », « Établissement et management », « Informatique et technologies de l'information ». Si la primauté est clairement donnée aux collections, l'offre sur les publics augmente cependant régulièrement depuis 2004 (pic le plus bas)

---

[97] Notons qu'un tel travail a été mené pour les musées, à partir de la revue professionnelle *La lettre de l'OCIM* par Serge Chaumier, professeur à l'Université de Bourgogne, Centre de Recherche sur la culture, les musées et la diffusion des savoirs. Partant de l'hypothèse que le nombre d'articles rend compte d'une préoccupation du milieu professionnel et que *La lettre de l'Ocim* en est un reflet, il apporte une analyse quantitative et thématique des articles consacrés aux publics. L'ensemble des articles sur les publics abordant directement le sujet, représente 15% de l'ensemble des articles publiés. Cette proportion, remarque-t-il, sans être mineure peut cependant paraître faible au regard de l'importance prise par la question, celle-ci étant censé être au centre de l'institution depuis 15 ans, et surtout depuis la récente loi sur les musées. CHAUMIER Serge. Les Publics dans la Lettre de l'OCIM. *La Lettre de l'OCIM*, juillet-août 2005, n° 100, p. 22-29.

[98] **Jeunes** et lecture (1993, t.6), Information, formation des **utilisateurs** (1995, t.1), **Publics**, formation, réseaux (1996, t.6), **Enfants,** lectures et bibliothèques (1999, t.1), Les **adolescents** (2003, t.3), Formation des **usagers** (2005, t.6), Les **étudiants** en bibliothèque (2006, t.2), Connaître les **publics** : enquêtes et statistiques (2006, t.6).

[99] Cf. Annexe 2, p. 91.

Droits d'auteur réservés.

pour atteindre le pic le plus haut, déjà atteint en 2002. Cette augmentation depuis 2004 permet donc de mesurer une évolution de l'attention à la question du public dans ce corpus.

Enfin, on peut lire dans les titres du **Congrès ABF** de 1997 à 2008[100] une présence significative de notre problématique : 6 intitulés de Congrès sur les 12 désignent d'une façon ou d'une autre les publics, qu'ils soient 'citoyens', 'usagers', 'publics' ou 'jeunes'. De 2001 à 2005, un Congrès sur deux titre sur la problématique des publics, et deux Congrès consécutifs y sont consacrés (*Les publics* en 2007, *Les jeunes* en 2008). Par ailleurs, le Congrès du centenaire en 2006 *Demain la bibliothèque* a abordé largement la question des publics en consacrant une session sur *L'élargissement des publics* et quatre ateliers[101].

En conclusion, on peut lire dans ces corpus l'installation d'une préoccupation particulièrement nette depuis 2003/2004, plus appuyée cependant dans les deux derniers corpus que dans le premier. Le discours du BBF se positionnerait davantage sur des axes historiques (importance des collections) que celui de l'ABF et que celui qui transparaît dans l'offre de formation continue de l'Enssib, davantage attentive aux attentes des professionnels.

2.2. Les désignations de la «collectivité de destinataires»

Pour les bibliothécaires, tout individu fait partie du public potentiel puisque la bibliothèque est, comme espace public, accessible à tous (cf. Manifeste de l'Unesco[102] et la Charte des Bibliothèques du Conseil Supérieur des Bibliothèques en 1991[103]). Un public « total » est visé par principe ; dans l'absolu, le non public n'existe pas. Plus sérieusement, la figure rêvée des bibliothécaires est celle du public représentatif de la population dans sa diversité. La réalité étant tout autre, comme le montrent de nombreuses enquêtes, cette figure idéale alimente le leitmotiv toujours actuel d'« élargissement »[104] ou de « diversification » des publics.

---

[100] Cf. Annexe 4, p. 99.
[101] Disponible sur : <http://www.abf.asso.fr/article.php3?id_article=674>. [consulté le 7 mars 2008].
[102] Disponible sur : <http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html>. [consulté le 7 mars 2008].
[103] Disponible sur : <http://enssibal.enssib.fr/autres-sites/csb/csb-char.html>. [consulté le 7 mars 2008].
[104] Session sur « l'élargissement des publics », un des trois thèmes du Congrès ABF 2006 *Demain la bibliothèque*.

Droits d'auteur réservés.

Les différentes appellations du public des bibliothèques que nous allons analyser sont révélatrices de la difficulté de le définir (cf. *supra*), de même qu'elles dénotent les évolutions de l'administration (cf. *infra*), et de la société en général. Ce problème terminologique est constaté depuis longtemps : évoquant déjà en 1995 ce « blanc terminologique », Martine Poulain[105] se demandait s'il ne renvoyait pas « à l'indétermination de la bibliothèque quant au statut des objets qu'elle propose et des missions qu'elle se donne ».

En 2005, Dominique Lahary[106] listait des appellations en précisant le point de vue associé : lecteur (vision culturelle), inscrit (vision administrative), usager (vision administrative avec idéologie du service public), adhérent (vision participative ou appartenancielle), client (vision consumériste). Nous allons reprendre en partie cette liste[107] en l'appliquant à nos trois corpus. Nous étudierons, par ordre décroissant d'usage[108], les termes 'public(s)', 'lecteur(s)', 'usager(s)', 'citoyen(s)', 'client(s)' et 'consommateur(s)', puis d'autres appellations comme 'inscrits', 'non publics' ou 'non usagers', pour terminer par les 'ex-usagers'.

2.2.1. Public(s)

L'offre de formation désigne peu le public dans l'intitulé des stages consacrés à cette problématique (13 appellations dans les 56 intitulés, soit moins de 30%[109]. Dans ces 13, 80% utilisent le terme public(s), contre 20% seulement pour le terme usager(s).

Dans le **BBF,** 73 occurrences placent l'utilisation de ce terme au premier rang (40%) avec une croissance nette de l'utilisation depuis les années 2000[110]. 'Publics' est fréquemment mis en balance dans des énumérations ternaires avec d'autres termes tels que 'collections', 'services', mais aussi 'bibliothécaires' et 'espaces' : C*ollections, services, publics* (2002), C*ollections, publics, bibliothécaires* (1998), *De l'équilibre des publics et collections* (2000), E*spaces, services, publics* (1995). On ne trouve qu'un titre binaire : *Les bibliothécaires face au public* (1996).

[105] In Lectures privées, lectures publiques, p. 33. Op. Cit.
[106] In Publics : quelles attentes, p. 69. Op. Cit.
[107] L'adhérent étant le membre d'une organisation privée, ce terme n'est pas utilisé dans notre corpus.
[108] Nous ne distinguons pas l'usage du singulier de l'usage du pluriel, ce dernier s'étant d'ailleurs plutôt imposé.
[109] Cf. Annexe 2, p. 92-93.
[110] Cf. Annexe 3, p. 94.

Droits d'auteur réservés.

Enfin, sur les six **congrès ABF** concernés par cette thématique, un seul (2007), retient la désignation 'publics'. L'analyse plus fine des titres des sessions et des ateliers de ce congrès corrobore cette utilisation majoritaire du terme 'public(s)' (62%)[111].
L'étude des trois corpus montre sans surprise le poids de cette désignation, due en grande partie à son utilisation sociologique et « générique » dans le monde culturel comme dans celui des politiques publiques. Son emploi relie les bibliothèques à la famille des institutions culturelles.

2.2.2. Lecteur(s)

Le public des bibliothèques s'est longtemps confondu – pour des raisons évidentes – avec les lecteurs. Dans le **BBF** l'utilisation de ce terme dans les titres est en deuxième position[112] avec 58 occurrences (31%). Ce résultat est cependant à nuancer, car il provient de l'utilisation intensive parce qu'inévitable du terme dans les articles traitant de l'histoire et de la sociologie de la lecture, de l'apprentissage de celle-ci, de l'illettrisme, mais aussi du support livre, des animations littéraires et des genres littéraires. En dehors de ces usages obligés, il ne reste que 10 occurrences (7,3%) du terme 'lecteur', associées à la bibliothèque et à ses services, et qui relèvent du choix – délibéré ? – de préférer cette désignation. Autant dire que ce choix se raréfie.
Les intitulés des **Congrès ABF** n'utilisent pas cette dénomination. Nous avons recensé une seule utilisation dans l'intitulé d'un atelier du congrès 2007 consacré aux publics, *Impliquer les lecteurs*. S'agissant des prix littéraires, l'utilisation de ce terme s'imposait.
Quant à **l'offre de formation continue**, elle ne contient pas cette occurrence.
Nous pouvons donc constater qu'en dehors des champs disciplinaires liés à la lecture et au livre, le terme 'lecteurs' tend à être remplacé par celui d' 'usagers'. Cette évolution est consécutive de la transformation de la bibliothèque. Devenue médiathèque, elle n'est plus seulement « la maison du livre », mais aussi d'autres supports pour lesquels 'lecteurs' n'est pas le terme approprié. Cet abandon progressif serait-il également le signe que la bibliothèque se voit, moins qu'auparavant, le lieu de la promotion de la lecture publique ?

[111] Congrès ABF 2007 : publics/public 13 occurrences, usagers/usager 3, les « 13-18 »/adolescents 3, lecteurs 1, les absents 1.
[112] Cf Annexe 3, p. 94.

Droits d'auteur réservés.

2.2.3. Usager(s)

Le terme 'usager' réfère à l'utilisation de l'ensemble des documents sonores et visuels, comme de la totalité des usages sociaux, ludiques, utilitaires et culturels. On remarque parallèlement l'utilisation fréquente du terme *usages* en lieu et place de pratiques.[113] Plus largement, l'usager renvoie à la personne qui utilise un service public (utilisateur), par opposition au client qui utilise les services d'une entreprise privée, et à l'adhérent qui est membre d'une organisation privée. Le terme appartient donc au champ lexical du service public, de l'administration. Cette notion, omniprésente depuis les années 90 au point de parler d'une « société d'usagers »[114], s'inscrit dans le prolongement de la notion d'administrés qu'elle remplace.

La notion d'usager implique une présence répétée : il peut donc être approprié pour un service public tel que la bibliothèque. Les musées peuvent plus difficilement adopter ce terme. On observe cependant que bien des services publics préfèrent utiliser d'autres appellations qui identifient mieux, en la précisant, la nature du service : les services fiscaux parlent des 'contribuables', les musées, des 'visiteurs', le théâtre, des 'spectateurs', la sécurité sociale des 'allocataires'… et il reste des professionnels pour appeler leurs usagers des 'lecteurs', quand bien même ils savent pertinemment qu'ils ne viennent pas forcément pour lire. Une façon de résister à un terme trop général, employé en creux et très administratif ?

Dans les intitulés des **stages de formation** continue, le terme 'usagers' est retenu dans 20% des cas. Le **BBF** présente 42 occurrences (23%), avec une nette augmentation dans la décennie 90[115], laquelle vu en effet se développer une administration de « service ». L'augmentation de l'utilisation du terme est également liée à l'avènement de la « société de l'information », qui pose la question du droit des usagers – notamment celle du droit d'accès à l'information (3 occurrences en 2001 et 2005).

De son côté, l'**ABF** utilise deux fois sur six le terme 'usagers' dans ses titres de congrès, incluant la thématique du droit des usagers : *Information et lecture : droits de l'usager et service public* (2001), *Droits des bibliothèques et droits des usagers* (2005).

---

[113] Cf. MARESCA Bruno [et al.]. Les Bibliothèques municipales après le tournant Internet : attractivité, fréquentation et devenir. Op. Cit. POISSENOT Claude, RANJARD Sophie. Usages des bibliothèques, approche sociologique et méthodologique d'enquête. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2005.

[114] CHAUVIERES Michel, GODBOUT Jacques T. (Dir.). *Les usagers entre marché et citoyenneté*. Paris : L'Harmattan, 1992, 332 p. (Logiques sociales).

[115] Cf. Annexe, op. Cit.

Droits d'auteur réservés.

En conclusion, le terme ‘usager(s)’ s’installe dans le discours des bibliothécaires, particulièrement depuis les années 90, sans être toutefois envahissant. Cette retenue traduit sans doute une hésitation quant à un emploi généralisé.

2.2.4. Citoyen(s)

Si le terme ‘public’ renvoie à une dimension culturelle et sociologique, et le terme ‘usager’ à une dimension administrative ou de service public, le terme ‘citoyen’ réfère à la dimension du politique. On constate l’absence de ce terme dans **l’offre de formation continue**, et la faiblesse de son occurrence (7, soit 4%) dans le corpus **BBF**, où il est utilisé dans des titres engagés, qui témoignent de prises de positions : la réaction des bibliothèques face à l’extrême droite (*Aux armes citoyens ! les bibliothèques publiques face à l’extrême droite*, 2004), les enjeux d’information et de formation (*Information et démocratie : formons nos citoyens !* en 2005 ; *Les médias, les citoyens et la chose publique dans la « société de l’information » en 2003 ; Information du citoyen en bibliothèque* en 2003 ; *De la diffusion de la littérature et des savoirs à la formation du citoyen au 19ème siècle* en 2000) et l‘illettrisme (*Illettrisme : de l’enjeu social à l’enjeu citoyen* en 1999). Cette utilisation faible – mais engagée – contraste avec celle de l’**ABF** qui y recourt pour l’intitulé de deux congrès[116]. On peut voir là la traduction du souci militant de l’association.

2.2.5. Consommateur(s) / Client(s)

Ces deux vocables renvoient au domaine marchand. Ils désignent celui qui se porte acquéreur d’un bien ou d’un service. Le glissement du terme ‘usager’ à celui de ‘client’ – on trouve parfois ‘client-usager’ – est effectif dans d’autres services publics (comme la Poste) ou institutions culturelles (certains musées), mais l’emploi du second reste très rare dans le monde des bibliothèques. Il semble inopportun, frappé d’interdit, comme le résume cette phrase : « La notion de client semble rabaisser l’utilisateur de nos services au rang d’objet manipulable »[117]. Les échanges suscités, lors du débat organisé par l’Enssib dans le cadre du Salon du livre en 2003, par une phrase de Thierry Grognier

[116] Bibliothèques et citoyenneté (1997), Le citoyen européen et les bibliothèques (2003).
[117] ANNEZER Jean-Claude. Les usagers du service public. *Bulletin d’informations*, octobre 2001, n°192, p. 65.

Droits d’auteur réservés.

affirmant que les usagers se comportaient comme des clients[118], témoignent du caractère tabou de ce vocable.

L'absence d'utilisation de ces deux termes dans les deux corpus **formation continue** et **congrès ABF** ainsi que la réticence à les utiliser dans les titres du **BBF** corroborent ce constat. On ne compte que trois articles[119] comportant le terme 'client'. Deux articles portent sur le Canada et la Grande-Bretagne, où l'on n'hésite pas à utiliser les mots 'clients' et 'services à la clientèle' – parfois même à propos de services gratuits !

Le terme 'consommateur' est tout autant proscrit. La seule occurrence du terme dans le **BBF** date de 2005 avec un article de Dominique Peignet au titre significatif : « *La bibliothèque peut-elle survivre à ses consommateurs ?* ». L'auteur cherche justement à montrer que la bibliothèque est aussi un espace de consommation de biens culturels marchands, dans un environnement économique et commercial nouveau qui tend à banaliser les biens et services culturels et de loisirs. Il suggère que la bibliothèque, au lieu de déplorer le consumérisme, en explore les significations pour élargir son public.

La réticence à l'usage du mot 'client' n'empêche cependant pas l'intérêt pour l'approche marketing. C'est l'avis d'une professionnelle des bibliothèques, Marielle de Miribel, qui pense que l'approche marketing a le mérite de réévaluer les relations avec les publics, d'analyser les besoins et de prendre en considération l'usager. Cette approche, dit-elle, si elle ne relève pas d'une voie unique, n'a-t-elle pas le mérite d'ancrer le rapport aux publics dans un savoir-faire ? D'autre part, la figure du consommateur permet de ne pas se dispenser du public, de ne pas le traiter en « tiers exclu » et de le remettre au centre de l'institution ou du moins « au plus près »[120]. Pour autant, le monde des bibliothèques ne semble pas prêt à substituer le mot 'client' au mot 'usager', « préférant clairement l'usager-citoyen au client-roi »[121].

A côté des cinq vocables que nous venons d'étudier, s'ajoutent trois sous-catégories dont nous avons voulu vérifier la présence dans notre corpus, car elles sont largement

[118] NILLUS Claire. Client ou usager ? *Livres Hebdo*, n°508, 4 avril 2003, p. 84-85.
[119] La Bristish Library et les services proposés aux clients étrangers (1996), Le client, la mouffette et le bibliothécaire (1996), Usagers ou clients ? (titre du livre de Bertrand de Quatrebarbes, 1999)
[120] Claude FOURTEAU (Dir.). *Les institutions au plus près du public*. Paris : La Documentation française, 2002, 279 p. (Louvre Conférences et Colloques).
[121] POIROT Albert. Le droit des usagers. Congrès ABF (2005, Grenoble). *Droit des bibliothèques, droit des usagers* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.abf.asso.fr/article.php3?id_article=545#5>. [Consulté le 7 mars 2008].

Droits d'auteur réservés.

utilisées dans les enquêtes menées sur les publics : il s'agit des 'inscrits', des 'non publics' ou 'non usagers', et des 'ex-usagers'.

2.2.6. Inscrit(s)

Le public s'est longtemps confondu avec les inscrits. Ceux-ci, en se conformant à la vocation initiale d'un lieu de prêt, « légitiment » de ce fait le travail des bibliothécaires, ainsi que le constate Bruno Maresca : « Longtemps, seuls les inscrits ont constitué les « vrais » usagers, dans la mesure où eux seuls valorisaient concrètement les collections par leur démarche d'emprunt »[122]. Martine Burgos complète ainsi cette idée[123] : « Les non inscrits sont comme un déni, en apparence, de l'importance de l'institution ». Cette conception normative et restrictive du public est en œuvre dans les rapports d'Etat demandés par la Direction du Livre et de la Lecture jusqu'en 2003. C'est l'enquête commanditée par la DLL en 1997[124] qui introduit la distinction entre inscrits et non inscrits. En suggérant que la place des inscrits pourrait devenir minoritaire dans la fréquentation des bibliothèques, la dernière enquête du Crédoc tranche définitivement la question : le public ne sera plus défini par le seul critère de l'inscription, tant les usages se sont diversifiés.

La sous catégorie 'inscrit', qui divise le public selon un critère administratif, est cependant peu présente, puisque dans notre corpus seule **l'offre de formation** l'utilise dans l'intitulé d'un stage en 2002 sur la connaissance et l'accueil des non inscrits.

2.2.7. Non public(s) / non usager(s)

Les acteurs politiques et culturels se sont largement appropriés cette notion, dès les années 70, comme nous l'avons vu précédemment. La variante 'non usager(s)' est largement retenue dans les enquêtes DLL de 1997 et 2005. Qu'en est-il du discours des bibliothécaires ?

« Les non publics requièrent une attention particulière de la part des professionnels » : cette phrase d'Yves Alix, extraite de l'éditorial du dossier *Connaître les publics*[125], semble montrer que la rhétorique du non public reste présente aujourd'hui. On relève

[122] MARESCA Bruno [et al.]. Les Bibliothèques municipales après le tournant Internet : attractivité, fréquentation et devenir, p.28. Op. Cit.
[123] BURGOS Martine. L'expression des usagers. Congrès ABF (2005, Grenoble) [en ligne]. Disponible sur : <http://www.abf.asso.fr/article.php3?id_article=545#5>. [Consulté le 7 mars 2008].
[124] BERTRAND Anne-Marie, BURGOS Martine, POISSENOT Claude [et al.]. *Les bibliothèques municipales et leurs publics : pratiques ordinaires de la culture*. Paris : BPI/Centre Pompidou, 2001, 286 p. (Etudes et recherche).
[125] Connaître les publics. Dossier. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2006, n°6, p.1.

Droits d'auteur réservés.

cependant peu d'occurrences dans les titres du **BBF** (une seule fois 'non publics' en 2005, deux fois 'non usagers' en 1998), et aucune occurrence dans les intitulés des congrès **ABF**, et dans l'**offre de formation**. Cette notion paraît ainsi s'effacer dans le discours, probablement du fait que cette catégorisation hiérarchisante est de moins en moins opérante. Comment, en effet, cerner le non public ? Recouvre-t-il les personnes qui ne viennent jamais physiquement dans les lieux ? L'enquête 2005 du Crédoc montre la limite de la définition par la seule fréquentation, avec le phénomène des « usagers indirects » qui créent un « public invisible »[126].

La césure public / non public se révélant trop dichotomique, on peut recourir au vocable des 'absents' utilisé par exemple par Claude Poissenot[127] (1993) et par Anne-Marie Bertrand dans un article (2003)[128] puis dans son intervention au Congrès ABF[129] de 2007. Pour sortir de la rhétorique des non publics ou usagers, Anne-Marie Bertrand propose de se pencher davantage sur les « Ex », dont l'existence nombreuse pose la question de la fidélisation des publics.

