

L'abandon de la bibliothèque

« Etude sur le phénomène de non-réinscription »

Véronique CATANESE-PALANCHE, Muriel DESVOIS, Eric FRIGERIO, Marie-Hélène PONS

Sous la direction de Christophe Evans
Chargé d'études en sociologie au service Etudes et recherche de la
Bibliothèque Publique d'Information

Remerciements

Nous remercions Christophe Evans pour l'attention qu'il a portée à notre travail. Ses remarques et ses conseils nous ont été précieux tout au long de notre étude.

Merci à Bertrand Calenge pour ses conseils et sa connaissance du réseau lyonnais. Sans lui, notre travail de recrutement n'aurait pas pu se dérouler à Lyon.

Les équipes de la Part-Dieu, de l'annexe Saint-Jean dans le 5^{ème} arrondissement et de l'annexe du 8^{ème} arrondissement doivent être ici vivement remerciées.

Nous remercions également Aline Girard-Billon pour nous avoir permis d'accéder aux résultats de la dernière enquête sur les bibliothèques municipales de la Ville de Paris et Dominique Tabah pour nous avoir exposé avec générosité et enthousiasme sa conception de la réinscription à la bibliothèque.

Nous remercions tout particulièrement Carole, Fabien, Jean-Charles, Michel et Olivier avec qui nous avons réalisé des entretiens. Nous avons été touchés par leur confiance, leur générosité et l'intérêt qu'ils ont porté à notre travail.

Résumé :

La non-réinscription est un phénomène important en bibliothèque, puisqu'à Lyon par exemple, il concerne 25 % des usagers environ. Or, l'inscription est considérée comme un acte d'engagement, comme une réelle adhésion à ce type d'établissement. Cependant, l'analyse de l'évolution récente des pratiques montre que la non-réinscription ne signifie pas nécessairement l'arrêt de la fréquentation. L'enquête sur « L'abandon de la bibliothèque », commencée en 2005 et destinée à s'étendre sur quelques années, vise à confirmer certaines explications de la non-réinscription, et à en découvrir de nouvelles. Il a été procédé cette année au recrutement de l'échantillon initial ; les personnes membres de cet échantillon qui ne se réinscriront pas participeront à un entretien qualitatif avec les élèves chercheurs de l'Enssib. Les résultats de ces entretiens permettront de mettre en place une typologie des causes de non-réinscription, dont une première version est proposée dans ce document.

Descripteurs :

Bibliothèques municipales - - France - - Lyon (Rhône)

Bibliothèques municipales - -Utilisation

Bibliothèques - - Publics

Bibliothèques - - Services aux utilisateurs - - France - - Enquêtes

Sciences sociales - - Recherche sur le terrain

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

Abstract :

Non-reenrolment is a major phenomenon in libraries, affecting for example around 25 % of the users of Lyon's public library. Enrolment is indeed considered as an act of commitment, a true adhesion to this kind of organization. However, the study of users' habits' recent evolution shows that not reenrolling doesn't necessarily mean not going to the library anymore. The survey "Deserting libraries", launched in 2005 and meant to be carried out for several years, aims at confirming some reasons justifying non-reenrolment, and at discovering some others. The initial sample of participants was recruited this year. The members of this sample who will not reenrol will take part in a qualitative interview with Enssib students. The results of these interviews will then be used to set up a typology of the reasons for not reenrolling, whose first version is presented in this document.

Keywords :

Library use studies

Social sciences - - Field work

Library surveys

Sommaire

INTRODUCTION	10
PARTIE 1 : CADRE ET ENJEUX	14
1. LE TAUX D'INSCRIPTION COMME TRADUCTION DU SUCCÈS DE LA BIBLIOTHÈQUE	14
1.1. <i>L'inscription à la bibliothèque concrétise l'efficacité de l'utilisation de l'argent public et symbolise le succès de la mission du bibliothécaire</i>	14
1.2. <i>Si l'augmentation de l'effort public consenti aux bibliothèques s'accompagne d'une diminution du taux d'inscrits par rapport à la population desservie...</i>	16
1.3. <i>...l'étude menée en 2005 par le CRÉDOC montre l'importance de l'inscription</i>	19
1.3.1. L'inscription reste la modalité la plus fréquente d'usage de la bibliothèque	19
1.3.1.1. Une augmentation globale du taux d'inscrits... ..	19
1.3.1.2. ...qui masque des disparités importantes	20
1.3.2. La part des anciens inscrits à la bibliothèque parmi les usagers montre l'ampleur de l'abandon.....	20
1.3.3. ...dont l'étude devient un enjeu à la fin des années 1990.....	21
2. LES MOTIVATIONS DE LA NON-INSCRIPTION À LA BIBLIOTHÈQUE COMME PISTES D'EXPLICATION DE LA NON-RÉINSCRIPTION ?.....	22
3. DÉFINITION DE LA RÉINSCRIPTION ET ANALYSE GÉNÉRALE DES MOTIVATIONS DE LA NON-RÉINSCRIPTION	24
3.1. <i>Qu'est ce que la réinscription ?</i>	24
3.2. <i>Pourquoi ne se réinscrit-on pas à la bibliothèque ?</i>	25
4. LE RÉSEAU LYONNAIS	26
4.1. <i>Un lien significatif entre inscription et fréquentation</i>	26
4.2. <i>Un pourcentage d'inscrits non-emprunteurs à remarquer</i>	27
PARTIE 2 : CONSTITUTION DU GROUPE INITIAL	28
1. CADRE DE TRAVAIL.....	28

1.1.	<i>Objectifs</i>	28
1.2.	<i>Méthodologie</i>	29
1.2.1.	Critères de recrutement	29
1.2.2.	Méthode de recrutement	30
1.3.	<i>Contraintes de temps</i>	31
1.4.	<i>Localisation du recrutement</i>	33
1.5.	<i>Bilan : mise en forme d'un protocole</i>	33
2.	DÉROULEMENT DE LA PHASE DE RECRUTEMENT D'UN GROUPE DE BASE	33
2.1.	<i>Mise en place du cadre de recrutement d'un groupe de base</i>	33
2.2.	<i>Jours et lieux de distribution</i>	34
2.3.	<i>Méthode de distribution</i>	35
2.3.1.	Mise en place de panneaux explicatifs	35
2.3.2.	Retour par enveloppes ou accord sur place	35
2.3.3.	Privilégier l'écoute ou la quantité de réponses.....	35
2.3.3.1.	Privilégier l'écoute.....	36
2.3.3.2.	Privilégier la quantité de réponses.....	37
2.3.4.	Une solution plus radicale	37
2.4.	<i>Les usagers</i>	38
2.4.1.	Regard sur les usagers	38
2.4.2.	Dialogue avec les usagers.....	39
2.5.	<i>Envoi des courriers de confirmation</i>	41
3.	ANALYSE DU GROUPE DE BASE CONSTITUÉ.....	41
3.1.	<i>Répartition par sexe</i>	42
3.2.	<i>Répartition par Professions et Catégories Socioprofessionnelles</i>	42
3.3.	<i>Répartition par âge</i>	43
4.	BILAN ET PRÉCONISATIONS	44
4.1.	<i>Risques d'évaporation de l'échantillon</i>	44
4.2.	<i>Envoi d'un questionnaire en 2007</i>	44

PARTIE 3 : CONCEPTION ET CONDUITE DES ENTRETIENS

PRÉPARATOIRES	46
1. CADRE DE TRAVAIL.....	46
1.1. <i>Profil des intervieweurs</i>	46

1.2.	<i>Objectifs de ces entretiens</i>	47
1.3.	<i>Réflexions sur la nature des entretiens</i>	47
1.3.1.	Des entretiens qualitatifs semi-directifs	47
1.3.2.	Des entretiens compréhensifs et exploratoires	48
1.4.	<i>Organisation pratique et analyse des premières difficultés</i>	49
2.	MISE EN ŒUVRE	51
2.1.	<i>Elaboration de la première grille d'entretien</i>	51
2.2.	<i>Retranscriptions et pistes d'analyse</i>	53
2.3.	<i>Entretien avec Carole, 35 ans</i>	54
2.3.1.	Analyse du contenu	54
2.3.2.	Analyse de la méthode.....	55
2.4.	<i>Entretien avec Olivier, 49 ans</i>	55
2.4.1.	Analyse de la méthode.....	55
2.4.2.	Analyse du contenu	56
2.4.2.1.	Une inscription réflexe, dont le non-renouvellement révèle une insatisfaction	56
2.4.2.2.	Une offre documentaire insuffisante	56
2.4.2.3.	... et une signalétique défailante	57
2.4.2.4.	Une ambiance peu conviviale.....	57
2.4.2.5.	Un refus de payer pour emprunter des livres aggravé par des conditions de prêt dissuasives.....	57
2.4.2.6.	Un manque d'amplitude horaire	58
2.5.	<i>Entretien avec Fabien, 28 ans</i>	58
2.5.1.	Analyse de la méthode.....	58
2.5.2.	Analyse du contenu	59
2.5.2.1.	Un déménagement.....	60
2.5.2.2.	Un manque de motivation et d'information	60
2.5.2.3.	La distance géographique.....	60
2.5.2.4.	Une offre documentaire insuffisante.....	60
2.6.	<i>Entretien avec Jean-Charles, 38 ans</i>	61
2.6.1.	Analyse de la méthode.....	61
2.6.2.	Analyse du contenu	62

2.6.2.1.	Une offre insuffisante	62
2.6.2.2.	Une inscription trop onéreuse.....	63
2.6.2.3.	Un « rapport qualité prix » moins attractif que celui de la Maison du Livre, de l'Image et du Son de Villeurbanne	63
2.7.	<i>Entretien avec Michel, 83 ans</i>	63
2.7.1.	Analyse de la méthode.....	64
2.7.2.	Analyse du contenu	64
2.7.2.1.	La distance qui s'accroît avec l'âge.....	64
2.7.2.2.	Le poids des formalités, le sentiment de jugement.....	65
2.7.2.3.	La durée de l'attente des documents.....	65
2.7.2.4.	« L'invasion des étudiants »	65
2.8.	<i>Des motivations à hiérarchiser</i>	65
3.	DERNIÈRE VERSION, DERNIERS CONSEILS.....	66
3.1.	<i>Proposition finale de grille d'entretien</i>	66
3.2.	<i>Préconisations pratiques pour l'avenir</i>	68
 PARTIE 4 : ESSAI DE TYPOLOGIE DES MOTIVATIONS POUR UNE NON-RÉINSCRIPTION		71
1.	LES RAISONS MATÉRIELLES DE NON-RÉINSCRIPTION À LA BIBLIOTHÈQUE	71
2.	LES CAUSES SOCIODÉMOGRAPHIQUES	72
3.	LES RAISONS LIÉES À LA BIBLIOTHÈQUE ELLE-MÊME	73
3.1.	<i>Les conditions matérielles d'accès et de séjour à la bibliothèque</i>	73
3.2.	<i>Les conditions d'inscription</i>	74
3.3.	<i>Les conditions d'emprunt</i>	75
3.4.	<i>Le fonds</i>	75
4.	LA CONCURRENCE DES AUTRES STRUCTURES PROPOSANT UNE OFFRE DANS LE MÊME DOMAINE	76
 CONCLUSION.....		77
 BIBLIOGRAPHIE		80
1.	MÉTHODE D'ENQUÊTE.....	80
2.	ÉTUDE DES PUBLICS	80
2.1.	<i>Monographies</i>	80

2.2.	<i>Articles de périodiques</i>	81
2.3.	<i>Sites Internet</i>	84
2.4.	<i>Littérature grise</i>	84
TABLE DES ANNEXES		86

Introduction

La non-réinscription est un phénomène fréquent en bibliothèque ; elle concerne environ 25 % des usagers de la bibliothèque municipale de Lyon, selon l'évaluation prospective réalisée par Bertrand Calenge en mai 2003. L'étude de ses causes est fondamentale. D'une part, elle permet de repérer des motivations récurrentes, et donc de mettre en place les moyens de faire reculer le taux de non-réinscription. D'autre part, elle permet de comprendre le rapport qu'une partie de la population entretient avec la bibliothèque.

Toutefois, ce phénomène n'a pas aujourd'hui la même signification qu'autrefois ; en effet, de plus en plus de personnes utilisent les services de la bibliothèque sans pour autant s'y inscrire. Ces services, de plus en plus diversifiés, encouragent ce nouveau mode d'usage de la bibliothèque, qu'il s'agisse, par exemple, de services à distance, de l'utilisation sur place d'Internet, de la visite d'expositions, ou de l'écoute de concerts. En outre, les nouvelles médiathèques étant souvent des espaces lumineux, vastes et agréables, elles encouragent les usagers à profiter du confort qu'elles offrent en y séjournant plus longtemps qu'ils ne le faisaient auparavant. Ainsi, le taux de fréquentation des non-inscrits est en nette augmentation. L'émergence de ce phénomène est également une raison de l'intérêt des études sur la non-réinscription, qui permettront d'en mesurer l'ampleur.

Ce mémoire est la deuxième partie d'un travail de recherche entamé en 2005 par nos collègues conservateurs de la promotion DCB 14 « Georges Perec », et appelé à être poursuivi pendant cinq ans par nos successeurs en formation à l'Enssib.

La problématique abordée ici est la non-réinscription en bibliothèque de lecture publique¹ : il s'agit pour nous d'identifier à terme les causes qui poussent les usagers à ne pas renouveler leur abonnement, à partir d'une étude de terrain. Cette dernière permettra en outre, comme le souhaitait Dominique Tabah dans un article « La bibliothèque et son public, grandeur nature² », tout en identifiant les motifs de

¹ A l'exception des bibliothèques universitaires : la spécificité du public et du rôle de ces établissements mériterait une étude particulière.

² TABAH, Dominique. La bibliothèque et son public, grandeur nature. *Bulletin des Bibliothèques de France*. [en ligne], 2002, n°1, p. 14-17. Disponible sur <http://www.bbf.enssib.fr>. Consulté le 3 mai 2006.

non-réinscription, de rendre compte de situations locales. C'est pourquoi nous avons mené cette recherche en partenariat avec la bibliothèque municipale lyonnaise, en enquêtant à partir de plusieurs établissements de son réseau.

Le monde des bibliothèques a entamé depuis les années 1990 une démarche de recherche autocentrée sur la bibliothèque et ses publics à base d'outils statistiques et sociologiques, dans laquelle s'inscrit notre étude. L'enquête du CRÉDOC³ dont les résultats ont été rendus publics au moment de la réalisation de notre travail est une illustration de ce mouvement. C'est là un des éléments qui nous permettront, en première partie de ce volume, de situer le cadre et les enjeux de notre sujet d'étude.

Ce sujet trouve sa source dans un travail mené par Claude Poissenot sur la non-réinscription des adolescents en bibliothèque⁴, et avait été initialement pensé comme l'adaptation en direction des publics adultes des méthodes d'analyse développées par Claude Poissenot. Il s'agissait pour lui de « mesurer l'ampleur du phénomène de la non-réinscription. Ensuite de trouver une explication à ce phénomène dans ce [qu'il appelle] *l'effet bibliothèque* ». Claude Poissenot a dans une première étape analysé les données de l'enquête nationale relative à la lecture à 12 ans⁵, pour évaluer l'ampleur de l'abandon de la bibliothèque chez les jeunes au niveau national. Il s'est ensuite attaché à la mesurer dans six bibliothèques du réseau rennais. En envoyant un questionnaire aux jeunes inscrits rennais, il a constitué une cohorte d'adolescents parmi ceux qui avaient rempli et retourné le document. Ces adolescents ont ensuite été suivis pendant cinq années. Claude Poissenot a mené des entretiens avec certains d'entre eux afin de déterminer

³ Cette enquête a été réalisée à l'automne 2005 pour le ministère de la Culture et de la Communication. Le volet quantitatif a été piloté par le service Etudes et recherche de la Bibliothèque publique d'information (Bpi). L'enquête a été réalisée auprès de 2001 personnes âgées de 15 ans et plus, résidant dans 352 communes. Cet échantillon est représentatif de la population française métropolitaine (hors Corse). La structure de l'échantillon est semblable à celle de la dernière enquête « Pratiques culturelles des Français » de 1997. Pour une première analyse des résultats de l'enquête, on se reportera à MARESCA Bruno. La fréquentation des bibliothèques publiques a doublé depuis 1989. *Lettre Consommation et Modes de vie*. [en ligne], CRÉDOC, mai 2006, n°193,4 p. Disponible sur : <http://www.credoc.fr>. Consulté le 20 mai 2006.

⁴ POISSENOT Claude. *Les adolescents et la bibliothèque*. Paris : Bibliothèque publique d'information, Centre Pompidou, 1997, 362 p. (collection Etudes et recherche).

⁵ Les résultats et l'analyse de cette enquête ont été publiés dans OBSERVATOIRE FRANCE-LOISIRS, SINGLY François de. *Lire à 12 ans : une enquête sur la lecture des adolescents*. Paris : Nathan, 1989, 223 p.

pourquoi ils étaient encore inscrits ou ce qui les avait incités à ne pas renouveler leur abonnement.

Cette méthode d'enquête, envisagée au départ, a dû être rejetée en raison de son incompatibilité avec la loi 78-17 du 6 janvier relative à l'informatique, aux fichiers et à la liberté⁶ modifiée, qui interdit l'accès aux données nominatives d'un fichier à d'autres fins que celles initialement prévues et autorisées par la personne au moment où elle a donné ses coordonnées, comme l'a mis en évidence l'équipe de recherche de l'Enssib qui nous a précédés. Cette méthode aurait exigé que la bibliothèque municipale de Lyon contrôle la production et l'exploitation de son fichier. Au regard de la trop grande implication du personnel que cela aurait demandé, une autre méthode d'enquête a été imaginée. De plus, un travail d'enquête qualitatif permettra de recueillir des récits riches de sens, particulièrement précieux dans une période de bouleversement des usages de la bibliothèque. Ils nous renseigneront non seulement sur les causes précises de la non-réinscription, mais aussi sur la vision de la bibliothèque des usagers interviewés.

Il s'est agi dans un premier temps de recruter un groupe initial d'utilisateurs inscrits dans le réseau lyonnais, afin de les suivre dans les cinq années à venir, et de déterminer s'ils avaient ou non renouvelé leur abonnement. C'est le commentaire du déroulement de ce recrutement, ainsi que de sa phase préparatoire de réflexion méthodologique et de production des différents documents nécessaires qui constitue la deuxième partie de ce mémoire.

Dans un deuxième temps, après une prise de contact annuelle et la vérification de leur statut d'abonnement, nos successeurs solliciteront auprès des non-réinscrits un entretien direct et enregistré face aux enquêteurs. A partir de l'analyse de la retranscription de ces entretiens, on pourra sur les cinq années à venir tenter d'établir les motivations de non-réinscription des usagers de la bibliothèque municipale de Lyon.

⁶ L'intégralité du texte et ses applications pratiques sont consultables sur le site de la Commission Nationale Informatique et Libertés (www.cnil.fr)

La troisième partie de ce mémoire est dédiée au travail préparatoire de cette phase : nous avons élaboré une grille d'entretien que nous avons testée auprès de cinq personnes n'ayant pas renouvelé leur abonnement dans le réseau lyonnais. Cette grille a sans cesse évolué à partir des écueils rencontrés et de nos erreurs manifestes ; cette expérience nous a permis de proposer à la fin de cette partie une grille d'entretien affinée qui pourra, nous l'espérons, faciliter la poursuite du travail d'enquête par nos successeurs.

Enfin, précisons que nous ne nous sommes pas limités à une seule approche méthodologique de l'enquête sur la non-réinscription. Les entretiens-test retranscrits et analysés en troisième partie, ainsi que les commentaires d'utilisateurs recueillis lors de la phase de recrutement sur le terrain des inscrits appelés à être suivis, nous ont permis d'illustrer à de nombreuses reprises nos propos afin d'éloigner la rébarbative menace du tout-théorique. L'analyse de ces discours ou fragments de discours nous a en outre permis de proposer, en quatrième et dernière partie de cette étude, une première esquisse de typologie des motivations conduisant à la non-réinscription.

Partie 1 : Cadre et enjeux

Dans cette première partie, nous souhaitons montrer dans quel contexte se déroule ce travail de recherche relatif à la non-réinscription à la bibliothèque. Il s'agit de préciser les enjeux de notre étude et l'environnement conceptuel dans lequel est mené le travail d'enquête.

Dans un premier temps, nous nous attacherons à expliciter le contexte général, puis dans un deuxième temps, nous analyserons les causes de la non-inscription pour nous demander si elles peuvent également motiver une non-réinscription à la bibliothèque. Enfin, dans un troisième temps, nous présenterons brièvement le terrain de l'étude.

1. Le taux d'inscription comme traduction du succès de la bibliothèque

1.1. L'inscription à la bibliothèque concrétise l'efficacité de l'utilisation de l'argent public et symbolise le succès de la mission du bibliothécaire

Le taux d'inscrits en bibliothèque traduit à la fois l'efficacité de l'utilisation de l'argent public et la réalisation de la mission traditionnellement dévolue aux bibliothécaires.

En effet, d'une part, le taux d'inscription fonde en grande partie la légitimité des bibliothèques au regard des tutelles : il est la concrétisation de la bonne utilisation des moyens qui leur sont alloués. Ces moyens sont financiers (budget d'investissement, budget de fonctionnement) ou sont des emplois budgétaires. L'accroissement des moyens alloués aux emplois peut être consacré à l'augmentation du nombre de postes ou à la hausse du niveau de qualification des agents.

D'autre part, la non-inscription, et a fortiori la non-réinscription, sont vécues par les bibliothécaires comme un échec de leur mission. Ainsi, Anne-Marie Bertrand écrivait-elle en 1999 que « la fréquentation des bibliothèques ne fait pas que

légitimer l'institution aux yeux des décideurs, elle traduit aussi la réussite (au moins partielle) de l'objectif de démocratisation culturelle auquel les bibliothèques travaillent en contribuant, dans leur domaine, au développement de la lecture et à la diffusion du patrimoine [...]. La réponse du public à l'offre de la bibliothèque est, ainsi, à la fois une réponse à une offre de service et à une posture politique, celle de la République qui s'appuie sur des citoyens éclairés. »⁷

Ces propos permettent de mieux comprendre l'enjeu de l'analyse des taux d'inscrits à la bibliothèque, d'autant plus que, jusqu'à ce jour, le taux de fréquentation des bibliothèques n'est pas mesuré régulièrement par la Direction du Livre et de la Lecture (DLL)⁸ au niveau national. Le succès de la bibliothèque est peu ou prou assimilé au taux d'inscrits actifs⁹, seule variable quantitative commune à l'ensemble des bibliothèques et rendue disponible chaque année au niveau national par le ministère de la Culture et de la Communication. Le pourcentage d'inscrits actifs en bibliothèques municipales calculé par la DLL s'appuie sur une compilation des données brutes annuelles transmises par les bibliothèques elles-mêmes. L'échantillon utilisé par la DLL en 2003 est composé de 3067 établissements. Sur 3892 bibliothèques qui ont reçu un questionnaire de la DLL, 3490 ont répondu. 3067 réponses ont été prises en compte. Seules 2926 bibliothèques ont indiqué leur nombre d'emprunteurs. Les bibliothèques des petites communes n'ont pour la plupart pas répondu : les statistiques de la DLL reflètent essentiellement la situation des bibliothèques de communes moyennes ou grosses. Par ailleurs, pour les bibliothécaires, l'utilisateur inscrit, emprunteur, reste encore souvent, au moins inconsciemment, le modèle du bon usager, car il prolonge la mission de la bibliothèque chez lui, où il lit les documents imprimés, écoute les CD ou regarde les films qu'il a empruntés à la maison.

Dans le cadre, de l'enquête nationale de 1997¹⁰, un questionnaire relatif aux usagers non-inscrits a été distribué aux bibliothécaires. La plupart de ceux qui ont

⁷ BERTRAND Anne-Marie. *Les publics des bibliothèques*. Paris : Les éditions du CNFPT, 1999, 77 p., p.6.

⁸ La DLL est la direction du ministère de la Culture et de la Communication en charge des bibliothèques de lecture publique.

⁹ Les inscrits actifs sont les inscrits qui ont effectué au moins un emprunt dans l'année précédente.

¹⁰ Il s'agit d'une enquête nationale réalisée par la SOFRES à la demande du ministère de la Culture. Elle a été pilotée par la direction du livre et de la lecture et le service Etudes et recherche de la Bibliothèque publique d'information. Dans la suite du document, nous l'appellerons « enquête SOFRES ».

répondu considère que les « usagers non-inscrits ont une pratique limitée, étriquée des lieux »¹¹.

Par ailleurs, les usagers non-inscrits, souvent jeunes, lycéens ou étudiants sont parfois assimilés à des fauteurs de trouble susceptibles de chasser le « bon public ». A titre d'illustration, lors d'un entretien que nous avons mené, Michel, 85 ans, déplore que la salle du fonds régional soit « *investie par des étudiants, surtout l'hiver quand il fait froid* »¹².