2.2.8. Ex-usager(s)

L'expression 'ex-usagers' apparaît dans l'enquête DLL de 1997, avant d'être reprise dans celle de 2005. Le suffixe « ex » témoigne d'un divorce entre l'institution et son public. Anne-Marie Bertrand questionne ainsi la profession lors du dernier Congrès ABF : « Si on se persuadait que ces 37% [ceux qui ont déjà fréquenté une bibliothèque mais ne fréquentent plus] sont eux aussi un défi démocratique ? ». L'absence d'occurrence dans nos trois corpus pourrait montrer que pour l'instant cette expression reste l'apanage des sociologues.

En résumé, le discours professionnel, tel qu'il apparaît dans nos trois corpus, montre qu'après les années 80 qui ont vu prévaloir la partition entre 'public(s)' et 'lecteurs', les années 90 introduisent le vocable d' 'usagers' qui cohabite avec celui de 'publics'. Ces derniers s'enrichissent parfois du préfixe 'ex' ou de l'adverbe 'non', signe de la

[126] MARESCA Bruno [et al.]. Les Bibliothèques municipales après le tournant Internet : attractivité, fréquentation et devenir, p.32. Op. Cit.
[127] POISSENOT Claude. Les raisons de l'absence. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1993, t. 38, n°6, p. 15-27.
[128] Le peuple, le non public et le bon public : les publics des bibliothèques et leurs représentations chez les bibliothécaires. In DONNAT Olivier, TOLILA Paul. *Les publics de la culture*. Op. Cit.
[129] BERTRAND Anne-Marie. Publics présents, publics absents. In Congrès ABF (2007, Nantes). *Les Publics* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.abf.asso.fr/IMG/pdf/S3.2%20Bertrand.pdf.>. [Consulté le 7 mars 2008].

Droits d'auteur réservés.

difficulté à désigner le destinataire des services de la bibliothèque[130]. Creuser ce travail dans des recherches plus approfondies serait intéressant pour vérifier ces premiers éléments d'analyse.

Pour l'heure, nous nous contenterons d'étudier les thématiques liées aux deux vocables les plus couramment utilisés.

2.3. Les thèmes associés

L'analyse du corpus fait émerger trois grandes thématiques : la connaissance des publics, les publics spécifiques et les services aux usagers – en particulier la formation des usagers.

2.3.1. La connaissance des publics

Entité construite par la sociologie, le public se donne à l'observation et fait l'objet d'enquêtes variées. Il était donc prévisible de constater que c'est autour de la connaissance des publics que se concentrent un nombre important d'articles, d'offres de formation et de sessions dans les congrès. « Mieux connaître » les usagers – et les non usagers – semble être depuis quelques années le mot d'ordre récurrent, devenu même objectif national si l'on se réfère aux deux enquêtes commanditées par la DLL en 1997 et en 2005. De nombreuses enquêtes ponctuelles sont commanditées ici par une ville, là par un département. Plus rare est la notion d'*observatoire*, qui cherche à installer dans la durée des pratiques d'enquête et d'analyse de public[131]. Ces enquêtes, qui débouchent sur des « analyses du public », sont principalement sous-tendues par l'idée de rendre « plus fréquentables » les bibliothèques, la perception de la baisse de fréquentation étant généralement ressentie douloureusement par les professionnels depuis plusieurs années. C'est d'ailleurs la baisse des taux d'inscrits depuis 1999 qui a justifié en partie la commande de la DLL de l'enquête du Crédoc.

L'analyse des rencontres du Congrès **ABF** 2007 sur *Les publics* montre l'importance donnée à la connaissance des publics, puisque deux sessions sur les cinq étaient consacrées aux restitutions d'enquêtes de publics.

[130] Sans compter que parfois, la quasi équivalence des termes ne vient que du souci d'éviter leur répétition.
[131] Observatoire départemental du livre et de la lecture en Seine St-Denis.

Droits d'auteur réservés.

Parmi l'offre de formation, les enquêtes (outils et méthodes) sont le troisième thème le plus proposé – annuellement depuis 2004.

Enfin, les titres des articles du **BBF** montrent que cette préoccupation de la connaissance, de l'observation, de l'étude, est présente avec les trois vocables[132] – 'lecteurs', 'usagers', et surtout 'publics' dès les années 80 (6 occurrences). Elle se confirme nettement dans les années 90 (15 occurrences) pour s'installer dans les années 2000 (9 occurrences). Cette thématique a par ailleurs fait l'objet en 2006 d'un dossier intitulé *Connaître les publics : enquêtes et statistiques.*

Dans la continuité de cette thématique de la connaissance des publics, celle des publics *spécifiques* est très présente également.

2.3.1. Les publics spécifiques

Le terme ' public' est en effet souvent accompagné de la distinction entre des catégories de publics : publics jeunes, publics handicapés, précaires, défavorisés… Les adolescents sont un des publics sur lequel se focalise, depuis des années, l'attention des bibliothécaires, tout comme les 'publics empêchés'[133], 'éloignés'[134], 'en difficulté'.

Les Congrès **ABF** proposent régulièrement des ateliers sur les publics spécifiques : un atelier en 2001[135], un atelier en 2006[136], quatre ateliers/rencontres sur dix en 2007[137].

Dans **l'offre de formation continue**, les publics spécifiques font l'objet d'une sous-rubrique (18% de l'offre), ce qui témoigne de l'importance de ce sujet. Il s'agit par ordre décroissant des publics 'empêchés', des scolaires, des handicapés, des personnes âgées.

Dans le corpus **BBF**, quatre dossiers sur les huit concernent des publics spécifiques : étudiants (2006), adolescents (2003), enfants (1999), jeunes (1993). On constate la même tendance dans les titres : les 'lecteurs spécifiques' sont le plus souvent les enfants et les jeunes ; les 'publics spécifiques' représentent une thématique largement traitée. La dénomination 'usagers' sert à spécifier la catégorie de l'âge (jeunes, étudiants), mais surtout à distinguer les usagers d'un support ou d'un service (site web par exemple).

---

[132] Lecteurs (6), publics (15), usagers (9).
[133] Les publics « empêchés » sont les détenus, les personnes âgées, hospitalisés ou handicapés, etc.
[134] Eloignement physique (population carcérale, handicapés, éloignement géographique) et éloignement culturel et symbolique marqué par le désintérêt et le rejet.
[135] P*ublics empêchés*.
[136] *Les jeunes et la bibliothèque : une place introuvable*.
[137] *Et les « 13-18 » ? ; Publics des établissements pénitentiaires ; Publics empêchés : handicap et publics défavorisés ; BU : des publics « non classiques »* ?

Droits d'auteur réservés.

2.3.2. Les services aux usagers

On entend par « services au(x) usager(s) » tout ce qui relève du domaine de la relation au public, par exemple l'accueil individuel et l'orientation aux bureaux de renseignements, l'accueil des groupes, les actions culturelles, les activités de médiation, etc.

L'offre de formation continue consacre 2 de ses 3 rubriques aux services. La première, « Publics et services » (64% des stages), permet d'aborder le service au public en général ou des services particuliers : le palmarès revient à la politique culturelle programmée régulièrement (notamment les stages sur les expositions). Il est également question de l'évaluation des services. L'évaluation de la satisfaction du public apparaît en 2007. La communication et le marketing sont prises en compte irrégulièrement. Les services dédiés (service pédagogique, service des publics) ont fait l'objet de propositions en 2003 et 2004, sans reprise ultérieure. La deuxième rubrique concerne « la formation des usagers » (18% des stages).

Dans le BBF, le thème du service n'apparaît qu'une seule fois (2001) avec la désignation 'lecteur'[138], une seule fois également dans l'expression « les relations de service » (1994) avec le vocable 'usager', mais une dizaine de titres désignent un service spécifique. On trouve 3 occurrences du mot 'public' dans l'expression « service(s) au(x) public(s) » (1997 à 2006).

Nous avons voulu voir si la thématique de la médiation était toujours aussi présente dans les discours aujourd'hui que dans les années 90. Cette notion polysémique, largement « impensée »[139]en bibliothèque et pourtant essentielle, ne peut être ici qu'effleurée. Elle ouvre en effet un autre champ de complexité qui, étudié par des professionnels tels qu'Anne Kupiec[140], Sandrine Leturcq, Olivier Chourrot, reste d'actualité, comme le démontre le débat publié dans le dernier numéro de l'année 2007 du BBF[141].

Un seul stage retenant le vocable médiation[142] est proposé par **l'offre de formation continue**. Notre interrogation du corpus **BBF** avec les vocables 'publics', 'usagers', 'lecteurs'… ne faisant pas ressortir d'expression contenant le mot 'médiation', nous avons fait l'hypothèse que ce mot renvoyait à une thématique à part entière. Nous avons

[138] Il s'agit de la reproduction à la demande.
[139] CHOURROT Olivier. Le bibliothécaire est-il un médiateur ? *Bulletin des Bibliothèques de France,* 2007, t. 52, n°6, p. 67-71.
[140] KUPIEC Anne. Médiation du livre, médiation en bibliothèque. In CABANNES Viviane et POULAIN Martine (Dir.). *L'action culturelle en bibliothèque***.** Op. Cit. LETURCQ Sandrine. *Les médiateurs en bibliothèque*. Op. Cit.
[141] Débat alimenté par les articles d'Olivier Chourrot précité ainsi que celui d'Abdelwahed Allouche.
[142] Patrimoine et médiation : comment travailler avec les publics (2005).

Droits d'auteur réservés.

alors interrogé le moteur de recherche de la revue[143] avec le terme 'médiation(s)' dans le titre, pour ne relever que 11 occurrences – avec une première apparition en 1991.

On ne trouve pas non plus de trace de ce vocable dans les titres des Congrès **ABF** ou de leurs sessions – y compris dans celui qui était consacré aux Publics en 2007. Ce terme n'est donc pas (ou plus ?) aussi « revendiqué » dans le monde de la lecture publique qu'il ne l'est dans le monde muséal[144], même si des activités en bibliothèque en relèvent. C'est la référence aux services qui prédomine dans les discours de bibliothécaires.

Nous dressons le même constat concernant la thématique de l' 'accueil'[145]. Tandis que les années 90 ont vu une réaffirmation des fonctions d'accueil, avec des offres de formation qui fleurissaient, seuls 3 stages sur l'accueil sont proposés entre 2001 et 2007. C'est relativement peu, comparé aux 8 stages – chiffre record – proposés sur la formation des usagers.

Selon la même méthode, notre interrogation du corpus **BBF** avec les vocables 'publics', 'usagers', etc. ne faisant pas ressortir le mot 'accueil', nous avons interrogé le moteur de recherche avec le terme 'accueil' dans le titre, pour un résultat également modeste, avec 10 occurrences et une première apparition en 1990. Enfin, le Congrès **ABF** de 2003, *Citoyen européen et les bibliothèques*, avait programmé un atelier sur l'accueil.

C'est le thème de la formation qui est le plus abordé. Parmi les 8 thèmes des dossiers **BBF** consacrés aux publics**,** 3 y sont consacrés[146]. Les titres des articles sur cette thématique concernent surtout les vocables 'usager' (5 occurrences de 1999 à 2007), 'citoyen' (2 occurrences 2000 et 2005) et 'public' (1 occurrence en 1999).

Les Congrès **ABF** abordent le sujet par des questionnements, avec la désignation 'usager' : *Faut-il former l'usager* ? (atelier en 2007) et *Former l'usager aux outils des bibliothécaires et réciproquement ?* (atelier en 2006). Concernant **l'offre de formation continue**, nous avons vu que ce thème est jugé suffisamment important pour alimenter une sous-rubrique, « la formation des usagers ».

---

[143] Interrogation réalisée avant la sortie du N° 6 du BBF 2007 qui publie un débat « Retours sur la médiation » avec 2 articles signés Olivier Chourrot et Abdelwahed Allouche. Op. Cit.

[144] CAILLET Elisabeth. *A l'approche du musée, la médiation culturelle*. Lyon : PUL, 1995, 306 p. (Muséologies).Le rapport de recherche bibliographique 2004 du DESS Ingénierie documentaire d'Adeline LUGEZ est très complet. LUGEZ Adeline. *La médiation dans les musées en France*. Disponible sur : <http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/dessid/rrblugez.pdf>. [Consulté le 7 mars 2008]. Mais notons aussi l'existence de l'association *Médiation culturelle en Rhône-Alpes* qui vient de rédiger une charte de la médiation culturelle. Disponible sur : < http://mediationculturelle.free.fr/>. [Consulté le 7 mars 2008].

[145] Notion sur laquelle Anne-Marie Bertrand revient régulièrement dans ses interventions : au Salon du livre en 2003 *Apprendre à accueillir* dans une « nouvelle société individualiste de masse », et au congrès ABF en 2007 *Accueillir les absents.*

[146] *Formation des usagers* (2005), *Publics, formation, réseaux* (1996), *Information, formation des utilisateurs* (1995).

Droits d'auteur réservés.

En conclusion, la thématique de la formation prédomine parmi une variété d'offres de services. Elle est davantage associée à la dénomination 'usagers' ; nous verrons pourquoi ultérieurement. La quasi absence des thématiques de l'accueil et de la médiation peut surprendre. Peut-être en parle-t-on sous d'autres formes. La « participation des usagers » serait-elle une de celle-ci ? Ce nouveau paradigme de la relation à l'usager, considéré comme partie prenante et acteur du service public, semble s'introduire dans le discours professionnel. Annonce-t-il le passage, dans la relation à l'usager, de la prescription au partenariat ?

2.3.3. Le public co-créateur ou l'usager partenaire

De nombreuses déclarations dénotent cette volonté de modifier la relation à l'usager, parallèlement à l'évolution des pratiques sociales et culturelles. L'affirmation d'un citoyen qui veut participer semble un nouveau paradigme[147]. Olivier Galland[148] parle d'un « nouveau rapport à la culture », dans lequel les publics « ne veulent plus être les réceptacles passifs d'une offre culturelle décidée et construite en dehors d'eux ». Pour Jean-Louis Biard, membre du Conseil d'administration de L'Observatoire des politiques culturelles et ancien Directeur des affaires culturelles[149], l'association des usagers sera de plus en plus importante, et l'institution culturelle comme lieu de forum et de « débats citoyens » sera davantage pris en compte dans les projets politiques (cf. p.25). L'implication des publics en amont des projets culturels est, par exemple, un leitmotiv dans le discours de l'association Médiation culturelle Rhône-Alpes[150]. Pour la présidente de cette association, Cécilia de Varine, « L'avenir de la culture ne peut se concevoir sans la participation des populations »[151]. Celle-ci s'inscrit dans l'histoire de la « muséologie participative », laquelle associe le public à la conception et à la production des expositions. Serge Chaumier[152] montre comment les écomusées, à travers des comités d'usagers, tendent « moins à s'adresser à un public qu'à exprimer l'action d'une population ». Cette réflexion renvoie au mouvement hérité de l'éducation populaire,

[147] Est-il si nouveau ? Le principe de co-construction de la culture a déjà été appliqué dans les musées sous le terme de « muséologie participative ». Cf. EIDELMAN Jacqueline [et al.]. *La Place des publics*, p. 21. Op. Cit.
[148] In DONNAT Olivier, TOLILA Paul (Dir.). *Les Publics de la culture*, p. 100. Op. Cit.
[149] Venu à l'Enssib dans le cadre de l'unité d'enseignement « Action publique et territoire » le 18/12/07.
[150] Créée en 1999, elle rassemble les professionnels de la médiation culturelle de musées, centres d'art, artothèques et sites patrimoniaux. Disponible sur : < http://mediationculturelle.free.fr>. [Consulté le 10 mars 2008].
[151] Editorial du site web de l'association, 3 mai 2007.
[152] CHAUMIER Serge. Le public, acteur de la production d'exposition ? Un modèle écartelé entre enthousiasme et réticences. In EIDELMAN Jacqueline [et al.]. *La place des publics*, p. 239. Op. Cit.

Droits d'auteur réservés.

pour lequel la participation des populations est essentielle. Cette courte digression sur les écomusées permet de relativiser la « nouveauté » du propos.

La modification actuelle du regard construit néanmoins une figure du public « (inter)actif » ou « participatif » qui postule le passage d'un public muet à un public participatif. L'utilisation de plus en plus fréquente des expressions « public partenaire » et « public co-créateur » est à rapprocher du phénomène de mode des « dispositifs participatifs »[153] et de l'évolution de l'administration que nous allons analyser plus loin. Le développement de ce qu'on appelle le « web 2.0 », qui facilite l'appropriation et la mise en relation des contenus du web par les internautes eux-mêmes, est un symptôme de cette promotion de la participation. Le sujet du mémoire d'étude du Diplôme de conservateur des bibliothèques de Xavier Galaup en 2007[154] est significatif – tout en restant isolé – de l'entrée dans les bibliothèques de l'idée d'associer le public au processus d'élaboration des produits qui lui sont destinés.

C'est dans le corpus **ABF** qu'il est fait le plus place à ce « nouveau » discours. Dès 2001, au Congrès sur *Les droits de l'usager et le service public*, une intervention de R. Rizzardo (Observatoire des Politiques Culturelles) évoquait « l'usager partenaire ? »[155]. Au Congrès 2005, une session est consacrée à *L'expression des usagers*, avec les interventions de la médiatrice de la BPI d'alors (Sophie Daix) et de Martine Burgos, laquelle constatait que les usagers bénéficiaient de très peu d'espaces d'expression. Le Congrès ABF 2006 proposait un atelier *Former l'usager aux outils des bibliothécaires <u>et réciproquement</u> ?* Enfin, le Congrès 2007 s'est interrogé sur la place de l'usager dans deux ateliers : *L'usager acteur* et *Impliquer le lecteur*.

La **formation continue** a proposé en 2005 un stage pouvant entrer dans cette perspective : *Patrimoine et médiation : comment travailler avec les publics.*

Dans les titres du **BBF** enfin, il est certes question de répondre aux attentes du public et d'enquêter sur sa satisfaction (1996, 2000, 2004), ou encore de s'interroger sur la place qu'il peut occuper[156]. Mais il faut consulter plus précisément les titres comprenant le terme 'usagers' pour voir davantage apparaître la prise en compte de sa participation.

---

[153] LE MAREC Joëlle. Muséologie participative, évaluation, prise en compte des publics : la parole introuvable. In EIDELMAN Jacqueline [et al.]. *La Place des publics*, p. 251. Op. Cit.

[154] GALAUP Xavier. *L'usager co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires.* Mémoire DCB. Villeurbanne : [s. n.], 2007, 110 p. [en ligne]. Disponible sur : <http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/galaup-dcb15.pdf>. [Consulté le 8 mars 2008].

[155] RIZZARDO René. Situer les questions auxquelles vous êtes confrontés. *Bulletin d'informations*, 2001, n° 192, p. 40-44.

[156] *Quelle place pour le public* ? 2006.

Droits d'auteur réservés.

Celle-ci renvoie à l'usage du web 2.0 (*Folksonomies : les usagers indexent le web*) mais pas seulement : *Les étudiants à la bibliothèque de Caen : des usagers actifs ?* (2006) ; *Ouvrir un espace d'intervention aux usagers* (2003).

2.3.4. Synthèse

En conclusion, il existe un accroissement, certes relatif[157], de la question des publics dans notre corpus à partir des années 2002-2003. L'utilisation abondante du pluriel laisse à penser que la « collectivité de destinataires » n'est définitivement plus considérée comme un bloc monolithique mais comme un ensemble composite, formé de catégories qu'on s'efforce toujours de mieux connaître et de distinguer (publics spécifiques). On a constaté la diminution de la référence au 'lecteur'.

Si le terme 'Public' se maintient, c'est peut-être moyennant une modification de son contenu. Son approche théorique laisserait place à une conception multiple, diversifiée et pragmatique. Serait-ce le signe de l'érosion d'une conception politique ? Notre analyse touche ici ses limites : si l'approche choisie a permis de mettre à jour des perceptions différenciées et évolutives, un travail minutieux au-delà des analyses lexicologiques et des corpus étudiés permettrait seul de confirmer ou d'infirmer cette hypothèse. Les termes 'public(s)' et 'usager(s)' cohabitent sans qu'il n'y ait, pour l'instant, de glissement d'un terme à l'autre. S'ils ne sont pas clairement réductibles à une thématique spécifique, on voit cependant poindre certains usages propres : les thèmes du droit et des services sont davantage réservés au vocable 'usager(s)', tandis que les démarches d'enquête et d'observation s'attachant à distinguer des catégories recourent davantage au vocable 'public(s)'.

Le thème le plus récurrent est celui de la connaissance du public, porté par l'interrogation constante, posée dès 1990 dans une journée d'étude à l'ENSB : *L'usager, cet inconnu ?* Il s'agit d'appréhender la diversité des publics pour créer des services appropriés (la formation notamment). On s'est étonné de la quasi absence de thématiques telles que l'accueil et la médiation. De même, nous n'avons pas relevé de titres relatifs à la personnalisation des services ou à la « politique des publics ». Finalement, seule l'émergence du thème de l'usager co-créateur/acteur serait une – relative – nouveauté, qui pourrait insuffler une nouvelle dynamique à l'institution.

[157] On aurait pu s'attendre à ce que le sujet prenne davantage d'ampleur.

Droits d'auteur réservés.