De même, on constate que les usagers non-inscrits se sentent souvent moins légitimes à la bibliothèque que les usagers inscrits. Martine Burgos, Claude Poissenot et Jean-Marie Privat l'ont montré dans l'analyse qu'ils proposent de l'enquête SOFRES pilotée par la DLL et la BPI en 1997. Ainsi la non-inscription, dont les motivations sont diverses comme nous le verrons plus tard, révèle parfois une peur de ne pas être à la hauteur de son engagement de la part de l'utilisateur. L'utilisateur ne s'inscrit pas car il ne se sent pas capable de lire les ouvrages qu'il emprunterait pendant la période de prêt. Pour lui, ne pas lire ces ouvrages revient à rompre son contrat avec la bibliothèque. Il ne s'autorise donc pas à s'inscrire.

En outre, selon Martine Burgos, la non-inscription peut être, pour un usager, « un moyen de rester en marge, en position d'observateur non impliqué, peu concerné par le discours social de l'institution. »¹³

Les usagers non-inscrits tiennent souvent un discours ambivalent sur l'inscription. En énonçant les raisons objectives de leur choix, ils montrent qu'ils accordent une valeur symbolique forte à l'inscription.

L'étude des motivations d'une non-réinscription devrait montrer si les non-réinscrits accordent la même importance à l'acte d'inscription que les usagers non-inscrits.

1.2. Si l'augmentation de l'effort public consenti aux bibliothèques s'accompagne d'une diminution

¹¹ BERTRAND et al., *Les bibliothèques municipales et leurs publics : pratiques ordinaires de la culture*. Paris : Bibliothèque publique d'information, 2001, 286 p. p.92.

¹² La retranscription intégrale de cet entretien est jointe en annexe 2.

¹³ BERTRAND et al., *Les bibliothèques municipales et leurs publics : pratiques ordinaires de la culture*. Paris : Bibliothèque publique d'information, 2001, 286 p. p.91.

du taux d'inscrits par rapport à la population desservie...

Depuis 1998, les statistiques annuelles de la DLL montrent une diminution du nombre d'inscrits dans les bibliothèques par rapport à la population desservie. La méthode de la DLL consiste à calculer un ratio entre le nombre d'inscrits dans les bibliothèques municipales et la population des communes dans lesquelles se trouve une bibliothèque.

Cette diminution du taux d'inscrits fait suite à la stagnation du pourcentage d'inscrits dans la population desservie depuis le début des années 1990. Anne-Marie Bertrand soulignait ainsi, dès 1999, dans *Les publics des bibliothèques*¹⁴, que le taux d'inscrits stagnait dans la population des communes qui avaient une bibliothèque depuis le début des années 1990.

Evolution du taux d'inscrits par rapport à la population desservie

	1991	1992	1993	1994	1995	1996
Nombre d'inscrits	5 812 000	-	5 865 000	6 023 000	6 250 000	6 444 000
Taux d'inscrits (%)	18,1	-	17,8	17,8	17,9	18,1

P.S. : les chiffres disponibles pour l'année 1992 ne sont pas valides en raison d'un faible taux de réponses.

Source : BERTRAND Anne-Marie. *Les publics des bibliothèques*. Paris : CNFPT, 1999, p. 35

La baisse marquée de la courbe du taux d'inscrits par rapport à la population desservie en 1998 et sa confirmation dans les années suivantes¹⁵ a été à l'origine d'un débat polémique dans le bulletin des bibliothèques de France en 2002 et 2003. Les termes du débat auraient pu laisser croire que la diminution du taux d'inscrits était une fatalité. Ainsi Claude Husson, directeur de la bibliothèque municipale de Bayonne, évoquait-il une « échéance fatale » liée à un phénomène de société qui provoquerait inéluctablement une forte diminution du taux d'inscrits en ces termes : « Il apparaît, au premier trimestre 2003, un effritement sensible du nombre d'emprunteurs actifs bayonnais sur les douze derniers mois. Les moyens mis en œuvre n'auront donc réussi qu'à retarder l'échéance fatale »¹⁶.

¹⁴ BERTRAND Anne-Marie. *Les publics des bibliothèques*. Paris : Les éditions du CNFPT, 1999, 77 p.

¹⁵ Selon les données statistiques de la direction du livre et de la lecture, le taux d'inscrits par rapport à la population desservie était de 17,44% en 2002 et de 17,03% en 2003.

¹⁶ HUSSON Claude. Attention un taux peut en cacher un autre. *Bulletin des bibliothèques de France*. [en ligne], 2003,

La bibliothèque semblait ne plus faire recette, notamment en raison de l'érosion du nombre de grands lecteurs amorcée dès les années 1975 et de l'émergence d'Internet dont les usagers auraient déserté les bibliothèques.

L'inquiétude face à ce déclin a été renforcée par la rumeur venue des Etats anglo-saxons qui constatent une diminution de la fréquentation des bibliothèques publiques depuis quelques années.

Au fil du débat est apparu un nouveau paradoxe : alors que le nombre d'inscrits à la bibliothèque par rapport à la population desservie diminuait, le niveau de fréquentation de la bibliothèque semblait croître. On est progressivement passé d'une analyse de la diminution du taux d'inscription comme affirmation d'un échec de la bibliothèque à une affirmation de la mutation des usages de la bibliothèque, comme l'illustre le titre de l'enquête confiée par la direction du livre et de la lecture au CRÉDOC¹⁷ en 2005. Cette conviction repose sur le fait que la multiplication des services à distance offerts par la bibliothèque capte un public qui fréquente la bibliothèque sans s'y inscrire, parfois même sans y venir.

De plus, on constate une augmentation de la fréquentation par les lycéens et les étudiants qui sont plutôt moins inscrits que les autres classes d'âge mais séjournent à la bibliothèque, notamment pour y faire leurs devoirs ou préparer leurs examens. Le CRÉDOC attribue l'accroissement du taux de fréquentation de la bibliothèque par les jeunes à l'intensification de la compétition scolaire.

Cependant, comme le soulignent Claude Poissenot et Sophie Ranjart dans *Usages des bibliothèques*¹⁸, il reste à prouver que la hausse de la fréquentation non-inscrite compense la diminution du nombre d'inscrits.

En effet, si l'on arrivait à démontrer que la fréquentation des bibliothèques sans inscription compense, en nombre et en satisfaction des usagers, la chute du taux d'inscription, il semble que la question de l'inscription à la bibliothèque ou encore de la fidélisation des inscrits perdrait de son intérêt. Cette démonstration exigerait

n°4, p. 92. Disponible sur <http://www.bbf.enssib.fr>. Consulté le 20 avril 2006.

¹⁷ Cette étude s'intitule Évolution des usages des bibliothèques.

toutefois de savoir mesurer et qualifier les pratiques des usagers non-inscrits afin de préciser s'ils utilisent effectivement les services de la bibliothèque, ou s'ils y « séjournent » seulement pour accompagner un ami par exemple. La légitimité de la bibliothèque passe essentiellement par l'utilisation des services qu'elle propose. Des méthodes de mesure d'usage de ces derniers sont nécessaires pour prouver que la non-inscription et la non-réinscription à la bibliothèque ne représentent pas un abandon de la bibliothèque mais un usage renouvelé.

L'étude des motivations conduisant un usager à ne pas se réinscrire à la bibliothèque devrait permettre de confirmer ou d'infirmer l'hypothèse d'une évolution des usages de la bibliothèque.

1.3. ...l'étude menée en 2005 par le CRÉDOC montre l'importance de l'inscription

1.3.1. L'inscription reste la modalité la plus fréquente d'usage de la bibliothèque

1.3.1.1. Une augmentation globale du taux d'inscrits...

Les résultats de l'enquête menée par le CRÉDOC en 2005 indiquent une augmentation de 2% des inscrits de la population française par rapport à la dernière enquête comparable qui avait été menée en 1997 (Enquête SOFRES).

La différence de résultat entre les statistiques annuelles de la direction du livre et de la lecture et celles du CRÉDOC s'explique par l'utilisation de deux méthodes différentes. La population desservie augmente à chaque nouvelle construction de bibliothèque dans une ville non encore dotée de ce type d'établissement. De plus en plus souvent, les nouveaux inscrits de cette bibliothèque viennent d'une bibliothèque voisine, qu'ils abandonnent. Le nombre d'inscrits reste donc stable quand la population desservie a augmenté.

En revanche, dans l'enquête du CRÉDOC, on calcule un ratio entre le nombre d'inscrits et la population totale, comme cela avait été fait lors de l'enquête

¹⁸ POISSENOT, Claude, RANJART, Sophie, *Usages des bibliothèques Approche sociologique et méthodologie d'enquête*, Presses de l'enssib, collection « les Cahiers de l'enssib », 2005, 350 p.

SOFRES de 1997. C'est la comparaison de ces deux enquêtes qui met en évidence une légère augmentation du taux d'inscrits.

1.3.1.2. ...qui masque des disparités importantes

Cette augmentation globale ne doit pas masquer des évolutions de taux d'inscrits très différentes selon les bibliothèques. Ainsi, 622 bibliothèques voient leur nombre d'inscrits diminuer quand 425 bibliothèques voient leur taux d'inscription augmenter¹⁹.

La fréquentation des bibliothèques est liée au taux d'inscription : en effet, plus de 80% des usagers des bibliothèques sont inscrits. A Lyon, une enquête menée en 2003 indique que près de 84% des personnes qui sont entrées dans une bibliothèque du réseau lyonnais dans les six derniers mois sont inscrites.

En outre, l'enquête du CRÉDOC montre que la première motivation de fréquentation d'une bibliothèque reste pour 86% des adultes l'emprunt de documents, ce qui exige une inscription.

1.3.2. La part des anciens inscrits à la bibliothèque parmi les usagers montre l'ampleur de l'abandon...

Dans son analyse de l'enquête menée par la SOFRES, Anne-Marie Bertrand souligne que les ex-usagers²⁰ des bibliothèques représentent 31 % des non-usagers²¹ actuels ; la proportion des usagers non-réinscrits dans la population des non-usagers est donc significative.

Dans les résultats de l'enquête du CRÉDOC (2005), le taux des anciens inscrits est évalué à 40 % des non-usagers. L'importance de l'abandon tendrait donc à s'amplifier.

A titre de comparaison, on peut noter que lors de l'enquête menée par SCP communication à la demande de la Ville de Paris sur la fréquentation de ses bibliothèques municipales, SCP Communication souligne que « parmi les non-fréquentants actuels, 67% ont déjà fréquenté une bibliothèque. »²²

¹⁹ Source : enquête CRÉDOC (automne 2005). Le CRÉDOC a identifié quatre groupes de bibliothèques : 193 bibliothèques ont connu une forte diminution de leur taux d'inscrits, 429 une diminution modérée, 299 ont vu leur taux d'inscrits augmenter fortement, 116 de façon modérée.

²⁰ Au sens d'usagers non-inscrits.

²¹ BERTRAND, Anne-Marie, *Les bibliothèques et leurs publics*, Paris : BPI, 2001, p.50

²² SCP Communication, *Les bibliothèques municipales de la Ville de Paris : étude qualitative*, Paris, 2003

Pendant longtemps, la question de la réinscription n'a suscité que peu d'intérêt de la part des analystes de la bibliothèque voire des bibliothécaires, dans la mesure où la quantité de nouveaux inscrits masquait les départs de la bibliothèque. En outre, l'objectif de démocratisation culturelle assigné aux bibliothèques a davantage incité les bibliothécaires à conquérir de nouveaux publics qu'à fidéliser les usagers déjà inscrits.

Les résultats de l'enquête menée par le CRÉDOC en 2005 mettent de nouveau au premier plan la nécessité de diversifier les origines sociales des publics inscrits à la bibliothèque. En effet, depuis 1997, la composition sociologique du public des bibliothèques est restée identique.

1.3.3. ...dont l'étude devient un enjeu à la fin des années 1990

Ce sont deux phénomènes conjoncturels concomitants, à la fin des années 1990, qui ont mis l'accent sur l'importance de comprendre le phénomène de non-réinscription à la bibliothèque. Il s'agit de la parution de l'ouvrage de Claude Poissenot relatif à l'abandon de la bibliothèque par les adolescents d'une part, de la diminution du taux d'inscrits à la bibliothèque par rapport à la population desservie d'autre part.

La fidélisation des inscrits représente dès aujourd'hui, et plus encore pour l'avenir, un enjeu majeur dans la mesure où la phase de construction des bibliothèques et d'agrandissement voire de modernisation des équipements existants est amenée à ralentir, quasiment toute la population métropolitaine est en effet desservie par une bibliothèque. Les Français en sont d'ailleurs conscients puisque pour 85 % d'entre eux, il existe une bibliothèque dans leur commune et 80 % des Français évaluent à moins de dix minutes le temps pour se rendre à la bibliothèque la plus proche de leur domicile²³. La conquête de nouveaux publics, quantitativement significatifs, devient de plus en plus complexe dans la mesure où la construction d'une nouvelle bibliothèque ne génère plus automatiquement de nouveaux inscrits.

²³ Source : enquête CRÉDOC (automne 2005)

En outre, l'intérêt pour la non-réinscription est renouvelé par la généralisation des pratiques d'évaluation dans les services publics.

François de Singly a intitulé la préface [*des*] *adolescents et de la bibliothèque*²⁴ « *Une forme de l'évaluation : l'analyse de « l'exit » de la non-réinscription* ». L'adoption en 2001 et aujourd'hui l'application de la loi organique relative aux lois de finances, témoignent de l'importance croissante prise par l'évaluation au sein des services publics. Or, la non-réinscription à la bibliothèque peut être comprise comme une forme de l'exit décrit par Albert O. Hirschman. Il a montré, dès 1970, que l'utilisateur du service public n'a que peu de moyens de contester ce service. Les deux seuls modes de contestation sont ainsi la prise de parole ou le départ, parfois considéré comme une fuite.

Albert O. Hirschman démontrait également l'intérêt d'étudier la stabilité des usagers qui est la garantie de la pérennité d'une institution.

Or, l'abandon de la bibliothèque est un phénomène que l'on peut en première approche qualifier de fréquent. En effet, Claude Poissenot a montré que quatre jeunes sur dix quittent la bibliothèque en moins de cinq ans. En outre, les taux d'anciens inscrits parmi les anciens usagers tendent à confirmer l'importance de ce phénomène.

A ce jour, aucune étude spécifique n'a été menée sur les raisons de l'abandon de la bibliothèque pour un public adulte âgé de plus de quinze ans. Sans doute parce que l'abandon n'est pas un acte sociologique en soi ; sans doute aussi parce que le professionnel n'estime pas indispensable d'évaluer ce service. En effet, il doit avant tout satisfaire l'intérêt général et non l'utilisateur en tant qu'individu. Il est donc le plus à même d'évaluer la pertinence du service.

2. Les motivations de la non-inscription à la bibliothèque comme pistes d'explication de la non-réinscription ?

La non-inscription à la bibliothèque est un acte raisonné.

²⁴ POISSENOT Claude. *Les adolescents et la bibliothèque*. Paris : Bibliothèque publique d'information, Centre Pompidou, 1997, 362 p., p. 9

Les motivations de la non-inscription en bibliothèque ont été étudiées et sont souvent plus fortes que celles présidant à une inscription.

En effet, d'un point de vue pratique, l'inscription est un acte rentable donc rationnel : c'est une formalité simple, souvent peu onéreuse, voire gratuite qui ouvre le droit d'emprunter des ouvrages. Or, pour les adultes, la principale motivation de la venue à la bibliothèque est l'emprunt de documents. Selon l'enquête du CRÉDOC, 86% des adultes vont à la bibliothèque pour emprunter des documents.

Martine Burgos²⁵ a montré que le comportement « normal » d'un usager en bibliothèque est l'inscription, les bibliothécaires ayant même parfois tendance à considérer que les seuls usagers légitimes de la bibliothèque sont les usagers inscrits. Elle écrit ainsi : « L'administration a parfois tendance à considérer que seules les personnes qui ont fait cette démarche d'inscription composent le vrai public de la bibliothèque. [...] les autres, les usagers non-inscrits seraient des invités épisodiques, des hôtes de passage, des curieux, des indécis »²⁶. L'idéal de service public, communément admis jusqu'à aujourd'hui dans les bibliothèques est de permettre à tous les usagers l'accès à tous les services qu'elles proposent. Pour cela, une inscription est nécessaire. Les bibliothécaires l'encouragent donc notamment pour favoriser l'emprunt qui « prolonge à la maison la lecture entamée sur place »²⁷.

Pourtant, elle indique plus tard que l'inscription est aussi « une forme d'intégration très particulière au « Nous » » : c'est en fait l'acceptation formalisée d'appartenir à une institution en acceptant ses règles, ses codes de conduite.

La non-inscription à la bibliothèque devient donc le « symptôme » d'un rapport original, voire hors norme avec la bibliothèque. Cette non-inscription peut témoigner du refus d'une enclave de culture trop éloignée voire en rupture avec l'environnement des fréquentants non-inscrits. L'inscription traduit en effet un engagement personnel à l'égard de la bibliothèque comme institution.

²⁵ BERTRAND et al., *Les bibliothèques municipales et leurs publics : pratiques ordinaires de la culture*, Paris : Bibliothèque publique d'information, 2001, 286 p..

²⁶ *Ibid.*, p. 85 *sqq.*

²⁷ *Ibid.*, p. 87.

Selon Martine Burgos, les usagers non-inscrits expliquent leur comportement à la fois :

- par le refus d'une logique rationnelle ou utilitariste qui s'exerce à l'égard de la bibliothèque ;
- par le refus de la logique symbolique qui attribue à l'inscription une valeur de partage, d'engagement, de réciprocité.

3. Définition de la réinscription et analyse générale des motivations de la non-réinscription

3.1. Qu'est ce que la réinscription ?

Pour identifier les causes de la non-réinscription à la bibliothèque et savoir dans quelle mesure elles sont identiques à celles de la non-inscription, il est auparavant nécessaire de tenter une définition de la notion. Cela s'avère complexe, car les formes de la réinscription peuvent varier d'une bibliothèque à l'autre.

La réinscription ne demande pas toujours un acte volontaire. A la bibliothèque Elsa Triolet (Bobigny – Seine-Saint-Denis), la réinscription d'un usager est automatique lors du premier emprunt qu'il effectue dans la nouvelle année. En revanche, un usager qui n'emprunte pas pendant un an est désinscrit. Ainsi, certains usagers peuvent se croire inscrits sans l'être ; les abonnés n'ont pas à renouveler l'acte symbolique d'adhésion à l'institution pour rester inscrits.

La directrice de la bibliothèque municipale de Montreuil (Seine-Saint-Denis) préfère d'ailleurs parler de « validation annuelle de la carte » d'adhésion plutôt que de réinscription.

Dans les bibliothèques où l'inscription (au moins pour emprunter des livres) est gratuite, la réinscription apparaît le plus souvent comme un simple acte de mise à jour des données personnelles à des fins administratives qui peut d'ailleurs être effectuée lors de l'emprunt. La non production de ces données, souligne encore la directrice de Montreuil, ne suspend pas l'autorisation d'emprunt. Ainsi des usagers non-réinscrits restent-ils des emprunteurs actifs.

On notera cependant que même lorsque l'inscription demande un acte volontaire, les usagers ne le savent pas toujours ou l'oublient et peuvent se croire inscrits jusqu'au moment où on leur oppose un refus lors d'un emprunt ou d'une autre action requérant le statut d'inscrit. Face à ce refus, les réactions peuvent être diverses et aboutir à une non-réinscription qui devient alors volontaire. Toutefois, que la réinscription demande ou non un acte volontaire de la part de l'utilisateur, elle semble, en première analyse, moins porteuse de valeur symbolique que l'acte d'adhésion premier.

Cette hypothèse méritera cependant d'être validée ou contredite lors des entretiens.

Par ailleurs, dans certaines bibliothèques, l'usage des services demande une inscription. A la bibliothèque d'Epina-sur-Seine (Seine-Saint-Denis) par exemple, l'inscription est indispensable pour utiliser Internet ; son directeur explique que ce choix a été fait pour mesurer l'impact de ce nouveau service sur la fréquentation dont seul le taux d'inscription rend compte à ce jour. Dans certaines bibliothèques, notamment en raison de problèmes de discipline, une carte d'inscription est même nécessaire pour accéder aux salles de travail. Dans ces situations, c'est la fréquentation de la bibliothèque qui exige une inscription. On peut penser que, dans ce cas de figure, la réinscription ne correspond pas à un acte formel d'adhésion mais à un arbitrage entre fréquenter ou non la bibliothèque. La non-réinscription devient un abandon de la bibliothèque et ne traduit pas un usage différent de la bibliothèque.

3.2. Pourquoi ne se réinscrit-on pas à la bibliothèque ?

La motivation économique ou pragmatique peut motiver une non-réinscription, notamment lorsque l'inscription est payante. Les exonérations de droits d'inscription existent dans toutes les bibliothèques (gratuité automatique pour les enfants, parfois pour les étudiants, les chômeurs, les retraités, etc.) : la pratique de l'emprunt avec la carte d'un autre usager est fréquente. Il en est de même de l'utilisation de cartes collectives. Or ces pratiques de détournement du règlement sont souvent acceptées par les bibliothécaires qui obéissent ainsi à une logique de succès de leur mission plus qu'à une logique de respect du droit voire

d'amélioration de leurs statistiques. Le CRÉDOC dans son enquête de 2005 montre ainsi que 33% des femmes empruntent pour leur conjoint et que 25% des hommes le font également.

Anne-Marie Bertrand dans « Portrait de groupes avec (ou sans) bibliothèque²⁸ » montre que les motivations de non-fréquentation de la bibliothèque par les gens qui l'abandonnent (soit en cessant de la fréquenter soit en ne renouvelant pas leur inscription) sont différentes des motivations de ceux qui n'ont jamais fréquenté de bibliothèque. Contrairement aux non-usagers, le rapport à la lecture et au livre ne semble pas déterminant ; en revanche, le fonctionnement de la bibliothèque semble un frein à la réinscription voire à la fréquentation des bibliothèques : les horaires et les modalités de prêt, la collection sont trois éléments déterminants. Claude Poissenot souligne ainsi qu'un incident lors de l'emprunt d'un ouvrage peut constituer un obstacle durable à une réinscription soit parce que l'utilisateur craint un nouveau problème, soit parce qu'il se sent cantonné au statut d'utilisateur de seconde zone²⁹.

Ces premières pistes d'analyse des motivations de la non-réinscription apparaissent plus pertinentes que le décalque des motivations de la non-inscription pour expliquer l'abandon de la bibliothèque. Toutefois, seul le suivi d'une cohorte pendant les années à venir permettra de définir à la fois les causes de l'abandon de la bibliothèque pour ce qui concerne le réseau lyonnais et le profil des personnes qui ne se réinscrivent pas à la bibliothèque.

4. Le réseau lyonnais

4.1. Un lien significatif entre inscription et fréquentation

L'enquête de population réalisée au premier trimestre 2003 a mis en évidence l'importance du lien entre fréquentation et inscription. En effet, la population de

²⁸ BERTRAND et al., *Les bibliothèques municipales et leurs publics : Pratiques ordinaires de la culture*. Paris : Bibliothèque publique d'information, 2001, 286 p.

²⁹ POISSENOT, Claude, *Les adolescents et la bibliothèque*. Paris : Bibliothèque publique d'information, Centre Pompidou, 1997, 362 p.

Lyonnais entrés dans une bibliothèque du réseau au moins une fois depuis six mois qui déclarent être inscrits avec carte de lecteur est comprise entre 73,82% et 81,1% (incertitude de 3,5).

4.2. Un pourcentage d'inscrits non-emprunteurs à remarquer

Dans l'enquête de population susmentionnée, le nombre d'inscrits à la bibliothèque municipale de Lyon (BML) qui n'ont ni emprunté ni rendu de documents depuis six mois, alors qu'ils sont entrés dans une bibliothèque, est significatif : 76 personnes sur 298 abonnés interrogés. L'enquête du CRÉDOC (2005) évalue à 2 % en moyenne le taux d'inscrits non-actifs.

Dans la mesure où la BML offre une large gamme de services utilisables sans inscription et où celle-ci est payante, on peut estimer que la réinscription pour des abonnés n'empruntant pas peut ne pas aller de soi. Cela est d'autant plus vrai pour les personnes qui pensent lors de leur première inscription qu'il est nécessaire d'être inscrit pour entrer dans la bibliothèque ou bénéficier des services qu'elle offre. Les entretiens menés dans les années à venir permettront de confirmer ou d'infirmier cette hypothèse.

S'il s'avérait que nombre de personnes ne se réinscrivent pas parce qu'elles ont compris que ce n'était pas nécessaire pour utiliser la bibliothèque comme elles l'entendent, il pourrait être utile d'imaginer un nouvel indicateur de mesure de la fréquentation de la bibliothèque rendant compte de cette modification des usages de la bibliothèque.

Partie 2 : Constitution du groupe initial

Nous présenterons d'abord le cadre de travail initialement prévu, puis nous décrirons le déroulement du recrutement sur le terrain. Enfin, nous proposerons une analyse du groupe de base que nous avons constitué.