3. De l'âge du service à une réorganisation fonctionnelle ?

Nous nous proposons à présent de poser quelques jalons concernant le modèle désormais prédominant des « services aux usagers », tel qu'il fut introduit dans la sphère des bibliothèques par la réflexion de Bertrand Calenge. Sans doute reste-t-il une nouvelle étape à franchir, qui consisterait à articuler ce modèle à une organisation de service (au sens fonctionnel), afin que « le temps des publics » se traduise par une réflexion stratégique portée par des services *ad hoc*. On passerait ainsi d'une période centrée sur la connaissance des publics et le développement des services au public, à une phase où le public deviendrait le principe organisateur de l'activité des bibliothèques.

3.1. Evolution du modèle de service

La réflexion de Philippe Zarifian, professeur de sociologie, et de Jean Gadrey[158], professeur d'économie, qui ont tous deux travaillé sur la question de l'ère du service, peut nous aider à expliciter l'évolution à l'œuvre dans les bibliothèques. Ils expliquent dans leur ouvrage comment la figure de l'usager, en devenant centrale dans le monde économique, s'est modifiée en réintégrant le monde administratif. La modernisation de l'Etat a pris dans les années 90 un nouveau visage, celui du « service aux usagers ». Formation à l'accueil, enquêtes de satisfaction, chartes qualité, médiateurs… sont autant d'innovations visant à rapprocher fonctionnaires et usagers. La « relation de service » est devenue alors une référence obligée. Un exemple de cette évolution est, à la BPI, la création de la fonction de médiatrice en 2003 au sein du service accueil des publics. Cette nouvelle fonction participe à la prise en compte de la démarche qualité en traitant les réclamations des usagers. La certification Marianne[159] obtenue en janvier 2008 par l'établissement conduit également à mettre davantage l'accent sur l'accueil des publics.
Cependant, la notion de service, avant de devenir omniprésente – au risque de se banaliser ? – dans le secteur marchand, a d'abord été associée au service public et aux principes de citoyenneté, d'égalité d'accès ou de solidarité. Toutefois, dans l'approche

[158] GADREY Jean, ZARIFIAN Philippe. *L'émergence d'un modèle du service : enjeux et réalités*. Rueil-Malmaison : Ed. liaisons, 2001, 162 p.

[159] La Charte Marianne a été créée en 1982. Disponible sur : <http://www.thematiques.modernisation.gouv.fr/chantiers/234_58.html>. [Consulté le 10 mars 2008].

Droits d'auteur réservés.

des services publics, le citoyen est considéré comme un usager abstrait, certes détenteur de droits et apte à s'exprimer au nom de ceux-ci, mais qui n'intervient que très indirectement - et *a posteriori*, de manière réparatrice - dans la définition des services qui lui sont offerts. Le fonctionnaire parle « au nom » des usagers, mais les usagers concrets ont finalement peu de choses à dire, ce qui les place dans une situation fondamentalement passive. Les services publics reposent sur l'édiction de règles abstraites, valables pour tous, qui ne tiennent pas compte de la grande diversité des publics.

Suite à ce détour par le secteur marchand, la notion de service, en pénétrant à nouveau dans le secteur public, s'est transformée. Elle reconnaît un rôle beaucoup plus fort qu'avant aux usagers, qui deviennent des acteurs directs, et avec qui des relations s'instaurent. Ce détour a permis également de prendre conscience de la nécessité de mieux connaître les situations singulières des usagers, sans abandonner pour autant le souci de se référer aux principes républicains. Ce faisant, la notion de service quitte le champ du citoyen, donc du politique. C'est, conclut le sociologue, toute l'ambivalence de la période actuelle, qui voit l'émergence de ce « modèle du service ».

La prise en compte de l'usager dans son rôle de « coproducteur » est à replacer dans ce contexte d'évolution de l'administration marqué, depuis les années 90, par le passage de la notion de consommateur-récepteur à celle de client-émetteur[160], tel qu'on l'observe dans le secteur marchand. Dans celui-ci, les discours sur le rapport de proximité client/entreprise, sur la co-construction de l'offre, sur la personnalisation des services et sur le client/usager acteur, construisent une nouvelle rhétorique que nous commençons à trouver dans des termes proches dans les bibliothèques[161].

3.2. Des « services aux publics » aux services « des » publics

Certains bibliothécaires ont pris rapidement conscience de ces évolutions. « Faire du service » est l'injonction de Bertrand Calenge en 1996 dans son livre *Accueillir*,

[160] On remarque l'évolution des appellations du consommateur au client dans les années 2000. Cf. PERRONET Alexandra. *Le client coproducteur dans l'entreprise étendue*. [En ligne]. Disponible sur : < http://w3.aislf.univ-tlse2.fr/gtsc/DOCS_SOCIO/FINITO_PDF/Perronet.pdf>. [Consulté le 7 mars 2008].

[161] Ce processus participatif, ce rôle actif donné au consommateur (ou client acteur) est facilité par des techniques marketing qui visent à créer une adhésion. En participant de plus en plus à la conception, à la définition et à la production des services l'idée est aussi de fabriquer « un consommateur intégré ». Cette stratégie qui consiste à placer le client au cœur de l'organisation n'est donc pas automatiquement synonyme d'une plus grande démocratie. Elle sert aussi de variable d'ajustement.

Droits d'auteur réservés.

orienter, *informer*, pour inciter les bibliothèques à passer du processus de production-distribution au processus de service. Cette dimension de service implique de partir des besoins du public et de construire avec l'utilisateur. La volonté de placer l'usager, ses comportements et ses attentes au cœur de l'évolution des services abolit la seule référence à l'institution sacralisée. D'autres professionnels tel que Olivier Chourrot, responsable du Pôle Services aux publics de la BPI de 2003 à 2007, ont confirmé ce point de vue : « Définir une politique de services devient un enjeu stratégique aussi grand que développer des collections »[162].

Cet enjeu est également mis en avant par le sociologue Bruno Maresca[163], qui constate que « les artisans de la modernisation des bibliothèques ont beaucoup investi dans le renouvellement de l'architecture, l'organisation interne des espaces et des équipements matériels, notamment informatiques. En revanche, la majorité des bibliothèques n'ont pas beaucoup élargi les services proposés au public et ont peu développé l'accompagnement des usagers à l'intérieur des établissements ».

Laissant de côté cette question des « services aux publics », nous nous focalisons à présent sur un autre sens du mot service : le service fonctionnel. C'est par l'étude de ces services – ou des fonctions transversales qui s'autonomisent – que nous traiterons la question de « l'orientation public », en nous intéressant aux services qui mettent en place une politique des publics au sein de l'institution.

Nous étudierons en premier lieu ce que recouvrent de tels services dans les musées, avant d'aborder la question dans les bibliothèques, par le biais d'une enquête menée auprès d'une vingtaine d'établissements. La première partie consacrée aux musées est le fruit de lectures (cf. bibliographie), mais également du stage au Service des publics du musée des Confluences (Lyon) et d'entretiens avec des acteurs d'autres musées lyonnais[164], de la Direction des Musées de France et de l'Institut National du Patrimoine.

---

[162] CHOURROT Olivier. Bibliothèques et société de l'information. *Bulletin BPI* [en ligne]. Avril, mai, juin, juillet 2007, n° 21, p. 6. Disponible sur : < http://www.bpi.fr/uploadfile/bull21.pdf.>. [Consulté le 7 mars 2008].

[163] p. 121-122.Op. Cit.

[164] Musée Gadagne, musée d'art contemporain, musée gallo-romain.

Droits d'auteur réservés.

Partie 3 : Emergence d'un nouveau « modèle » organisationnel ?

Les nouvelles organisations à l'œuvre dans les bibliothèques participent de la tendance à l'œuvre dans les institutions culturelles – en particulier les musées –, comme dans les services culturels des villes. De même que le volontarisme municipal de la fin des années 70 s'était traduit par la création, selon des appellations diverses, de « directions » ou de « services culturels », de même la prise en compte de la question des publics, de plus en plus prégnante pour les élus, modifie les organigrammes des services municipaux. Les exemples des villes de Nantes et de Nanterre, pour singuliers qu'ils soient, pourraient présager d'une évolution. Nous en reparlerons.

Avant de rendre compte de l'enquête menée par entretien téléphonique auprès d'une trentaine de bibliothécaires, nous rappellerons le processus de développement des services des publics dans les musées et leurs questionnements actuels, toujours dans le souci non pas d'une transposition mais d'un enrichissement de la réflexion.

1. Le développement des services des publics dans les musées

1.1. Historique

Pour synthétiser cet historique, nous nous appuyons d'une part sur l'ouvrage d'Elisabeth Caillet *A l'approche du musée, la médiation culturelle*[165], d'autre part sur des entretiens avec des responsables de services des publics, particulièrement Yvan Mathevet (musée des Confluences[166]), ainsi qu'avec Bernadette Goldstein, responsable depuis 2001 du secteur Connaissance des publics au sein du Département des publics, de l'action éducative et de la diffusion culturelle à la Direction des Musées de France (DMF).

[165] Op. Cit.
[166] Cf. Annexe 1, p. 89.

Droits d'auteur réservés.

Nous avons déjà évoqué le poids de la fonction éducative des musées - de par leur origine révolutionnaire -, laquelle explique en partie l'affectation d'enseignants, dans les années 80, pour créer des services pédagogiques ou éducatifs. Dès les années 70, les muséums et le Louvre avaient joué un rôle pionnier dans ces mises à disposition d'enseignants, qui constituaient une avancée mais aussi un écueil en privilégiant la seule approche didactique et les seuls publics scolaires.

La DMF a commencé dans les années 80 à mettre en place quelques services culturels « à hauteur » de ceux de la conservation et de l'administration : au musée d'Orsay créé en 1986, au musée du Louvre, rénové en 1987. Ce type de service comprenait trois secteurs : la diffusion culturelle (publications, conférences, colloques), les activités proposées au public (ateliers, visites conférences), le développement et l'étude des publics.

Un pas fut franchi lorsque les musées dépassèrent la simple mise à disposition de personnels de l'Education nationale et prirent l'initiative de créer des services culturels, avec des postes occupés par des animateurs qui prirent en charge des publics non scolaires et qui inventèrent des pratiques différentes de celles de l'école. Ces nouveaux personnels furent de plus en plus fréquemment appelés *médiateurs*. La mise en place claire et définitive de ces services se confirma lorsque les collectivités territoriales inscrivirent le métier de médiateur dans la nomenclature des métiers culturels du CNFPT en 1993. La médiation, qui recouvre l'accueil des publics, l'encadrement des visites et les activités proposées aux publics, devint alors l'une des composantes du musée, au même titre que la conservation. Cette fonction (autrefois remplie par le conservateur ou le gardien) s'est ainsi autonomisée et professionnalisée en développant un discours autre que celui du spécialiste scientifique, affirmant sa spécificité. L'émergence, dans les années 90, de ces services des publics est liée à cette reconnaissance de la fonction de médiateur et à la définition d'un métier qui conquiert peu à peu sa reconnaissance[167]. Cette réflexion fut particulièrement portée au cours des années 80-90 par Elisabeth Caillet et Evelyne Lehalle.

La filiation du service d'action culturelle au service des publics est d'ailleurs visible au sein de la DMF, dont le Service de l'action culturelle s'est transformé en 1993 en

[167] La médiation a été reconnue pendant ces années comme option des concours d'assistant et d'attaché de conservation. Des formations universitaires sur la médiation culturelle se sont développées.

Droits d'auteur réservés.

Département des publics, de l'action éducative et de la diffusion culturelle, illustrant un recentrage de la direction sur la politique des publics.

La DMF a occupé le devant de la scène pendant ces années 90 (on évoque l'âge d'or de la DMF !) sur la médiation culturelle et sur les publics, grâce à son « action d'impulsion, mais également de cristallisation du souci des publics », comme le note Jacqueline Eidelman dans la parution récente de *La Place des publics*.[168] On peut mettre notamment à son crédit la création en 1990 du dispositif Muséostat[169] et des Observatoires permanents des publics[170] - toujours existants -, mais aussi différentes études et recherches qui ont apporté de précieuses informations sur les publics et ont aidé à concevoir, orienter, vérifier ou remettre en cause les projets scientifiques et culturels (PSC) rendus obligatoires depuis 1992. L'ouvrage *La Place des publics* témoigne de la richesse de cette politique et dresse un panorama des études des publics de ces cinq dernières années en analysant leur impact dans la politique culturelle des établissements. Un nouveau pas fut franchi avec la loi du 4 janvier 2002.

1.2. La loi du 4 janvier 2002 relative aux musées de France

La réflexion sur la loi remonte aux années 90. Un premier projet, présenté en 1992, n'aboutit pas. La loi du 4 janvier 2002[171] représente le premier texte juridique de référence, unique et commun aux différents types de musées régis jusque-là par des décrets différents – en fonction de leur tutelle –, dont le plus ancien était l'ordonnance de 1945 portant sur l'organisation des musées des Beaux-Arts.

La loi définit dans son article 2 les « Musées de France » en leur fixant pour missions de « conserver, restaurer, étudier et enrichir leurs collections ; rendre leurs collections accessibles *au public le plus large* ; concevoir et mettre en œuvre des actions d'éducation et de diffusion visant à assurer l'égal accès de tous à la culture ; contribuer au progrès de la connaissance et de la recherche ainsi qu'à leur diffusion ». L'article 7, qui rend nécessaire l'existence d'un *service spécialisé* en charge des actions *d'accueil*

[168] p. 27. Op. Cit.
[169] Il rend obligatoire pour les musées nationaux et sur la base du volontariat pour les musées des collectivités locales le suivi de la fréquentation.
[170] Ils permettent de mettre en place pendant un an des enquêtes par questionnaires pour étudier la composition des publics dans les musées qui en font la demande.
[171] Loi n° 2002-5 du 4 janvier 2002 relative aux Musées de France. Journal Officiel, 5 janvier 2002, n°4, p. 305 [en ligne]. Disponible sur : <http://www.legifrance.gouv.fr/WAspad/UnTexteDeJorf?numjo=MCCX0000178L>. [Consulté le 8 pars 2008].

Droits d'auteur réservés.

des publics, de diffusion, d'animation, de médiation culturelle, pour avoir l'appellation « Musée de France », a contribué à généraliser les services des publics. Le décret d'application recommande la rédaction d'un projet culturel et scientifique intégrant une réflexion sur une politique des publics.

L'association Médiation culturelle – déjà citée – observait que le texte de loi était en deçà des travaux préparatoires de la commission Alfred Recours, en ne retenant que des orientations minimales. Elle regrette notamment que ne soit pas réglée la situation statutaire des personnels en charge de médiation dans les musées, dont la plupart était en situation précaire – comme le montrent l'enquête réalisée en région Rhône-Alpes en 2004[172] et les entretiens que j'ai menés avec les médiateurs).

Si la loi entérine le fait qu'une fonction se transforme en service identifié, le manque de précision va entraîner des situations très diverses. Par ailleurs, plus de 80% des musées dépendent des collectivités territoriales, qui ont tendance à organiser leur musée à leur guise !

1.3. Les services des publics dans les musées

C'est en raison de ce nouveau cadre législatif que la DMF a commandité dès 2003 au Département des études de la prospective et des statistiques (DEPS) une enquête[173] auprès des 1173 musées ayant reçu l'appellation « Musée de France ». Extrayons les quelques résultats relatifs aux services des publics. Au moment de l'enquête, 40% ont déclaré disposer d'un service des publics, et 13% développer un projet de ce type. Pour les services existants, il s'agit soit de services organisés directement par le musée, soit de services mutualisés entre plusieurs musées[174]. Ce sont les musées les plus fréquentées (à partir de 50 000 entrées annuelles) qui comportent, dans leur grande majorité, un service des publics. Bernadette Goldstein estime qu'on se rapproche aujourd'hui de 65%.

En Rhône-Alpes, sur les 106 musées « labellisés », la moitié environ ont un service des publics, selon Lionel Bergatto, responsable du service des musées à la DRAC Rhône-

[172] Cette enquête, menée par le Laboratoire Culture et communication de l'Université d'Avignon est accessible sur le site de l'association. Op. Cit.

[173] FRANCE. Département des études, de la prospective et des statistiques (DEPS). Notes statistiques n° 17, mai 2006. *Les musées de France en 2003 : résultats de l'enquête 2004* [en ligne]. Disponible sur : <http://www2.culture.gouv.fr/deps/telechrg/stat/nstat17.pdf>. [Consulté le 8 mars 2008].

[174] C'est le cas à Strasbourg où un conservateur dirige ce service. Cf. FERRON Eric. La mission du service éducatif des musées de Strasbourg. *L'Observatoire*, septembre 2007, n° 32, p. 35-37.

Droits d'auteur réservés.

Alpes. Il nuance cependant ce chiffre, d'autant que dans certains cas une seule personne est chargée de la mission de médiation.

Les réflexions qui suivent reposent comme indiqué sur les entretiens avec Yvan Mathevet et Bernadette Goldstein, mais également sur ceux qui ont été menés avec les responsables ou médiateurs d'institutions lyonnaises : musée des Confluences, musée d'art contemporain (MAC), musée Gadagne et musée gallo-romain.

1.3.1. Les constantes

Il n'y a pas de modèle mais des situations singulières selon le type de musées et l'histoire de l'établissement. Sous l'appellation « service des publics », ces services sont les derniers créés dans les organigrammes, au même niveau que ceux des collections / conservation, des expositions et de la muséographie (ces derniers n'existant pas toujours). Ils ont cependant déjà une histoire – souvent chaotique – et s'interrogent sur un avenir troublé par le développement de l'externalisation.

La première constante observée concerne leur histoire caractérisée par une grande disparité de statuts, particulièrement du fait de la présence conséquente de personnel en emploi précaire (mises à disposition, vacations, emplois-jeunes). Ces services ont souvent existé sous forme embryonnaire avant de s'appeler « service des publics » (Gadagne, Confluences[175]) et d'être dirigés par un responsable de service[176]. Le cas du musée gallo-romain est symptomatique de cette naissance difficile[177]. Progressivement, des titularisations, des transformations de CDD en CDI et des créations de postes d'assistant de conservation (qualifiés ou non) ont eu lieu, sans pour autant faire disparaître les équipes de vacataires[178].

La deuxième constante réside dans l'approche du public par « segments » ou par « cibles prioritaires » déterminés par le projet scientifique et culturel. Scolaires, handicapés, personnes âgées, personnes éloignées de l'offre culturelle, familles, adolescents, séniors, touristes, entreprises... donnent souvent lieu à une répartition au sein des médiateurs qui deviennent « spécialistes » d'un de ces publics[179]. Le caractère

[175] L'origine de ce service date de l'arrivée de 8 emplois-jeunes en 1998.
[176] En 1995 pour le Musée d'art contemporain, en 2003 pour Gadagne et pour Confluences.
[177] A l'origine un service pédagogique mutualisé au niveau de la ville puis gestion par l'intermédiaire d'une association, puis intégré sur l'organigramme et passage en CDI. Entre temps arrivée d'emplois-jeunes qui seront intégrés lorsqu'ils réussiront les concours.
[178] Le MAC et le musée Gadagne ont une équipe de vacataires, ce sera le cas à l'ouverture de Confluences.
[179] A contrario la polyvalence est restée de mise au musée gallo- romain et au musée d'art contemporain.

Droits d'auteur réservés.

pluriel des visiteurs, leurs multiples modes d'apprentissage sont pris en compte dans les « programmes de médiation ».

Troisièmement, sous réserve d'une étude plus approfondie, les objectifs d'un service des publics semblent rester sensiblement les mêmes, quel que soit le musée. Yvan Mathevet les résume ainsi : proposer, en écho aux expositions, des activités de sensibilisation et d'approfondissements à une typologie large de publics allant du néophyte au spécialiste en passant par le curieux. Ce faisant, ce service met en œuvre une politique des publics définie dans le projet scientifique et culturel. A titre d'exemple, celui du musée des Confluences stipule que l'objectif du musée « axé sur les publics » est de fidéliser les visiteurs[180] et d'élargir les publics en touchant un large éventail de la population.

1.3.2. Le périmètre

Le périmètre des services des publics peut être plus ou moins large, mais il comprend nécessairement les trois premières activités.

- **La médiation** :

La médiation dite « humaine » ou « présentielle » consiste à mettre en relation des objets et des publics en proposant des visites guidées, des parcours culturels, des ateliers pour enfants. La volonté des médiateurs est d'être intégrés le plus en amont possible à la muséographie, afin de veiller aux niveaux de discours ou à l'accessibilité physique des groupes, et de concevoir leurs programmes de médiation et leurs partenariats en ayant eu le temps de s'approprier les expositions. Selon le cas, ils assurent la médiation « en direct » (Confluences, gallo-romain) ou la confient à une équipe de vacataires (Gadagne).

- **L'action culturelle** :

Cette deuxième forme de médiation, qualifiée de « différée », consiste à concevoir et organiser des actions d'accompagnement des publics pour favoriser leur accès aux expositions : conférences, « visites singulières », spectacles vivants, projections, etc. L'action culturelle élargit et approfondit une thématique en faisant appel à d'autres modes de communication et d'apprentissage. Le musée peut se transformer en un véritable centre culturel où musique, danse, théâtre, conférences, débats, lectures, contes

[180] « La recherche d'un impact sur la diffusion de la culture scientifique et du questionnement social sera d'autant plus grand que le musée sera non pas visité mais fréquenté » peut-on lire dans les brochures de présentation du futur musée.

Droits d'auteur réservés.

sont programmés. On retrouve une typologie de propositions très variée qui n'est pas sans faire penser à celle des bibliothèques, où l'on distingue également les actions régulières ou événementielles, sérieuses ou festives, qui reposent le plus souvent sur des partenariats. Largement associée aux expositions, l'action culturelle peut cependant traiter une thématique de manière autonome, ou créer un événement[181].

La médiation et l'action culturelle sont deux activités majeures des services des publics, organisées différemment selon les musées. L'équipe en charge de la programmation culturelle peut être distincte de l'équipe de médiateurs (Confluences), tout en relevant du même service. Une même équipe peut gérer les deux aspects (Gadagne, gallo-romain). Dans tous les cas une personne du service a en charge la gestion des réservations.

- **Développement et élargissement des publics** :

Supposant la mise en place de partenariats ciblés, l'animation de réseaux et des actions de promotion et de marketing, cette fonction n'est pas isolée dans les exemples que nous connaissons. Si l'objectif concerne l'ensemble du service des publics, cela n'exclut par des fonctions « dédiées » : aux Confluences, une professionnelle est spécifiquement chargée des publics éloignés et des secteurs sociaux pour construire des projets de longue durée et hors les murs avec des associations humanitaires, sociales et d'insertion[182].

- **L'accueil / billetterie / sécurité** :

Ces fonctions ne sont pas systématiquement gérées par le service des publics et peuvent même être externalisées. Le service des publics du gallo-romain inclut l'équipe de l'accueil. La question est en discussion pour l'ouverture des Confluences. Quoi qu'il en soit, des passerelles sont alors à organiser, étant bien entendu que l'accueil est un premier niveau de médiation et participe d'une politique des publics.

- **La connaissance des publics** (études, évaluation, prospective)

D'après l'enquête DEPS 2003, plus de la moitié des Musées de France (58%), qui sont aussi les plus fréquentés, mènent occasionnellement ou régulièrement des enquêtes de public. Très peu de musées ont internalisé cette fonction en créant une cellule

[181] Citons par exemple pour le musée des Confluences le festival *Label Bêtes*, les évènements *Rues des sciences* et *Paroles d'autochtones* organisés par le service des publics.

[182] Par exemple le projet « Identités Perrachoises » mené avec la MJC Perrache-Presqu'île et l'association *Unis-Cités* qui vise à recueillir une mémoire de ce quartier en pleine évolution, par le biais d'anecdotes et d'objets témoins de relations des habitants avec leur quartier. Ce travail donnera lieu à une exposition « Identités Perrachoises, lignes de partage » à l'automne 2008.

Droits d'auteur réservés.

d'évaluation avec des sociologues[183] qui montent des programmes d'évaluation annuelle. Ces cellules sont intégrées ou non au service des publics. Aux Confluences, le choix a été de rattacher le service des études à la direction pour assurer un travail transversal qui concerne tous les services. Les enquêtes sont soit menées par le service par questionnaires administrés (type dispositif Observatoire permanent des publics déjà évoqué), soit externalisées avec appels d'offre pour les études plus lourdes. La constitution de groupes de « référence » ou de « relais » (par exemple avec des enseignants, utilisateurs handicapés, publics de quartier…), est une autre façon d'intégrer la parole des publics, de faire tester des dispositifs, ou d'inventer de nouvelles formes d'actions.

- **Communication et diffusion** :

En général, le chargé de la communication et des relations publiques comme le chargé des publications et de l'édition relèvent d'un autre service. Parfois, c'est le service des publics qui se voit confier ces activités[184].

1.3.3. Questionnements

Pour la bibliothécaire que je suis, il est frappant de constater l'étanchéité des champs de compétences. La séparation entre les missions de conservation et de médiation est particulièrement nette puisqu'elles relèvent de services distincts. Si le souci du public (porté essentiellement par le service du public) est théoriquement au cœur de l'institution, il n'en demeure pas moins que dans la pratique, la médiation peut paraître « le parent pauvre par rapport à la conservation »[185]. L'ambiguïté des services des publics semble due au fait que la plus grande attention portée aux publics s'est accompagnée d'une interrogation des personnels sur leur identité professionnelle[186], sur leur légitimité et sur la place à occuper par rapport à la conservation. Les musées présentent toutefois aujourd'hui des équilibres résultant d'un compromis entre les deux logiques. La séparation entre les deux missions peut être atténuée par une nouvelle organisation du travail en groupes de projets transversaux qui rassemblent du personnel des différents services. Ainsi, au musée des Confluences, dans la phase de conception

[183] C'est la cas au Louvre, au Musée d'art et d'histoire du judaïsme, au musée des Confluences.
[184] Le service des publics du musée Gadagne gère par exemple les publications faisant suite aux colloques.
[185] Selon Bernadette Goldstein, entretien téléphonique du 21/02/08. Les entretiens menés avec les médiateurs corroborent souvent cette impression.
[186] *La place des publics*, p.37. Op. Cit.

Droits d'auteur réservés.

des expositions, des médiateurs sont « référents Publics » au sein des groupes projets réunissant les référents collections et les référents expositions.

Elisabeth Caillet relevait déjà en 1994 l'ambiguïté de la médiation culturelle[187] en expliquant que celle-ci n'est pas forcément l'affaire des seuls médiateurs, mais est davantage une fonction qui peut (doit) concerner plusieurs acteurs du musée. *A contrario* du risque d'une spécialisation à outrance, on peut s'interroger sur le problème inverse de risque de dilution que nous connaissons dans les bibliothèques lorsque la dimension 'public' est tellement intégrée qu'elle n'est plus suffisamment pensée. Le public est alors affaire de tous… et de personne. Nous y reviendrons.

On peut également s'interroger sur les deux autres césures qui existent parfois dans les musées et plus rarement dans les bibliothèques : entre programmation culturelle et médiation d'une part ; entre conception des programmes de médiation et leur réalisation d'autre part. La première césure peut se justifier par le fait que les domaines de la programmation culturelle et de la médiation relèvent de deux champs de compétences différents, et qu'ils requièrent ainsi des profils spécifiques. Elle peut alors être compensée par un souci constant de croiser les équipes sur les différents projets[188].

La deuxième césure, concrétisée par la séparation des tâches de conception et de réalisation des programmes de médiation, traduit une évolution fréquente dans les grands établissements. On réserve aux titulaires la conception, encore considérée comme cœur de métier, et on « sous-traite » la mise en œuvre à des contractuels à temps partiel. Cette tendance à l'externalisation de la « médiation humaine » n'est pas sans poser question au sein des services des publics, comme en témoignent les différents entretiens menés. Elle peut donner l'impression de rebrousser chemin et de fragiliser à nouveau les services des publics. Elle peut au contraire apparaître comme une évolution indispensable en raison de la difficulté, pour les grands établissements, de multiplier le nombre de titulaires à hauteur des activités programmées pour atteindre les jauges de fréquentation visées.

Après une première période qui vit le monde muséal s'attacher à une meilleure connaissance des publics, on a vu le public devenir le principe organisateur de l'activité

[187] In *Publics et Musées*, juillet-décembre 1994, n°6.
[188] Cela semble être un enjeu aux Confluences où les deux sous équipes du service ont tendance à travailler en parallèle.

Droits d'auteur réservés.

culturelle des musées. Est-ce le cas dans les bibliothèques ? Le contexte est bien entendu différent : alors que la relation aux publics relève, dans les musées, quasi exclusivement des médiateurs, elle est encore souvent partagée entre plusieurs services dans les bibliothèques.

2. Des services ou des fonctions « Publics » en Bibliothèque

En préambule, précisons que l'absence de services ou de fonctions dédiés ne veut pas dire que les publics ne sont pas pris en compte. Comme bon nombre de bibliothèques, celle de Saint-Herblain (Loire-Atlantique) par exemple, intègre cette préoccupation dans chaque service au niveau des collections, de l'animation, d'Internet… Ce qui nous intéresse ici c'est de voir comment les bibliothèques **rendent visible une politique des publics au sein de leur organisation.** Nous partageons l'idée de Bertrand Calenge qui consiste à dire que « les services proposés *signalent* les priorités de la Bibliothèque » ; à ce titre, la lecture des organigrammes est riche d'enseignement : ils montrent le « moteur » qui donne un sens à la bibliothèque. Nous partons de l'hypothèse qu'un service des publics signale ainsi une référence *permanente* aux publics.

La création d'autres services ou fonctions transversaux traduit la priorité apportée à certains axes de développement, comme la politique documentaire (cf. le poste de Directeur de la politique documentaire sur le réseau d'agglomération Ouest Provence) et l'action culturelle (cf. le Pôle action culturelle et communication à la BPI). Comme le montrent les travaux de Catherine Ballé[189], sociologue des organisations, l'existence de ces services s'explique par le développement des équipements et par la diversification des activités. Les bibliothèques se sont ainsi dotées de services administratifs, de services informatiques et d'administration de la base, de services de communication, de services d'action culturelle, etc. L'objet de notre enquête est d'examiner comment le « temps des publics » se traduit dans les bibliothèques par la création de services ou de fonctions.

[189] BALLE Catherine (Dir.). *Culture et musées : musées et organisation.* Arles : Actes sud, 2003.

Droits d'auteur réservés.

2.1. Présentation de l'échantillon de l'enquête

L'objectif est de dresser une typologie en partant d'un **échantillon**[190] **de vingt bibliothèques municipales**[191], sur la base d'entretiens téléphoniques semi-directifs[192] qui ont duré entre une demi-heure et une heure trente.

L'échantillon s'est construit empiriquement et progressivement à partir de nos connaissances personnelles, de nos lectures, de proposition d'une enseignante de l'Enssib[193], enfin des suggestions en chaîne des interviewés. Malgré cela, la construction de l'échantillon ne fut pas évidente. Rares sont les bibliothèques qui donnent accès à leur organigramme sur leur site, et la nouveauté de ces services atténue l'efficacité du bouche-à-oreille professionnel. Cet aspect organisationnel n'a pas été traité au Congrès ABF sur les Publics[194], qui offre pourtant une bonne tribune pour la diffusion d'informations. Cette difficulté indique sans doute une relation malaisée des bibliothèques avec l'organisation. Les changements de mode d'organisation entraînés par la redéfinition des missions ne sont pas étudiés en tant que tels dans le milieu des bibliothèques. Ce constat était déjà dressé pour les musées par Catherine Ballé en 2003[195]. Dont acte : ce champ serait à explorer par la sociologie des organisations.

In fine, l'échantillon rend compte, nous semble-t-il, de la diversité des bibliothèques municipales en France. Les dates de création de l'établissement ou d'installation dans les locaux actuels montrent une répartition en augmentation au cours des décennies, les années 2000 connaissant le plus fort développement.

Installation dans les locaux actuels	Nombre de bibliothèques
Années 60-70	3
Années 80	4
Années 90	5
Années 2000	6
Ouverture 2009/2010	1
Non renseigné	1

[190] Cf. Annexe 5, p 101.
[191] A l'exception des Champs libres à Rennes : l'entretien s'est déroulé avec le chargé de mission de la direction transversale aux 3 structures qui composent l'établissement (bibliothèque, musée de Bretagne, espace des sciences).
[192] Cf. Annexe 5, p. 100.
[193] Il s'agit de Raphaëlle Mouren.
[194] De façon visible du moins. L'atelier « L'usager acteur de sa bibliothèque » a permis de connaître l'expérience de la bibliothèque municipale de Rezé, dont nous aurons l'occasion de reparler.
[195] BALLE Catherine. Musées, changement et organisation *In* BALLE Catherine (Dir.). *Culture et musées : musées et organisation*, p. 17-33. Op. Cit.

Droits d'auteur réservés.

Le panel comprend aussi bien des bibliothèques de taille moyenne que des grandes[196] ; parmi ces dernières, on compte 3 bibliothèques classées et 3 bibliothèques municipales à vocation régionale (BMVR).

La variété géographique est également au rendez-vous[197], tout comme la variété démographique (communes de 30 000 habitants à plus de 300 000 habitants). En suivant les tranches démographiques utilisées par le Département des études, de la prospective et des statistiques (DEPS) du Ministère de la culture pour l'enquête sur les bibliothèques municipales[198], nous constatons qu'il n'y a pas dans notre panel de bibliothèque dans la tranche en dessous de 20 000 habitants, ce qui était prévisible. Compte tenu des moyens dont elles disposent en général, les bibliothèques des grandes villes (plus de 100 000 habitants) y sont, sans surprise, mieux représentées que les petites si l'on compare notre répartition à celle de l'enquête pré-citée sur les bibliothèques municipales. Cela dit, il est intéressant de constater que la création de ces fonctions ou services ne sont pas l'apanage des grandes structures, et que des villes de moins de 50 000 habitants ont des politiques innovantes en la matière (Rezé, Vandœuvre-lès-Nancy, Tremblay, Suresnes, Val d'Europe, Colomiers).

Importance de la commune	Nombre de bibliothèques
Moins de 20 000	0
20 000 à 50 000	6
50 000 à 100 000	3
100 000 à 300 000	8
Plus de 300 000	3

En conclusion ces **20 établissements** (18 bibliothèques municipales ou d'agglomération plus 2 structures polyvalentes[199]) permettent d'analyser **23 fonctions ou services**, puisque deux services ont été analysés à Grenoble et trois à Lyon. Dans certains cas de figure nous avons mené plusieurs entretiens au sein d'une même bibliothèque (Lyon, Grenoble, Rezé, Vandœuvre…), soit pour recueillir le discours de la direction et celui du

[196] En ne gardant que le critère du volume du personnel – la surface n'ayant pas toujours été donnée -, nous avons des bibliothèques d'une vingtaine de personnes comme d'autres de plusieurs centaines.
[197] Cf. Annexe 5, p. 101.
[198] Département des études, de la prospective et des statistiques (DEPS). Statistiques de la culture, chiffres clés 2007. Bibliothèques, p. 65 [en ligne]. Disponible sur : <http://www2.culture.gouv.fr/deps/fr/index-stat.html>. [Consulté le 7 mars 2008].
[199] Les Champs libres à Rennes et le projet de Colomiers qui comprendra une médiathèque et un centre d'art contemporain.

Droits d'auteur réservés.

responsable du service ou de la personne affectée à la fonction, soit parce que l'éclatement des fonctions le nécessitait. S'ajoutent à ce panel l'exemple « historique » de la BPI et le projet de réorganisation de la médiathèque de la Cité des sciences, ainsi qu'une mission au sein de la Direction générale de la culture de la ville de Nantes. Ces expériences seront utilisées en contrepoint au gré des analyses[200].

2.2. Analyse des résultats

Sans surprise – nous le constations déjà pour les musées – il existe une hétérogénéité de cas de figure, au gré de la variation des tailles d'établissements, de leur histoire, de leurs modes de management, des priorités politiques. Nous avons tenté cependant de présenter des « cas-types » pour cerner la réalité, sans prétendre toutefois à l'exhaustivité.

2.2.1. Différents intitulés

Les deux appellations les plus fréquentes sont '**services au(x) public(s)**' et celles comprenant le vocable ' **Développement**'[201]. Suivent les ' **services des/du public(s)**', et les '**services Accueil**' puis les services '**Relations avec les/le public(s)**'. Un cas rassemble deux vocables : '**Accueil et services aux publics**'. Enfin, trois autres appellations correspondent à des postes atypiques liés aux compétences spécifiques des personnes qui les occupent, tels que 'Médiation numérique des collections' (Val d'Europe), 'Evaluation et prospective' (Lyon) ou 'Recherche et sensibilisation des publics' (service faisant partie de la direction culturelle de la ville de Nanterre).

Intitulés	Nombre de bibliothèques
Services au(x) public(s)	5 +2 *(BPI, Médiathèque Cité des sciences)*
Développement	5
Services des ou du (des) public(s)	3
Service Accueil	3
Relations avec le (les) public(s)	2
Accueil et services aux publics	1
Divers	3
Intitulé non fixé au moment de l'enquête	1

[200] Ce qui fait un total de 35 interviews en comptant ceux que nous n'avons finalement pas retenus.
[201] 'Développement de la lecture', 'Développement du service public', 'Développement des publics, Marketing et web services', 'Développement des publics'.

Droits d'auteur réservés.

Nous ne pouvons pas établir de corrélations entre le choix des désignations et les dates de création des services / fonctions, concentrées dans les années 2000. On peut seulement noter des appellations légèrement marquées par le temps et qui dénotent des services précurseurs : 'développement de la lecture' (Grenoble) s'intitulerait vraisemblablement aujourd'hui 'développement des publics', et 'service du public' (Lyon) s'appellerait 'service des publics'. En effet, l'emploi de 'public' au pluriel (11) l'emporte sur celui du singulier (4). Le singulier est soit justifié par les interviewés par le sens générique du mot, soit regretté car « non adapté à la notion de cibles à différencier et à la prise en compte plus évidente de la notion de public potentiel ». Le pluriel revêt des significations diverses selon les interviewés. Il renvoie non seulement à la diversification des publics mais aussi au public sur place *et* à distance, ou au public individuel *et* de groupes.

Malgré la variété des appellations, on peut constater[202] des similitudes entre les services '**Relations avec le(s) public(s)', 'Accueil' et 'Services au(x) public(s)'**[203]. Ils se caractérisent par un objectif commun, autour d'une nécessaire culture de l'accueil, d'une amélioration de la relation aux usagers, et parfois de la mise en place de nouveaux services.

L'ensemble '**Développement'** auquel s'adjoint 'Recherche et sensibilisation des publics' regroupe davantage des fonctions que des services. Chargé(e)s de coordination au sein de l'équipe, leurs responsables ont pour objectif de toucher les publics qui ne viennent pas, avec selon les cas, des méthodes différentes pour y parvenir : le développement du partenariat, de l'action culturelle et de la médiation, de la communication et de la promotion, des études de publics.

L'appellation '**Service du / des publics**' serait selon nous à réserver lorsque le service a pour objet de mettre en œuvre une politique des publics. Cette politique induisant une stratégie de développement et d' évaluation, le service ne « se limite » pas à un rassemblement de tâches liées à l'accueil des publics (physique ou distant) et à la gestion du service public (plannings, gestion des contentieux, etc.).

---

[202] Cf. Annexe 5, tableaux p. 102-110.

[203] Selon nous, le choix de la préposition ***au/aux*** ou ***de/des*** revêt toute son importance. Dans le premier cas, l'objet est de travailler sur « les services qu'on propose au public » (par conséquent le mot service s'emploie au pluriel et est précédé de « responsable de » ou « chargé de » ou Pôle), dans le second cas il s'agit du service (donc au singulier) dont l'objet est le public, au même titre que nous parlons du service de l'action culturelle, de la communication, etc.

Droits d'auteur réservés.

2.2.2. Genèse

La jeunesse de ces services/fonctions est le premier constat qui saute aux yeux.
A l'exception de Lyon, Grenoble et Saint-Quentin en Yvelines, qui ont créé des services en 89 pour l'une, en 94 pour les deux autres[204], toutes les autres créations de fonctions ou services datent des années 2000. Cinq BM sont en cours de réflexion, de validation ou de recrutement. Hors panel, la même tendance se dessine : 2000 (Direction culturelle Nantes agglomération), 2003 (BPI), 2008 (en cours de validation à la médiathèque Cité des sciences).

Dates	Nombre de bibliothèques
1980-1999	3
2000-2008	15 *+ BPI, Cité des sciences,* *Direction culturelles de Nantes*
2009…	5

Il nous importait de savoir si ces services/fonctions avaient entraîné ou non des **créations de poste**. Dans la majorité des cas, ils ont été créés à effectif constant. L'opportunité des départs à la retraite permet des recrutements externes ou des réaffectations internes.

Création de poste (ou non)	Nombre de bibliothèques
Réaffectation	9 (+2 Cité des Sciences, Dir. culturelle Nantes)
Création de poste avec recrutements externes	7 (+1 BPI)
Départ à la retraite et recrutement externe	4
Départ à la retraite et réaffectation interne	2
Non connu	1

La **responsabilité** de ces services / fonctions est majoritairement confiée à des cadres A, bibliothécaires ou conservateurs. Les assistants qualifiés de conservation et du personnel d'autres filières sont sollicités dans une moindre mesure. Enfin, dans un cas, il s'agit d'un poste contractuel de cadre A.

[204] Les expériences de Lyon et Grenoble sont intéressantes pour les différentes prises en compte de ces problématiques au fil du temps.

Droits d'auteur réservés.

Grade	Nombre de bibliothèques
Conservateur	10
Bibliothécaires	8
Assistant qualifié de conservation	2
Autres filières	2
Contractuel cadre A	1

La question relative au **positionnement** du responsable permet de conclure que la très grande majorité de responsables (18 sur 23) sont soit membres de l'équipe de direction, soit adjoints à la direction, soit sous la responsabilité directe de la direction.
En conclusion, les grades et le positionnement dans l'organigramme témoignent de l'importance de ces services ou fonctions lorsqu'ils existent.