1. Cadre de travail

1.1. Objectifs

L'objet de ce travail de recherche est de déterminer les différentes raisons qui poussent les usagers inscrits des bibliothèques à ne pas renouveler leur inscription, grâce à une enquête menée par entretiens exploratoires.

La première étape de ce projet a été de définir comment nous allions constituer une cohorte d'usagers non-réinscrits à interroger. La méthode la plus évidente, étudier les fichiers d'inscriptions de la bibliothèque municipale de Lyon de ces dernières années afin de trouver les coordonnées des non-réinscrits, a été rapidement écartée. En effet, comme l'ont précisé nos prédécesseurs dans la première partie de ce travail de recherche, la loi 78-17 du 6 janvier relative à l'informatique, aux fichiers et à la liberté modifiée interdit à un groupe extérieur à la BML d'accéder à des données privées. Devant la difficulté de contacter directement des anciens inscrits sans avoir accès à ces fichiers, nos prédécesseurs ont préconisé de se tourner vers les inscrits afin de suivre leur évolution dans le temps.

Il s'agit de constituer un groupe d'usagers inscrits à la bibliothèque municipale de Lyon, engagés à participer à notre enquête via un formulaire d'autorisation préalable. Cette enquête, menée sur cinq ans, sera reprise par les futures promotions de conservateurs stagiaires de l'Enssib. Les individus constituant l'échantillon initial seront contactés par téléphone si possible, une fois par an sur une durée maximale de cinq ans, pour un court entretien visant à déterminer s'ils se sont réinscrits à la bibliothèque. En cas de non-réinscription, on sollicitera un rendez-vous afin de réaliser un entretien.

La durée importante de déroulement de cette enquête, ainsi que sa nature même (un motif évident de non-réinscription en bibliothèque est le déménagement des inscrits, qui nous empêchera de les solliciter pour un entretien) laissent prévoir une très large proportion de perte au sein de notre échantillon initialement constitué. A ce titre, il nous a paru essentiel de constituer un groupe assez important. Après concertation avec des professionnels des bibliothèques lyonnaises et des sociologues, nous nous sommes fixé pour objectif de réunir entre 200 et 300 formulaires d'autorisation préalable, soit autant d'accords d'inscrits pour faire partie du groupe initial appelé à être interrogé lors des cinq ans à venir.

1.2. Méthodologie

1.2.1. Critères de recrutement

Certains critères auxquels doivent correspondre les individus susceptibles d'intégrer le groupe initial ont été établis.

- Nous ne solliciterons que des individus majeurs. Ce critère évitera les démarches de sollicitation d'autorisation parentale à participer à l'enquête, qui alourdiraient le processus de recrutement déjà relativement complexe. En outre, on peut considérer les enfants ou les adolescents comme des publics particuliers, qui mériteraient une étude à part.
- Nous chercherons à connaître, via le formulaire d'autorisation préalable, les lieux de résidence et de travail des personnes susceptibles de former la cohorte. Il s'agit de privilégier les personnes vivant et travaillant à Lyon ou dans ses environs immédiats, afin de maximiser la possibilité de les retrouver au cours des prochaines années.

Enfin, nous devons bien sûr sélectionner des personnes inscrites à la bibliothèque municipale de Lyon. Il nous semble utile de faire état de cette évidence car nous pouvons craindre que beaucoup d'utilisateurs croient être inscrits, alors qu'ils ne sont que fréquentants non-inscrits, que leur inscription est caduque, ou encore qu'ils sont inscrits dans une bibliothèque qui ne fait pas partie du réseau municipal lyonnais. Nous ne solliciterons donc que des personnes venant de réaliser leur inscription ou leur réinscription à la bibliothèque. Nous nous assurerons ainsi de ne sélectionner que des individus effectivement inscrits.

1.2.2. Méthode de recrutement

Le recrutement repose sur un axe double.

- Il s'agira d'un part de réaliser un travail de recrutement direct sur site, par le groupe recherche de l'Enssib. Placés à proximité de la banque d'inscription d'une bibliothèque du réseau lyonnais, nous aborderons les nouveaux (ré)inscrits venant de s'abonner sous nos yeux. Après explication, nous leur proposerons de participer à l'enquête en remplissant et signant le formulaire d'autorisation préalable, ce qui nous permettra de les contacter une fois par an par téléphone. Nous leur distribuerons systématiquement une note explicative reprenant les principes de l'enquête et de son processus. Nous fournirons aux personnes ne souhaitant pas s'engager immédiatement un formulaire d'autorisation préalable, une note explicative et une enveloppe préaffranchie adressée à l'Enssib, afin qu'ils puissent prendre le temps de la réflexion et nous retourner le formulaire rempli et signé en cas d'accord.
- D'autre part, nous solliciterons l'aide de l'équipe professionnelle des bibliothèques du réseau lyonnais. Il s'agira de distribuer aussi régulièrement que possible, selon la disponibilité des agents en charge de l'inscription, un formulaire d'autorisation préalable, une note explicative, et une enveloppe préaffranchie à chaque nouveau (ré)inscrit. Nous laisserons à cet effet un stock de ces trois documents dans chaque bibliothèque participant à l'enquête. Nous demanderons aux agents en charge de l'inscription, s'ils en ont le temps, de préciser à chaque nouvel inscrit les grandes lignes de l'enquête, et de bien vouloir répondre aux éventuelles questions des usagers.

Cette méthodologie a été arrêtée en accord avec la bibliothèque municipale de Lyon.

Par ailleurs, un problème d'ordre méthodologique a été soulevé par les spécialistes des enquêtes concernant les bibliothèques. Il semble délicat de présenter aux usagers notre enquête comme une recherche sur les raisons de la non-réinscription à la bibliothèque. Cela pourrait représenter pour certains usagers une forme de

« jugement » de leurs pratiques culturelles, de leurs rapports à la culture, ce qui n'est évidemment pas notre motivation, mais qui peut toutefois provoquer une forte réticence à participer à l'enquête. De plus, énoncer d'emblée que notre recherche porte sur la non-réinscription pourrait pousser les usagers constituant le groupe à se sentir « observés » et donc à renouveler leur abonnement pour des motifs induits artificiellement par notre enquête même. A ce titre, nous avons décidé de présenter notre démarche comme une enquête « sur les usagers des bibliothèques » sans plus de précisions.

Nous avons élaboré les documents nécessaires au processus de recrutement de la cohorte à partir des différents éléments méthodologiques exposés jusqu'ici.

Il s'agit du formulaire d'autorisation préalable et de la note explicative qui sont joints en annexe 1.

Dans tous les sites de recrutement retenus, il a été prévu de procéder à l'affichage de la note explicative en format A3 afin d'informer le public fréquentant les bibliothèques de l'existence et du déroulement de notre enquête.

Nous avons par ailleurs prévu l'acquisition de 500 enveloppes préaffranchies. Leur usage sera double. Nous en équiperons une partie d'étiquettes autocollantes à l'adresse de l'Enssib afin de les distribuer aux candidats potentiels à l'enquête lors de leur (ré)inscription au guichet ou lorsqu'ils hésitent à s'engager immédiatement après notre prise de contact. L'autre partie de ces enveloppes préaffranchies servira à l'envoi d'une lettre de confirmation type, jointe en annexe 3, que nous adresserons à tous les usagers ayant accepté de remplir le formulaire d'autorisation préalable et retenus pour intégrer le groupe de base.

1.3. Contraintes de temps

- L'objectif fixé de réunir 200 à 300 formulaires a dû être confronté à la réalité des impératifs temporels liés à la formation de l'Enssib. Le groupe recherche est constitué de quatre personnes, devant mener à bien le projet en quatre mois environ, sachant qu'un seul jour par semaine, le vendredi,

est dédié exclusivement à la recherche. Ce travail n'étant pas uniquement dévolu à la constitution du groupe de base proprement dit (mais aussi à l'étude de la bibliographie, à l'élaboration des parties théoriques, du guide d'entretien, à la réalisation des entretiens, etc.), nous avons décidé d'étendre le processus de recrutement au samedi. Nous avons donc prévu dans un premier temps d'effectuer le recrutement de la cohorte sur le terrain par binôme, le vendredi et le samedi, pendant trois semaines (ce qui s'est avéré insuffisant, comme nous le verrons par la suite).

- Par ailleurs, nous avons dû faire face à un impératif lié à la durée nécessaire pour constater une non-réinscription. L'inscription à la bibliothèque municipale de Lyon est valable un an. Or il nous a paru prudent de respecter un laps de temps d'environ trois mois après la fin de validité de l'abonnement pour considérer un usager comme « non-réinscrit ». En effet, la réinscription ne s'effectue pas systématiquement au moment précis de l'expiration de l'abonnement (pour des motifs divers : l'utilisateur ne s'est pas rendu compte de l'expiration de son abonnement, il ne va plus à la bibliothèque de manière temporaire, il a changé d'activité ou de domicile, il a rencontré des problèmes personnels, etc.). Il nous a donc paru nécessaire de laisser à l'utilisateur cette période de trois mois pour se réinscrire avant de l'interroger.

Il découle de l'impératif précédent un problème méthodologique lié au calendrier de la formation suivie à l'Enssib. Les recrutements d'individus pour intégrer l'échantillon initial auront lieu de mars 2006 à mai 2006. En respectant le délai d'un an et trois mois avant de contacter les participants à l'enquête pour savoir s'ils sont ou non réinscrits, il faudrait prévoir que les futurs stagiaires Enssib DCB 16 entament leur travail au plus tôt en juin 2007, ce qui est absolument incompatible avec les conditions de formation de l'Enssib (le mémoire de recherche doit être soutenu en juillet 2007). Nous proposons donc que ce sujet de recherche soit gelé pour la promotion DCB 16 et repris en janvier 2008 par la promotion DCB 17, qui contactera des usagers inscrits entre mars et mai 2006, et qui auront donc, s'ils n'ont pas renouvelé leur abonnement, respecté un délai de non-réinscription de huit à dix mois.

1.4. Localisation du recrutement

La bibliothèque la plus grande et la plus fréquentée du réseau municipal lyonnais est celle de la Part-Dieu. Si elle nous a semblé incontournable, nous n'avons pas pour autant souhaité limiter le recrutement à un seul site. Après discussion avec des professionnels du réseau lyonnais, nous avons choisi deux autres sites.

L'annexe du 8^{ème} arrondissement est fréquentée par un public de classes moyennes et populaires, et par de nombreuses personnes âgées.

L'annexe Saint-Jean du 5^{ème} arrondissement correspond à un public de classes moyennes et aisées.

Enfin, la bibliothèque centrale de la Part-Dieu accueille un public nombreux et diversifié, où les étudiants sont largement représentés.

Nous avons donc prévu de recruter notre groupe de base sur ces trois sites dans un souci de diversification des publics interrogés lors de l'enquête.

1.5. Bilan : mise en forme d'un protocole

Au vu des éléments détaillés jusqu'ici, nous avons élaboré un protocole d'enquête, joint en annexe 1, reprenant les phases et les impératifs essentiels de notre démarche. Ce document a été produit avant le début du processus de recrutement, il faut donc noter que ce déroulement théorique de notre démarche a parfois évolué au contact des réalités du terrain, comme nous le détaillerons dans la partie suivante.

2. Déroulement de la phase de recrutement d'un groupe de base

2.1. Mise en place du cadre de recrutement d'un groupe de base

Dans les trois sites où nous avons prévu de distribuer nos formulaires, nous avons rencontré les responsables des services au public. Nous avons insisté sur l'importance de la mise en place d'une solide information des personnels de la banque d'inscription. Ainsi, ils pourraient eux aussi, en notre absence, distribuer des formulaires lorsqu'ils auraient le temps d'expliquer la nature de notre enquête.

Nous avons souligné l'importance de la note explicative accompagnant le formulaire, et l'importance de l'explication orale.

Dans chacune des annexes, nous avons laissé une centaine de formulaires, de notes et d'enveloppes préaffranchies et libellées à l'adresse de l'ENSSIB. Nous nous sommes rendus compte par la suite que nos prévisions de distribution dans les annexes étaient trop optimistes : il y avait beaucoup trop peu d'inscriptions sur ces sites par rapport à nos prévisions. Nous avons donc stocké davantage de formulaires à la Part-Dieu.

2.2. Jours et lieux de distribution

Nous avons commencé la distribution du formulaire d'autorisation préalable et de la note explicative le vendredi 24 mars ; nous l'avons achevée le samedi 13 mai. Nous avons passé, en calculant le total nos heures, 8 h 30 dans l'annexe Saint-Jean, 8 h 30 dans l'annexe du 8^{ème}, 57 h à la Part-Dieu.

Date	Site	Heures cumulées
Vendredi 24 mars	Part-Dieu et annexe 8 ^{ème}	10 h 15
Vendredi 7 avril	Part-Dieu et annexe Saint-Jean	14 h 30
Samedi 8 avril	Part-Dieu	10 h
Vendredi 14 avril	Part-Dieu, annexes 8 ^{ème} et Saint-Jean	12 h 15
Samedi 15 avril	Part-Dieu	11 h

A cette date, nous avons recueilli, en 54 heures environ, 162 accords pour l'enquête, ce qui nous a semblé insuffisant : en effet, il nous faudrait compter avec les personnes trop peu motivées pour accepter un entretien, avec celles ayant déménagé, avec celles dont les coordonnées se révéleraient illisibles ou obsolètes. De plus, la proportion de non-réinscriptions risquait de ne pas être suffisante.

Or, l'enquête devrait se dérouler sur cinq ans ; nous voulions être certains qu'elle pourrait être menée jusqu'au bout.

C'est pourquoi nous avons procédé à une journée de distribution supplémentaire.

Date	Site	Heures cumulées
Samedi 13 mai	Part-Dieu	16 h

2.3. Méthode de distribution

2.3.1. Mise en place de panneaux explicatifs

Dans les différents sites, nous avons installé des affiches, en formats A4 et A3, reprenant la note explicative distribuée en complément du formulaire. Mais ces affiches sont passées inaperçues aux yeux des usagers, qu'elles aient été situées sur les vitres d'un couloir d'entrée, sur plusieurs poteaux d'un hall, ou même sur une banque d'inscription. Cela a peut être été dû à leur aspect banal, ou bien à la trop grande abondance d'affiches déjà présentes sur les lieux.

2.3.2. Retour par enveloppes ou accord sur place

Nous avons dans un premier temps décidé de donner les formulaires d'autorisation préalable aux personnes intéressées afin qu'elles les remplissent chez elles puis les renvoient à l'Enssib ; ainsi, la confidentialité des données personnelles serait garantie. Mais en discutant de notre méthode avec les agents des trois sites, nous avons compris que les gens risquaient fort de ne pas renvoyer les enveloppes préaffranchies que nous leur donnions, même s'ils semblaient, dans un premier temps, très motivés.

Nous avons donc choisi de privilégier les réponses sur place, guidant nos interlocuteurs vers des coins de banques d'accueil ou de prêt pour leur faire remplir le formulaire. Nous avons tout de même distribué quelques enveloppes, et n'avons effectivement eu que très peu de retours.

2.3.3. Privilégier l'écoute ou la quantité de réponses

Deux méthodes de distribution s'offraient à nous : soit nous nous situions à une certaine distance de la banque d'inscription pour y attendre les éventuelles personnes intéressées par les explications de l'agent de la banque d'inscription ; soit nous restions tout près de la banque, et parlions de notre enquête à toutes les personnes qui venaient de s'inscrire. Nous ne nous adressions qu'aux usagers nouvellement inscrits ou réinscrits, parce que nous voulions être certains que les personnes volontaires étaient réellement inscrites (préalable nécessaire dans une

étude sur la non-réinscription). En effet, nous avons rencontré des usagers non-inscrits qui croyaient l'être pour des raisons diverses : certains n'avaient pas conscience d'avoir dépassé une année d'abonnement, d'autres empruntaient avec la carte d'un membre de leur famille. A l'inverse, des usagers effectivement inscrits pensaient ne pas l'être, parce qu'ils s'étaient inscrits dans une autre bibliothèque du réseau.

Nous avons expérimenté les deux méthodes.

2.3.3.1. *Privilégier l'écoute*

Les résultats de cette méthode ont été différents selon que nous l'ayons appliquée au site de la Part-Dieu ou dans les annexes.

Dans les annexes, les usagers connaissent les agents de la banque d'inscription (qui se confond d'ailleurs avec la banque de prêt) ; ils discutent familièrement avec eux, et acceptent de venir vers nous avec beaucoup de naturel, nous ayant adoptés comme faisant partie de ce personnel auquel ils sont habitués. Les refus sont rares. Les usagers nous confient parfois leurs sujets de satisfaction ou de mécontentement à l'égard de la bibliothèque. Toutefois, les inscriptions sont très peu nombreuses : il nous arrive d'attendre pendant des heures une unique inscription ; ainsi, le vendredi 24 mars, nous sommes restés durant toute une journée dans le 8^{ème}, pour une seule inscription. En tout, nous aurons distribué quinze formulaires dans chacune des deux annexes.

A la Part-Dieu, les usagers sont souvent pressés ; ils ne connaissent pas, sinon de vue, les agents de la banque d'inscription ; ils se montrent facilement méfiants vis-à-vis de notre enquête, d'autant plus qu'ils sont souvent sollicités pour des raisons de ce genre. Ainsi, des personnes qui auraient pu être intéressées refusent, par réflexe, d'aller vers nous. Le climat de confiance qui règne dans les annexes de quartier est ici totalement absent. Toutefois, les quelques usagers qui acceptent d'aller jusqu'à nous présentent l'avantage d'être réellement motivés par l'enquête : nous pensons qu'ils ne refuseront pas un éventuel entretien dans les années à venir. La bibliothèque de la Part-Dieu est bien plus fréquentée que les annexes. Ainsi, si avec cette méthode nous avons recueilli le même nombre de formulaires sur les trois sites, le pourcentage d'accords obtenus par rapport au nombre d'inscrits est toutefois beaucoup plus faible à la Part-Dieu que dans les deux annexes.

2.3.3.2. *Privilégier la quantité de réponses*

En raison du faible nombre d'accords que nous obtenions, nous avons opté, dans le cas des distributions à la Part-Dieu, pour la seconde méthode de distribution, qui consiste à aborder toutes les personnes qui viennent de s'inscrire ou de se réinscrire. En outre, nous avons privilégié ce site par rapport aux annexes, car sans cela un groupe d'une taille suffisamment importante n'aurait pas pu être constitué. Nous avons alors deux façons de présenter notre enquête, sans jamais en dévoiler avec précision le véritable objet, afin de ne pas influencer les comportements à venir des usagers. Nous pouvions la présenter comme une « enquête de qualité » visant à améliorer les services de la bibliothèque, ou comme une participation à un travail de recherche sur « ce que les gens font à la bibliothèque ». Généralement, ces deux présentations séduisaient nos interlocuteurs, soit parce qu'ils appréciaient qu'on leur demande leur avis sur les services de la bibliothèque, soit en raison du prestige qui entoure la notion de « travail de recherche ».

Nos journées de distribution à la Part-Dieu se sont révélées très fructueuses : peu de personnes ont refusé de participer à l'enquête, notamment parmi les usagers les plus jeunes (étudiants pour la plupart, solidaires ou curieux) et les plus âgés (souvent très disponibles et très courtois).

Toutefois, c'est précisément dans ces cas-là que l'on peut craindre un refus futur de participation à l'enquête : les étudiants seront nombreux à quitter la région lyonnaise dans les années à venir et les personnes âgées n'ont peut-être accepté de nous aider que par politesse.

Après la mise en pratique de ces deux modes de distribution, nous avons recueilli 162 formulaires d'autorisation préalable : 132 à la Part-Dieu, 15 dans l'annexe du 8^{ème}, 15 dans l'annexe Saint-Jean.

Nous avons reçu 16 formulaires par courrier, soit environ 10 % de l'ensemble.

2.3.4. *Une solution plus radicale*

En raison du nombre encore insuffisant (162) de formulaires d'autorisation préalable remplis, nous avons réfléchi à un mode de distribution plus efficace.

Au cours de nos journées de travail, nous avons rencontré le cas d'usagers qui venaient à la banque d'inscription pour abonner leurs enfants ; eux-mêmes étaient déjà inscrits. Nous nous sommes rendu compte que nous pouvions les intégrer à

l'échantillon, et ne plus nous contenter de proposer l'enquête aux usagers nouvellement inscrits ou réinscrits. Nous avons décidé de généraliser cette démarche.

Nous avons donc distribué, en binôme et pendant toute la journée du 13 mai (de 10 h à 18 h), les formulaires à toutes les personnes présentes dans le hall de la bibliothèque de la Part-Dieu, en prenant soin de leur demander à chaque fois si elles étaient inscrites – fait qui était vérifié au moment où elles sortaient leur carte d'inscription pour remplir la rubrique de notre formulaire « date d'inscription ou de réinscription à la BM de Lyon ». Nous nous sommes placés le plus souvent possible à côté de la banque de prêt, pour augmenter nos chances de n'aborder que des personnes inscrites.

Ce mode de distribution s'est avéré très efficace : 99 formulaires ont été remplis en une journée. Nous avons alors pris conscience de notre erreur méthodologique : nous n'aurions pas dû, pendant toutes ces journées de distribution, nous contenter de proposer le formulaire aux personnes nouvellement inscrites ou réinscrites. Cependant, nous pouvons là encore nous interroger sur la pérennité des accords que nous avons obtenus : c'était notre dernière journée de distribution, nous voulions plus que jamais récolter un grand nombre d'accords. Nos explications tendaient à s'écourter, et nous insistions toujours plus sur le peu de contraintes impliquées par notre enquête.

Nous avons obtenu, au final, 261 formulaires d'autorisation préalable : 15 dans chacune des annexes et 231 à la Part-Dieu.

2.4. Les usagers

2.4.1. Regard sur les usagers

Nous avons pu observer que les publics se rendant à la bibliothèque centrale de la Part-Dieu et dans les annexes sont fort différents.

Les usagers de la Part-Dieu sont en majorité des étudiants ; on y rencontre également un nombre assez important de professeurs et de chercheurs, comme nous l'avons constaté sur les formulaires au moment où on nous les rendait. La majorité des livres empruntés sont des livres d'un niveau de difficulté relativement

élevé. La plupart des usagers empruntent des livres ; certains, au contraire, ne quittent la banque de prêt qu'avec des CD ou des DVD. La plupart des personnes s'inscrivant pendant que nous y étions étaient des femmes ; en revanche, les emprunts semblaient être effectués aussi souvent par des hommes que par des femmes.

Dans les annexes, les gens âgés et les adolescents sont les plus présents. Les familles y viennent davantage. Les emprunts sont plus variés ; ceux de romans grand public et de supports autres que le livre semblent plus importants qu'à la Part-Dieu. L'atmosphère est plus chaleureuse, plus intime.

2.4.2. Dialogue avec les usagers

Au cours de nos journées de distribution, certains usagers ont engagé le dialogue avec nous.

Plusieurs d'entre eux ont hésité à participer à notre enquête parce qu'ils se considèrent comme de mauvais utilisateurs de la bibliothèque : ils y vont très peu, ils n'y empruntent que des CD ou des DVD, ou au contraire ils n'empruntent que des livres universitaires, et ne se rendent à la bibliothèque qu'en période d'examen. Ils ont donc une image précise du « bon utilisateur » de la bibliothèque, qui, par goût pour la culture et sans aucun but pratique (réussir ses études, apprendre une langue ou un métier, acquérir un savoir technique), vient très régulièrement emprunter des livres de qualité.

Tout aussi influencé par cet archétype, un couple nous annonce qu'il n'est pas certain que son profil soit intéressant pour nous : ils sont tous deux universitaires, fréquentent assidûment de la bibliothèque, et empruntent des livres requerrant pour leur compréhension un niveau intellectuel élevé. Ils ont peur de ne pas être représentatifs, pour des raisons opposées à celles qui sont évoquées ci-dessus.

Certaines personnes ont émis des critiques sur les bibliothèques en général, ou sur leur bibliothèque en particulier. Une vieille dame, institutrice à la retraite, nous demande ce que sont devenues les bibliothèques qui existaient il y a quelques années dans les écoles, et qui n'ont pas été entretenues. Parfois, les critiques apparaissent comme des explications d'un possible abandon futur. Jean-Pierre, âgé de 50 ans, déplore l'évolution actuelle des bibliothèques : *« il n'y a plus de livres ;*

je veux lire du vécu, des faits de société (Outreau, Nicolas Vannier...) et des aventures. Les livres datent de Mathusalem ici. [...] On en fait trop pour les usagers d'Internet. Moi je ne sais pas m'en servir. [...] On ne donne pas des beaux livres à lire aux jeunes et après on s'étonne qu'ils ne lisent plus. [...] Et puis je voudrais bien connaître régulièrement les nouveautés dans les domaines qui m'intéressent. » Un homme de 35 ans reproche à la bibliothèque sa mauvaise signalétique : *« moi je cherche des romans de science-fiction et c'est difficile de les trouver ; il faut savoir que c'est dans la salle « Langues et Littérature » ; cette salle est cachée, mal indiquée et on ne la trouve pas ; et puis, il faut marquer à l'entrée « Science-Fiction et Romans Policiers. »*. Une dame de 50 ans critique l'élitisme des collections : *« je cherche des romans d'Alain Dubos. Il n'y en a pas assez et on m'envoie ailleurs [dans les annexes]. Moi j'aime les romans régionalistes ; c'est une bibliothèque d'intellectuels ici ? »*.