Positionnement	Nombre des bibliothèques
Membre équipe de direction	9
Adjoint à la direction	2
Sous la responsabilité Direction	7
Autres	5

Quels sont **les éléments qui déclenchent** cette nouvelle mission **?**
Les deux éléments prédominants, à égalité, sont soit l'arrivée d'un nouveau directeur ou d'une nouvelle directrice qui révise l'organisation des services, soit le résultat d'un bilan ou plus globalement la mise en place d'un projet de service. Cela n'est pas surprenant : la redéfinition des missions entraîne logiquement des changements de modes d'organisation. La création d'un nouvel équipement donne l'occasion de créer un nouvel organigramme. C'est parfois le résultat de l'évolution de la réflexion d'une direction ou de la personne occupant le poste, ou de la rencontre avec une personne au profil

Droits d'auteur réservés.

spécifique. Le modèle d'autres équipements culturels ayant ce type de service a également été cité une fois.

Elément déclencheur	Nombre de bibliothèques
Arrivée d'une nouvelle direction	8
Projet de service	8
Nouvel équipement, nouvel organigramme	3
Divers	3

Dix interviewés ont fait allusion spontanément aux indicateurs en matière de fréquentation, d'inscrits ou d'emprunts : trois évoquent des chiffres stables, voire en hausse, sept évoquent une baisse.

2.2.3. Périmètre

Les établissements proposent, de façon égale, des **fonctions (11)** ou des **services 12)**.
On peut trouver l'exemple d'une évolution d'une fonction à un service (effective à Bordeaux, à venir dans trois autres villes), et parfois coexistence des deux (un service 'accueil' et une mission 'développement' par exemple).
La **taille des 12 services** varie en fonction de l'importance de la bibliothèque ou de son réseau, et des tâches attribuées (notamment prise en charge ou non des postes de prêt/retour/inscription/accueil). La fourchette s'étend de plus de 40 personnes à moins d'une dizaine de personnes.

Personnel affecté au service	Nombre de bibliothèques
Plus de 40 personnes	2
Une dizaine de personnes	4
Entre 3 et 6	6

A partir des informations fournies par les entretiens ou par les organigrammes[205], on distingue des **responsabilités ou missions transversales**, des **services communs** et,

[205] Faute de disposer de la totalité des organigrammes, il est parfois difficile de distinguer clairement un service commun d'une mission transversale. Cela nécessiterait une enquête plus poussée.

Droits d'auteur réservés.

dans les plus petites villes de notre panel (~ 30 000 habitants), qui optent pour une réorganisation plus ou moins complète[206], des **services spécifiques**. Enfin, la **fonction** peut être **intégrée** à un des services (programmation culturelle, relations extérieures).

Positionnement organigramme	Nombre de bibliothèques
Responsabilité transversale	10
Service commun	5
Service	4
Fonction au sein d'un service	2
Non connu	2

Les **périmètres** sont variés, et un service ne rassemble jamais l'ensemble des activités cités[207]. Les activités présentes ou prévues peuvent se regrouper autour de six blocs thématiques :

- **L'accueil** :

Cette fonction, primordiale et quotidienne dans les bibliothèques, concerne le service de prêt/retour des documents, les postes d'inscription et d'accueil général, et le service de renseignements, éclaté ou non dans les espaces. Cependant une seule bibliothèque englobe dans son approche de l'accueil la remise à niveau du service renseignements.

Développer une culture commune de l'accueil est l'objectif premier des services dits d''accueil', de 'relations avec les publics' ou 'services aux publics' et cela non seulement au sein d'un établissement, mais aussi sur l'ensemble du réseau. Cette préoccupation « réseau », très présente au sein de notre enquête, peut justifier une 'coordination accueil' (Marseille) en plus d'un service accueil propre à un lieu. Il s'agit d'harmoniser les pratiques sur le plan du fonctionnement interne et les comportements vis-à-vis du public. La réflexion sur les pratiques professionnelles au sein de l'équipe et avec l'ensemble du réseau est un travail dont on mesure l'importance dans les discours. La réalisation de documents du type *vade-mecum* en est souvent l'objectif.

[206] Par exemple à Rezé, organisation selon 3 services : publics, collections, action culturelle.
[207] Les activités les plus citées sont dans l'ordre d'importance : l'accueil (y compris parfois l'accueil de groupes) (cité 12 fois), la gestion du planning du service public (10 fois), les enquêtes/études et recherche d'informations (9 fois), la communication/promotion (8 fois), l'harmonisation des procédures (7 fois), le partenariat, l'action culturelle, la médiation, le « hors les murs » (6 fois), la création de nouveaux services (5 fois), les litiges (4 fois), le suivi du règlement intérieur (4 fois), les espaces, la signalétique (4 fois), le virtuel (outils, public) (3 fois), la sécurité (3 fois), la tarification (3 fois), le suivi des statistiques (2 fois), la formation aux usagers (2 fois).

Droits d'auteur réservés.

La gestion des relations avec les publics pour améliorer leur satisfaction ou apaiser des tensions (litiges/contentieux, respect du règlement) est un deuxième type d'objectif. Certains discours (et réalisations) s'inscrivent clairement dans une démarche qualité. Tel est le cas de la BPI qui crée fin 2003 un poste de médiateur au sein du service accueil, et qui obtient la labellisation Charte Marianne[208] en janvier 2008.

Les espaces et la signalétique sont également cités. La médiathèque de la Cité des sciences projette une nouvelle mise en espace des collections, pour tenir compte des typologies des usages identifiés lors d'une enquête. Au-delà de deux projets de réaménagement des espaces, il est à noter la création prochaine d'un nouvel espace d'accueil à Tremblay qui gérera un fonds propre d'actualités avec des collections tournantes.

Il est frappant de voir combien la fonction d'accueil, introduite pourtant depuis les années 90 avec la notion de démarche qualité, continue à se développer et à mobiliser les équipes d'un point de vue organisationnel. On voit là un décalage entre le discours observé dans notre corpus et la réalité donnée par l'enquête.

- **Le développement des publics** :

L'objectif affiché de conquérir de nouveaux publics est souvent accolé à celui de « diversification de publics » : élargir le « public naturel » des bibliothèques en développant les réseaux et les partenariats. Médiation et actions culturelles sont convoquées, tout comme la promotion de l'offre par la communication et par la création de nouveaux services numériques aux usagers. A Nanterre, un dispositif « Recherche et sensibilisation des publics » est intégré à la direction du développement culturel. Une « correspondante lecture » assure par exemple une médiation dans les quartiers sur les propositions culturelles du réseau des bibliothèques.

S'il est question de rechercher de nouveaux publics, il n'a jamais été question en revanche – du moins dans les entretiens – de la fidélisation des publics.

- **Les enquêtes, l'évaluation, la prospective** :

La fonction d'étude des publics est davantage développée dans le monde du spectacle vivant et dans le monde muséal que dans les bibliothèques. Néanmoins, la mise en place de dispositifs de connaissance des publics, qui n'est, comme dans les musées,

[208] Cette charte est une déclinaison de la démarche qualité appliquée à l'accueil du public.

Droits d'auteur réservés.

qu'exceptionnellement internalisée[209], est dans l'air du temps : il y a là adéquation entre les discours observés dans nos corpus et l'enquête. Nous avons constaté que la commande d'enquêtes fait souvent partie des projets[210].

L'analyse de ces enquêtes et la prospective qui en découle est une fonction exceptionnellement « isolée ». C'est le cas à Lyon avec la fonction « Evaluation, prospective » qui, à partir d'enquêtes triennales, active un processus de création de services. Une fonction dédiée à l'« Analyse des publics » existe également au niveau de la direction des Champs libres à Rennes. Au-delà d'un établissement d'importance, cette fonction peut être avantageusement mutualisée au niveau d'un département (cf. rôle de l'observatoire départemental de Seine St-Denis) ou d'une ville. Ainsi à Nantes, une chargée de mission rattachée au directeur général de la culture, dans une perspective d'évaluation de la politique culturelle, met en place des enquêtes de publics. Celles-ci débouchent sur des préconisations prospectives pour « développer les publics ».

- **De nouveaux services** :

Il peut s'agir de la création d'une navette pour permettre des retours de documents dans n'importe quelle bibliothèque d'un réseau, de la mise en place d'un prêt/retour automatisé (en projet dans trois bibliothèques), mais aussi, de manière prospective, d'aller vers la « co-élaboration de projets culturels » avec les usagers. Ce sont surtout les services distants à créer ou à développer qui sont les plus cités (5). Notons la démarche expérimentale de la bibliothèque du Val d'Europe qui, grâce à une fonction dédiée à la « médiation numérique », va mettre en place blogs, catalogue enrichi, diffusion de contenus dans les réseaux sociaux, etc.

Il est surprenant de constater que l'élargissement des horaires n'ait été évoqué que deux fois, soit moins souvent que la tarification (citée dans un objectif de simplification). Bref, le champ est encore largement ouvert pour « travailler » cette question des publics !

- **La communication** :

Il s'agit surtout de la communication *institutionnelle* destinée aux usagers (avec l'incontournable guide du lecteur). La communication *promotionnelle*, avec

[209] Service Etudes et recherches dans le Pôle Services aux publics à la BPI.
[210] Projet d'une enquête sur les « désinscrits » par exemple à St Quentin-en-Yvelines.

Droits d'auteur réservés.

l'organisation de « campagnes de promotion » en direction de la population, n'a été évoquée que trois fois.

- **L'action culturelle et la médiation** :

A Rezé, une collaboration est instituée entre le service des publics et celui de l'action culturelle. A Colomiers, ces deux services sont regroupés, tandis qu'à Aix-en-Provence, la fonction 'développement des publics' est rattachée au service culturel. Les questions du public et de la médiation hors les murs peuvent être au cœur de l'organisation du service des bibliothèques de quartier. A Grenoble, la médiation est mise en œuvre par une Bibliothèque Relais Lecture[211] dédiée aux publics éloignés.

Si en France la programmation culturelle est intégrée au Service des publics dans les musées, on retrouve cette pratique à l'étranger dans des bibliothèques comme celle de Miami, où existe un département « développement des publics et action culturelle »[212].

En conclusion, l'enquête a permis de mieux cerner la diversité des services selon les bibliothèques, rejoignant le constat déjà dressé pour les musées. Il n'existe pas deux services semblables. Comme le soulignait Bertrand Calenge[213], créer un service « ne signifie jamais reproduire un modèle. C'est une « réalité » à construire, c'est un processus». On peut avancer l'hypothèse que ces services/fonctions, en absorbant le changement en cours, restent non modélisables, dans un statut de réajustement. L'enquête permet également de constater que les axes d'une politique des publics dans les musées ou dans les bibliothèques sont sensiblement identiques, mais que les priorités sont différentes : fonctions de programmation culturelle et de médiation pour les musées, fonctions d'accueil et de développement de nouveaux services pour les bibliothèques. Les deux institutions travaillent cependant dans une même optique de développement et de diversification des publics, en s'attachant à mieux les connaître.

[211] Née de la réorientation d'un service aux collectivités.
[212] PASSEBOIS Marjolaine, SIMIAND Odile, EBOLI Gilles. Des experts à Miami. *Bibliothèque(s)*, décembre 2007, n° 36, p. 72-75.
[213] CALENGE Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques.* 2e éd. rev et mise à jour. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1999, p. 345.

Droits d'auteur réservés.

2.3. Analyse du discours des professionnels

Nous analysons ici le point de vue des interviewés sur leur ressenti relatif à la singularité ou non de leur démarche, avant d'isoler quelques points saillants de leur discours.

2.3.1. Point de vue sur leur démarche

A la question « Considérez-vous votre démarche comme singulière ? », la prudence générale est de mise ! Peu de positions sont très tranchées dans un sens ou dans l'autre. Cependant, les « oui » et « oui mais » l'emportent largement sur les « non » et « non mais ». Cette difficulté à se situer dans le paysage se lit dans les positions nuancées, dans l'absence de prise de position, dans des interprétations différentes au sein d'une même équipe ou dans le renvoi à une question : et si nous étions face « à une ancienne problématique qui redémarre » ?

Point de vue sur la démarche	Nombre de personnes
OUI	3
NON	3
OUI, mais	13
NON, mais	1
Ne se prononce pas	3
Divers	3

2.3.2. Mutation ou retour ?

Un discours militant, au ton volontaire voire impératif accompagne la création de ces services ou fonctions. Il fait appel à la « nécessaire » mutation des bibliothèques, à l' « évidence » du « virage » à prendre, à la « volonté de faire bouger les bibliothèques » : « après le travail autour des collections, mettre les publics au centre de la démarche », « rééquilibrer collections et publics », « rénover les dispositifs obsolètes d'il y a 30 ans ! », « lutter contre la culture professionnelle qui fait de la collection la priorité ». Ces objectifs peuvent rencontrer la « résistance des équipes trop enfermées dans des préoccupations bibliothéconomiques » ou plus largement créer chez celui qui le tient un sentiment d'isolement, de « décalage avec la logique professionnelle forte de

Droits d'auteur réservés.

l'offre ». Notons également qu'une démarche expérimentale est revendiquée. Elle concerne particulièrement les nouveaux services découlant du « web 2.0 », de la « médiation numérique », de la « participation des usagers ».

A l'opposé de ce discours de rupture, un autre discours relativise la nouveauté de la réflexion en prenant en compte le temps long : en dépit d'une formalisation récente par des fonctions ou services spécifiques, « c'est quelque chose qui a toujours existé », « Ce travail est fait quoi qu'il en soit, mais de façon sporadique ou ponctuelle ». Un interviewé rappelle plus précisément le travail de médiation mené depuis longtemps par les bibliothèques qui ont revendiqué un rôle social : le « travail sur les publics s'est beaucoup réalisé dans les années 80/90, il s'est interrompu et nous assistons à un nouveau démarrage, suite à l'enquête du Crédoc ». La question d'une éventuelle mode est posée au regard du contexte de baisse des indicateurs : cette « préoccupation des publics » va-elle s'enraciner dans le temps[214] ?

La coexistence de ces deux discours nous invite à ne pas assimiler cette réflexion sur de nouveaux services ou fonctions à une seule « idéologie », et à constater une convergence de résultats à partir d'une relative divergence de points de vue.

2.3.3. Le public : l'affaire de tous … et de personne

« Tout le monde fait du service public et de l'accueil », « tout le monde s'occupe des publics dans les bibliothèques mais personne ne s'en occupe **vraiment**.» C'est pour remédier à ce « flou », au « coup par coup » que la problématique des publics est un enjeu pour les bibliothèques et qu'elle doit se formaliser par des fonctions ou des services. Les discours montrent la prise de conscience que cette question des publics relève d'une stratégie et d'une politique, sans que ces termes soit pour autant employés. Il est toutefois question de la difficulté à mener une réflexion prospective au sein d'un service qui gère de l'opérationnel (gestion des plannings de service public). Question complexe car, *a contrario*, la séparation entre opérationnel et prospective s'avère aussi une limite constatée par deux de nos interviewés, qui défendent l'idée qu'une fonction ou un service doit pouvoir mener réflexion et action.

[214] Une professionnelle remarque que les annonces avec profils « accueil » se multiplient faisant suite à ceux intitulés « action culturelle » dans les années 90.

Droits d'auteur réservés.

Concernant le discours autour des publics, on a pu noter l'utilisation fréquente du vocabulaire relevant du champ lexical du marketing et du domaine marchand. Il est question « d'actions et de promotions ciblées », de multiplier les actions « en direction de segments de publics », ou de travailler pour « tous les types de publics » mais « avec une offre déclinée de façon différenciée selon des segments». Le vocable usager apparaît lorsqu'il s'agit de se mettre à la place du public : « mon optique : me mettre à la place de l'usager en comparant avec des situations où je suis moi-même usagère ou cliente ». Le mot client est repris deux autres fois : lorsqu'il s'agit de comparer le service accueil à « une sorte de service client qui gère les problèmes, quels qu'ils soient, avec un objectif : respect du règlement et prise en compte de chacun » ; et lorsque la « vision service » est comparée à celle du privé, laquelle est résumée par le triptyque management – marketing – client. Une professionnelle mentionne l'objectif de trouver « la valeur ajoutée de la bibliothèque dans le paysage concurrentiel ». Il est suggéré de ne pas craindre « l'apport du privé ». Même si elle n'est pas toujours citée en tant que telle – car, selon une interviewée, « certaines bibliothèques font du marketing sans prononcer le nom ! » -, la démarche marketing présente un intérêt réel, et montre que la notion de public cible et la figure du consommateur (cf. *infra*) impactent le discours des bibliothécaires, y compris pour s'en démarquer. Une personne interviewée a clairement refusé de choisir un « public cible », la bibliothèque visant « la population » de la commune dans son ensemble.

2.3.4. Et les collections ?

Le discours qui revendique un changement de gravité des collections vers les usagers illustre la persistance d'un problème autour du couple collections / publics. Cependant, au-delà de ce discours entendu, notre enquête montre que la question des publics intègre la question des collections, soit de façon juxtaposée, lorsqu'on crée un service des publics en regard du service des collections, soit de manière imbriquée, quand on travaille sur la médiation à partir des collections numériques ou des collections adaptées à des segments de publics[215].

Par ailleurs, l'orientation « publics » peut susciter une réflexion sur l'organisation des collections (« la départementalisation, un modèle à revisiter ? ») ou générer une

[215] Val d'Europe et Bibliothèque relais lecture à Grenoble.

Droits d'auteur réservés.

réorganisation des collections, comme le rapprochement de collections jeunesse et adulte, voire l'intégration des collections jeunesse dans les collections adulte[216]. Elle peut aussi provoquer une réorganisation en fonction des usages constatés (médiathèque de la Cité des sciences) ou la mise en espace, voire la scénographie des collections (Val d'Europe). Elle peut enfin favoriser des politiques de désherbage (Cité des sciences).

2.3.5. Un profil type de bibliothécaire ?

Bien que les parcours des bibliothécaires et responsables interrogés soient variés, nous faisons l'hypothèse que des corrélations sont possibles entre l'intérêt pour la question des publics et certains de ces parcours, comme celui du bibliothécaire militant de la lecture publique des années 70/80, celui du professionnel particulièrement mobile qui a travaillé dans différentes bibliothèques[217] et/ou services, ou encore celui qui a connu une expérience professionnelle dans le privé. Le poste peut parfois résulter de la rencontre entre un profil spécifique, voire atypique – qualifiés comme tel par les intéressés eux-mêmes – et une volonté de la direction[218].

Pour les recrutements en cours ou futurs, les établissements ne s'interdisent pas d'aller chercher d'autres profils que des bibliothécaires, en intégrant des personnes ayant œuvré dans des univers différents. Un professionnel remarque que de nombreuses fonctions ont été « assurées par défaut par les bibliothécaires », et l'évolution constatée de confier certains postes à des personnels idoines est jugée positive. Pour autant, la bibliothèque reste à beaucoup d'égards un lieu marqué par la diversité des tâches à accomplir, dont la distribution n'est pas attribuée de manière intangible et rigoureuse. La situation s'est longtemps présentée dans les mêmes termes, avec la même évidence, dans l'histoire des musées : la médiation et la muséographie ont par exemple été longtemps assurées par les seuls conservateurs.

2.4. Musées et bibliothèques : la politique des publics et sa traduction dans l'organisation

Plusieurs bibliothécaires interviewés ont fait référence aux musées comme source d'inspiration, parce qu'ils « ont pris à bras le corps la question des publics ». Ils ont

[216] A Rezé, Tremblay, Vandœuvre.
[217] Le passage à la Bibliothèque municipale de Lyon fut 2 fois mentionné ainsi que l'expérience en bibliothèques de quartier.
[218] Il s'agit du poste d'Evaluation, prospective, communication interne occupé par Bertrand Calenge à Lyon et du poste Médiation numérique des collections à Val d'Europe.

Droits d'auteur réservés.

ainsi corroboré notre choix de départ consistant à proposer un va-et-vient entre les deux institutions. Ce regard croisé vaut particulièrement pour la définition d'une politique des publics et de sa traduction en termes organisationnels.

Notre étude dégage trois axes principaux constitutifs d'une **politique des publics** :

- la connaissance des publics (combien et qui ?) ;
- le développement des publics (lesquels en priorité ?) ;
- l'accompagnement des publics (accueil, médiation, communication).

Toutefois, l'ensemble des activités qui « servent » les publics peuvent difficilement être regroupées dans un seul et même service. Il s'ensuit un éclatement plus ou moins important des trois axes en fonction de l'histoire et de la taille de l'établissement – musées ou bibliothèques. La même remarque s'impose pour les fonctions transversales[219] qui, dans notre enquête sur les bibliothèques, privilégient tel ou tel axe.

Toutefois, davantage que les bibliothèques, les musées offrent des organisations **homogènes** avec des fonctions clairement définies entre les contenus scientifiques (services des collections, des expositions), des fonctions relatives aux relations avec les publics (services des publics), enfin des fonctions supports (communication, administration, services techniques). Les bibliothèques explorent les axes d'une politique des publics en mettant en place des services ou des fonctions éclatés qui s'ajoutent à l'organisation existante plus qu'ils ne la modifient.