Enfin, un jeune homme, après avoir écouté notre rapide explication, nous demande des détails et cherche à bien comprendre le but de notre démarche. Il se dit peu intéressé par une énième enquête d'une part, par une analyse de ses pratiques, trop intrusive, d'autre part. Il affirme qu'il aurait aimé répondre sur-le-champ à une « enquête de qualité » : il aurait voulu qu'on lui demande son avis, par des questions précises, sur les différents services de la bibliothèque. Il émet ensuite quelques critiques sur la bibliothèque de la Part- Dieu : *« c'est l'usine. On ne connaît jamais les personnes derrière les guichets. Dans les annexes, les gens sont beaucoup plus sympathiques. Et puis, il faudrait développer l'offre multimédia. »*

Si les gens nous parlent, c'est parfois parce qu'ils estiment trop long le délai précédant l'appel téléphonique de nos futurs collègues. De même, il arrive que la durée de l'enquête (cinq ans) leur paraisse excessive. Nous soulignons que la note explicative distribuée avec le formulaire devrait leur permettre de ne pas oublier notre enquête ; toutes les personnes qui ont accepté de faire partie de l'échantillon ont d'ailleurs beaucoup apprécié cette note, qui clarifie notre démarche, et l'officialise en quelque sorte.

Des collections trop intellectuelles dans un lieu trop légitime, en retard sur l'actualité, parfois négligées au profit d'Internet, mal signalées, ou au contraire un manque de modernité et de diversité des supports : ainsi nous apparaissent, au fil des discussions, quelques pistes permettant de formuler des hypothèses à propos de la non-réinscription des usagers à la bibliothèque.

2.5. Envoi des courriers de confirmation

Nous avons, pour finir, envoyé un courrier de remerciement à tous les membres de l'échantillon dont le nom et l'adresse étaient visibles. Cette lettre de remerciement est aussi une lettre de confirmation, qui rappelle aux usagers qu'ils font partie de l'échantillon. Nous espérons qu'elle les aidera à ne pas oublier leur engagement. Ce document figure en annexe 1.

3. Analyse du groupe de base constitué

L'échantillon est constitué de 261 questionnaires renseignés et exploitables. On entend par exploitable le fait qu'ils contiennent au moins deux informations permettant d'identifier la personne : soit nom et adresse, soit nom et numéro de téléphone, soit nom et adresse et mail.

Les questionnaires proviennent de trois sites :

- la bibliothèque de la Part-Dieu où 231 questionnaires ont été collectés. Pour 132 d'entre eux, il s'agit de questionnaires remplis par des personnes au moment de leur inscription. Les 99 autres questionnaires ont été remplis par des personnes fréquentant la Part Dieu, déclarant être inscrites et à même de préciser la date de leur inscription. Cette précision permet d'éviter l'écueil de la sur-déclaration ;
- 15 questionnaires proviennent de la bibliothèque Saint-Jean dans le 5^{ème} arrondissement et
- 15 de la bibliothèque du 8^{ème} arrondissement.

Dans ces deux cas, il s'agit de questionnaires remplis par des personnes au moment de leur inscription.

3.1. Répartition par sexe

La répartition par sexe des questionnaires renseignés est la suivante : sur 261 questionnaires, 146 l'ont été par des femmes et 115 par des hommes. Cela représente 56% de femmes pour 44% d'hommes. Si notre échantillon ne vise pas à la représentativité dans la mesure où il servira de base à la réalisation d'entretiens qualitatifs, on notera quand même que cette répartition par sexe correspond à la surreprésentation des femmes dans la population des inscrits à la bibliothèque constatée dans l'enquête menée par le CRÉDOC (automne 2005) et que nous avons ressentie lors de la collecte des formulaires.

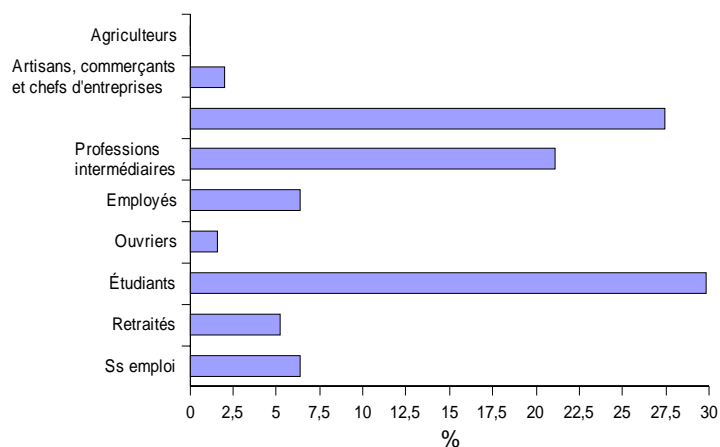
3.2. Répartition par Professions et Catégories Socioprofessionnelles

Les Professions et Catégories Socioprofessionnelles (PCS) retenues pour analyser l'échantillon sont celles de la liste de niveau 1 de l'INSEE (nomenclature de 2003). Y ont été ajoutées trois catégories, à savoir, les étudiants, les demandeurs d'emploi et les retraités. L'objectif était d'identifier plus précisément ces catégories au sein de l'échantillon. Cela est important dans la mesure où la part des étudiants identifiée dans l'échantillon est importante (30 %). Or les étudiants constituent un public susceptible, plus que d'autres, d'abandonner la bibliothèque dans un futur proche. Tout d'abord il s'agit de raisons matérielles, tel que le déménagement lors de l'entrée dans la vie active. Ensuite, on constate un abandon important de la bibliothèque lors de la sortie du système scolaire. Les résultats de l'enquête du CRÉDOC à l'automne 2005 l'ont souligné. L'importance quantitative d'étudiants dans le groupe de base vient de la surreprésentation de la bibliothèque de la Part-Dieu dans la constitution de ce groupe (cf. supra). En effet, dans le réseau lyonnais, la bibliothèque de la Part-Dieu joue plus que les autres bibliothèques un rôle de bibliothèque d'étude.

Deux autres catégories de population sont susceptibles plus que les autres d'abandonner la bibliothèque : il s'agit des personnes à la recherche d'un emploi au moment où elles trouvent du travail et des retraités qui sont peu présents dans les bibliothèques au niveau national. Le cumul de ces trois familles d'activité représente près de 40 % de l'échantillon.

Les risques d'évaporation nous semblent donc élevés.

Répartition par activité



	Agriculteurs	Artisans, commerçants et chefs d'entreprises	Cadres et professions intellectuelles supérieures	Professions intermédiaires	Employés	Ouvriers	Étudiants	Retraités	Ss emploi	Total
%	0	1,99	27,49	21,12	6,37	1,59	29,88	5,18	6,37	100
Nbre	0	5	69	53	16	4	75	13	16	251

3.3. Répartition par âge

Les personnes âgées connaissent bien le réseau lyonnais, l'offre documentaire leur correspond. Lorsqu'elles s'inscrivent elles empruntent beaucoup, mais peu franchissent le pas (enquête de population 2003). La question est de savoir pourquoi. Ambiance, modalités de prêt sont sans doute responsables.

Le groupe de base compte des retraités : en cas de non-renouvellement de leur inscription, les entretiens pourront être particulièrement riches d'enseignements : ils devraient permettre de formuler des hypothèses sur les motivations de non-fréquentation de la bibliothèque chez les retraités.

Le premier entretien mené avec un retraité montre que ce sont notamment le manque de calme et le manque de disponibilité du personnel qui ont incité Michel à ne pas se réinscrire à la bibliothèque et même à ne plus la fréquenter.

4. Bilan et préconisations

4.1. Risques d'évaporation de l'échantillon

Les contraintes temporelles imposées par le rythme de la scolarité à l'ENSSIB et le délai d'un an et trois mois nécessaire pour considérer qu'une personne ne s'est pas réinscrite nous ont, dans un premier temps, incité à proposer la suspension de cette étude pendant une année. Les personnes devaient donc être contactées en 2008 par une équipe de recherche du DCB 17.

L'adoption de cette solution se heurte à deux difficultés :

- à l'évaporation naturelle risque de s'ajouter une évaporation liée à la démotivation des personnes constituant l'échantillon en raison d'un trop long silence avant la reprise de contact ;
- si l'équipe chargée de réaliser les entretiens en 2008 se trouve confrontée à une situation dans laquelle seules les personnes encore inscrites sont encore joignables ou volontaires pour participer à l'étude, l'ensemble du travail mené à ce jour s'avèrera inutile et l'équipe du DCB devra recommencer l'ensemble de la démarche depuis le début avec un risque de retomber sur le même écueil.

C'est pourquoi, nous proposons de continuer le travail d'enquête en 2007.

4.2. Envoi d'un questionnaire en 2007

Un questionnaire pourrait être envoyé à toutes les personnes de l'échantillon : ce questionnaire aurait pour finalité de définir plus précisément le profil des personnes constituant la cohorte qui serait ensuite suivie pendant cinq années.

Les questions posées pourraient relever des domaines suivants : état civil, activité, niveau de diplôme, rapport à la lecture (quantité et nature des ouvrages lus), rapport aux pratiques culturelles plus généralement (cinéma, théâtre, musées...).

L'envoi de ce questionnaire aurait deux objectifs : outre la connaissance du profil des futurs ex-inscrits, il permettra de mesurer le taux d'évaporation de l'échantillon et de constituer la cohorte à suivre.

- Dans le cas où le *nombre de réponses au questionnaire est suffisant*, il est proposé de suivre tous les membres de la cohorte chaque année. Pour les personnes

toujours inscrites, un entretien téléphonique suffira à maintenir le lien et à identifier les éventuelles modifications de statut important. Pour les personnes qui ont abandonné la bibliothèque, un entretien pourrait être mené chaque année afin de suivre leur parcours et d'identifier un éventuel retour à la bibliothèque pendant cette période.

- Dans le cas où le *nombre de réponses est insuffisant* et, si un travail de constitution d'échantillon doit être recommencé, nous pensons qu'une bibliothèque municipale jouant moins le rôle de bibliothèque d'étude devrait être privilégiée. Toutefois, le nombre quotidien d'inscriptions dans cette bibliothèque devra être suffisant afin de recueillir un nombre assez important d'autorisations préalables. La collecte d'autorisations préalables dans les annexes a permis de recueillir des profils diversifiés mais s'est heurtée à une fréquentation et un nombre d'inscrits quotidien trop faible. Dans cette optique, il pourrait être judicieux de choisir une bibliothèque municipale de ville moyenne, comme Vénissieux ou Villeurbanne, en s'assurant de la coopération du personnel de la bibliothèque pour la diffusion du questionnaire.

- Afin d'augmenter le nombre et la variété des personnes sollicitées, nous conseillons à la prochaine équipe de s'adresser à l'ensemble des personnes fréquentant la bibliothèque et non pas seulement aux nouveaux inscrits et réinscrits en posant une question demandant l'usage de la carte de bibliothèque - date précise d'inscription par exemple - afin d'éviter l'écueil des déclarations d'inscription erronées.
- La question suivante serait à ajouter : « A combien évaluez-vous vos chances de répondre? 10, 50 ou 90% ? » Cette question, sans garantir, la participation ultérieure des personnes qui y répondent permet toutefois d'essayer d'éliminer d'emblée toutes les personnes qui savent qu'elles ne donneront pas de suite à leur participation à l'enquête. En outre, une réponse de 50 ou 90 % constitue une forme d'engagement que l'enquêté prend avec lui-même et augmente peut-être les chances qu'il participe à la suite de l'étude.

Enfin le recueil de formulaires renseignés sur place est à privilégier. L'envoi différé par la Poste a donné de bien moins bons résultats.

Partie 3 : Conception et conduite des entretiens préparatoires

Cette troisième partie, consacrée aux entretiens, vise à présenter notre démarche. Tout d'abord, nous rappellerons le cadre de notre travail, puis nous présenterons le déroulement des entretiens. Enfin, nous proposerons une grille d'entretien à nos successeurs, accompagnée de quelques préconisations.

La retranscription de tous les entretiens figure en annexe 2.

1. Cadre de travail

1.1. Profil des intervieweurs

Il nous semble important, pour mieux appréhender la réalité des entretiens que nous avons menés, de décrire rapidement nos trajectoires. En effet, nous pensons que le statut de l'intervieweur n'est pas neutre et que nos profils sont des éléments à prendre en compte pour expliquer les orientations et les formes qu'ont prises nos entretiens.

Notre groupe est constitué de quatre personnes aux profils divers.

L'une d'entre nous, Marie-Hélène Pons, était jusqu'à présent bibliothécaire ; elle connaît donc bien ce milieu ; en outre, elle a toujours occupé des postes en relation avec les publics. Elle vit à Paris.

Eric Frigerio vient de l'Est de la France ; après des études d'espagnol, il a vécu quelques années en Espagne. Il a une formation littéraire.

Véronique Catanèse-Palanché travaillait au ministère de la Défense ; elle vient donc du milieu de l'Administration et vivait à Paris.

Enfin, Muriel Desvois, originaire de Sud-Ouest, a suivi jusqu'à présent des études de philosophie.

Aucun d'entre nous ne connaissait, avant cette année, la sociologie et ses méthodes.

1.2. Objectifs de ces entretiens

Nous tenons à préciser que ces entretiens sont insérés dans un cadre méthodologique précis. La fragmentation de ce travail de recherche (prévu pour être mené sur plusieurs années, par six promotions successives de conservateurs stagiaires), ainsi que les conditions pratiques de sa réalisation, nous ont poussés à élaborer nos entretiens comme une phase préparatoire.

Notre objectif principal a été de pouvoir tester la pertinence et la cohérence de notre grille d'entretien. Nous nous sommes donc limités à cinq entretiens (d'un point de vue pratique, il ne nous aurait pas été possible de toute façon d'en réaliser un plus grand nombre) afin de pouvoir tester et évaluer notre grille. Cette expérience nous a permis d'avancer quelques préconisations pratiques qui pourront servir à nos successeurs, et de retravailler en continu notre grille d'entretien à la lumière de nos erreurs ou des problèmes rencontrés. Le but avoué de ce processus étant de faciliter le travail des conservateurs stagiaires qui reprendront cette recherche.

Nous ne saurions toutefois limiter ces entretiens à un simple exercice méthodologique. Bien que très limités en nombre, et parfois menés de manière hésitante, ces entretiens nous ont permis d'envisager, comme nous le verrons par la suite, des pistes de réflexion quant au sujet de ce travail : la non-réinscription en bibliothèque.

1.3. Réflexions sur la nature des entretiens

1.3.1. Des entretiens qualitatifs semi-directifs

Les entretiens que nous avons menés et que poursuivront nos futurs collègues sont qualitatifs et semi-directifs.

Ils sont qualitatifs, c'est-à-dire que les réponses de nos interlocuteurs ne doivent pas faire l'objet d'un traitement de type quantitatif et statistique. Le nombre d'entretiens n'a en effet pas été suffisant pour qu'un tel traitement puisse être envisagé. Au contraire, les réponses doivent nous permettre de saisir des thèmes, des raisons de non-réinscription. Il n'y a pas de données chiffrées, à l'inverse de ce qu'aurait produit un questionnaire ou un entretien directif (au cours duquel

l'intervieweur dispose d'une liste de questions précises dont la formulation et l'ordre sont préétablis), mais une progression dans la connaissance du rapport des publics à la bibliothèque.

Ces entretiens ont été semi-directifs, « ni complètement structurés à partir d'une liste de questions précises, ni entièrement libres »³⁰. Lors d'un entretien semi-directif, « l'intervieweur dispose d'une série de questions qui lui servent de guide et qu'il pose non pas dans un ordre strict, mais en fonction du flux conversationnel et des réactions de son interlocuteur. Autant que possible, il [laisse] l'interviewé s'exprimer librement, avec les termes qui lui conviennent et dans la séquence qu'il souhaite. Le rôle de l'intervieweur [est] de focaliser l'entretien sur les thématiques étudiées, en posant les questions adéquates aux moments propices ».³¹ Ainsi, notre grille d'entretien ne doit en aucun cas constituer une grille figée : l'ordre des questions ne doit pas être nécessairement respecté ; des questions peuvent être omises : tout doit dépendre du tour que la conversation prendra le moment venu. L'essentiel doit être de parvenir à instaurer une véritable conversation au cours de laquelle l'interviewé se livrera.

1.3.2. Des entretiens compréhensifs et exploratoires

Les entretiens doivent être compréhensifs. Jean-Claude Kaufman préconise la tenue de tels entretiens dans *L'entretien compréhensif*³² ; ce type d'entretien relativise l'opposition traditionnelle entre théorie et pratique, la réalisation d'entretiens étant souvent envisagée en sociologie comme la simple vérification d'une théorie annoncée. Ici, nulle théorie n'est posée comme préalable à nos entretiens : les raisons de la non-réinscription n'ont fait l'objet d'aucune énumération. Nos entretiens doivent nous permettre de faire de véritables découvertes. Ils doivent être exploratoires : leur objectif est de compléter le travail de lecture que nous avons effectué sur le thème de la réinscription. Idéalement, ils doivent déboucher sur la découverte d'aspects ignorés jusque-là.

³⁰ MOSCOVICI Serge (dir.), BUSCHNI Fabrice (dir.). *Les méthodes des sciences humaines*. Paris : PUF, 2003, 472 p., p 172.

³¹ *Ibid.*

³² KAUFMAN Jean-Claude. *L'enquête et ses méthodes : l'entretien compréhensif*. Paris : Nathan, 1996, 126 p.

Afin de mener à bien un entretien compréhensif, « il s'agit de faire preuve d'empathie avec l'enquêté, d'entrer véritablement dans son intimité afin que celui-ci consente de livrer des éléments de lui-même au sociologue, jusqu'à saisir les principes qui sous-tendent sa vision du monde. »³³ Il est fondamental d'entrer dans le monde de la personne interrogée.

Il est donc essentiel d'essayer de comprendre les positions qu'adoptent nos interlocuteurs ; cette compréhension doit être réelle, c'est-à-dire qu'elle ne doit comporter aucun jugement (comme, par exemple, une forme de compassion). Il nous faut essayer de comprendre avec intérêt, attention et sympathie, en oubliant, le temps de l'entretien, nos propres idées sur la question.

1.4. Organisation pratique et analyse des premières difficultés

La première difficulté rencontrée a été de trouver une demi-douzaine de personnes n'ayant pas renouvelé leur abonnement à la bibliothèque municipale de Lyon, et d'obtenir leur accord pour réaliser un entretien enregistré et exploité. Nous avons donc diffusé notre requête auprès de nos connaissances professionnelles comme personnelles. Nous avons obtenu l'accord de sept personnes, pour cinq entretiens finalement réalisés. Avant de passer à la retranscription détaillée de ces entretiens et à leur analyse, nous souhaitons nous attarder sur trois cas problématiques particuliers assez significatifs.

- Nous avons obtenu l'accord de principe, par personne interposée, d'une femme de 69 ans, correspondant aux critères de sélection : grande lectrice, elle s'était inscrite à la bibliothèque en une seule occasion pour ne plus jamais renouveler son abonnement. Ce n'est qu'après avoir pris contact directement avec elle au téléphone que nous avons pris conscience du problème : elle nous a dit qu'elle lisait beaucoup, mais qu'elle achetait systématiquement ses livres et ne fréquentait ni n'empruntait jamais à la bibliothèque. Elle ne s'était inscrite en bibliothèque que pour y trouver un titre précis non réédité impossible à acquérir dans le commerce. Une fois ce livre emprunté, lu et rendu, elle n'a pas remis les pieds à la bibliothèque. Ce

³³ RIUTORT Philippe. *Précis de sociologie*. Paris : PUF, 2004, 640 p.

type d'usage de la bibliothèque très particulier – et très intéressant – mériterait sans doute une étude particulière, mais il ne cadrerait cependant pas avec la tenue d'un entretien exploratoire « test » sur les motifs de non-réinscription de cette personne, tant la problématique qui lui est associée semble liée à sa non-inscription initiale et sa non-fréquentation des bibliothèques. Le fait que cette personne ne se soit pas réinscrite n'est pas significatif dans le cadre de notre enquête, ce n'est pas tant l'abandon que le non-intérêt pur et simple pour la bibliothèque qui est ici en jeu.

- Une autre femme, de 25 ans, nous avait donné son accord pour réaliser l'entretien. Elle semblait, après vérification par téléphone, correspondre à nos critères. Nous avons donc fixé un rendez-vous le mardi 23 mai à 19h30 afin de réaliser l'entretien. Cette personne nous a prévenu la veille pour reporter le rendez-vous. Nous avons donc repoussé la date au mercredi suivant à 19h. Elle ne s'est pas présentée à ce rendez-vous, et n'a pas donné suite à nos messages téléphoniques. Nous n'avons donc jamais pu reprendre contact avec elle. Nous tenons donc à souligner la difficulté potentielle que pourront rencontrer nos successeurs au moment de fixer les rendez-vous et de réaliser les entretiens auprès de l'échantillon de non-réinscrits dans les cinq ans à venir.

Enfin, nous souhaitons souligner le cas d'un homme, de quatre-vingts ans environ, rencontré « par hasard » par l'une d'entre nous alors que nous étions en phase de rédaction de notre grille d'entretien. En évoquant notre sujet de recherche, il est apparu que l'homme en question correspondait parfaitement aux critères, et qu'il était disponible pour réaliser l'entretien tout de suite. Afin de ne pas laisser passer l'occasion, l'entretien a été mené, sans grille ni magnétophone, avec l'espoir de pouvoir approfondir plus tard cette conversation dans les conditions prévues. Toutefois, la santé fragile de cette personne nous a empêchés de mener à bien l'entretien lorsque nous l'avons sollicitée par la suite. La retranscription de cet entretien particulier figure à la fin de l'annexe 2.

2. Mise en œuvre

2.1. Elaboration de la première grille d'entretien

Après avoir recruté les personnes qui serviraient de base à la constitution de la cohorte, nous avons construit une grille visant à faciliter la réalisation des entretiens exploratoires que nous devons mener.

Pour élaborer cette grille, nous nous sommes appuyés sur deux exemples d'enquêtes conduites précédemment. La première a été réalisée dans le cadre de l'observatoire de La lecture publique à Paris en 1997 sur le public des bibliothèques parisiennes. Pour la seconde, il s'agissait de l'enquête nationale conduite la même année par la SOFRES avec un pilotage DLL-BPI.

Notre objectif était de construire un guide recensant et organisant les éléments que nous avons identifiés comme pouvant conduire à une non-réinscription à la bibliothèque.

GUIDE D'ENTRETIEN version initiale

Présentation de l'enquêteur

Présentation

Pouvez-vous vous présenter ? (âge, activité, lieu d'habitation (Lyon, banlieue, autres), formation, nombre d'enfants (âge des enfants)).

Quel est votre lieu d'activité ? Où travaillez-vous ? (ville – proximité de la bibliothèque d'inscription ?)

Rapport au livre ?

Est-ce que vous vous souvenez du dernier livre que vous avez lu ? Aimez-vous lire ?

- si oui, combien de livres lisez-vous environ par mois ? Combien en empruntiez-vous à la bibliothèque ? Où trouvez-vous vos livres aujourd'hui ?
- si non, combien de livres avez-vous lu cette année ? Où les avez-vous trouvés (les empruntiez-vous à la bibliothèque ?) Où trouvez-vous vos livres aujourd'hui ?

Autres pratiques culturelles

Consultiez-vous Internet ? Usage (pour quoi faire ?) et fréquence

Avez-vous une connexion Internet chez vous ? Depuis quand ?

Regardez-vous des DVD, K7 ? En empruntiez-vous à la bibliothèque ? Usage et quantité.

Ecoutez-vous des CD ? En empruntiez-vous à la bibliothèque ? Usage et quantité.

Lisez-vous des magazines ? Les empruntiez-vous ? Les consultez-vous encore à la bibliothèque ? Usage et quantité.

Braille, gros caractères, livres enregistrés ?

Usages

Depuis combien de temps votre carte est-elle caduque ?

Depuis combien de temps étiez-vous inscrit ? Dans quelle bibliothèque ? Quels sites fréquentiez-vous ?

A quelle occasion vous étiez-vous inscrit ? Pour quoi faire, avec qui ?

Quelle formule aviez-vous souscrit ? Que pensez-vous du tarif ?

Qu'est-ce que vous vouliez faire à la bibliothèque ? Ou dans les différents sites que vous fréquentiez ? Faisiez-vous la même chose partout ?

Qu'y avez-vous fait « réellement » ?

Quelle salle(s)/section(s) fréquentiez-vous ?

Pratiquez vous (ou vos enfants) un loisir à proximité de la bibliothèque où vous ne vous êtes pas réinscrit ? / Avez-vous cessé cette activité ?

Continuez-vous à fréquenter la bibliothèque dans laquelle vous ne vous êtes pas réinscrit ? (à quel rythme ? emprunt avec la carte d'un autre inscrit ?)

Vous êtes-vous inscrit dans une autre bibliothèque ? (entreprise, autre ville,...). Pourquoi ?

Questions générales

Quelle est la raison essentielle qui vous a poussé à ne pas vous réinscrire ?

Un changement essentiel dans la bibliothèque vous inciterait-il à vous réinscrire ? Lequel ?

Pensez-vous vous réinscrire dans le futur dans une bibliothèque ?

La rubrique proposée ensuite permet de relancer la conversation si la personne interrogée n'arrive pas à formuler les raisons de sa non-réinscription. Toutes les questions ne seront pas nécessairement posées ; tout dépendra de l'évolution de l'entretien, mais ces questions constituent un garde fou pour éviter un entretien très court et totalement infructueux.

La bibliothèque elle-même – en précisant le site concerné

MATERIEL

La taille de la bibliothèque vous convient-elle ?

La bibliothèque est-elle assez lumineuse ?

La circulation à l'intérieur de la bibliothèque est-elle facile (ascenseur,...) ? La bibliothèque vous paraît-elle fonctionnelle ?

Trouvez-vous facilement les documents que vous cherchez ?

Y a-t-il assez de tables, sièges ? Est-ce confortable ?

Est-ce assez calme pour travailler ? Y a-t-il assez d'endroits pour se détendre (café, cigarette?...)

L'environnement vous semble-t-il moderne ?

La bibliothèque vous semble-t-elle conviviale ?

<p>Les horaires de la bibliothèque vous conviennent-ils ?</p> <p>Les modalités de prêt (durée, nombre de documents, durée d'attente pour emprunter ou retourner les documents, pénalités = amendes...) vous semblent-elles adaptées ?</p> <p>Que pensez-vous du système de retour en réseau qui permet de rendre les documents empruntés dans n'importe quelle annexe ?</p> <p>La signalétique vous convient-elle ?</p> <p>Le classement des documents vous paraît-il facilement lisible ?</p> <p><i>PERSONNEL</i></p> <p>Que pensez-vous de l'accueil ? Et de l'orientation ?</p> <p>Que pensez-vous de la sécurité ? (vol, agressions verbales...)</p> <p>Avez-vous recours au personnel ? L'identifiez-vous facilement ?</p> <p>Y a-t-il assez de personnel ? Est-il disponible ?</p> <p><i>OFFRE DOCUMENTAIRE</i></p> <p>Trouvez-vous tout ce que vous cherchiez ? (actualité, variété, qualité, état matériel des documents, supports)</p> <p>Utilisez-vous le catalogue ?</p> <p>Utilisez-vous les services en ligne de la bibliothèque ? (horaires, adresse, catalogue, réservations, Guichet du savoir, Points d'actu). Les utilisez-vous toujours ?</p> <p>En conclusion si les questions ci-dessus ont été posées, on repose les trois questions de départ afin d'obtenir une synthèse ou une nouvelle formulation reposant sur les réponses données précédemment.</p> <p>Quelle est la raison essentielle qui vous a poussé à ne pas vous réinscrire ?</p> <p>Un changement essentiel dans la bibliothèque vous inciterait-il à vous réinscrire ? Lequel ?</p> <p>Pensez-vous vous réinscrire dans le futur dans une bibliothèque ?</p>

Toutefois, nous ne pensions pas nous retrouver, pendant l'entretien, liés à ce point au guide. L'entretien mené avec Carole reflète cette difficulté (cf. analyse infra). Nous nous sommes retrouvés prisonniers d'un guide trop détaillé et de la peur de laisser passer une information précieuse.

Au fil des entretiens, comme nous le verrons ci-après, nous avons essayé de nous « libérer » de cette contrainte.

2.2. Retranscriptions et pistes d'analyse

La présentation des entretiens que nous avons menés vise d'une part à rendre compte des difficultés méthodologiques que nous avons rencontrées et des évolutions de notre méthode d'entretien. D'autre part, elle mentionne des pistes

d'analyse des motivations de la non-réinscription. Toutefois, nous tenons à préciser qu'il ne s'agit pas d'une analyse finalisée et exhaustive, mais d'une première approche d'autant plus relative que notre méthode a évolué d'un entretien à l'autre.

L'analyse croisée de ces présentations nous a permis d'élaborer la typologie proposée en quatrième partie.

2.3. Entretien avec Carole, 35 ans

Il s'agit d'une femme de 35 ans, cadre de la fonction publique et anciennement enseignante de français. L'entretien a été réalisé à l'Enssib par Eric Frigerio, et a duré 28 minutes.

Cet entretien, le premier que nous avons réalisé, était encore très directif. Ce n'est que plus tard que notre grille d'entretien a pris une forme plus ouverte. Nous ne pouvons donc ici nous appuyer que sur des questions très ciblées et des réponses très précises, ce que nous avons tenté de corriger par la suite. Toutefois, nous avons pu relever grâce à cet entretien quelques pistes d'analyse.

2.3.1. Analyse du contenu

La raison essentielle de la non-réinscription est annoncée clairement, à deux reprises. Il s'agit de l'offre jugée insuffisante sur deux supports particuliers, les CD et les DVD, associée à une politique tarifaire excessive (pour l'inscription comme pour les pénalités de retard). Toutefois, cette seule insuffisance n'aurait peut-être pas poussé cette personne, par ailleurs grande lectrice, à ne pas se réinscrire : c'est la présence proche d'un établissement concurrentiel, la Maison du Livre, de l'Image et du Son de Villeurbanne, qui lui a proposé une alternative. Une offre améliorée, en quantité et en qualité, des établissements mettant à dispositions différents types de documents, est donc un motif de non-réinscription à envisager. Les usagers aux besoins ciblés peuvent se tourner vers des établissements ajustés à leurs attentes et rejeter ainsi les services trop généralistes, trop coûteux ou jugés de qualité insuffisante.

2.3.2. Analyse de la méthode

Au niveau de la bibliothèque en soi, de nombreuses critiques apparaissent, à propos de l'espace, du confort d'utilisation, de la lisibilité et de la qualité de l'offre documentaire et de la modernité des sites. Notons toutefois que ces remarques font suite à des questions très précises, que ce ne sont pas des thèmes qui ont été abordés spontanément par l'interviewée. C'est là une erreur méthodologique propre à ce premier entretien qui fausse potentiellement la hiérarchie des raisons qui ont poussé cette usagère à ne pas se réinscrire. Nous observerons donc, dans le cas précis de cet entretien, une forte réserve quant à une surinterprétation des réponses recueillies. Nous nous sommes servis de cette erreur manifeste pour tenter de rectifier l'orientation des entretiens réalisés par la suite.

2.4. Entretien avec Olivier, 49 ans

Officier supérieur (colonel de l'armée de Terre), Olivier est pilote d'hélicoptère. Père de trois enfants, divorcé, il vit et travaille dans la région parisienne. Il a vécu à Lyon pendant trois ans. La première année, il s'est inscrit à la bibliothèque et fréquentait plus particulièrement la bibliothèque de la Part-Dieu ; il ne s'est pas réinscrit l'année suivante. Cet entretien a été réalisé par Véronique Catanèse-Palanché.

2.4.1. Analyse de la méthode

Cet entretien s'est déroulé dans un contexte particulier. En effet, nous avons rencontré l'interviewé au cours d'un dîner. La conversation a porté sur le sujet de recherche et Olivier a souligné qu'il correspondait au profil recherché.

L'entretien s'est déroulé au domicile de l'interviewé, a duré environ un quart d'heure et a été enregistré. Cet entretien a été moins directif que le premier ; toutes les questions n'ont pas été posées et la forme prévue initialement dans la grille d'entretien n'a pas toujours été respectée. Toutefois, la brièveté des réponses et la peur de manquer une information importante nous ont poussés à poser de nombreuses questions qui n'ont pas été approfondies mais ont éclaté le propos dans des directions diverses. Les difficultés de relance nous ont poussés à nous attacher, sans doute trop, à la grille d'entretien et à manquer des relances qui auraient permis d'approfondir le propos, notamment sur l'ambiance de la

bibliothèque. Les informations sont difficilement hiérarchisables, dans la mesure où certains thèmes ont été abordés parce que l'intervieweur a posé une question mais ne l'auraient sans doute pas été spontanément.

L'interviewé connaissait d'emblée l'objet de notre recherche ; il est donc vraisemblable que cette connaissance a orienté, consciemment ou non, les réponses qu'il a données.

En outre, à plusieurs reprises, nous avons ressenti un besoin de justification de sa part, comme s'il se sentait coupable, face à une bibliothécaire, d'avoir abandonné cette bibliothèque.

Enfin, cet entretien a été mené avec une personne qui a abandonné la bibliothèque municipale de Lyon, il y a déjà plusieurs années, et s'est réinscrite dans une bibliothèque en région parisienne depuis. L'inconvénient réside dans le manque de précision des réponses mais l'avantage est la mise en exergue spontanée des raisons essentielles qui ont poussé Olivier à abandonner la bibliothèque.

2.4.2. Analyse du contenu

Olivier, grand lecteur, s'inscrit automatiquement à la bibliothèque. Pour y emprunter des livres, dit-il. Pourtant, lors de l'entretien, il nous dira préférer acheter les livres ou les emprunter à des amis et fréquenter la bibliothèque essentiellement pour y accompagner sa fille. Pour lui, l'ambiance de la bibliothèque, sa convivialité semblent essentielles.

2.4.2.1. *Une inscription réflexe, dont le non-renouvellement révèle une insatisfaction*

Olivier qui est amené à déménager souvent nous précise en effet qu'il s'inscrit systématiquement à la bibliothèque en arrivant dans une ville.

Grand lecteur, il lit sept ou huit romans par mois ; il s'était inscrit à la bibliothèque pour emprunter des livres et plus particulièrement des romans.

Pour lui, ne pas se réinscrire à la bibliothèque n'est pas naturel, mais traduit un mécontentement.

2.4.2.2. *Une offre documentaire insuffisante ...*

Olivier utilisait la bibliothèque pour ses loisirs. Il souligne ne pas y avoir trouvé vraiment ce qu'il cherchait. Sa réponse très brève - « *Non pas vraiment* » - à la question « *Trouviez-vous ce que vous cherchiez ?* », trouve un écho important plus tard dans l'entretien quand il affirme que ce qui pourrait l'inciter à se réinscrire à la bibliothèque de Lyon ce serait « *qu'on [y] trouve plus facilement ce [qu'il lit]* ».

2.4.2.3. *... et une signalétique défailante*

Gros lecteur, Olivier n'est pourtant pas un usager averti ou formé à l'usage de la bibliothèque qu'il n'utilise pas à des fins professionnelles. Pour lui, c'est en « *[se] baladant* » qu'il trouve les ouvrages qu'il va lire. Or, il insiste sur le fait qu'à la Part-Dieu il ne trouvait pas ce qu'il cherchait. « *Je n'ai jamais compris où était quoi, c'était sans doute trop grand.* »

2.4.2.4. *Une ambiance peu conviviale*

Olivier dit ne s'être « *jamais vraiment senti à l'aise dans cette bibliothèque* ». Il ajoute : « *ma tête ne devait pas revenir à certaines* ».

Il précise sa pensée en décrivant l'ambiance qu'il apprécie dans la bibliothèque qu'il fréquente actuellement ; quand il parle de la bibliothèque où il s'est inscrit en arrivant en région parisienne, le premier adjectif qu'il emploie est « *sympa* », il précise : « *je m'y sens bien. Je n'ai pas l'impression qu'ils vont trouver mes questions idiotes* ».

Il note que les usagers et le personnel de la Part-Dieu « *se ressemblaient tous* ». Il insiste sur cet aspect, comme s'il ne s'était pas senti à l'aise, voir légitime dans cette bibliothèque.

2.4.2.5. *Un refus de payer pour emprunter des livres aggravé par des conditions de prêt dissuasives*

Le fait de payer une inscription a sans doute contribué à la non-réinscription d'Olivier qui considère inacceptable de payer « *pour s'inscrire dans une bibliothèque publique* ». Il précise « *publique* » comme pour accentuer le parallèle

qu'il fait avec l'école publique³⁴. C'est pour lui un principe, car il n'a pas de problème d'argent.

Si dans un premier temps, il ne mentionne pas explicitement les conditions de prêt, il évoque à plusieurs reprises les pénalités infligées en raison des retards d'une part, et le sentiment de jugement d'autre part. En outre, pour l'inciter à se réinscrire, il faudrait un assouplissement des conditions de prêts.

2.4.2.6. *Un manque d'amplitude horaire*

Pour Olivier, la question des horaires d'ouverture semble cruciale. A la question « *Quelle est la raison essentielle qui vous a poussé à ne pas vous réinscrire ?* », il répond : « *J'avais l'impression que c'était toujours fermé.* » De même, quand on lui demande ce qu'il allait faire à la bibliothèque, il répond de nouveau : « *En fait je n'y suis pas allé souvent. J'ai l'impression que c'était toujours fermé* ».

Cet entretien, réalisé plus de cinq ans après la non-réinscription d'Olivier, est peu précis. Toutefois, son exploitation montre que c'est avant tout « l'effet-bibliothèque »³⁵ qui a provoqué une non-réinscription.

Une meilleure maîtrise de la technique de l'entretien aurait sans doute permis d'approfondir ces raisons sans s'encombrer de détails.

2.5. Entretien avec Fabien, 28 ans

Fabien est cadre supérieur de la fonction publique. Il a travaillé en tant que documentaliste dans l'Education nationale. Il vivait à Lyon au moment de l'entretien. Il vit en couple sans enfant. Cet entretien a été réalisé par Muriel Desvois et Eric Frigerio.

2.5.1. Analyse de la méthode

Nous avons réalisé cet entretien à l'Enssib. La conversation, que nous avons enregistrée, a duré 25 minutes. Nous avons essayé de ne pas suivre l'ordre des

³⁴ « *Je ne comprends pas qu'on paye pour s'inscrire dans une bibliothèque publique. Après je n'ai pas de problème d'argent en soi ça ne me gênait pas, mais c'est une question de principe. Ça me fait le même effet que si on devait payer pour envoyer ses enfants à l'école.* »

³⁵ Cette expression, empruntée à Claude Poissenot, désigne l'ensemble des facteurs propres à la bibliothèque qui incitent un usager à abandonner cette dernière. Il peut s'agir par exemple de l'ambiance, des horaires, de la disponibilité ou de la compétence du personnel, etc.

questions de la grille d'entretien (nous utilisons la 1^{ère} version), et nous sommes loin d'avoir posé toutes les questions. Nous avons suivi le cheminement de pensée de notre interlocuteur. Nous avons souvent relancé la conversation, et ce de deux manières. Soit nous allions dans le sens des propos qui venaient d'être tenus pour les approfondir (« *Cela vous a-t-il ennuyé ?* » ; « *A chaque fois c'était la bibliothèque centrale exclusivement ?* » ; « *Pourquoi ?* » ; « *Et pourquoi n'avez-vous pas emprunté ces livres pour vos classes ?* » ; « *La distance par rapport à quoi ?* »). Soit nous relançons la conversation dans une autre direction, quand notre interlocuteur n'avait manifestement plus rien à dire. Nous avons principalement utilisé ce second type de relance ; pour cette raison, cet entretien peut sembler encore trop directif ; il n'est toutefois pas directif au sens strict du terme, puisque nous n'avons pas posé toutes les questions prévues dans la grille, et n'en avons pas non plus respecté l'ordre (comme c'est le cas pour la question de la grille « *Où trouvez-vous vos livres aujourd'hui ?* », devenue dans la conversation « *Est-ce là que vous trouvez vos livres aujourd'hui ?* », et qui a été déplacée vers la fin de l'entretien).

Le principal défaut méthodologique de cet entretien est qu'il n'aborde que trop tard la question de la non-réinscription. Nous nous sommes très longuement étendus sur les usages de Fabien à la bibliothèque. Même après avoir abordé sa première non-réinscription (« *Pourquoi ne vous étiez-vous pas réinscrit ?* »), nous avons recommencé à lui poser des questions de cet ordre. Nous ne sommes revenus que plus tard (« *Depuis quand votre carte est-elle caduque ?* ») sur sa non-réinscription. A cela, il y a deux explications : d'une part, nous nous sommes trop « raccrochés » à la grille, lorsqu'il y a eu des silences : puisque la non-réinscription était abordée, il aurait fallu continuer sur ce sujet, et oublier la grille ; d'autre part, nous étions trop préoccupés par l'idée qu'il ne fallait pas parler trop précipitamment de la non-réinscription, ne pas « déflorer » le sujet avant que notre interlocuteur ne nous ait révélé son profil d'utilisateur.

2.5.2. Analyse du contenu

Fabien est un jeune cadre supérieur de la fonction publique, qui a été auparavant documentaliste. Il fait donc partie d'une population qui tend à fréquenter

facilement, naturellement, les bibliothèques. Il n'a pas renouvelé son inscription à la bibliothèque à deux reprises.

2.5.2.1. *Un déménagement*

Sa première non-réinscription est due à un déménagement à Paris. Cette cause matérielle d'abandon doit être prise en compte. Durant cette première période, il fréquentait la bibliothèque exclusivement pour ses recherches universitaires.

Il n'était sans doute pas, à cette époque, mécontent de la bibliothèque, puisqu'il s'y est réinscrit lors de son retour à Lyon.

2.5.2.2. *Un manque de motivation et d'information*

Lors de sa seconde période de fréquentation, il a utilisé la bibliothèque à des fins de loisir. Alors qu'il s'était inscrit dans un but professionnel, il a finalement utilisé la bibliothèque pour y emprunter exclusivement des bandes dessinées.

En tant que documentaliste, il aurait pu bénéficier de conditions d'abonnement et de prêt privilégiées. Il n'a pas effectué l'acte administratif nécessaire et n'a donc pas pu profiter de la bibliothèque pour l'utiliser dans son travail de documentaliste. Il ne devait donc pas être très motivé. Peut-être aurait-il fallu que la bibliothèque l'encourage davantage dans cette voie, par une meilleure information sur les possibilités offertes aux documentalistes pour travailler en coopération avec la bibliothèque par exemple.

2.5.2.3. *La distance géographique*

Comme il était inscrit, il a utilisé la bibliothèque pour l'emprunt de bandes dessinées. La question est de savoir s'il se serait quand même inscrit, dans ce but, s'il n'avait pas voulu utiliser la bibliothèque à des fins professionnelles.

En tous cas, il ne s'est pas réinscrit ; la raison qu'il donne est la distance. Toutefois, il dit qu'il n'a emprunté des bandes dessinées que « quatre ou cinq » fois : il n'était donc peut-être pas aussi satisfait de la bibliothèque qu'il le dit.

2.5.2.4. *Une offre documentaire insuffisante*

Au fond, il semble que Fabien ait toujours considéré la bibliothèque comme un lieu utile dans un cadre professionnel : c'est la raison pour laquelle il l'a beaucoup fréquentée durant sa première période d'inscription, et c'est aussi pour cela qu'il

s'est réinscrit à son retour à Lyon. En revanche, il n'a jamais véritablement utilisé la bibliothèque pour ses loisirs : il n'y a jamais emprunté autre chose que des livres, et la fréquence de ses visites à la bibliothèque s'est fortement réduite, pour finalement cesser tout à fait, lorsqu'il n'y est plus allé que pour emprunter des bandes dessinées.

Toutefois, il souligne que « *c'est cher les BD* » : aurait-il abandonné la bibliothèque centrale si elle avait été située à côté de chez lui ? C'est difficile à dire. En effet, il n'aurait alors pas eu beaucoup d'efforts à faire pour aller à la bibliothèque. Cependant, il affirme à un moment que « *la BD, c'était un petit peu faible à la Part-Dieu* » : il semble donc au fond que l'offre ne le satisfaisait pas vraiment.

Cependant, il prévoit de se réinscrire dans une autre bibliothèque, dans une autre ville : il n'a donc pas perdu définitivement l'envie de fréquenter ce type d'établissement.

2.6. Entretien avec Jean-Charles, 38 ans

Jean-Charles est employé municipal. Il travaille aujourd'hui dans le Val de Marne. Il a vécu à Villeurbanne et à Lyon plusieurs années. D'abord inscrit à la bibliothèque de Lyon, il n'a pas renouvelé son abonnement, lui préférant d'autres bibliothèques. La proximité de la Maison du Livre de l'Image et du Son de Villeurbanne a été déterminante dans son abandon de la bibliothèque de Lyon ; c'est donc la concurrence de proximité qui a provoqué cette non-réinscription.

L'entretien a été réalisé au domicile de l'interviewé, a duré environ huit minutes et a été enregistré. Cet entretien a été conduit par Véronique Catanèse-Palanché et Muriel Desvois.

2.6.1. Analyse de la méthode

Conçu comme un entretien exploratoire, ce face-à-face a été mené avec très peu de questions et une volonté de neutralité de la part des intervieweurs. Tous nos autres entretiens, réalisés avec la grille en appui, ayant été trop directifs, nous avons voulu tester une nouvelle méthode pour éviter l'écueil d'un rattachement factice à

cette grille. C'est pourquoi nous avons réalisé cet entretien sans ladite grille en essayant seulement de suivre la pensée de l'interviewé.

Nous espérons que cet entretien permettrait l'émergence de nouveaux thèmes nous permettant d'améliorer et d'enrichir cette grille d'entretien, que nous jugeons insatisfaisante.

Face à un interlocuteur volontaire, mais peu loquace, qui, en outre a le sentiment d'être jugé quand il expose à des bibliothécaires pourquoi il ne s'est pas réinscrit à la bibliothèque, les relances ont été difficiles et l'entretien très court.

Il est apparu concrètement que, comme l'écrit Jean-Claude Kaufman, « dans la pratique [l'entretien] reste fondé sur un savoir faire artisanal, un art discret du bricolage »³⁶ et que la réussite dans ce domaine n'est pas toujours immédiate mais demande un long entraînement.

En bref, passer de la théorie à la pratique nous a semblé plus complexe qu'il n'y paraît. Une formation à la méthodologie de l'entretien fondée sur la réalisation d'entretiens en binôme avec un professionnel de cet « art » nous apparaît nécessaire pour, dans l'avenir, obtenir le plus d'informations possibles dans les entretiens menés avec les personnes de la cohorte. Remarquons cependant que la présence de deux intervieweurs face à une seule personne peut être intimidante.

2.6.2. Analyse du contenu

Jean-Charles est un grand lecteur puisqu'il déclare lire plus de trois ouvrages par mois. Toutefois, sa motivation pour s'inscrire à la bibliothèque de Lyon était l'emprunt de CD et de bandes dessinées. En effet, il préfère acheter ses livres ou les emprunter à des amis.

2.6.2.1. Une offre insuffisante

Jean-Charles s'est inscrit à la bibliothèque de Lyon pour, en empruntant des CD, découvrir des genres nouveaux. Il fréquentait la Part-Dieu au titre de ses loisirs et concentrait son usage sur l'emprunt de CD, même si quelquefois il empruntait des livres.

³⁶ KAUFMANN, Jean-Claude, *L'entretien compréhensif*, Nathan, 1999, 128, p. 7

Il considère que l'offre était insuffisante : soit parce que les CD n'avaient pas été acquis par la bibliothèque, soit parce qu'ils étaient déjà empruntés. Il revient plusieurs fois sur la déficience de l'offre : « *je ne trouvais pas toujours ce que je voulais* », « *il y avait des domaines en musique où ça n'était pas très riche ou alors c'était toujours emprunté* ».

2.6.2.2. *Une inscription trop onéreuse*

Si l'offre insuffisante l'a incité à ne pas se réinscrire, c'est l'abonnement payant qui a scellé sa décision. En effet, c'est le premier argument de Jean-Charles lorsqu'on lui demande pourquoi il ne s'est pas réinscrit. « *C'est parce qu'il y avait un abonnement payant* ». Il ajoute que pour un non Lyonnais³⁷ c'était encore plus cher, puis que « *c'était vraiment trop cher* ».

2.6.2.3. *Un « rapport qualité prix » moins attractif que celui de la Maison du Livre, de l'Image et du Son de Villeurbanne*

Plus encore que le prix en lui-même, c'est le prix comparé au service rendu qui a incité Jean-Charles à quitter la bibliothèque. « *C'était vraiment trop cher pour le service rendu* », dit-il après avoir précisé qu'il avait plusieurs fois trouvé porte close quand il s'était rendu à la bibliothèque.

Le fait de payer pour s'inscrire favorise l'émergence d'une analyse utilitariste coût/offre au moment de la réinscription. De même, cela facilite le changement de bibliothèque, le choix se portant alors sur une bibliothèque qui semble offrir un meilleur rapport qualité prix.

Il ajoute ainsi qu'aucun changement à la bibliothèque de Lyon ne l'inciterait à s'y réinscrire en précisant que s'il revient à Lyon, il s'inscrira à la Maison du Livre, de l'Image et du Son.

2.7. **Entretien avec Michel, 83 ans**

Michel est un retraité de 83 ans, anciennement cadre supérieur dans une banque et professeur en école de commerce. L'entretien s'est déroulé au cours d'un repas ; il a duré vingt minutes. Cet entretien a été conduit par Marie-Hélène Pons.