Dans les organisations existantes, les frontières qui distinguent les services s'établissent entre supports (imprimés, CD, DVD…), entre thématiques (sciences et techniques, littérature, civilisations…) et entre publics (enfants, adultes – parfois également adolescents). Le souci de la médiation et des publics est pris en charge par le personnel de chaque service, ce qui procure l'avantage de relier collections et publics, mais comporte l'inconvénient de juxtaposer des politiques qui ne sont pas forcément reliées les unes aux autres. Le « public » et la médiation sont l'affaire de tous les services, ce qui peut expliquer en partie leur caractère « impensé ». Dans ce cas de figure, la transversalité d'un service des publics peut remettre en cause des prérogatives d'autres services sur la relation au public[220]. Les services des publics posent effectivement,

[219] En fonction de la taille de l'établissement, les fonctions ne sont pas créées en tant que telles, mais la responsabilité en incombe à des personnes qui ont également d'autres missions et attributions.

[220] Nous avons rencontré ce cas de figure dans notre enquête lorsque la proposition de l'appellation « service du public » a été rejetée au profit d'un « service accueil » en arguant notamment du fait que le public « est l'affaire de tous ».

Droits d'auteur réservés.

comme d'autres auparavant (pensons aux services d'action culturelle), la question de l'imbrication ou de la séparation des équipes entre activités traditionnelles et activités transversales. L'enjeu de ces services/fonctions est alors de mobiliser l'intérêt du reste de l'équipe qui peut avoir tendance à se détacher des préoccupations prises en charge par ailleurs.

Seules quatre bibliothèques de notre panel[221] expérimentent – ou vont expérimenter – une **réorganisation des services** portée par une orientation « Publics » et par une volonté de modifier les cloisonnements traditionnels et certaines mentalités professionnelles[222]. A Tremblay, la bibliothèque est organisée autour de cinq pôles – accueil, petite enfance, fiction, documentaire, musique / cinéma / spectacles vivants – qui remettant en cause le cloisonnement des collections adulte et jeunesse. La bibliothèque de Suresnes suit le même objectif en s'organisant autour de quatre unités – accueil et services aux publics, valorisation (animations, communication, mise en valeur des collections), imprimés, multimédia. A Colomiers, l'organisation sectorielle traditionnelle est remise en cause par la « réorganisation en transversalité » : développement documentaire, traitement des collections, programmation et service aux publics. Enfin, la réorganisation de la bibliothèque de Rezé, suite à un projet de service, est symptomatique d'un choix clairement assumé d'une organisation autour de trois services indiquant les axes prioritaires : collections, action culturelle, publics.

Ni effet de mode ni modèle, ces organisations témoignent d'une volonté de cohérence entre les priorités d'un projet d'établissement et un organigramme dont la structuration simple rend bien compte des équilibres à l'œuvre.

Au poids des organisations existantes, qui rend complexe la place des publics dans les organigrammes, s'ajoute la question de la séparation entre service public et travail interne. En France, les bibliothécaires distinguent peu (ou pas) les personnels accueillant le public et ceux qui sont en charge des collections et des projets. A l'étranger, des bibliothèques comme celle de Rotterdam distinguent clairement les équipes en « service public » (« front office ») de celles qui gèrent les programmes d'action, la stratégie et les collections (« back office »). Ce type d'organisation génère bien entendu d'autres cloisonnements et d'autres problèmes, notamment celui de la spécialisation à outrance

[221] Qui ont en commun de se trouver dans des villes comprenant entre 35/40 000 habitants.
[222] « Changer l'organisation afin de changer les esprits » (Vandœuvre-lès-Nancy).

Droits d'auteur réservés.

qui peut faire perdre le sens du travail. Il s'agit donc de rechercher un difficile équilibre qui compense les césures inhérentes à toute organisation, en mettant en place des méthodes de travail permettant à la fois l'efficacité et le travail collaboratif sur des projets transversaux[223]. Le public est certes l'affaire de tous, mais il relève de fonctions ou de services spécialisés pour porter une politique des publics cohérente.

Enfin, au-delà de l'organisation même de l'établissement, nous avons jugé intéressante la piste de la **mutualisation** de certaines fonctions inhérentes à un service des publics. Ainsi, les fonctions d'étude et d'évaluation, de promotion des actions et de développement des publics peuvent être envisagées à un autre niveau que celui du seul établissement, par exemple à l'échelle d'une direction culturelle de la ville ou d'une intercommunalité. Les illustrations de cette politique menée à Nantes, Nanterre et Strasbourg[224] sont convaincantes : elles permettent d'aborder les problèmes selon une vision plus large et entérinent la richesse d'analyses et d'actions portées par des regards croisés.

[223] Nous avons déjà évoqué au musée des Confluences les groupes projets réunissant des référents de différents services. Signalons également la mise en place récente à la Bibliothèque municipale de Lyon de commissions transversales. Une commission sur les publics, coordonnée par la Chargée du développement des publics, regroupe des membres du personnel et fonctionne en groupe projet. Cette problématique est envisagée également à Rennes où le chargé pour le développement des publics souhaiterait créer un groupe de travail transversal sur les publics réunissant des référents des 3 institutions.

[224] Chargé de mission évaluation de la politique culturelle à Nantes auprès du directeur général à la culture, dispositif « Recherche et sensibilisation des publics » au sein de la Direction du développement culturel à Nanterre, le service des publics mutualisé des musées à Strasbourg.

Droits d'auteur réservés.

Conclusion

La place des **discours** sur les publics connaît un relatif accroissement depuis les années 2000, tandis que la figure du public emprunte de plus en plus à celle de l'usager. Ce faisant, les bibliothèques intègrent la démarche qualité et prennent en compte la satisfaction de l' « usager citoyen ». Influencées par le monde des entreprises et par la culture de l'Internet, elles envisagent d'expérimenter la participation de celui-ci à l'élaboration des services. Les figures du « public co-créateur » et d'un « usager partenaire » situé au cœur de l'institution pourraient former un nouveau paradigme. Ce thème émergent rejoint ceux, plus récurrents, qui portent sur la connaissance des publics, sur l'intérêt manifesté aux publics spécifiques et sur les créations de services aux usagers.

Cependant, cette nouvelle approche n'est pas dénuée d'ambiguïté. Soumise en partie au modèle médiatique et à la montée des industries culturelles, elle peut servir d'argument pour susciter un changement qui, comme le montre Joëlle Le Marec dans ses travaux sur les publics des musées, peut aller paradoxalement à l'encontre de ce que le public exprime lui-même. Il s'ensuit un malentendu entre le musée qui pense les publics comme consommateurs et les publics eux-mêmes qui ne se vivent pas comme tels. En est-il de même pour les bibliothèques ?

Les bibliothèques offrent des espaces de consommation de produits culturels marchands[225] également disponibles dans d'autres lieux et, par leur fonction de prêt, elles peuvent inciter à un comportement consumériste[226]. On constaterait par suite un malentendu inverse de celui qu'on observe au musée, à savoir une bibliothèque qui ne pense pas les publics comme consommateurs tandis que les publics eux-mêmes se considèreraient comme tels. Nos entretiens, plus que la lecture des corpus de titres étudiés, laissent à penser que les bibliothécaires expriment de plus en plus un « souci des publics » dans des termes associés à la « figure du consommateur ». Si cette

[225] Une des trois images de la bibliothèque qui ressort de la dernière enquête du Crédoc est celle d'une « grande surface qui met à disposition tous les supports culturels ».

[226] PEIGNET Dominique. La bibliothèque peut-elle survivre à ses consommateurs ? *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2005, N°1, t. 50, n° 1, p. 38-45.

Droits d'auteur réservés.

évolution se confirmait, et sous réserve des résultats que donnerait une enquête sur la manière dont les publics se pensent dans les bibliothèques, on verrait alors le malentendu se dissiper.

Quoi qu'il en soit, les musées et les bibliothèques sont questionnés dans leurs missions et leur organisation par la même évolution des pratiques culturelles et sociales[227]. Ce constat devrait suffire à motiver davantage de réflexions et d'actions communes[228]. A ce titre, la création en juin 2004 d'un groupe transversal intitulé « Elargissement des publics » et rassemblant une quinzaine d'établissements culturels parisiens[229] offre des perspectives fécondes. Afin de faire venir des visiteurs « peu familiers des lieux culturels », il propose des séquences de découverte et de formation à des « personnes relais » représentant des structures du « champ social ». Ce faisant, une dynamique de réflexion et d'actions s'engage dans une perspective qui dépasse le champ d'une seule institution.

L' « orientation Publics » ne peut cependant se mener transversalement que si elle est inscrite au sein même de chaque établissement. Aussi la bibliothèque doit-elle mener une **politique des publics** au même rang qu'une politique documentaire ou qu'une politique culturelle. Notre parcours a permis de déterminer les axes d'une politique des publics : alimentée par l'étude de ces publics et orientée vers leur développement, elle s'incarne dans une pratique de l'accueil et de l'accompagnement, et se traduit par des actions d'information et de communication. D'autre part, notre enquête auprès des professionnels a montré que l'attention portée aux publics – qui s'inscrit souvent dans un contexte d'inquiétude généré par la stagnation, voire la baisse de fréquentation des bibliothèques – motive, surtout depuis les années 2000, la **création de nouveaux services ou fonctions**. Ceux-ci signalent la référence permanente aux publics, à l'instar des services des publics des musées – à ceci près que dans les bibliothèques, les dénominations et les périmètres d'action varient davantage et s'inscrivent dans des

[227] DELOCHE Bernard. *La nouvelle culture : la mutation des pratiques sociales ordinaires et l'avenir des institutions culturelles*. Paris : L'Harmattan, 2007, 292 p. (Patrimoines et sociétés).

[228] A titre d'exemple, il existe peu de réflexion sur la place du livre comme média d'approfondissement ou comme objet de détente au sein des expositions dans les musées ou peu de réflexion sur l'apport de la scénographie des collections au sein des bibliothèques.

[229] Musée national des arts asiatiques Guimet, Musée du Louvre, Centre National de la cinématographie, Château de Versailles, Cité des sciences et de l'industrie, Centre Pompidou, Bibliothèque nationale de France, Cité de la musique, Musée du quai Branly, Bibliothèque publique d'information, Opéra national de Paris, Musée d'Orsay, etc.

Droits d'auteur réservés.

organigrammes plus hétérogènes. L'idée s'installe que l'orientation « Publics », pour être mise en œuvre, suppose la création d'un service ou d'une fonction. Cette visibilité dans l'organigramme est, pour l'heure, davantage le résultat de l'ajout d'une fonction ou d'un service que d'une véritable réorganisation traduisant les priorités et l'identité de la bibliothèque.

Ces évolutions organisationnelles, peut-être exacerbées par le contexte général de « crise des institutions »[230], sont selon nous le signe d'une volonté de « revisiter » les missions et l'organisation des bibliothèques. De même que l'action culturelle caractérisa le modèle doctrinal de la médiathèque au cours des trente dernières années, de même le souci généralisé des publics témoigne-t-il d'un nouveau modèle. Comme le relevait, à propos de l'action culturelle, Roland Schaer, l'enjeu d'une telle mutation est à la fois de « sauver l'essentiel et [de] renouveler l'ensemble »[231] : dans cette hypothèse, l'évolution de l'organisation des bibliothèques, loin d'être un simple épiphénomène, produira de nouvelles dynamiques.

[230] Notons cependant que les visions désenchantées des relations publics/institutions ne se sont pas exprimées dans nos entretiens.
[231] Roland SCHAER. Sur l'action culturelle à la Bibliothèque Nationale de France. In CABANNES Viviane, POULAIN Martine. *L'action culturelle en bibliothèque*. p 97. Professionnel des musées et des bibliothèques, R. SCHAER est notamment l'auteur de *L'invention des musées, Tous les savoirs du monde : encyclopédies et bibliothèques, de Sumer au XXIème siècle.*

Droits d'auteur réservés.

Bibliographie

La saisie des références dans la feuille de style ayant été effectuée durant l'été 2007, nous n'avons pas utilisé le logiciel Refworks, porté ultérieurement à notre connaissance.

MONOGRAPHIES

ANCEL Pascale, PESSIN Alain (Dir.). *Les non publics : les arts en réception*. Paris : L'Harmattan, 2004, 2 tomes, 272 p. et 323 p. (Logiques sociales).

BALLE Catherine. Musées, changement et organisation. In BALLE Catherine (Dir.). *Culture et musées : musées et organisation*. Arles : Actes sud, 2003, p. 17-33. (Culture et musées, n° 2).

BALLE Catherine, CLAVE Elisabeth. *Publics et projets culturels : un enjeu des musées en Europe*. Actes des journées d'étude 26 et 27 octobre 1998 à Paris, Musée national du Moyen - Age. Paris : l'Harmattan, 2000, 313 p. (Patrimoines et sociétés).

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

BAYART Denis, BENGHOZI Pierre-Jean. *Le tournant commercial des musées en France et à l'étranger*. Paris : La Documentation française, 1993, 295 p.

BERTRAND Anne-Marie. *Bibliothécaires face au public*. Paris : Bibliothèque Publique d'Information, 1995, 250 p.

BERTRAND Anne-Marie. *Les publics des bibliothèques*. Paris : Ed. du CNFPT, 1999, 76 p. (Culture).

BERTRAND Anne-Marie, BURGOS Martine, POISSENOT Claude [et al.]. *Les Bibliothèques municipales et leurs publics : pratiques ordinaires de la culture.* Paris : Bibliothèque Publique d'information / Centre Pompidou, 2001, 286 p. (Etudes et recherche).

BERTRAND Anne-Marie. *Collections et publics en bibliothèque*. In Journées d'étude de l'ADBDP (Nîmes, 8-10 novembre 1999) [en ligne]. Disponible sur : <http://www.adbdp.asso.fr/spip.php?article513>. [Consulté le 8 mars 2008].

BERTRAND Anne-Marie. Le peuple, le non public et le bon public : les publics des bibliothèques et leurs représentations chez les bibliothécaires. In DONNAT Olivier et TOLILA Paul (Dir.). *Les publics de la culture*. Paris : Presses de la fondation nationale des Sciences politiques, 2003, p. 139-153.

BLANC-MONTMAYEUR Martine, CABANNES Viviane, DÉOTTE Jean-Louis [et al.]. *Le musée et la bibliothèque, vrais parents ou faux amis ?* Paris : Bibliothèque publique d'information, 1996, 243 p. (Etudes et recherches).

Droits d'auteur réservés.

CABANNES Viviane et POULAIN Martine (Dir.). *L'action culturelle en bibliothèque***.** Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1998, 214 p. (Bibliothèques).

CALENGE Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. 2e éd. rev. et mise à jour. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1999, 444 p. (Collection Bibliothèques).

CAILLET Elisabeth, LEHALLE Évelyne (Collab.). *A l'approche du musée, la médiation culturelle*. Lyon : Presses Universitaires de Lyon, 1995, 306 p.

CAUNE Jean. *La démocratisation culturelle : une médiation à bout de souffle*. Grenoble : Presses universitaires de Grenoble, 2006, 205 p.

CEFAI Daniel, PASQUIER Dominique (Dir.). *Les Sens du public : publics politiques, publics médiatiques*. Paris : Presses universitaires de France, 2003, 519 p.

CENTRE DE RECHERCHE POUR L'ETUDE ET L'OBSERVATION DES CONDITIONS DE VIE (CRÉDOC). *Fréquentation et image des musées au début 2005* [en ligne], juin 2005. Disponible sur : <http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R240.pdf.>. [consulté le 8 mars 2008].

CÔME Delphine. *La médiation culturelle en bibliothèque aujourd'hui : légitimité, missions et perspectives*. Mémoire DCB. Villeurbanne : [s. n.], 2005, 157 p.

CROZIER Michel. *A quoi sert la sociologie des organisations ?* Paris : Seli Arslan, 2000, 2 tomes, 288 p. et 352 p.

DELOCHE Bernard. *La nouvelle culture : la mutation des pratiques sociales ordinaires et l'avenir des institutions culturelles*. Paris : L'Harmattan, 2007, 292 p. (Patrimoines et sociétés).

DONNAT Olivier, TOLILA Paul. *Les publics de la culture*. Colloque organisé les 28, 29, 30 novembre 2002 par le DEP et l'OFCE avec le partenariat du musée du Louvre. Paris : Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques, 2003, 393 p. (collection Académiques).

EIDELMAN Jacqueline, ROUSTAN Mélanie, GOLDSTEIN Bernadette. *La Place des publics*. Paris : La Documentation française, 2008, 336 p.

FAURE Alain, NEGRIER Emmanuel. *La lecture à l'heure intercommunale*. Paris : Ed. de l'Aube, 2004, 267 p.

FOURTEAU Claude (Dir.). *Les institutions culturelles au plus près des publics*, journée d'étude organisée au Musée du Louvre, les 21 et 22 mars 2002. Paris : La Documentation française, 2003, 279 p.

FRANCE. Département des études et de la prospective et des statistiques (DEPS). *Musées, gérer autrement : un regard international.* Acte du colloque organisé par le Ministère de la culture, la Direction des Musées de France, l'Observatoire des politiques culturelles. Paris : La Documentation française, 1996, 402 p.

FRANCE. Département des études, de la prospective et des statistiques (DEPS). Notes statistiques n° 17, mai 2006. *Les musées de France en 2003 : résultats de l'enquête 2004* [en ligne]. Disponible sur : <http://www2.culture.gouv.fr/deps/telechrg/stat/nstat17.pdf.>. [Consulté le 8 mars 2008].

Droits d'auteur réservés.

FRANCE. Direction des musées de France. *Musées, connaissance et développement des publics*. Journées d'études 6 avril 2004, Paris, Musée National des Arts et Traditions Populaires, Paris : [s.e.], 2005, 172 p.

GADREY Jean, ZARIFIAN Philippe. *L'émergence d'un modèle du service : enjeux et réalités*. Rueil-Malmaison : Ed. liaisons, 2001, 162 p.

GALARD Jean (Dir.). *L'Avenir des musées*. Actes du colloque organisé au musée du Louvre les 23, 24, 25 mars 2000. Paris : Ed. de la Réunion des Musées Nationaux, 2001, 539 p.

GALAUP Xavier. *L'usager co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires.* Mémoire DCB. Villeurbanne : [s. n.], 2007, 110 p. [en ligne]. Disponible sur : <http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/galaup-dcb15.pdf>. [Consulté le 8 mars 2008].

GOMBAULT Anne, PETR Christine, BOURGEON Dominique [et al.]. *La Gratuité des musées et des monuments côté publics ; représentations, projets d'usage et comportements des publics.* Paris : Ministère de la Culture et de la communication, DEPS / La Documentation française, 2006, 415 p.

KREBS Anne, MARESCA Bruno. *Le renouveau des musées*. Paris : La Documentation française, 2005, 120 p. (Problèmes politiques et sociaux).

JOIN-LAMBERT Odile, LOCHARD Yves, RAVEYRE Marie, UGHETTO Pascal. *Servir l'Etat et l'usager : définition et redéfinition du travail par le public dans le domaine des musées.* Rapport pour le ministère de la Recherche et le Centre National de la Fonction Publique territoriale. Paris : IRES, 2004, 280 p. [en ligne]. Disponible sur : <http://www.ires-fr.org/files/rapports/rapport11.pdf>. [Consulté le 8 mars 2008].

LE MAREC Joëlle. *Publics et musées : la confiance éprouvée.* Paris : L'Harmattan, 2007, 221 p. (Communication et Civilisation).

LE MAREC Joëlle. A la recherche des gisements d'usages dans les bibliothèques et expositions scientifiques. In AGOSTINI Francis (Dir.). *Science en bibliothèque*. Paris : Editions du cercle de la librairie, 1994, p.83-97.

LE MAREC Joëlle. Public savant, public profane. In CABANES Viviane et POULAIN Martine (Dir.). *L'action culturelle en bibliothèque***.** Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1998, (Bibliothèques), p. 29-40.

LE MAREC Joëlle. Repenser la relation du musée à son public In SCHIELE Bernard, KOSTER Emlyn H. (Dir.). *La révolution de la muséologie des sciences*. Lyon : PUL, 1998, p. 379-396.

LETURCQ Sandrine. *Les médiateurs en bibliothèque*. Villeurbanne : Ed. de l'Enssib, 1999, 169 p.

LUGEZ Adeline. *La médiation dans les musées en France*. DESS Ingénierie documentaire. Villeurbanne : [s. n.], 2004, 109 p. [en ligne]. Disponible sur : <http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/dessid/rrblugez.pdf>. [consulté le 8 mars 2008].

Droits d'auteur réservés.

MARESCA Bruno, EVANS Christophe et GAUDET Françoise (Collab.). *Les Bibliothèques municipales après le tournant Internet : attractivité, fréquentation et devenir*. Paris : Bibliothèque Publique d'Information / Centre Pompidou, 2007, 290 p. (Etudes et recherche).