³⁷ A cette époque, la bibliothèque municipale de Lyon pratiquait un tarif préférentiel pour les habitants de la ville de Lyon.

2.7.1. Analyse de la méthode

Cet entretien est particulier ; en effet, nous l'avons réalisé alors que nous n'avions pas encore formalisé notre grille d'entretien ; de plus, parce qu'il a eu lieu à un moment propice qui risquait de ne pas se renouveler, il n'a pas pu être enregistré. Il a été mené par une seule personne du groupe.

Ainsi, il ne s'agit pas d'un entretien semi-directif, puisque nous ne disposions pas d'une série de questions, à poser en fonction du déroulement de la conversation. Il s'agit plutôt d'un entretien libre, ou non-directif : seules les thématiques à investiguer ont servi de guide ; ce sont davantage la dynamique de l'interaction et le flux conversationnel qui ont orienté les questions.

Les résultats obtenus grâce à cette technique sont très satisfaisants : notre interlocuteur s'est volontiers confié. Toutefois, il est possible que des pistes d'explication soient passées inaperçues : si nous avions pu nous aider d'une grille, l'entretien se serait prolongé et nous en aurions peut-être appris davantage. Nous aurions pu en outre obtenir des informations plus précises sur certains points importants, comme la durée de l'inscription et le temps écoulé depuis la dernière inscription.

La conduite de cet entretien peut néanmoins constituer un exemple en matière d'écoute de l'interviewé, en raison de la pertinence des relances et parce qu'une véritable conversation a pu rapidement s'instaurer.

2.7.2. Analyse du contenu

Michel a fréquenté la bibliothèque de la Part-Dieu pendant, apparemment, de nombreuses années. Il semble qu'il s'y rendait dans l'unique but de mener des recherches sur l'histoire de sa région. Il donne plusieurs explications à sa non-réinscription.

2.7.2.1. *La distance qui s'accroît avec l'âge*

Le fait qu'il soit âgé et fatigué peut expliquer une baisse de sa motivation. C'est la première explication, dans le déroulement chronologique de l'entretien, que Michel donne de sa non-réinscription. Il n'habite pas Lyon mais Saint-Didier au Mont-D'Or : il est donc de plus en plus difficile pour lui de se rendre à la bibliothèque.

2.7.2.2. *Le poids des formalités, le sentiment de jugement*

Ce sont les formalités à remplir lorsque l'on souhaite emprunter un document rangé en magasin qui, d'après Michel, l'ont principalement poussé à ne pas se réinscrire. Il critique le fait de devoir « *donner ses papiers* », et donc « *montrer patte blanche* », expression qui trahit un sentiment de jugement. Il a l'impression que les bibliothécaires avaient instauré avec lui une situation de conflit : « *Ma tronche ne devait pas leur revenir* ». Le problème n'était pas un manque de politesse de la part des bibliothécaires, mais la mise en place d'un rapport de type administratif.

2.7.2.3. *La durée de l'attente des documents*

A ces formalités s'ajoute le temps d'attente avant que les livres n'arrivent des magasins. Michel répète à plusieurs reprises que c'était trop « *long* ».

2.7.2.4. *« L'invasion des étudiants »*

Ce phénomène a beaucoup ennuyé Michel : les étudiants envahissent la salle dans laquelle il a l'habitude de travailler. Il est visible que, selon lui, ces étudiants manquent de sérieux et ne sont pas là pour travailler : ils viennent « *surtout l'hiver quand il fait froid* ». Cette « *invasion* » a eu deux conséquences fâcheuses : il avait du mal à trouver de la place, et ne venait plus quand il en avait l'envie ou l'occasion, mais durant les heures creuses ; de plus, la présence de tout ce monde l'empêchait de « *bien [se] concentrer* ».

Pour toutes ces raisons, Michel semble avoir définitivement abandonné la bibliothèque : il affirme, non sans provocation, que « *d'ailleurs, [il] préfère acheter [ses documents plutôt] que d'aller les consulter en bibliothèque* ».

2.8. Des motivations à hiérarchiser

Certaines explications de la non-réinscription qui reviennent dans plusieurs entretiens nous paraissent essentielles pour analyser les causes de ce phénomène.

Il s'agit avant tout d'une offre documentaire jugée insuffisante, et de la concurrence d'une autre structure voisine.

Les problèmes du tarif de la (ré)inscription et du montant des pénalités sont également récurrents.

On retrouve encore l'éloignement de la bibliothèque par rapport au domicile et au lieu de travail, le manque d'amabilité des bibliothécaires et le sentiment de jugement qui en découle parfois, et l'insuffisance de l'amplitude horaire.

Le problème de cohabitation entre plusieurs générations est également évoqué.

Il en est de même de celui des formalités trop lourdes à accomplir est lui aussi évoqué à plusieurs reprises.

La critique d'une signalétique défailante, ou celle de l'attente des documents situés en magasin, sont moins fréquentes.

Enfin, une raison matérielle semble expliquer de nombreuses non-réinscriptions : il s'agit du déménagement.

3. Dernière version, derniers conseils

3.1. Proposition finale de grille d'entretien

GRILLE D'ENTRETIEN

Seules les questions inscrites en gras et italique sont posées.

Le paragraphe introduit par « on veut savoir », ou « on cherche à connaître » a pour but d'aider la personne qui mène l'entretien à relancer la conversation. Si l'interlocuteur développe spontanément des thématiques qui nous importent, il faut le suivre en approfondissant son propos par des relances. Il ne faut pas s'en tenir aux questions ni aux thèmes prévus.

Pouvez-vous vous présenter ?

On veut connaître son âge, son activité, son lieu d'activité, son lieu d'habitation (Lyon, banlieue, ou autre), sa formation, s'il a des enfants.

Quels sont vos loisirs ?

On cherche à découvrir quelles sont ses pratiques culturelles pour en arriver à tout ce qui concerne l'offre documentaire de la bibliothèque.

S'il évoque les livres, nous posons la question suivante (rubrique « Aimez-vous lire ? »)

S'il évoque d'autres supports, nous lui demandons d'abord de nous parler de ses autres pratiques culturelles (rubrique « Et à part les livres ? »), pour en venir ensuite à la lecture (rubrique « Aimez-vous lire ? »).

Aimez-vous lire ?

On peut relancer en demandant : Est-ce que vous vous souvenez du dernier livre que vous avez lu ?

- S'il lit beaucoup, on cherche à savoir :
 - o s'il empruntait des livres à la bibliothèque,
 - o où il les trouve aujourd'hui.

- Ou s'il lit peu, on essaie de savoir :
 - o combien de livres il a lu cette année
 - o où il les a trouvés

Et, à part les livres ?

On cherche à savoir :

- s'il utilise Internet, chez lui, s'il l'utilisait à la bibliothèque
- s'il regarde des DVD, des K7, s'il les empruntait à la bibliothèque
- s'il écoute des CD, s'il les empruntait à la bibliothèque
- s'il lit des magazines, s'il les empruntait à la bibliothèque, s'il les consultait à la bibliothèque
- s'il utilise, pour lui ou pour quelqu'un d'autre, des livres en braille, gros caractères, livres enregistrés ?

Etes-vous encore inscrit ? – la réponse est non – pourquoi ?

Quand l'interlocuteur explique pourquoi ne s'est pas réinscrit, on essaie de savoir de quelle bibliothèque et de quelle période il parle.

On cherche à savoir :

- o depuis combien de temps il était inscrit, quels sites il fréquentait
- o à quelle occasion il s'était inscrit, pour quoi faire, s'il s'est inscrit tout seul, avec ses enfants, des amis...
- o s'il pratiquait (ou ses enfants) un loisir à proximité de la bibliothèque où il ne s'est pas réinscrit ? / s'il continue ou pas à pratiquer cette activité ?
- o s'il continue à fréquenter la bibliothèque dans laquelle il ne s'est pas réinscrit (à quel rythme ? emprunt avec la carte d'un autre inscrit ?)
- o s'il s'est inscrit dans une autre bibliothèque (entreprise, autre ville,...) et pourquoi.

Quelle est la raison essentielle qui vous a poussé à ne pas vous réinscrire ?

Un changement essentiel dans la bibliothèque vous inciterait-il à vous réinscrire ? Lequel ?

Pensez-vous vous réinscrire dans le futur dans une bibliothèque ?

3.2. Préconisations pratiques pour l'avenir

Après avoir mené ces entretiens, et grâce aux difficultés rencontrées, nous proposons à l'attention de nos successeurs quelques conseils pratiques.

- Nous recommandons de mener quelques entretiens « test » avant de réaliser les entretiens auprès des non-réinscrits issus de l'échantillon. Cette phase sera utile à la fois pour affiner la grille d'entretien, et pour familiariser l'intervieweur à cet exercice très particulier.
- Nous conseillons de mener les entretiens en binôme : il est parfois un peu délicat, au départ, de mettre en place une bonne coordination de la parole, des questions et des relances (cela vient avec la pratique), mais deux intervieweurs favorisent la complémentarité du processus. Ceci compense à nos yeux le risque que l'interviewé se sente intimidé par la présence de deux personnes face à lui. Ne pas rester « bloqué » lors d'un entretien exploratoire est essentiel, procéder en binôme, notamment pour les premiers entretiens, nous a paru réduire ce risque.
- Il faudra prévoir avec soin le lieu où réaliser l'entretien. L'Enssib est un cadre calme mais peu central à Lyon, et potentiellement intimidant. Un lieu public (comme un café) est un bon compromis, souvent pratique pour les actifs à interviewer après le travail. Attention cependant à ne pas choisir un lieu trop bruyant ou trop passant qui pourrait nuire à la fois à l'attention de l'interviewé et à la qualité de l'enregistrement. Il semble préférable, dans la mesure du possible, de fixer directement le lieu de rendez-vous à l'endroit où l'enregistrement aura lieu, plutôt que de se retrouver « en ville » pour chercher un endroit qui convient. Enfin, effectuer l'entretien au domicile de la personne à interviewer est une solution envisageable, sans évidemment donner le sentiment de l'imposer.
- En ce qui concerne la retranscription des entretiens, on fait en général figurer en en-tête du document la présentation de l'interviewé, et on précise les conditions et circonstances de l'entretien. Nous ajoutons que la retranscription d'un entretien enregistré est un processus passablement long (voire fastidieux) pour ceux qui – comme nous – n'y sont pas habitués.

Nous recommandons donc de prévoir un temps assez conséquent pour cette partie du travail.

- La grille d'entretien est une béquille dans le cadre d'un entretien exploratoire : il ne faut pas hésiter à la faire évoluer, ou à l'adapter aux circonstances. En raison de notre manque d'expérience en matière d'entretiens semi-directifs, nous avons eu tendance, lors de nos premières tentatives, à mener des entretiens trop directifs. Le fait de réaliser un entretien à l'aide d'une grille est rassurant ; toutefois, on ne saurait trop mettre en garde ceux qui reprendront notre travail contre une tendance naturelle à se raccrocher aux questions que l'on a sous les yeux, et à les poser dans l'ordre.

L'idéal est de parvenir à transformer l'entretien en une discussion, un échange de points de vue. Les bons entretiens sont ceux au cours desquels on parvient à obtenir la confiance des interviewés. C'est cette relation de confiance qui conduira au recueil d'un matériau suffisamment riche pour être interprété. Cela ne doit toutefois pas empêcher l'intervieweur, à un moment, de « reprendre la main » pour poser des questions, approfondir des choses restées obscures, faire dire ce que l'enquêté a dit à demi mot.

Au fur et à mesure de l'entretien, l'interviewé doit progressivement vouloir livrer le fond de sa pensée. La fin de l'entretien est un moment clef. « Il arrive toujours un moment où, après une heure et demi, deux heures d'entretien, votre interlocuteur est pris par la discussion et oublie le cadre formel. Il a envie de continuer pour dire le fonds de sa pensée et parfois « vider son sac ». Cela fait un certain temps qu'il a oublié le magnétophone, il est, comme on dit en langage sportif, en roue libre. L'interviewé se met à vous dire des choses qu'il n'aurait jamais dites au début de l'entretien. Ces derniers moments sont les plus riches, les plus personnels [...]. Vous signifiez à votre interlocuteur que l'entretien est fini, qu'il ne pourra plus rien ajouter. Il se rappelle alors qu'il a oublié de dire

telle ou telle chose et, bien évidemment, cette chose est toujours très importante, cet oubli très significatif. »³⁸

Enfin, il est important, au fil des entretiens, de chercher progressivement les thèmes qui font réagir positivement ou négativement l'interviewé, ceux qui le font démarrer « au quart de tour » : la grille d'entretien est ainsi vouée à évoluer encore, au gré des échanges futurs entre les chercheurs et les membres de la cohorte.

³⁸ Stéphane Beaud ; Florence Weber, *Guide de l'enquête de terrain*, Ed. La Découverte, 2003, pp. 214-215.

Partie 4 : Essai de typologie des motivations pour une non-réinscription

Le recensement des motivations susceptibles d'expliquer une non-réinscription permet de proposer une typologie fondée sur le niveau de l'action que peuvent mener les bibliothèques pour favoriser la réinscription.

Les premiers entretiens que nous avons menés avec des utilisateurs lyonnais permettent d'identifier des facteurs concernant plus précisément la bibliothèque municipale de Lyon que nous appellerons ensuite « l'effet bibliothèque ». Ces entretiens avaient avant tout une valeur exploratoire : la typologie que nous présentons n'est pas totalement aboutie et évoluera certainement au cours des travaux ultérieurs.

Toutefois, ces quelques entretiens, associés à l'analyse d'enquêtes quantitatives (Pratiques culturelles des Français 1997, Enquête SOFRES de 1997, Enquête CRÉDOC 2005), permettent d'identifier des items importants pour une analyse des motivations d'une non-réinscription. Toutes les causes de non-réinscription n'apparaissent pas de la même importance en ce qui concerne l'étude qui sera menée.

1. Les raisons matérielles de non-réinscription à la bibliothèque

- Le déménagement

Ainsi Fabien a-t-il abandonné la bibliothèque lorsqu'il a quitté Lyon pour Paris.

- Le décès
- L'immobilisation (maladie, accident...)

Michel nous dit : « *je ne suis plus tout jeune et je suis fatigué* ».

- L'éloignement de la bibliothèque

Pour Fabien, « *la distance, en fait, ce n'était pas commode.* »

Ces événements qui ont pour conséquence la non-réinscription sont hors du périmètre d'action possible de la bibliothèque. Toutefois, il semble intéressant

d'évaluer l'ampleur des non-réinscriptions liées à ces causes, pour, notamment déterminer l'évaporation naturelle des inscrits. S'il est possible de les suivre après leur déménagement ou pendant leur immobilisation, on pourra savoir s'ils se réinscrivent dans une bibliothèque et essayer de déterminer leurs motivations. S'ils ne se réinscrivent pas dans une bibliothèque, on pourra essayer de déterminer si leur expérience précédente les a influencés.

2. Les causes sociodémographiques

L'inscription à la bibliothèque n'est pas un engagement continu au cours de la vie : « on n'entre pas à la bibliothèque comme en religion », comme le dit Dominique Tabah.

Les enquêtes quantitatives, notamment celle menée par le CRÉDOC en 2005, montrent que la fréquentation de la bibliothèque correspond à différents cycles de vie.

- Le passage de la vie étudiante à la vie active est ainsi marqué par un abandon de la bibliothèque. En revanche, la scolarisation d'enfants provoque un retour important à la bibliothèque. Dans ce cas particulier, les entretiens pourront mettre en évidence, ou non, une image utilitariste de la bibliothèque, perçue comme une aide à la réussite scolaire, abandonnée lorsque l'on quitte l'école. Il s'agit du rejet d'un lieu attaché à l'image scolaire.
- On constate en outre un « abandonnisme » important chez les personnes de plus de 55 ans. L'enquête qualitative devrait permettre de montrer si cela est lié à une modification des besoins ou envies de cette tranche d'âge, ou si cela vient du sentiment que les services de la bibliothèque ne leur conviennent plus. Un conflit latent avec les usagers plus jeunes et souvent plus bruyants peut aussi être un facteur favorisant la non-réinscription. Ces pistes ont été évoquées par Michel.
- Le manque d'habitude, selon l'enquête menée par le CRÉDOC, est un facteur essentiel pour expliquer la non-fréquentation de la bibliothèque. La notion d'habitude pourra être précisée par les entretiens qualitatifs. Il

apparaît en effet, en première analyse, que la fréquentation régulière conduit à l'inscription voire à la réinscription.

- Un changement dans les modes de vie (abandon de la pratique d'un loisir, changement de lieu de travail) peut conduire à une non-réinscription à la bibliothèque.

Il semble utile d'évaluer l'importance des causes sociodémographiques favorisant la non-réinscription à la bibliothèque. En effet l'impact de l'évolution des modes de vie sur les pratiques culturelles est avéré, mais il est encore mal connu pour ce qui concerne la (ré)inscription.

Les entretiens qualitatifs devraient permettre de préciser cette influence en affinant notamment ce que recouvre la notion d'habitude.

3. Les raisons liées à la bibliothèque elle-même

3.1. Les conditions matérielles d'accès et de séjour à la bibliothèque

- Le personnel peut sembler insuffisamment présent, aimable, disponible ou compétent. Il apparaît dans l'enquête du CRÉDOC que cette variable est déterminante.

Olivier nous dit ainsi : *« ma tête ne devait pas revenir à certaines... »*

Cela pourra être confirmé ou non dans le contexte de la BML.

- Les conditions de séjour (au niveau du calme, de la convivialité) peuvent paraître insatisfaisantes. On peut ne pas se sentir « bien », « à sa place », à la bibliothèque.

Michel nous dit : *« l'ennui dans cette salle [la salle régionale], c'est l'invasion des étudiants, surtout l'hiver quand il fait froid. Les locaux sont trop petits. »* Il ajoute : *« je n'arrive pas bien à me concentrer à cause de tout ce monde. »*

- Les horaires d'ouverture peuvent pousser à quitter la bibliothèque.

Olivier nous dit ainsi : *« j'ai l'impression que c'était toujours fermé. A chaque fois je rendais mes livres en retard »*. Jean-Charles dit également : *« je ne sais plus trop quand c'était ouvert... mais des fois, souvent dans mon souvenir, je me cassais le*

nez. ». Olivier souligne encore : « *j'avais l'impression que c'était toujours fermé* ». Il le dit deux fois. La seconde fois, il précise : « *avec mon travail, je n'étais libre que le soir.* »

- La signalétique peut être défaillante.

Olivier se souvient : « *je ne trouvais pas ce que je voulais.* »

3.2. Les conditions d'inscription

- Le fait que l'inscription à la bibliothèque soit payante. En dehors du niveau tarifaire, le fait même de payer pour emprunter à la bibliothèque semble heurter certains anciens inscrits.

Olivier dit : « *je n'ai pas de problème d'argent, en soi, ça ne me gênait pas, mais c'est une question de principe. Ça me fait le même effet que si on devait payer pour envoyer ses enfants à l'école.* »

- Le tarif d'inscription en soi. Certains qui ne mentionnent pas que le paiement en soi a été un obstacle à la réinscription, précisent que le niveau tarifaire trop élevé les a incités à ne pas se réinscrire.

Jean-Charles dit : « *je trouvais que sur un an, comme [...] je n'empruntais que trois ou quatre fois dans l'année, c'était vraiment trop cher.* » Carole précise également : « *je n'ai jamais pris « la grosse » [formule d'abonnement] parce que je trouvais l'offre insuffisante. [...] Je la trouvais chère par rapport à l'offre* ». Aujourd'hui inscrite à Villeurbanne, Carole répond plus tard dans l'entretien à la question « *Quelle est la raison essentielle qui vous a poussé à ne pas vous réinscrire ?* » : « *la comparaison des tarifs et de l'offre concernant les DVD et les CD fait que j'ai privilégié Villeurbanne* ». Ensuite, à la question « *Un changement essentiel dans la bibliothèque vous inciterait-il à vous réinscrire ?* », elle répond : « *une baisse tarifaire* ».

- L'existence de différentes formules d'inscription, comme cela est mentionné dans l'enquête du CRÉDOC.
- Les formalités d'inscription – leur lourdeur et le manque d'information à leur propos – méritent également d'être étudiées en tant qu'obstacle ou non à la réinscription.

Ainsi, Fabien n'a pas pu profiter des possibilités offertes aux professeurs car il ne possédait pas les documents administratifs nécessaires.

3.3. Les conditions d'emprunt

- La durée de prêt
- Le nombre de documents empruntables simultanément
- La politique d'amende.

Olivier, Jean-Charles et Carole évoquent le problème des pénalités, parfois aggravé par un sentiment de jugement.

La gestion des prêts et des retours

3.4. Le fonds

- La variété des fonds

Diversement appréciée par les ex-inscrits interrogés, il semble toutefois qu'elle joue un rôle essentiel dans la fidélisation des inscrits, notamment au moment de la réinscription lorsque cette dernière est payante.

Jean-Charles souligne : *« j'étais surtout un gros consommateur de la discothèque. Il y avait des domaines en musique où ça n'était pas très riche ou alors c'était toujours emprunté, ça ne m'a pas incité à me réinscrire. »*

Carole met également en avant la pauvreté de certaines collections dans le réseau. *« Au niveau de la variété, l'offre documentaire est surtout variée à la Part-Dieu selon moi. Dans les autres annexes, c'est redondant. »*

L'enquête pourra également s'intéresser à la présence ou l'absence de fonds en littérature étrangère. En effet, la présence de fonds en littérature étrangère est un facteur favorable à la venue, l'inscription et la fidélisation des usagers non francophones. La directrice de la bibliothèque Elsa Triolet (Bobigny – Seine-Saint-Denis) souligne ainsi qu'à Bobigny, la proportion des étrangers non francophones est plus importante parmi les inscrits à la bibliothèque que dans la population de la même nationalité dans la commune. Elle lie par exemple l'augmentation des inscrits de langue tamoule à la création d'un fonds tamoul d'une part, au fait de faire connaître l'existence de ce fonds d'autre part.

- L'accessibilité du fonds

La facilité de localisation des documents mais aussi de consultation apparaît comme une variable importante dans la décision de ne pas se réinscrire.

Ainsi Michel insiste-t-il sur les obstacles à la consultation qu'il rencontre : durée de communication des documents, nécessité de fournir des documents pour accéder à ces fonds.

Quant à Carole, elle précise que pendant longtemps, elle a cru que le fonds régional lui était interdit. Elle insiste aussi sur le fait que la signalétique ne facilite pas la démarche de recherche. On comprend ainsi qu'Olivier souligne qu'il ne trouvait pas ce qu'il cherchait à la bibliothèque de la Part-Dieu.

- La qualité des documents (état d'usage, saleté,...)
- La durée d'attente des documents en magasin

Michel répète à plusieurs reprises que le temps d'attente des documents en magasin est trop long.

4. La concurrence des autres structures proposant une offre dans le même domaine

Les entretiens ont révélé une cause récurrente de non-réinscription : il s'agit de l'inscription dans une autre structure présentant une offre de même nature, mais répondant mieux aux attentes des usagers. Les établissements culturels proposant l'emprunt de documents de tous types – comme c'est le cas de la Maison du Livre, de l'Image et du Son de Villeurbanne – se sont multipliés au cours de ces dernières années ; de même, des médiathèques d'une modernité très attractive – comme celle de Vénissieux – ont vu le jour dans de nombreuses villes.

Ainsi, Carole et Jean-Charles ne se sont pas réinscrits à la bibliothèque municipale de Lyon, lui préférant la Maison du Livre, de l'Image et du Son de Villeurbanne.

Il est envisageable que l'évolution de l'enquête tende à montrer l'importance de ce phénomène, ainsi que la fréquence des cas de multi-fréquentation : les membres d'un couple, d'une famille, d'un groupe d'amis, pourront être inscrits chacun dans une structure différente.

Conclusion

L'enquête réalisée sur le phénomène de la non-réinscription dans le réseau des bibliothèques de Lyon a cette année été amorcée dans sa partie pratique. Guidés par les conseils de nos prédécesseurs – notamment en ce qui concerne le cadre légal de l'enquête de terrain –, nous avons procédé au recrutement du groupe initial qui permettra de constituer une cohorte. Les personnes le constituant ont accepté, en remplissant un formulaire d'autorisation préalable, d'évoquer leurs pratiques de la bibliothèque avec de futurs élèves chercheurs de l'Essib. Celles d'entre elles qui ne se réinscriront pas en bibliothèque constitueront la cohorte ; des entretiens semi-directifs seront menés avec les membres de cette cohorte. Grâce à ces entretiens, les élèves chercheurs de l'Essib pourront confirmer certaines explications de la non-réinscription ; ils en découvriront sans doute de nouvelles ; ils rencontreront des situations individuelles, uniques, racontées avec des mots spécifiques.

Les entretiens pourront être menés à l'aide d'une grille dont nous proposons une première version. Nous l'avons élaborée au fil d'entretiens dont nous avons beaucoup appris ; les premiers étaient très directifs, le dernier ouvert. Nous les avons retranscrits en totalité, afin que nos successeurs, à partir de notre travail, puissent éviter les écueils que nous avons rencontrés. Toutefois, nous pensons qu'une formation à la méthode de l'entretien est nécessaire pour permettre d'obtenir des résultats réellement exploitables. Nous appuyant sur notre expérience, nous conseillons l'utilisation d'une grille dont toutes les questions ne seront pas nécessairement posées, et dont le déroulement ne se fera pas selon un ordre trop strict. La durée des entretiens pourra être longue, afin qu'une relation de confiance s'instaure entre les interlocuteurs.

La réalisation de ces entretiens devrait enrichir la typologie des causes de non-réinscription. Celle que nous proposons n'est, là encore, qu'une première version destinée à évoluer. Grâce au nombre important de membres de l'échantillon, on peut espérer que les cas de non-réinscription seront suffisants pour permettre de découvrir et de confirmer de nombreuses raisons à ce phénomène. De plus, le

groupe est constitué de personnes aux profils très divers, ce qui permet d'espérer une grande variabilité des récits et des motivations.

Nous n'avons pas rencontré, au cours des cinq entretiens que nous avons menés, de personne continuant à fréquenter la bibliothèque tout en n'y étant pas réinscrite. Toutefois, il nous semble fondamental de ne pas poser d'équivalence entre le fait de ne pas se réinscrire à la bibliothèque et celui d'abandonner la bibliothèque. Or, notre enquête porte sur les usagers non-réinscrits ; il est probable qu'au cours des entretiens qu'ils réaliseront, nos successeurs rencontreront des personnes qui, tout en n'étant pas réinscrites, continuent à fréquenter la bibliothèque. C'est pourquoi il semble que le titre de l'étude pourrait évoluer et évoquer non plus seulement le fait de mettre fin à tout rapport à la bibliothèque, mais aussi celui de voir ce rapport se transformer, pour des raisons diverses que les entretiens mettront à jour. Nous avons donc ajouté au titre « L'abandon de la bibliothèque » le sous-titre « Etude sur le phénomène de non-réinscription ». En fonction des pistes de réflexion que nos successeurs dégageront des entretiens, ce titre pourra encore être modifié. Le terme d'« abandon » pourra disparaître s'il apparaît que dans la majorité des cas, les usagers non-réinscrits continuent à fréquenter la bibliothèque.

Il apparaît que les résultats auxquels nous avons abouti évolueront ; il n'est pas possible, à ce stade de l'étude, d'émettre des conclusions sur les causes de la non-réinscription. Des pistes ont été lancées au cours de notre travail ; elles seront enrichies, voire réorientées. En ce qui concerne la grille proposée pour les entretiens, elle pourra être modifiée en fonction des nouveaux thèmes rencontrés au fil des entretiens à venir ; en outre, cette grille devra convenir à la personnalité de ceux qui l'utiliseront.

Nous tenons aussi à souligner le rôle particulier du groupe de recherche appelé à poursuivre cette recherche l'an prochain. En effet, après avoir envisagé un temps le gel de cette étude pendant un an, nous recommandons finalement, afin d'éviter une attente trop prolongée avant la reprise de contact avec les membres du groupe de base constitué, de ne pas la suspendre. Nous proposons pour l'année prochaine, comme nous l'avons détaillé, d'analyser le profil sociologique des membres du

groupe par l'envoi de questionnaires. Si le nombre de réponses s'avérait trop faible un recrutement complémentaire devrait être réalisé.

Etudier aujourd'hui la non-réinscription est peut-être un symptôme d'une modification de notre vision de la bibliothèque idéale. L'emprunt concrétise encore pour de nombreux bibliothécaires le succès de notre mission, l'utilisateur prolongeant chez lui l'activité qu'il a commencée à la bibliothèque.

Mais, la « bibliothèque de demain »³⁹ ne serait-elle pas avant tout un lieu de vie et d'échanges, ouvert à tous et tout le temps ?

³⁹ Cette nouvelle vision de la bibliothèque a fait l'objet de nombreux échanges lors du congrès de l'association des bibliothécaires français de juin 2006.

Bibliographie

Cette bibliographie sélective contient les ouvrages ou articles que nous avons directement utilisés dans le cadre de notre travail. Elle ne vise pas l'exhaustivité, mais reflète notre parcours de recherche.

1. Méthode d'enquête

BLANCHET Alain, GHIGLIONE Rodolphe, MASSONAT Jean, TROGNON Alain. *Les techniques d'enquêtes en sciences sociales. Observer, interviewer, questionner.* Paris : Dunod, 2005, 197 p.

BLANCHET Alain, GOTMAN, Anne. *L'enquête et ses méthodes : l'entretien.* Paris : Armand Colin, 2005, 128 p.

KAUFMANN Jean-Claude. *L'enquête et ses méthodes : l'entretien compréhensif.* Paris : Armand Colin, 2006, 126 p.

MOSCOVICI Serge (dir.), BUSCHNI Fabrice (dir.). *Les méthodes des sciences humaines.* Paris : PUF, 2003, 472 p.

OBSERVATOIRE FRANCE-LOISIRS, SINGLY François de. *Lire à 12 ans : une enquête sur la lecture des adolescents.* Paris : Nathan, 1989, 223 p.

RIUTORT Philippe. *Précis de sociologie.* Paris : PUF, 2004, 640 p.

SINGLY François de. *L'enquête et ses méthodes Le questionnaire.* Paris : Armand Colin, 2005, 128 p.

2. Etude des publics

2.1. Monographies

BERTRAND Anne-Marie. *Les publics des bibliothèques.* Paris : Les éditions du CNFPT, 1999, 77 p.

BERTRAND, Anne-Marie, BURGOS, Martine, POISSENOT, Claude, PRIVAT, Jean-Marie. *Les bibliothèques municipales et leurs publics : Pratiques ordinaires de la culture.* Paris : Bibliothèque Publique d'Information, 2001, 286 p.

DONNAT Olivier. *Les pratiques culturelles des Français : enquête 1997*. Paris : La documentation Française, 1997, 359 p.

FRANCE. Ministère de la Culture et de la Communication. Direction du Livre et de la Lecture. *Bibliothèques municipales, bibliothèques départementales : données 2002*. Paris : Direction du Livre et de la Lecture, 2004, 366 p.

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

POISSENOT Claude. *Les adolescents et la bibliothèque*. Paris : Bibliothèque publique d'information, Centre Pompidou, 1997, 362 p.

POISSENOT Claude, RANJART, Sophie. *Usage des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2005, 350 p.

2.2. Articles de périodiques

ALIX Yves, WAHNICH Stéphane. Une familiarité distante. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne] 2003, n°4, p. 62-73. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. Consulté le 15 février 2006.

BERTRAND Anne-Marie. A bonne question, mauvaises réponses ? *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 2002, n°01, p. 38-42. Disponibles sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. Consulté le 20 avril 2006.

BERTRAND Anne-Marie. Emile Zola, il écrit trop ? *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 2003, n°03, p. 22-28. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> Consulté le 10 avril 2006.

BERTRAND Anne-Marie. La fréquentation des bibliothèques municipales. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 2003, n°0, p. 90. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. Consulté le 15 février 2006.

BERTRAND Anne-Marie. A bonne question, mauvaises réponses ? *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 2002, n°01, p. 9-11. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. Consulté le 20 avril 2006.

BERTRAND Anne-Marie. Une estime lointaine : les non-usagers des bibliothèques municipales. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 1998, n°05, p. 8-16. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. Consulté le 20 avril 2006.

BERTRAND Anne-Marie, HERSENT Jean-François. Les usagers et leur bibliothèque municipale. *Bulletin des bibliothèques de France*. [en ligne], 1998, n°05, p. 38-42. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. Consulté le 30 avril 2006.

BIBLIOTHÈQUE(S) : REVUE DE L'ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES FRANÇAIS. Dossier : Usages-Usagers. Décembre 2002, p.4-62.

CALENGE Bertrand. Publics nomades, bibliothèque familiale. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 2003, n°06, p. 67-72. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. Consulté le 30 avril 2006.

COISY Bernard. La fréquentation des bibliothèques municipales : quelques pistes à exploiter. *Bulletin des bibliothèques de France*. [en ligne], 2003, n°01, p. 90-92. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. Consulté le 30 avril 2006.

DUPERRIER Alain. La fréquentation des bibliothèques municipales : un modèle en question. *Bulletin des bibliothèques de France*. [en ligne], 2003, n°01, p. 93-95. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. Consulté le 30 avril 2006.

EVANS Christophe. Quels développements pour la recherche sur les publics. *Bulletin des bibliothèques de France*. [en ligne], 2005, n°02, p. 30-35. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. Consulté le 30 avril 2006.

GAUTIER-GENTES Jean-Luc. La fréquentation des bibliothèques municipales. Refonder les bibliothèques municipales : préliminaires. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 2003, n°02, p. 66-80. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. Consulté le 20 avril 2006.

GIRARD-BILLON Aline, GIAPPICONI Thierry. L'évaluation dans les bibliothèques publiques françaises. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 1998 n°1, p.78-84. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. Consulté le 23 avril 2006.

GIRARD-BILLON Aline, HERSENT Jean-François. Les usagers des bibliothèques parisiennes : Pratiques de lecture. *Bulletin des bibliothèques de France*. [en ligne], 1998, n°5, p.45-51. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. Consulté le 20 mai 2006.

Girard-Billon Aline, Hersent Jean-François. Pratiques des bibliothèques à Paris aujourd'hui : Résultats d'une enquête de l'Observatoire permanent de la lecture publique à Paris. *Bulletin des Bibliothèques de France*, [en ligne], 1998, n° 4, p. 13-22. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr>. Consulté le 30 avril 2006.

HUSSON Claude. Attention : un taux peut en cacher un autre. *Bulletin des bibliothèques de France*. [en ligne], 2003, n04, p.91-92. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. Consulté le 20 avril 2006.

HUSSON Claude. Statistiques statiques ou évaluation dynamique. *Bulletin des bibliothèques de France*. [en ligne], 1992, n°08, p. 32-33 Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. Consulté le 23 avril 2006.

KECHCHIAN Patrick. La nécessaire mutation des bibliothèques. Paris : *Le Monde*, 1998 (Numéro spécial salon du livre 1998)

LAHARY Dominique. Le comble du bibliothécaire. *Bulletin des bibliothèques de France*. [en ligne], 2002 n°01 p. 18. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. Consulté le 23 avril 2006.

LIEBER Claudine. Les Américains au service du « patron ». *Bibliothèque(s) : revue de l'association des bibliothécaires français*. Décembre 2005, p. 48-51, p. 48-51.

MARESCA Bruno. La fréquentation des bibliothèques publiques a doublé depuis 1989. *Lettre Consommation et Modes de vie*. [en ligne], CRÉDOC, mai 2006, n°193,4 p. Disponible sur <<http://www.credoc.fr>>. Consulté le 20 mai 2006.

MIRIBEL Marielle de. Les rites d'inscription du lecteur. *Bulletin des bibliothèques de France*. [en ligne], 2000, n°4, p. 18-26. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. Consulté le 10 avril 2006.

OUADJAUDI Maryse, EXERTIER Catherine. Grille d'analyse des publics et de leurs motifs d'éloignement. *Bulletin des bibliothèques de France*. [en ligne], 2000, n°2, p. 80-86. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. Consulté le 20 avril 2006.

PAVLIDES Christophe. La fréquentation des bibliothèques municipales, une stagnation conjoncturelle ? *Bulletin des bibliothèques de France*. [en ligne], 2003 n°04 p. 92-93. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. Consulté le 3 mai 2006.

PINART Joëlle, SAVARD Réjean. Enquête de satisfaction et de besoins du public. *Bulletin des bibliothèques de France*. [en ligne], 1996, n°6, p. 23-28. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. Consulté le 10 avril 2006.

POISSENOT Claude. Penser le public des bibliothèques sans la lecture ? *Bulletin des bibliothèques de France*. [en ligne], 2001, n°05, p. 4-12. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. Consulté le 10 avril 2006.

POISSENOT Claude. Le réel et ses analyses ? *Bulletin des bibliothèques de France*. [en ligne], 2002, n°01, p. 19-20. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. Consulté le 20 avril 2006.

PRINGUET Martine. La fréquentation des bibliothèques municipales : la stagnation de la fréquentation des bibliothèques municipales », *Bulletin des bibliothèques de France*. [en ligne], 2003, n°01, p. 97-98. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. Consulté le 10 avril 2006.

SANTANTONIOS Laurence. Plus d'inscrits mais moins de jeunes. Enquête : la fréquentation des bibliothèques en 2005. *Livres Hebdo*. 17 mars 2006, n°637, p.88-90.

TABAH Dominique. La bibliothèque et son public, grandeur nature. *Bulletin des bibliothèques de France*. [en ligne], 2002 n°01 p. 14-17. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. Consulté le 3 mai 2006.

2.3. Sites Internet

BBF. Bulletin des bibliothèques de France. Site Internet :
<http://bbf.enssib.fr>

CNIL. Commission nationale de l'informatique et des libertés Site Internet :
<http://www.cnil.fr>

BPI. Bibliothèque publique d'information. Site Internet :
<http://www.bpi.fr>

Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie, CRÉDOC.
<http://www.credoc.fr>

Ministère de la Culture et de la Communication. Site Internet :
<http://www.culture.gouv.fr>

2.4. Littérature grise

CALENGE Bertrand. *Quel est le public des manifestations culturelles ? enquête conduite en octobre novembre 2004 sur le public qui fréquente les manifestations culturelles au sein du réseau des bibliothèques lyonnaises.* Lyon : bibliothèque municipale de Lyon, 2005, 20 p.

COSTECEQUE Christine, DUJARDIN Brigitte, FROEHLICHER Clément, LUCIDO EL HARRAG Aurélia, PUEL Stéphanie. *L'abandon de la bibliothèque.* Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2006, 54 p.

CRÉDOC. *Synthèse de l'enquête relative à l'usage de la bibliothèque.* 2006.

HUMBERT Fabienne, LABYAD Khadija, MANGIN Marie, PERTOIS Anne-Ségolène. *Enquête de population : rapport d'analyse.* Lyon : Université Lyon 2, 2003, 60 p.

SCP Communication. *Les bibliothèques municipales de la Ville de Paris : étude qualitative.* 2003, 117 p.

Les publics du site Internet de la bibliothèque municipale de Lyon. Enquête de fréquentation en ligne octobre-novembre 2005. Lyon : bibliothèque municipale de Lyon, 20 p.

Table des annexes

ANNEXE 1 : DOCUMENTS PRÉPARATOIRES AU RECRUTEMENT DU GROUPE DE BASE	87
ANNEXE 2 : ENTRETIENS PRÉPARATOIRES	93

Annexe 1 : Documents préparatoires au recrutement du groupe de base

FORMULAIRE D'AUTORISATION PREALABLE

Mars 2006

La Bibliothèque Municipale de Lyon, en partenariat avec l'ENSSIB, souhaite mener une étude sur les usagers des bibliothèques publiques.

Cette enquête, qui vise le public *adulte et nouvellement (ré)inscrit*, sera encadrée par des chercheurs de l'Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques (ENSSIB). Elle donnera lieu à une prise de contact annuelle, suivie d'un éventuel entretien.

Chaque personne ayant participé sera tenue informée des conclusions de l'enquête.

Si vous acceptez de participer à ce projet, merci de renseigner les rubriques suivantes, et de renvoyer avant la fin du mois d'avril le formulaire dans l'enveloppe préaffranchie ci – jointe.

Nom : _____ Prénom : _____

Date d'inscription ou de réinscription à la BM de Lyon
(À partir de mars 2006) : _____

Age (*18 ans et plus*) : _____ Sexe : _____

Activité : _____ Lieu d'activité : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____ e-mail : _____

Date : _____ Signature : _____

La Bibliothèque Municipale de Lyon et l'ENSSIB garantissent la confidentialité totale de ces données, conformément à la Loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978, modifiée par la Loi du 6 août 2004. Ces deux établissements s'engagent par ailleurs à garantir l'anonymat des usagers participants.

NOTE EXPLICATIVE



Mars 2006

ENQUÊTE SUR LES USAGERS DES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES

VOUS VENEZ DE VOUS INSCRIRE OU DE VOUS RÉINSCRIRE,

ACCEPTERIEZ-VOUS DE PARTICIPER À CETTE ENQUÊTE ?

La Bibliothèque Municipale de Lyon, en partenariat avec l'ENSSIB, souhaite mener une étude sur les usagers des bibliothèques publiques.

Cette enquête, qui vise les personnes adultes et nouvellement (ré)inscrites, sera encadrée par des chercheurs de l'Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques (ENSSIB) et se déroulera ainsi :

- Les usagers qui viennent de s'inscrire ou de se réinscrire à la bibliothèque, et qui souhaitent participer à l'enquête, compléteront et retourneront le formulaire d'autorisation préalable à l'ENSSIB dans l'enveloppe préaffranchie, avant la fin du mois d'avril.
- Ils recevront par courrier une confirmation de leur participation au projet d'étude.
- Ils seront par la suite contactés par téléphone, une seule fois par an sur une durée maximale de 5 ans. Cette conversation pourra éventuellement déboucher sur un rendez-vous pour un entretien plus approfondi. Les personnes sollicitées pourront bien sûr refuser cet entretien.
- Les participants seront tenus informés des résultats de l'étude.

La Bibliothèque Municipale de Lyon et l'ENSSIB garantissent la confidentialité totale de ces données, conformément à la Loi Informatique et libertés du 6 Janvier 1978, modifiée par la Loi du 6 Août 2004. Ces deux établissements s'engagent par ailleurs à garantir l'anonymat des usagers participants.

LETTRE DE CONFIRMATION



Madame, Monsieur,

Vous avez accepté de participer à un travail de recherche concernant la Bibliothèque Municipale de Lyon et nous vous en remercions.

Vous avez été retenu(e) pour faire partie du public à interroger. A ce titre, nous vous confirmons que vous serez contacté(e) par téléphone pour un court entretien au printemps 2008.

Il est possible qu'un rendez-vous pour un entretien plus approfondi vous soit proposé, si vous êtes d'accord et disponible.

Cordialement,

Le groupe de recherche Enssib.

PROTOCOLE

ENQUÊTE SUR LES NON-RÉINSCRITS DES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES :

PROTOCOLE

Objectifs :

Déterminer les raisons qui ont conduit les usagers des bibliothèques publiques à ne pas se réinscrire.

La non-réinscription ne signifie pas obligatoirement la non-fréquentation. Est-ce le reflet de nouvelles pratiques des usagers ? Comment la bibliothèque s'inscrit-elle dans cette évolution ?

Critères de définition de la cohorte :

- Public venant d'effectuer son inscription ou sa réinscription à la BM de Lyon Part-Dieu, l'annexe Saint-Jean du 5^{ème} ou celle du 8^{ème}.
- Public adulte (18 ans et plus).
- Public hétérogène, dans la mesure du possible (âge, sexe, activité).
- Public résidant et travaillant à Lyon.

Déroulement :

Phase 1 : préparation et travail sur le terrain [du 20 mars au 22 avril]

Le groupe de recherche se chargera des tâches suivantes :

- Affichage de notices explicatives à l'attention des usagers à des endroits stratégiques des 3 établissements choisis.
- Mise à disposition, en accès libre, du formulaire d'autorisation préalable, de la notice explicative, et de l'enveloppe préaffranchie.
- Distribution, accompagnée d'une démarche explicative, du formulaire d'autorisation préalable et de l'enveloppe préaffranchie. Nous proposerons ce formulaire aux usagers une fois leur inscription effectuée. Afin de respecter la confidentialité, nous attendrons qu'ils aient quitté le comptoir d'inscription.

Phase 2 : choix de la cohorte [du 2 mai au 19 mai]

- Récolte des réponses.
- Dépouillement des réponses.
- Sélection de la cohorte en fonction des critères définis plus haut.

Phase 3 : confirmation [du 2 au 26 mai]

- Envoi, aux usagers sélectionnés, d'une lettre de confirmation de participation à l'enquête accompagnée d'un mot de remerciement.

- Envoi aux usagers non retenus d'un courrier de remerciement si le budget le permet et si nous ne retenons pas tous les usagers.

Phase 4 : prise de contact téléphonique et entretien avec les non-réinscrits.

- Contact annuel, par téléphone, de chaque membre de la cohorte.
- Vérification de son statut : est-il ou non réinscrit ? Pour le savoir et éviter les méprises, nous demanderons systématiquement à la personne de nous fournir la date figurant sur sa carte de bibliothèque.

Une contrainte méthodologique liée à la scolarité de l'ENSSIB est à prendre en compte. Les étudiants-chercheurs doivent effectuer leurs travaux de recherche entre janvier et juin. Or, il faut respecter un délai minimum de 1 an et 3 mois après l'inscription pour valider la non-réinscription d'un usager (à la BM de Lyon l'inscription est annuelle, et 3 mois semblent nécessaires pour lui laisser le temps d'effectuer la démarche de réinscription, qui peut tarder pour divers motifs, comme nous l'a signalé Bertrand Calenge). Ne pas respecter ce délai pourrait fausser l'enquête.

En 2007, il ne sera donc pas possible pour les étudiants de l'É de mener d'enquête auprès des non-réinscrits. Il faudrait entamer les démarches en juin, ce qui est incompatible avec les contraintes du calendrier scolaire.

Nous proposons donc de suspendre ce travail de recherche pour l'année 2007 et de le reprendre selon le calendrier suivant (il nous a semblé logique de prévoir que les étudiants-chercheurs de l'Enssib commencent le travail d'enquête au mois de mars, soit 2 mois après leur arrivée à l'école) :

- en mars 2008, les étudiants chercheurs de l'Enssib enquêteront sur les usagers non-réinscrits depuis mars 2007.
- en mars 2009, les étudiants chercheurs de l'Enssib enquêteront sur les usagers non-réinscrits depuis mars 2008.
- en mars 2010, les étudiants chercheurs de l'Enssib enquêteront sur les usagers non-réinscrits depuis mars 2009.
- en mars 2011, les étudiants chercheurs de l'Enssib enquêteront sur les usagers non-réinscrits depuis mars 2010.
- en mars 2012, les étudiants chercheurs de l'Enssib enquêteront sur les usagers non-réinscrits depuis mars 2011.

Une seconde solution méthodologique est envisageable. Il s'agirait d'engager une équipe de contractuels qui procéderait au recrutement de la cohorte *in situ* au mois de janvier 2007. Les futurs groupes recherche de l'Enssib entameraient alors les démarches d'entretien en mars 2008 (comme dans le scénario proposé ci-dessus), mais ils enquêteraient sur des usagers non-réinscrits depuis 3 mois (et non depuis 1 an).

Nous souhaitons cependant insister sur le fait que cette solution n'est pas la plus pertinente. Elle nous priverait de la démarche de communication et d'explicitation directes auprès des nouveaux inscrits susceptibles de constituer notre cohorte. Le travail « sur le terrain » nous paraît à tous essentiel, nous ne souhaiterions pas en déléguer la responsabilité.

Cette seconde solution sera abandonnée, sauf avis contraire d'un des responsables du projet.

Annexe 2 : Entretiens préparatoires

ENTRETIEN AVEC CAROLE – 18 mai 2006

Présentation des intervieweurs et de l'enssib ; définition de la recherche comme portant sur le rapport de l'interviewé à la bibliothèque.

Présentation

Pouvez-vous vous présenter ? (votre âge, votre activité, votre lieu d'habitation)

J'ai 35 ans, j'habite Lyon et je suis en formation de cadre supérieur. Avant j'étais professeur de français.

Avez-vous des enfants ?

J'ai des enfants qui vivent avec moi, dont un adolescent.

Où travaillez-vous ?

Je travaille à Lyon, dans le nord de la ville.

Rapport au livre

Est-ce que vous vous souvenez du dernier livre que vous avez lu ?

Oui, c'est L'ombre du vent de Carlos Ruiz Zafón.

Aimez-vous lire ?

Oui.

Combien de livres lisez-vous environ par mois ?

Par mois, c'est très inégal, ça peut aller de un à quatre.

Combien en empruntiez-vous à la bibliothèque ?

C'était très inégal aussi, je pouvais en emprunter dix d'un coup ou bien un seul en plusieurs semaines.

Où trouvez-vous vos livres aujourd'hui ?

Dans une autre bibliothèque : la Maison du Livre, de l'Image et du Son de Villeurbanne.

Autres pratiques culturelles

Consultiez-vous Internet ?

Très rarement.

Pour quoi faire et à quelle fréquence ?

C'était pour des recherches documentaires. C'était très rare, ça ne dépassait pas une fois sur dix.

Avez-vous une connexion Internet chez vous ?

Oui, depuis trois ans.

Regardez-vous des DVD, des K7 ?

Oui.

En empruntiez-vous à la bibliothèque ?

Non, jamais.

Ecoutez-vous des CD ?

Oui.

En empruntiez-vous à la bibliothèque ?

Non.

Lisez-vous des magazines ?

Oui.

Les empruntiez-vous ?

Non.

Les consultez-vous encore à la bibliothèque ?

J'en consultais, mais plus maintenant.