OBSERVATOIRE PERMANENT DE LA LECTURE PUBLIQUE. *Publics, quelles attentes ?* Colloque du 24 juin 2004. Paris : Bibliothèque Publique d'Information / Centre Pompidou, 2005, 82 p.

POULAIN Martine. *Lectures privées, lectures publiques*. Dossier d'habilitation à diriger des recherches. Université de Provence Aix-Marseille, 1995, 119 p.

POULOT Dominique. *Musée et muséologie*. Paris : Ed. La Découverte, 2005, 122 p. (Repères).

POULOT Dominique. *Une histoire des musées de France, XVIIIe – XXe siècle*. Paris : Ed. La Découverte, 2005, 197 p. (L'espace de l'histoire).

POULOT Dominique. Quelle place pour la « question du public » dans le domaine des musées ? In DONNAT Olivier, TOLILA Paul. *Les publics de la culture*. Paris : Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques, 2003, p. 103-121.

RITAINE Evelyne. *Les stratèges de la culture*. Paris : Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques, 1985, 189 p.

RUBY Christian. *L'Age du public et du spectateur : essai sur les dispositions esthétiques et politiques du public moderne*. Bruxelles : La lettre volée, 2007, 299 p., (Essais).

SCHAER Roland. *L'invention des musées*. Paris : Découvertes Gallimard / Réunion des musées nationaux, 2007, 143 p. (Histoire).

TOBELEM Jean-Michel. *Le nouvel âge des musées : les institutions culturelles au défi de la gestion*. Paris : Armand Colin, 2005, 317 p.

ARTICLES

Bibliothèques, musées, archives : histoires croisées. Dossier. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1994, t. 39, n° 5.

Loi n° 2002-5 du 4 janvier 2002 relative aux Musées de France. *Journal Officiel*, 5 janvier 2002, n° 4, p. 305 [en ligne]. Disponible sur : <http://www.legifrance.gouv.fr/WAspad/UnTexteDeJorf?numjo=MCCX0000178L>. [Consulté le 8 mars 2008].

BERTRAND Anne-Marie. Publics présents, publics absents. Congrès ABF (2007, Nantes). *Les Publics* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.abf.asso.fr/IMG/pdf/S3.2%20Bertrand.pdf.>. [Consulté le 7 mars 2008].

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

BURGOS Martine. L'expression des usagers. Congrès ABF (2005, Grenoble). *Droit des bibliothèques, droit des usagers* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.abf.asso.fr/article.php3?id_article=545#5>. [Consulté le 7 mars 2008].

Droits d'auteur réservés.

CAILLET Elisabeth. Les médiateurs culturels dans les musées. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1994, t. 39, n° 5, p. 40-43.

CHAUMIER Serge. Les Publics dans La lettre de l'OCIM. *La lettre de l'OCIM*, 2005, juillet-août, n° 100, p. 22-29.

CHOURROT Olivier. Bibliothèques et société de l'information. *Bulletin BPI* [en ligne]. Avril, mai, juin, juillet 2007, n° 21, p. 6. Disponible sur : <http://www.bpi.fr/uploadfile/bull21.pdf.>. [Consulté le 7 mars 2008].

DOURY-BONNET Juliette. Bibliothèques et médiations. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, t. 48, n° 2, p. 123-124.

FAYARD Armand. Muséum(s) et Mutation(s). *La lettre de l'OCIM*, 2005, juillet-août, n° 100, p. 8-12.

FERRON Eric. La mission du service éducatif des musées de Strasbourg. *L'Observatoire*, septembre 2007, n° 32, p. 35-37.

LE MAREC Joëlle. Le public : définitions et représentations. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2001, t. 46, n° 2, p. 50-55.

PASSEBOIS Marjolaine, SIMIAND Odile, EBOLI Gilles. Des experts à Miami. *Bibliothèque(s)*, décembre 2007, n° 36, p. 72-75.

PERRONET Alexandra. *Le client coproducteur dans l'entreprise étendue* [En ligne]. Disponible sur :

<http://w3.aislf.univ-tlse2.fr/gtsc/DOCS_SOCIO/FINITO_PDF/Perronet.pdf>. [Consulté le 7 mars 2008].

POIROT Albert. Le droit des usagers. Congrès ABF (2005, Grenoble). *Droit des bibliothèques, droit des usagers* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.abf.asso.fr/article.php3?id_article=545#5>. [Consulté le 7 mars 2008].

RIVES Caroline. Bibliothèques et écoles : un peu d'histoire. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1991, t. 36, n° 2, p. 92-103.

SAEZ Guy. Les musées et les bibliothèques. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1994, t. 39, n° 5, p. 24-32.

SITES INTERNET

Bulletin des bibliothèques de France [en ligne]. Disponible sur : <http://www.bbf.enssib.fr/>. [Consulté le 7 mars 2008].

ASSOCIATION DES BIBLIOTHECAIRES FRANÇAIS (ABF) [en ligne]. Disponible sur : <http://www.abf.asso.fr/>. [Consulté le 7 mars 2008].

ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DES SCIENCES DE L'INFORMATION ET DES BIBLIOTHEQUES (ENSSIB) [en ligne]. Disponible sur : <http://www.enssib.fr>. [Consulté le 7 mars 2008].

MEDIATION CULTURELLE RHONE-ALPES [en ligne]. Disponible sur : <http://mediationculturelle.free.fr>. [Consulté le 7 mars 2008].

Droits d'auteur réservés.

Table des annexes

ANNEXE 1 : PRESENTATION DU MUSEE DES CONFLUENCES.....89

ANNEXE 2 : CORPUS OFFRE DE FORMATION 91

ANNEXE 3 : CORPUS BBF 94

ANNEXE 4 : CORPUS ABF.....99

ANNEXE 5 : ENQUETE BIBLIOTHEQUES 100

Droits d'auteur réservés.

Annexe 1 : Présentation du musée des Confluences

Le Musée des Confluences est l'héritier du Muséum d'histoire naturelle (placé sous la responsabilité du Département depuis 1991), héritier lui-même du Musée Guimet (musée des religions créé en 1879), qui s'est adjoint en 1973 les collections du Musée d'histoire naturelle fondé en 1772. Ne répondant plus aux normes de sécurité pour l'accueil du public, le muséum (appellation officielle depuis 2003) a fermé ses portes au public en 2007. L'alternative qui s'offrait alors au Département était soit de rénover, soit de concevoir un nouveau projet. La deuxième solution a été retenue en 1999 et a donné naissance au musée des Confluences, dédié aux sciences et aux sociétés[232].

Les travaux, qui ont démarré en octobre 2006, s'inscrivent dans le vaste projet de réaménagement urbain du site du confluent du Rhône et de la Saône. Le musée des Confluences devrait ouvrir ses portes en 2011. Jusque-là, le musée, nomade, continue à mener une politique offensive d'actions « hors les murs », à travers la programmation d'événements et de conférences impliquant de nombreux partenaires.

L'objectif de ce musée des sciences et des sociétés est de questionner les relations entre l'ensemble des sciences (exactes et humaines) et l'ensemble des sociétés qui les produisent et utilisent. Son originalité vient de la démarche pluridisciplinaire adoptée dans ses discours scientifiques comme dans ses approches artistiques et culturelles. Il a pour objet l'étude des enjeux contemporains de la société, et se revendique comme lieu d'échanges et comme centre culturel. Sa programmation culturelle d'envergure est

[232] La direction en a été confiée à Michel Côté, fort d'une expérience nord-américaine au musée de la Civilisation de Québec.

Droits d'auteur réservés.

portée par un service des publics en écho aux thématiques des expositions. L'action culturelle peut également traiter en soi une thématique ou un événement.

Le musée s'organisera autour de trois expositions de synthèse et de référence[233](*D'où venons-nous ? Qui sommes-nous ? Que faisons-nous ?*), de sept expositions de déclinaison[234] (les sons, les dents, les déserts,…) et enfin de quatre « espaces découvertes »[235]. Les espaces d'exposition mettront en valeur, par des scénographies variées, des choix d'objets des collections des sciences de la terre, de la vie, de l'homme, mais aussi des nouvelles collections de sciences et techniques[236].

Ce projet d'envergure de 20 000 m², est mis en architecture par l'agence autrichienne Coop Himmelb(l)au.

Site du Musée disponible sur : http://www.museedesconfluences.fr/.

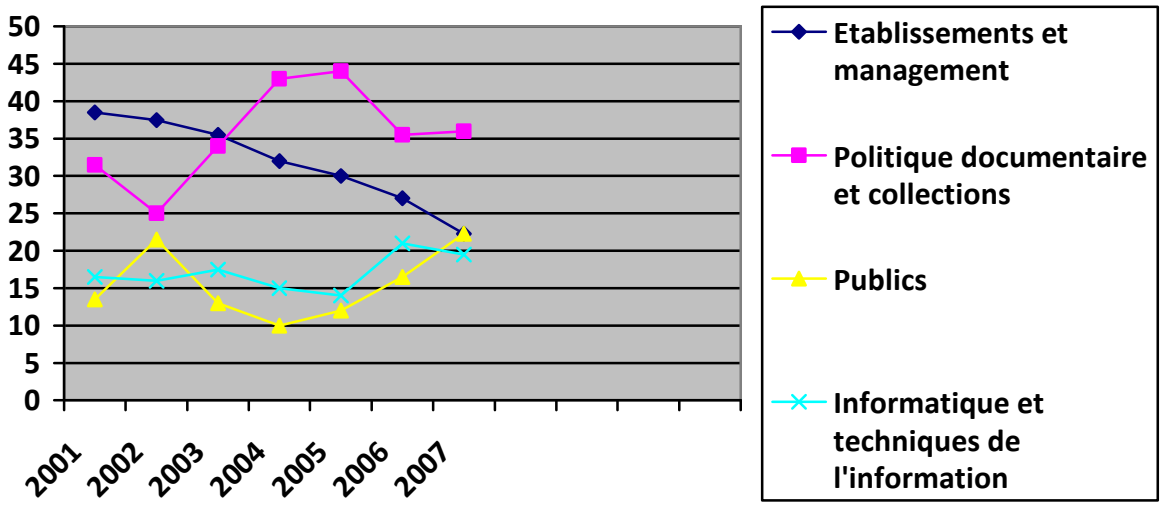
Photos cop. Armin Hess &COOP HIMMELB(L)AU

[233] Terme préféré à celui d'exposition permanente.
[234] Terme préféré à celui d'exposition temporaire.
[235] Espaces de médiation scénographiés se différenciant des expositions par la place centrale accordée à la manipulation et l'interactivité. Ils proposeront d'explorer des thématiques liés aux enjeux contemporains.
[236] L'ensemble des collections représente environ 2 millions d'objets. Ils sont regroupés au Centre de Conservation et d'Etude des Collections (Lyon 7ème) créé en 2002.

Droits d'auteur réservés.

Annexe 2 : Corpus Offre de formation

1. **Evolution (en %) de l'offre de formation continue de l'Enssib de 2001 à 2007 par rubriques**



Droits d'auteur réservés.

1. Liste des 56 intitulés de stage sur les Publics par années et par sous rubriques

	Publics et services	**Formation des usagers**	**Publics spécifiques**
2001	**A**méliorer l'organisation d'un service de référence **E**largir le public de la bibliothèque **C**onnaître son public : outils et méthodes d'enquêtes **M**ettre en place une politique d'accueil en BU	**U**tiliser le web pour former les usagers	**S**colaires en bibliothèque : quels services, quelles coopérations ? **A**ccueillir le public handicapé en bibliothèque : aménagements, services et partenariats
2002	**M**ettre en place une politique d'accueil en BU **C**oncevoir et mettre en œuvre un projet d'exposition autour du patrimoine **E**laborer la stratégie Marketing de la bibliothèque **L**a démarche qualité en bibliothèque, appliquée à la question de l'accueil **R**éorganiser l'accès aux collections **G**érer les relations avec les usagers en BDP	**M**ettre en place une formation, des usagers en BU **M**ettre en place des outils d'autoformation **F**ormer les usagers d'une BM	**L**a bibliothèque et l'école, partenaires de l'éducation artistique et culturelle **C**onstruire une offre de service adaptée aux publics « empêchés » **C**onnaissance et accueil des non inscrits en bibliothèque
2003	**L**'évaluation en bibliothèque **M**ettre en œuvre la communication externe d'une bibliothèque **U**n service des publics : quels contraintes, quels enjeux pour les bibliothèques **M**ettre en œuvre une politique d'action culturelle **M**uséographie : de la présentation à l'interprétation **C**oncevoir une exposition virtuelle	**C**oncevoir une formation sur les nouvelles technologies en bibliothèque	**M**ettre en place un service pédagogique dans les bibliothèques, services d'archives, musées
2004	**E**nquêtes consacrées aux publics (outils et méthodes) **L**es 1ers cycles : un nouveau public pour le SCD **M**ettre en place et encadrer un service des publics (1) **L'**exposition de A à Z	-	**L**es personnes âgées : un public spécifique pour les bibliothèques **P**ublics handicapés, publics empêchés en bibliothèque

Droits d'auteur réservés.

	Publics et services	**Formation des usagers**	**Publics spécifiques**
2005	**L**es publics des bibliothèques : connaissance et usages **E**nquêtes consacrées aux publics (outils et méthodes) **E**valuer les services **M**onter une expo en bibliothèque **P**atrimoine et médiation : comment travailler avec les publics	**R**ôle de la bibliothèque dans le domaine de la formation des chercheurs **L**a bibliothèque, un lieu d'apprentissage ?	-
2006	**E**nquêtes consacrées aux publics (outils et méthodes) **E**valuer les services **C**oncevoir une politique d'action culturelle en SCD **C**oncevoir un service de référence en ligne **S**ociologie des pratiques culturelles et connaissance des publics des bibliothèques	**L**a bibliothèque, un lieu de formation ? **R**ôle de la bibliothèque dans le domaine de la formation des chercheurs	**P**ublics empêchés
2007	**M**éthodologie des enquêtes de public **L**a communication visuelle en bibliothèque **M**arketing des BU **E**valuation de la satisfaction du public **C**omment mettre en place une vraie stratégie de service au public en BU ? **L**es bibliothèques, nouveaux usages, nouveaux espaces	**Q**uel rôle de la bibliothèque dans la formation des chercheurs ?	**B**ibliothèques publiques et hôpitaux : quels partenariats ?

Droits d'auteur réservés.

Annexe 3 : Corpus BBF

1. Les occurrences des termes désignant le destinataire du travail des bibliothèques dans le BBF de 1980 à 2007 (jusqu'au n° 5 inclus)

Années	*' Public(s)'*	*'Lecteurs'*	*'Usagers'*	*'Citoyens'*	*'Clients / Consommateurs'*
1980-1989	4	15	6	0	0
1990-1999	29	22	23	1	3
2000-2007	40	21	13	6	1
Total	73	58	42	7	4

2. Liste des 184 titres par termes et années

(A) pour la rubrique Article, (TH) pour la rubrique Tour d'horizon, (C) pour la rubrique Critiques/Références

Public(s)

2007 : Nouveaux publics, nouveaux usages (TH).

2006 : Le projet de grande bibliothèque communautaire et interuniversitaire à Clermont-Ferrand : quelle place pour le public étudiant ? (A). Du comment au pourquoi : connaître les publics de la BmL (A). L'observatoire des publics à la BnF : quels enjeux, quelles méthodes ? (A). Enquêtes quantitatives et qualitatives, observation ethnographique : trois méthodes d'approche des publics (A). L'accès au web et à la lecture numérique des publics diversement empêchés (A). Enquêtes de publics dans les BU : où en sommes-nous (A). Les Champs libres : automatisation des services au public (TH). Publics handicapés en bibliothèque (TH).

2005 : Quels développements pour la recherche sur les publics ? (A). Quelles manifestations culturelles pour les publics handicapés (TH). Le temps des médias : public, cher inconnu ! (C). Les non publics : les arts en réception (C).

2004 : Sciences et représentations autour du public du patrimoine (A). Une familiarité distante : enquête sur le public des BM parisiennes (A). De l'ordre des livres au braconnage : les publics des bibliothèques (TH). Publics : quelles attentes ? Bibliothèques : quelles concurrences ? (TH). Le(s) public(s) de la

Droits d'auteur réservés.

culture : politiques publiques et équipements culturels (C). Sociologie du public dans le champ culturel et artistique (C). Sociologie des publics (C).

2003 : Publics nomades, bibliothèque familière. Enquête sur les publics de la Bibliothèque municipale de Lyon (A). De la bibliothèque cantonale à la médiathèque du Valais 1853-2003 : 150 ans au service du public (C). Les institutions culturelles au plus près du public (C).

2002 : La bibliothèque et son public, grandeur nature (A). Les bibliothèques, les écrivains et leurs publics (A). Les bibliothèques pour le jeunesse et leurs publics (TH). Concevoir des documents de communication à l'intention du public (C). La lecture et ses publics à l'époque contemporaine : essai d'une histoire culturelle (C). La BnF : collections, services, publics (C).

2001 : Penser le public des bibliothèques sans la lecture ? (A). Le Public : définitions et représentations (A). Les publics des bibliothèques musicales (A). Bibliothèques publiques et nouvelles technologies : combattre l'exclusion des « publics défavorisés » (TH). Les BM et leurs publics (C).

2000 : Pratiques et attentes des publics des médiathèques : méthodes et techniques d'enquêtes (A). De l'équilibre des publics et des collections (A). Grille d'analyse des publics et de leurs motifs d'éloignement (A). Bibliothèques et publics handicapés (TH).

1999 : Les publics du site Tolbiac-François Mitterrand (A). La BPI-Brantôme : un cas de restructuration des publics par l'offre ? (A). La formation des publics dans les BM d'Amiens (A). Les publics de la recherche et les pôles associés (TH). Connaître les publics : savoir pour agir (C).

1998 : Publics et usages des bibliothèques (TH). Collections, publics, bibliothécaires (TH).

1997 : Les publics de la BnF à Tolbiac au printemps 97 (A). Fidéliser son public et promouvoir ses services et ses fonds (A). Quels publics pour le patrimoine écrit ? (A). Nouvelles bibliothèques, nouveaux publics, nouveaux services (A). Les médiathèques et leurs publics : enquêtes dans le Rhône, à Arles et Chambéry (C). Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques (C).

1996 : Enquête de satisfaction et de besoins du public (A). Les collections patrimoniales de la BL : une politique d'ouverture au public (A). Bibliothécaires face au public (C). Offrir aux publics un catalogue en ligne (C).

1995 : Bibliothèques et publics sensibles à Echirolles (A). Favoriser la cohabitation des publics : l'exemple de la BM de Bron (A). Médiathèque : espaces, services, publics (TH).

1994 : Périodiques et lecteurs : répondre à l'attente du public (A). Catalogues en ligne accessibles par le public (A). Les lecteurs d'un réseau départemental : enquête sur les lecteurs des lieux de prêt pour tous les publics desservis par la BD du Cher (C). Lire en banlieue : le fonctionnement et les publics d'une BM (C).

1993 : La diversité des publics (TH).

1992 : Bases de données grand public et organisation des connaissances (A). Le public étudiant à la BIU de Toulouse (A).

1991 : L'utilisation des catalogues par le public de la Villette (TH).

1990 : Constances et variances : les publics de la BPI : 1982-1989 (C).

1985 : Faire payer le public ? (A). Petits écrans et grands publics : la politique de films de la BPI (A).

1984 : Quand les bibliothèques offrent *Prestel* au public (A).

Droits d'auteur réservés.

1980 : Etude du public d'une bibliothèque spécialisée : les lecteurs de la bibliothèque de documentation… (A).

Lecteur(s)

2007 : Le livre électronique, quels lecteurs ? (TH). Lecteurs précaires : des jeunes exclus de la lecture ? (C). Lire le noir : enquête sur les lecteurs des récits policiers (C).

2006 : Forts lecteurs, vertes lectures (C). L'ésotérisme contemporaine et ses lecteurs (C).

2005 : Renseignements aux usagers, informer et rechercher : les bibliothécaires au service du lecteur (C).

2004 : Les lecteurs, le droit et l'argent (A). La médiathèque et les jeunes lecteurs (A). Lecture et lecteurs en Bourgogne du Moyen - Age à l'époque contemporaine (TH). Lecteurs en devenir (TH). Aimer lire : guide pour aider les enfants à devenir lecteurs (C). Eulalie : médiathèques, librairies et lecteurs en Nord Pas de Calais (C). Des Alexandries, les métamorphoses du lecteur (C).

2003 : l'auteur, le livre et le lecteur dans les travaux de Pierre Bourdieu (A).

2002 : Livres, lecteurs et bibliothèques de l'Italie médiévale (C).

2001 : Un nouveau service pour les lecteurs, la reproduction de livres à la demande à la Bibliothèque de Troyes (A). Eulalie : médiathèques, librairies et lecteurs en Nord Pas de Calais (C).

2000 : Lecteurs et livres électroniques (A). Les rites d'inscription du lecteur (A). Lecteurs entre page et écran (C). Histoires de lecteurs (C).

1999 : Le public des départements Richelieu de la BnF : enquête auprès des lecteurs juillet-octobre 1997. Eulalie : médiathèques, librairies et lecteurs en Nord Pas de Calais (C). Lectures et lecteurs à l'école (C).

1998 : Le guide du lecteur ou la confusion des genres (A). Le jury du Prix livre Inter : portraits de lecteurs (A).

1997 : Messages de lecteurs : cahiers de suggestion en bibliothèques (A).

1996 : Sociabilités du livre et communautés de lecteurs, 3 études sur la sociabilité du livre (C). Philosophes, écrivains et lecteurs en Europe au 18ème siècle (C).

1995 : Que mettre sur une carte lecteur ? (A). La manière d'être lecteur, apprentissage et enseignement de la lecture de la maternelle au CM2 (C).

1994 : Profession : lecteur ? Résultat d'une enquête sur les lecteurs de la BN (A). Périodiques et lecteurs : répondre à l'attente du public (A). Le génie du lecteur 'TH). Les lecteurs d'un réseau départemental : enquête sur les lecteurs des lieux de prêt pour tous publics desservis par la BD du Cher (C). Lecteurs en campagne : les ruraux lisent-ils autrement ? (C). Pratiques de lecteurs (C).

1993 : Votre enfant deviendra-t-il lecteur ? (TH). Un choix de livres pour les nouveaux lecteurs (C).

1992 : Ces lecteurs sont-ils des lecteurs ? (A). La circulation privée des livres entre lecteurs (A). La conversion du mauvais lecteur et la naissance de la lecture publique (C). L'ordre des livres : lecteurs, auteurs, bibliothèques en Europe entre les 14ème et 18ème siècles (C).

1989 : Pour une sociologie de la lecture : lectures et lecteurs dans la France contemporaine (C).

1988 : L'enfant lecteur (C).

1987 : Que lire aujourd'hui ? les choix des jeunes lecteurs (A). Lecteurs précaires (C).

1986 : Lecteurs en boîte : portraits dressés par des bibliothécaires (A). Le mille-feuille : petite anthologie littéraire et subjective sur les bibliothèques et leurs lecteurs (A). Bon ou mauvais genre : la classification

Droits d'auteur réservés.

des lecteurs et les classements des lecteurs (A). Une bibliothèque dans un pays rural : lecture et lecteurs à St Gengoux le National (C). Lectures et lecteurs au 19ème siècle… (C). Le roman du quotidien : lecteurs et lecture populaire à la Belle Epoque (C).

1984 : Auteurs et lecteurs de la recherche (A).

1983 : Aimer lire : comment aider les enfants à devenir lecteurs (C).

1980 : Etude du public d'une bibliothèque spécialisée : les lecteurs de la bibliothèque de documentation internationale contemporaine en 1978-1979 (A). Bibliothèques pour tous : le monde du livre et de ses lecteurs (C). Je deviens un vrai lecteur (C).

Usager(s)

2007 : De la question à la réponse : entre concurrence et complémentarité dans les dispositifs d'accompagnement aux usagers (TH). Des usagers mineurs en BP (TH).

2006 : Folksonomies : les usagers indexent le web (A). Les étudiants à la bibliothèque de Caen : des usagers actifs ? (A). Droit d'auteur et droits voisins de la société d'information : des professionnels aux usagers : quels enjeux pour les métiers du livre ? (TH).

2005 : La formation des usagers de l'enseignement supérieur (A). Droit des bibliothèques, droit des usagers (TH). Renseignements aux usagers : informer et rechercher : la bibliothèque au service du lecteur (C).

2003 : Les BM à la recherche de leurs usagers (A). Ouvrir un espace d'intervention aux usagers (A). la formation des usagers en BP (TH).

2001 : Les supports pédagogiques multimédias dans la formation des usagers (Th). Information et lecture : droits de l'usager et service public (TH).

1999 : Formation des usagers ou formation des bibliothécaires ? (A). La formation des usagers à la BnF (A). La formation des usagers des bibliothèques départementales (A). Usagers ou clients ? (C). La BPI à l'usage 1978-1995 : analyse comparée des profils et des pratiques des usagers de la BPI (TH).

1998 : De la prise en compte de l'usager à la performance globale (A). Une estime lointaine : les non usagers des BM (A). Les non usagers des bibliothèques parisiennes (A). Les usagers des bibliothèques parisiennes (A). Usages et usagers de l'information (C).

1997 : De la bibliothèque au droit de cité : parcours de jeunes usagers des quartiers sensibles 'A). Evaluation des TIC par les usagers en milieu professionnel (C). Les usagers de la médiathèque de la Loire (C).

1996 : Les usagers et leur BM (A). L'usager dans la bibliothèque (A).

1995 : Légitimité professionnelle et modèles d'excellence : le bibliothécaire et l'usager (A).

1994 : Les usagers dans l'évaluation des politiques publiques : étude des relations de service (C).

1992 : Les usagers du musibus (A).

1991 : Les usagers des BP en URSS (A).

1990 : L'usager cet inconnu ? (TH).

1989 : Usages et usagers d'une BU (A). Opacité et transparence des catalogues informatisés pour l'usager (A).

1986 : Douceurs et métamorphoses des rencontres : la salle d'actualité de la BPI et ses usagers (A).

Droits d'auteur réservés.

1984 : Content, pas content ? la satisfaction des usagers soulèvera-t-elle les BP ? (A). Le marketing des BU : étude de cas : les usagers de la BU de Bordeaux (A).

1983 : La télématique documentaire à l'épreuve : usages et usagers des bases de données à la BPI (C).

Citoyen(s)

2005 : Information et démocratie : formons nos citoyens ! (TH).

2004 : Aux armes citoyens ! les BP françaises face à l'extrême droite (A).

2003 : Une dynamique de l'insignifiance : les médias, les citoyens et la chose publique dans la « société de l'information » (C). Information du citoyen en bibliothèque (TH). Le citoyen européen et les bibliothèques (TH).

2000 : L'invention de la collection : de la diffusion de la littérature et des savoirs à la formation du citoyen au 19ème siècle (C).

1999 : Illettrisme : de l'enjeu social à l'enjeu citoyen (A).

Client(s)

1999 : Usagers ou clients ? (C).

1996 : La British Library Document Supply Centre : les services proposés aux clients étrangers (A). Le client, la mouffette et le bibliothécaire (TH).

Consommateur(s)

2005 : La bibliothèque peut-elle survivre à ses consommateurs ? (A).

Droits d'auteur réservés.

Annexe 4 : Corpus ABF

Liste des titres des Congrès ABF

1997 : Bibliothèques et citoyenneté : l'accès libre à l'information

1998 : Bibliothécaires, acteur du changement

1999 : Bibliothèques et économie

2000 : Quelles lectures pour les bibliothèques de l'avenir

2001 : Information et lecture : droits de l'usager et service public

2002 : Bibliothécaire : évolution et révolution

2003 : Le citoyen européen et les bibliothèques : Europe, information, libertés

2004 : Bibliothèques et territoires

2005 : Droit des bibliothèques et droit des usagers

2006 : Demain la bibliothèque (centenaire de l'ABF)

2007 : Les publics

2008 : Parcours en bibliothèques des adonaissants aux jeunes publics

Droits d'auteur réservés.

Annexe 5 : Enquête Bibliothèques

1. Trame de l'entretien téléphonique

Questions d'ordre général

a) Présentation succincte de la BM (survol historique, quelques caractéristiques)
b) Appellation du service ou de la fonction
c) Date de création
d) Missions du service ou de la fonction
e) Liens (hiérarchiques et fonctionnels) avec les autres services, avec la direction (organigramme)
f) Si service : qui y travaille, nombre d'ETP, qualifications
g) Si personne en charge de cette fonction : grade et parcours professionnel , profil de poste

Passé/présent/avenir

a) La genèse : quand et comment avez-vous décidé de développer l'activité de la bibliothèque autour des publics ? quel a été l'élément déclencheur ? la traduction en mission transversale ou service a-t-elle donné lieu à une réorganisation générale des services ou simple « ajout »? à effectif constant ou création(s) de postes ?...
b) Une ou deux actions/problématiques actuelles marquantes
c) Perspectives

Comparaisons

a) Votre démarche : typique ou singulière par rapport aux autres bibliothèques ?
b) Pouvez-vous indiquer d'autres collègues ou d'autres bibliothèques ?

Divers

a) Nombre habitants de la commune
b) Envoi de documents pour avoir des traces de la présentation du service (plaquettes, écrits sur le service, site, organigramme , profil de poste…).

Droits d'auteur réservés.

2. Liste des personnes interviewées (33)

Classées par ordre alphabétique : Marie-Noëlle Andissac, Yves Aubin, Sophie Bernillon, Martine Blanchet, Annie Brigant, Bertrand Calenge, Martine Cailly, Sandrine Chomel-Isaac, Olivier Chourrot, Dominique David, Valérie Denier, Patricia Droulers, Gilles Eboli, Elizabeth Fréminet, Sophie Galmiche, Marie-José Gaujacq, Bénédicte Guillou, Yves-Marie Guivarch, Charlotte Hénard, Marina Klymus, Sylvie Le Graverend, Véronique Leport, Sylvère Mercier, Françoise Moreau, Bernadette Morel, Claire Nivlet, Maryse Oudjaoudi, Brigitte Prugnot, Valérie Robin, Claudine Sainlot, Marie-Pierre Tallec, Benoît Tuleu, Caroline Wiegand.

3. Listes des villes retenues pour l'échantillon (20)

Classées par ordre alphabétique : Aix-en-Provence, Bordeaux, Chambéry, Colomiers, Grenoble, La Rochelle (agglomération), Le Mans, Lyon, Marseille, Metz, Nanterre, Rennes (agglomération), St Quentin, Rezé, Suresnes, Toulouse, Tremblay, Val d'Europe, Vandœuvre-lès-Nancy, Villeurbanne.

Soit la répartition géographique suivante :

Nord-ouest :	Le Mans, Rezé, Rennes, La Rochelle
Nord-est :	Metz, Vandœuvre-lès-Nancy
Ile-de-France :	Tremblay, Nanterre, St-Quentin en Yvelines, Suresnes, Val d'Europe
Sud-ouest :	Bordeaux, Toulouse, Colomiers
Sud-est :	Lyon, Villeurbanne, Grenoble, Chambéry, Aix-en-Provence, Marseille

Droits d'auteur réservés.

4. Les services (12)

1ère PARTIE	Intitulé	Date de création	Grade du responsable	Elément déclencheur	Création de poste	Positionnement	Nombre de personnes ou Equivalent Temps Plein (ETP)
Bordeaux	Relations avec le public	2002 fonction →2005 pôle	conservateur	nouvelle direction	NON Départ à la retraite	Membre de l'équipe de direction	11
Colomiers	Programmation et service aux publics	En cours de validation	bibliothécaire ou cadre A autres filières	création nouvel équipement	OUI	Membre de l'équipe de direction	10
Grenoble 1*	Développement de la lecture	1994	conservateur	réflexion suite à la 1ère génération médiateurs ATQ ¼ monde réorientation d'un service existant (collectivités)	NON	Sous la responsabilité de la direction	67
Grenoble 2	Services au public	2005	bibliothécaire	arrivée nouvelle directrice	NON	Sous la responsabilité de la direction de l'équipement	3

Droits d'auteur réservés.

La Rochelle	Relations avec les publics	2008	bibliothécaire	projet de service	NON	Sous la responsabilité de la direction	2,1 ETP
Lyon 1*	Service du public	1989	bibliothécaire puis conservateur	réorganisation des services	OUI	Sous la responsabilité de la direction	45
Lyon 3	Développement des publics, marketing et web services	2004	cadre A contractuel	volonté de la Direction	OUI	Sous la responsabilité de la direction	3
Rezé	Service des publics	2008	bibliothécaire	projet de service	OUI	Adjoint, membre équipe de direction	3
Suresnes	Accueil et services aux publics	2000	assistant qualifié de conservation	nouvelle direction	NON	Membre de l'équipe de direction	10
Toulouse	Service accueil	2005	bibliothécaire	bilan après 1 an ouverture	NON	Sous responsabilité direction intérimaire	5,5 ETP
Tremblay	Pôle accueil	En cours de recrutement	bibliothécaire	nouvelle direction	OUI Demandé et non validé à ce jour	Membre de l'équipe de direction	5
Villeurbanne	Service des publics	2005	conservateur	fruit réflexion collective	NON	Membre de l'équipe de direction	5,5 ETP

(*) La numérotation correspond à l'ordre chronologique de naissance du service ou de la fonction

Droits d'auteur réservés.

2ème PARTIE	Intitulé	Objectifs	Activités
Bordeaux	Relations avec le public	Favoriser une culture générale de l'établissement en créant des outils communs Démarche qualité et écoute des besoins	Gestion accueil, inscriptions et fonction prêt/retour Planning centralisé de service public Gestion des litiges, des réponses suggestions, des questions (site) Suivi règlement intérieur Communication institutionnelle
Colomiers	Programmation et service aux publics	Mettre en place la programmation culturelle et des services en relation avec les publics dans l'établissement et hors les murs	Partenariats Accueil général et accueils spécifiques Règlement intérieur Planning service public Evaluation des services Outils de communication
Grenoble 1*	Développement de la lecture	Développer des actions culturelles et de médiation communes aux 8 équipements de quartier en direction de publics cibles	Service spécifique de la Bibliothèque relais Lecture dédié à des publics éloignés Partenariats avec travailleurs sociaux, documentalistes Travail sur l'accueil et sur les collections Organisation de formations avec partenaires
Grenoble 2	Services au public	Mettre en œuvre une politique d'accueil commune à l'établissement : sur place, à distance Promotion des collections	Stage sur l'accueil Guide de procédure Projet d'un service à distance
La Rochelle	Relations avec les publics	Mettre les publics au centre de la démarche, coordonner les relations avec les publics	Organisation accueil du public et gestion du planning service public Coordination accueils de groupes Gestion des litiges

Droits d'auteur réservés.

La Rochelle (suite)			Suivi du règlement Communication institutionnelle Suivi de la signalétique (interne et externe)
Lyon 1*	Service du public	Gérer l'opérationnel sur le site Part-Dieu (prêt, médiation, accueil) et diffuser l'information au public, veiller sur harmonisation des procédure sur le réseau	Accueil physique et téléphonique, Médiation-prévention-sécurité, Prêt centralisé dans l'établissement Conception documents pour le public + diffusion dans le réseau Travail concerté avec service marketing et communication Participation commission des publics (projet prêt automatisé)
Lyon 3	Développement des publics, marketing et web services	Développer une offre de services diversifiée Distinguer le positionnement de la BM et la valori l'extérieur	Proposer des axes de travail transversaux sur les publics Concevoir de nouveaux services présentiels ou à distance Tisser des partenariats extérieurs Optimiser la tarification des services Architecture et développement des services web Responsabilité de la commission Publics
Rezé	Service des publics	Mener une politique globale des publics, de façon non sectorisée	Politique d'accueil Développement des publics Public virtuel, réflexion web 2.0 Etudes de publics Evaluation
Suresnes	Accueil et services aux publics	Mener politique globale au-delà des cloisonnements ; « Tout ce qui touche le public de près ou de loin »,	Planning service public Charte d'accueil, harmonisation des procédures sur le réseau Nouveaux services : navette, réservation Gestion des périodiques pour tout le réseau Régie, statistiques Signalétique, organisation spatiale des collections

Droits d'auteur réservés.

Suresnes (suite)			Sécurité, logistique Equipements des documents
Toulouse	Service accueil	Gérer les questions liées à l'accueil du public de façon transversale	Organisation et gestion de l'accueil, y compris téléphonique Amélioration de la relation avec le public Harmonisation des procédures (vade-mecum, formation des équipes et vacataires) Plannings service public (dans un 1er tps) Accueil groupes (à la marge) Suivi règlement intérieur Suivi équipe sécurité Suivi équipe vacataires Gestion litiges Gestion base des usagers Evaluation Participation à des groupe de travail (publics en difficultés, site web et services « orientés 2.0 »)
Tremblay	Pôle accueil	Améliorer la relation à l'usager, accompagner, informer, orienter	Gestion Inscription /Prêt/retour Organisation visites Gestion d'un espace Accueil avec une offre documentaire (nouveautés + Internet + expo)
Villeurbanne	Service des publics	Créer une salle nouvelle avec des services nouveaux (Internet)	Gestion espace accueil Enquêtes de publics Accueil physique et téléphonique Réorganisation à l'étude

Droits d'auteur réservés.

5. Les fonctions (11)

1ère PARTIE	Intitulé	Date de création	Grade du responsable	Elément déclencheur	Création de poste	Positionnement
Aix-en-Provence	Développement des publics	En cours de recrutement	Assistant qualifié de conservation	modèle démarche de partenaires	OUI	Rattaché au service de l'action culturelle
Chambéry	*En recherche*	En cours de recrutement	bibliothécaire	projet de service (BQ)	NON Départ à la retraite	Sous la responsabilité de la direction
Le Mans	Services aux publics	2003	conservateur	nouvelle direction	NON	Membre de l'équipe de direction
Lyon 2	Evaluation, prospective, communication interne	2001	conservateur	nouvelle orientation donnée à un poste en fonction du profil de la personne	NON	Sous la responsabilité de la direction
Marseille	Coordination accueil	2007 en cours de réflexion. Existe depuis 2004 un pôle Accueil pour l'Alcazar	conservateur	Bilan	NON	Membre de l'équipe de direction
Metz	Développement du service public	2007	bibliothécaire	nouvelle direction	NON	Sous la responsabilité de la direction

Droits d'auteur réservés.

Nanterre	Recherche et sensibilisation des publics	2004	cadre filière animation	nouvelle direction + demande politique	?	rattaché à la direction du développement culturel
Rennes	Analyse des publics → Développement des publics	2005→ 2008	attaché	création nouvel établissement.	Transfert de poste de la Direction culturelle de l'agglomération	Rattaché au service Relations extérieures
St Quentin en Yvelines	Services aux publics	1994	conservateur	création nouvel équipement précédée d'une étude sur les publics et leurs attentes	NON	Adjoint à la direction
Val d'Europe	Médiation numérique des collections	2007	bibliothécaire	rencontre profil/réflexion direction	NON départ à la retraite	Sous la responsabilité de la direction
Vandœuvre-lès-Nancy	Services aux publics	2007	bibliothécaire	nouvelle direction	NON départ à la retraite	Adjoint à la direction

2ème PARTIE	**Intitulé**	**Objectifs**	**Activités**
Aix-en-Provence	Développement des publics	Développement (conquête) des publics en lien avec l'action culturelle	Partenariats, enquêtes

Droits d'auteur réservés.

Chambéry	*En recherche*	Développer, créer des liens avec de nouveaux publics en difficulté d'accès au milieu culturel Mise en réseau avec bibliothèques associatives Toucher les publics qui ne fréquentent pas les bibliothèques.	
Le Mans	Services aux publics	Coordination sur l'ensemble du réseau d'une politique de service public	Aménagement des espaces publics Plannings service public Information destinée au public (guide lecteur) Formation du public Politique de tarification Etude des statistiques Gestion des litiges (en 2ème instance) Préparation passage à la RFID
Lyon 2	Evaluation, prospective, communication interne	Conception et lancement /accompagnements de nouveaux projets/services orientés publics	Evaluation, enquêtes
Marseille	Coordination accueil	Harmoniser les pratiques et procédures sur le réseau Perspective d'un service des publics ?	Règlement intérieur Visites de groupes (hors scolaires) Formation aux usagers
Metz	Développement du service public	Rôle de coordination en cours de définition. S'occuper des usagers qui viennent, de ceux qui ne viennent pas et de ceux qui ne viennent plus. Préfiguration d'un nouveau service ?	Harmoniser pratiques d'accueil Actions hors-les-murs Tarification Guide lecteur Présentation de l'offre, signalétique

Droits d'auteur réservés.

Nanterre	Recherche et sensibilisation des publics	Faire connaître propositions culturelles aux publics Etre à l'écoute des demandes au sein des réunions de quartiers Mettre en place études de publics	
Rennes	Analyse des publics → Développement des publics	Etudes des publics : Coordination d'actions de médiation ciblées Perspective de la création d'un service des publics avec accueil, développement des publics/médiation, communication/promotion, étude des publics ?	Analyses des données, réalisation d'enquêtes Propositions en direction des publics les plus éloignés
St Quentin en Yvelines	Services aux publics	Mettre les publics au cœur de la démarche d'offre de services (services personnalisés)	Mise en place règles commune réseau Mise en place de services en direction de segments de publics Recherche d'information sur les publics cf. Observatoire des publics de la ville, enquêtes Perspectives : cartographie pour étudier desserte spatiale, réflexion sur desserte temporelle
Val d'Europe	Médiation numérique des collections	Coordonner les acquéreurs pour susciter des contenus à diffuser par les outils du web 2.0 Création de services en ligne (co- construction avec l'usager) Démarche expérimentale	
Vandœuvre-lès-Nancy	Services aux publics	Assurer suivi, organisation et qualité des services aux publics (harmonisation des pratiques et procédures) Créer de nouveaux services	Gestion Planning service public Remise à niveau service de renseignements, poste d'accueil et d'inscriptions Coordination groupes de travail transversaux Mise en place formation à l'accueil

Droits d'auteur réservés.