Avez-vous eu l'usage, à un moment ou à un autre, pour vous ou pour quelqu'un d'autre, de livres en Braille, en gros caractères, ou de livres enregistrés ?

Des livres enregistrés, oui.

Vous pouvez me décrire les usages que vous en aviez ?

C'était pour une vieille dame de mon entourage qui aimait lire et qui ne pouvait plus, alors j'allais lui chercher des livres enregistrés.

Usages

Depuis quand votre carte de bibliothèque est-elle caduque ?

Depuis trois mois.

Depuis combien de temps étiez-vous inscrite ?

Depuis une dizaine d'années.

Sans interruption ?

Avec quelques interruptions, liées à ma situation professionnelle qui fait que j'avais déménagé. Sinon, en règle générale je me réinscrivais sans délai.

Dans quelle bibliothèque ?

J'étais inscrite à la bibliothèque municipale de la Part-Dieu et à la bibliothèque du 4^{ème} arrondissement quand j'habitais le 4^{ème}. Mais par contre j'ai toujours fréquenté d'autres bibliothèques, selon les arrondissements dans lesquels j'habitais : celle du 7^{ème}, que je ne trouvais pas très performante, du 6^{ème}, du 1^{er} et du 4^{ème} quand j'habitais le 4^{ème}, et la Part-Dieu. Il m'est arrivé parfois d'aller dans une annexe spécialement pour chercher un livre en fonction du catalogue.

Lors de vos différentes inscriptions, à quelle occasion vous étiez-vous inscrite ? Y a-t-il quelque chose de spécial qui vous a poussé à vous inscrire ? Pour quoi faire, avec qui ?

La première inscription c'était quand j'étais étudiante, c'était pour mon travail universitaire.

Lors de vos réinscriptions successives, aviez-vous en tête des usages différents, des services précis qui vous auraient attirée ?

Il y a très longtemps, c'était au tout début des CD, je m'étais inscrite aussi pour emprunter des CD à la Part-Dieu. J'avais aussi fait faire une carte professionnelle quand j'étais prof de français pour emprunter des ouvrages pour mes classes. Et je me suis réinscrite aussi à un moment pour emprunter des BD pour les enfants.

Est-ce que vous êtes allée vous inscrire avec les enfants quand ils étaient plus petits ?

Non, ils n'habitaient pas Lyon, donc l'inscription en bibliothèque ne s'est pas faite à Lyon. Le plus grand s'est inscrit tout seul récemment, via le lycée.

Quelle formule aviez-vous souscrit ?

Alors une seule fois j'avais pris la formule avec les CD, ça a changé depuis. *[L'enquêteur décrit les différentes formules]* Oui, j'avais pris ça, « lire, écouter », et en fait je n'ai jamais pris « la grosse » -« lire, écouter, voir »- parce que je trouvais l'offre insuffisante.

Et au niveau du tarif, c'est-à-dire 35 euros pour cette offre ?

Eh bien justement, je la trouvais chère par rapport à l'offre.

Qu'est-ce que vous vouliez faire à la bibliothèque et dans les différents sites que vous fréquentiez ? Faisiez-vous la même chose partout ? Qu'y avez-vous fait « réellement » ?

En règle générale, je faisais toujours autre chose que ce pour quoi j'étais venue, en plus de ce pour quoi j'étais venue. Quand j'étais étudiante, j'y allais pour bosser et je passais beaucoup de temps en salle de travail, mais je finissais toujours par faire un tour au rayon des romans pour en emprunter. Quand j'y allais pour emprunter des CD, même chose, je passais toujours soit dans un rayon documentaire, soit au rayon fiction. Je n'ai jamais eu les mêmes usages dans les bibliothèques d'arrondissements que dans la bibliothèque centrale ; en règle générale la bibliothèque d'arrondissement j'y allais pour ce qui est loisirs, pour les guides de voyages, les BD, éventuellement les revues que j'avais à consulter sur place. Mais vraiment le côté loisirs.

Donc il n'y avait pas toujours adéquation entre ce que vous pensiez faire en y allant et ce que vous faisiez ensuite, en ayant l'offre sous les yeux ?

J'étais tentée de faire autre chose, mais j'ai rarement abandonné mon but initial au profit d'un autre usage.

Quelle salles ou quelles sections fréquentiez-vous, et lesquelles ne fréquentiez-vous pas ?

J'ai très peu fréquenté, pendant très longtemps, le rayon « Sciences et Techniques » de la bibliothèque de la Part-Dieu, parce que ce n'était pas mon univers, enfin pas un domaine en tous cas qui m'intéressait.

D'autres sections où vous n'auriez jamais mis les pieds ?

Je suis montée très tardivement au fonds régional, je l'ai découvert très tard.

Pourquoi ?

Je crois que c'est sa place dans l'espace, je ne montais pas au-delà du deuxième étage, et j'avais presque l'impression, pendant longtemps, que c'était un fonds spécialisé auquel moi je n'avais pas accès, auquel je n'avais pas droit.

Pratiquez vous (ou vos enfants) un loisir à proximité de la bibliothèque où vous ne vous êtes pas réinscrit ?

Non.

Avez-vous pratiqué une activité que vous auriez cessée depuis ?

Non.

Continuez-vous à fréquenter la ou les bibliothèque(s) dans la(es)quelle(s) vous ne vous êtes pas réinscrite ?

Non.

Vous êtes-vous inscrit dans une autre bibliothèque ?

Oui.

Laquelle ?

La Maison du Livre, de l'Image et du Son à Villeurbanne.

Vous pouvez me dire pourquoi ?

Ce qui a motivé le choix c'était justement l'offre de la vidéothèque, qui maintenant devient très bonne, ils sont équipés en DVD, et l'offre de la CD thèque.

Cette offre vous paraît supérieure à ce que vous pouvez trouver à la BM ?

A l'époque, oui.

De quand date votre première inscription à Villeurbanne ?

De trois ou quatre ans. Pendant longtemps j'ai maintenu les deux inscriptions en parallèle : j'allais chercher plutôt les DVD et les CD à Villeurbanne, et les livres à la Part-Dieu. Mais à présent je trouve presque tout à la médiathèque de Villeurbanne, ce qui explique que je fréquente beaucoup moins les bibliothèques de Lyon.

Quelle importance l'aspect géographique a-t-il dans ce choix ?

Avec les dessertes du métro, je mets autant de temps, à pied pour la Part-Dieu et en métro pour Villeurbanne.

Questions générales

Quelle est la raison essentielle qui vous a poussé à ne pas vous réinscrire ?

La comparaison des tarifs et de l'offre concernant les DVD et les CD fait que j'ai privilégié Villeurbanne.

Un changement essentiel dans la bibliothèque vous inciterait-il à vous réinscrire ?

Lequel ?

Une baisse tarifaire. Et puis, concernant les tarifs, la politique d'amendes en cas de retard à la BM de Lyon est vraiment très sévère, il n'y a jamais aucune exception et c'est très cher. Un jour j'ai oublié pendant une semaine, je croyais que je n'étais pas en retard, et dix documents, une semaine de retard, j'ai payé quinze euros.

Pensez-vous vous réinscrire dans le futur dans une bibliothèque ?

Oui je pense. Mais si la politique tarifaire ne change pas, je pense que je ne prendrai qu'un abonnement livre, l'abonnement de base, et je chercherai mes CD et DVD à Villeurbanne.

La bibliothèque elle-même

MATERIEL

La taille de la bibliothèque vous convient-elle ?

Concernant la Part-Dieu, oui, concernant les annexes de quartier ça dépend. L'annexe du 6^{ème} par exemple est minuscule, c'est celle qui est en sous-sol, en-dessous de la Mairie, elle est petite, elle est sombre, elle n'est pas agréable. Le 4^{ème}, à l'époque où j'y étais, elle avait une taille qui était confortable, mais pas pour y rester. Je trouve que les bibliothèques d'arrondissement, on n'a pas envie d'y rester, même s'il y a des espaces de travail, c'est très confiné.

La bibliothèque est-elle assez lumineuse ?

Celle du 6^{ème} non. Une autre où je suis passée pour chercher un bouquin de temps en temps, celle du 3^{ème}, c'est pareil, je trouve que ça manquait de lumière.

La circulation à l'intérieur de la bibliothèque est-elle facile, que pensez-vous de l'accessibilité grâce aux escaliers, aux ascenseurs ?

Alors à la Part-Dieu je dirais oui, le 6^{ème} ça doit être une des pires, le 4^{ème} par contre c'est très bien puisque c'était juste sur un niveau.

La bibliothèque vous paraît-elle fonctionnelle ?

Pas toujours. Par exemple, c'est lié à la taille de certaines annexes. Quand elles sont très petites la répartition des collections est très dense et du coup ce n'est parfois pas très lisible.

Trouvez-vous facilement les documents que vous cherchez ?

Non, pas toujours. La signalétique, même à la Part-Dieu, je ne la trouve pas très parlante pour la répartition des collections. Je la connais depuis longtemps donc je sais mais... Le grand panneau dans l'entrée, je ne trouve pas ça parlant pour quelqu'un qui ne sait pas du tout. Pour y être allée quelquefois avec un jeune, c'est moi qui lui disais où aller, car il ne savait pas.

Y a-t-il assez de tables, sièges ? Est-ce confortable ?

Confortable, non. Globalement, confortable, non. Je n'ai pas le souvenir d'un seul endroit confortable. Et au niveau de la quantité de places, ça dépend des jours. Même à la Part-Dieu, les jours d'affluence on manquait de tables.

Est-ce assez calme pour travailler ? Y a-t-il assez d'endroits pour se détendre (café, cigarette?..)

Ca ça concerne plutôt la bibliothèque centrale de la Part-Dieu. Le calme... je n'ai jamais eu de soucis particuliers. Pour prendre un café il y a une espèce de cafétéria, mais ce n'est pas convivial par contre.

L'environnement vous semble-t-il moderne ?

(Rires) Non... Si, Vaise où je suis passée une fois. Effectivement la médiathèque de Vaise c'est une superbe réalisation, elle est très claire, elle est très lumineuse, la signalétique est limpide. Donc à l'exception de Vaise, ça ne me semble pas moderne.

La bibliothèque vous semble-t-elle conviviale ?

Très peu. Globalement, très peu.

Les horaires de la bibliothèque vous conviennent-ils ?

Là aussi ça dépend des sites. Pour la Part-Dieu je trouve que globalement oui, c'est correct. Les annexes, non. Et surtout c'est très inégal, donc vous êtes toujours en train de consulter votre petit papier pour savoir quand ils sont ouverts ou fermés. Et l'été globalement je trouve quand même que c'est trop fermé.

Les modalités de prêt (durée, nombre de documents, durée d'attente pour emprunter ou retourner les documents, pénalités et amendes...) vous semblent-elles adaptées ?

La durée de prêt, le nombre de documents je trouve ça bien, effectivement c'est vraiment confortable, c'est beaucoup plus que partout ailleurs. Par contre concernant les pénalités je trouve qu'ils sont intraitables. Il n'y a pas du tout moyen d'assouplir le système.

Et les durées d'attente pour le prêt ou le retour ?

Dans les annexes ça va assez vite, parce qu'il n'y a quand même pas beaucoup d'affluence. A la Part-Dieu, ça déterminait l'heure à laquelle j'y allais. C'est vrai que quand je fréquentais assidûment la Part-Dieu j'étais relativement libre, et j'allais à la bibliothèque en fonction de l'affluence prévisible.

Que pensez-vous de système de retour en réseau qui permet de rendre les documents empruntés dans n'importe quelle annexe ?

Alors ça par contre c'est très pratique, sauf que vous avez quand même parfois des gens qui vous font la gueule. Quand vous revenez avec dix documents, et ça m'est arrivé plus d'une fois, pour les rendre dans une annexe de quartier alors que je les avais empruntés à la Part-Dieu, certains bibliothécaires jouent le jeu, mais certains font la gueule. Mais en tous cas c'est pratique.

Je reviens rapidement sur la signalétique dont vous m'avez déjà parlée : quels efforts croyez-vous qu'il faudrait envisager ?

Il y a de gros efforts à faire, même à l'intérieur de sections de la Part-Dieu, je ne trouve pas ça très lisible.

Et au niveau du classement des documents ?

J'étais perturbée juste après leur changement de classement, j'ai perdu mes repères automatiques.

PERSONNEL

Que pensez-vous de l'accueil ? Et de l'orientation ?

A la Part-Dieu je les trouve globalement un peu secs, les gens sont plus accueillants dans les annexes de quartier.

Que pensez-vous de la sécurité ? (vol, agressions verbales...) ?

Ils sont très efficaces. Un jour j'ai eu un problème et ils sont intervenus.

Avez-vous recours au personnel ? L'identifiez-vous facilement ? Oui, ça m'est arrivé, au fonds régional par exemple. Je n'ai pas eu de mal à les identifier.

Y a-t-il assez de personnel ? Est-il disponible ?

En salle, on n'en voit pas tant que ça, à part les quelques personnes qui sont derrière les bureaux, parfois il n'y en a qu'une. Mais en règle générale ils sont disponibles, ils indiquent assez bien, ils orientent assez bien.

OFFRE DOCUMENTAIRE

Trouviez-vous tout ce que vous cherchiez ? (actualité, variété, qualité, état matériel des documents, supports)

Au niveau de l'actualité il m'a toujours semblé qu'ils n'étaient pas mal placés. Au niveau de la variété, l'offre documentaire est surtout variée à la Part-Dieu selon moi. Dans les autres annexes c'est redondant. La qualité des documents, c'est subjectif, mais je trouve que c'est bien. J'ai découvert par exemple des auteurs de BD que je ne connaissais pas parce qu'ils les avaient mis en avant dans une annexe. Des choses très récentes. Donc au niveau de la qualité de la sélection, je trouve que c'est plutôt bien fait. Quant à l'état matériel, parfois c'est déplorable.

Plus particulièrement pour un type de support précis ?

Pour les livres, certaines BD pourraient être rachetées, et puis pour les romans aussi. Il traîne encore des éditions... Ca donne envie de faire des rachats.

Utilisiez-vous le catalogue ?

Oui.

Sans problème ?

Si, au tout début, je ne comprenais pas tout.

Vous avez eu recours au personnel pour vous aider ?

Je me suis plutôt débrouillée par moi-même.

Utilisiez-vous les services en ligne de la bibliothèque ?

-Pour connaître les horaires ?

Oui.

-Les adresses ?

Oui.

-Pour utiliser le catalogue ?

Oui.

-Pour effectuer des réservations ?

Oui.

-Pour utiliser les Guichets du savoir ?

Oui, très dernièrement.

-Pour consulter les Points d'actu ?

Non, jamais.

Utilisez-vous encore certains de ces services en ligne ?

Oui, il m'arrive de consulter le catalogue, et le guichet du savoir.

En conclusion, je voudrais vous poser trois questions essentielles assez générales, au cas où vous voudriez préciser vos réponses.

Quelle est la raison essentielle qui vous a poussé à ne pas vous réinscrire ?

Toujours l'offre, sur deux supports particuliers.

Un changement essentiel dans la bibliothèque vous inciterait-il à vous réinscrire ?

Lequel ?

Révision tarifaire.

Pensez-vous vous réinscrire dans le futur dans une bibliothèque ?

Oui.

Avez-vous des remarques ou des précisions à propos de cet entretien ?

Une question ne m'a pas parue très claire au départ, il faudrait peut-être la reformuler :
« *Qu'est-ce que vous vouliez faire à la bibliothèque et dans les différents sites que vous fréquentez ? Faisiez-vous la même chose partout ? Qu'y avez-vous fait réellement ?* »
Pensez à préciser votre pensée, j'ai eu une hésitation.

[Remerciements]

ENTRETIEN AVEC OLIVIER – 25 mai 2006

Entretien réalisé sans enregistrement mais notes littérales avec une personne rencontrée dans une soirée qui m'a dit avoir été inscrite à la bibliothèque de Lyon. L'entretien a été réalisé dans des conditions particulières : au cours de la soirée elle-même en s'isolant dans une pièce pendant un quart d'heure environ.

Présentation des intervieweurs et de l'ensib ; définition de la recherche comme portant sur la non-réinscription de l'interviewé à la bibliothèque municipale de Lyon.

Présentation

Pouvez-vous vous présenter ?

Je m'appelle Olivier, j'ai 49 ans ; je suis militaire, officier supérieur dans l'armée de terre. (**Plus précisément ?**) Je suis pilote d'hélicoptère.

Vous vivez seul ?

Oui. En fait, j'ai divorcé et j'ai trois enfants. A Lyon, je vivais avec mes deux premiers enfants.

Aujourd'hui, je travaille en région parisienne ; d'ailleurs, je suis inscrit dans une bibliothèque municipale.

A Lyon, vous étiez inscrit à la bibliothèque ? Oui la première année, c'est comme un réflexe, j'arrive, je m'inscris. Mais la deuxième année, je n'ai pas renouvelé mon abonnement.

Rapport au livre

Est-ce que vous vous souvenez du dernier livre que vous avez lu ? Oui, Harry Potter.

Aimez-vous lire ? Oui assez.

Vous lisez beaucoup ? Je ne sais pas si c'est beaucoup. Je lis tous les soirs en allant me coucher une ou deux heures. En gros, ça fait 7 à 8 romans par mois.

Vous ne lisez que des romans ? Non, mais j'en lis beaucoup. Je lis aussi des essais, le dernier c'était *La madone et le culbuto* sur Ségolène Royal et François Hollande.

Où trouvez-vous vos livres ? Je les achète ou je les emprunte à des amis.

A la bibliothèque jamais ? Non sauf pour ma fille.

Autres pratiques culturelles

Consultiez-vous Internet à la bibliothèque? A l'époque, non. De toutes façons je ne crois pas que c'était possible.

Regardez-vous des DVD, des K7 ? Un peu mais je regarde plus volontiers la télé, le câble en fait. Je n'en ai jamais emprunté à la bibliothèque en tous cas.

Ecoutez-vous des CD ? Non ou alors ceux que ma fille apporte quand elle vient.

Lisez-vous des magazines ? Oui, mais je n'en ai jamais emprunté à la bibliothèque.

Usages

Depuis combien de temps votre carte est-elle caduque ? Depuis environ 7 ou 8 ans. J'ai quitté Lyon, il y a 6 ans.

J'étais inscrit un an à la bibliothèque de la Part-Dieu (à côté du centre commercial) ; je n'allais que là.

Pourquoi vous étiez-vous inscrit ? Pour emprunter des livres.

Quelle formule aviez-vous souscrit ? Je ne sais plus.

Que pensez-vous du tarif ? Je ne comprends pas qu'on paye pour s'inscrire dans une bibliothèque publique. Après je n'ai pas de problème d'argent, en soi ça ne me gênait pas, mais c'est une question de principe. Ça me fait le même effet que si on devait payer pour envoyer ses enfants à l'école.

Aujourd'hui, je suis inscrit dans une bibliothèque de la région parisienne. C'est gratuit, j'y vais quand je veux, avec ma fille.

Qu'est-ce que vous vouliez faire à la bibliothèque ? Ou dans les différents sites que vous fréquentez ? Faisiez-vous la même chose partout ?

Je n'allais qu'à la Part-Dieu, pour y emprunter des livres. En fait je n'y suis pas allé souvent. J'ai l'impression que c'était toujours fermé. A chaque fois je rendais mes livres en retard, je sentais qu'on me regardait de travers.

Quelle salle(s)/section(s) fréquentez-vous ? Je ne sais plus exactement.

Vous êtes-vous inscrit dans une autre bibliothèque ? Oui en arrivant en région parisienne, c'est sympa, il y a de tout dans les lecteurs, les bibliothécaires.

De tout ? Oui, des jeunes, des vieux ; des Français, des étrangers : en gros ça ressemble à mon quartier, je m'y sens bien. Je n'ai pas l'impression qu'ils vont trouver mes questions idiotes.

Vous y allez souvent ? Non en fait une fois tous les 15 jours à peu près, le samedi, dans la bibliothèque jeunesse avec ma fille pour qu'elle lise des histoires ou écouter des contes. Elle adore ça.

Questions générales

Quelle est la raison essentielle qui vous a poussé à ne pas vous réinscrire ?

J'avais l'impression que c'était toujours fermé. Avec mon travail, je n'étais libre que le soir. Les bibliothécaires ne me semblaient pas sympas ; ils se ressemblaient tous ; je ne trouvais pas ce que je voulais et quand j'empruntai non seulement je payais des amendes mais en plus j'avais droit à une leçon de morale.

Un changement essentiel dans la bibliothèque vous inciterait-il à vous réinscrire ?

Non, je n'habite plus à Lyon. Si j'y retourne (pour des raisons professionnelles), peut-être si c'est plus souple au niveau de l'emprunt et qu'on trouve plus facilement ce que je lis.

La bibliothèque elle-même

MATERIEL

La taille de la bibliothèque vous convenait-elle ? Je ne sais plus, en tous cas, c'était moche.

La circulation à l'intérieur de la bibliothèque est-elle facile ?

Je n'ai jamais vraiment compris où était quoi, c'était sans doute trop grand.

PERSONNEL

Que pensiez-vous de l'accueil ? Et de l'orientation ? Je ne me suis jamais vraiment senti à l'aise dans cette bibliothèque. Ma tête ne devait pas revenir à certaines...

OFFRE DOCUMENTAIRE

Trouviez-vous tout ce que vous cherchiez ? Non pas vraiment.

Utilisiez-vous le catalogue ? Non quand je vais à la bibliothèque, je ne sais pas ce que je cherche précisément, c'est en me baladant que je choisis.

Utilisiez-vous les services en ligne de la bibliothèque ? (horaires, adresse, catalogue, réservations, Guichet du savoir, Points d'actu). Ca ne devait pas exister.

Les utilisez-vous toujours ? Non je n'habite plus à Lyon.

[Remerciements]

ENTRETIEN AVEC FABIEN – 29 mai 2006

Présentation des intervieweurs et de l'ensib ; définition de la recherche comme portant sur la non-réinscription de l'interviewé à la bibliothèque municipale de Lyon.

Pouvez-vous vous présenter ?

J'ai 28 ans, je suis cadre supérieur de la fonction publique, et j'habite à Lyon, dans le 1^{er} arrondissement.

Quelle est votre formation ?

J'ai fait un Institut d'Etudes Politiques, et puis des études d'histoire, jusqu'au DEA.

Avez-vous des enfants ?

Non.

Quel est votre lieu d'activité ?

Villeurbanne.

Aimez-vous lire ?

Oui. Vous voulez savoir quoi ?

Dites-nous ce que vous aimez lire.

Je lis des policiers essentiellement, je viens de finir le dernier Fred Vargas. Et puis de la BD... Et des essais.

Empruntiez-vous des livres à la bibliothèque ?

J'en empruntais très peu... Sur la fin j'empruntais quelques BD... Je ne sais plus ; le maximum, c'était 12 à l'époque... C'est la seule chose que j'empruntais vraiment à la bibliothèque.

Vous n'empruntiez rien d'autre ?

Si, quelques essais, des livres d'histoire pour mes études, mais c'était rare. Et jamais de romans par exemple.

Et est-ce que vous consultiez Internet ?

Non, je n'ai jamais consulté. En fait, j'ai fréquenté beaucoup les bibliothèques avant qu'il y ait tout ça. Vous voulez que je vous fasse un peu mon historique de l'usage de la bibliothèque ?

Oui, si vous voulez.

En fait je m'y suis inscrit surtout pour mes études au début et j'ai fait mon mémoire de maîtrise et mon mémoire de DEA. Mon mémoire de maîtrise était sur une insurrection à Lyon en 1817 et le mémoire de DEA sur les discours sur les ouvriers lyonnais au 19^{ème}... Je consultais surtout le fonds Rhône- Alpes et le fonds ancien de la bibliothèque et donc il y avait très peu d'emprunts puisque ce n'était des choses pas empruntables pour la plupart. J'utilisais beaucoup de documents qui étaient dans les réserves en communication indirecte, donc c'était un petit peu plus compliqué mais dès qu'on a compris comment ça marche... c'est bon.

Vous trouviez tout ce que vous cherchiez ?

Je trouvais tout ce dont j'avais besoin, oui. Et puis il y avait beaucoup de choses que je pouvais emprunter.

Et ensuite, vous êtes-vous réinscrit ?

Ensuite il y a eu une longue période de latence et puis je suis devenu enseignant, j'ai eu le CAPES et j'ai appris qu'il y avait des conditions assez favorables pour les enseignants à la bibliothèque donc je me suis inscrit. Par ailleurs mon collègue travaillait en collaboration avec la médiathèque du 9^{ème}.

Quelle matière enseigniez-vous ?

En fait j'étais documentaliste ; mais finalement, je ne suis resté que 3 mois, donc je n'ai pas tellement eu l'occasion de travailler avec la bibliothèque, et puis je ne me suis pas tellement servi de ma nouvelle carte de prof. Et puis après, vu que j'étais inscrit à la bibliothèque, je m'y rendais assez souvent pour emprunter des BD, mais c'était assez loin de mon lieu de travail et assez loin de mon lieu de résidence donc... Je n'y allais pas très souvent et je ne me suis pas réinscrit depuis.

Vous n'avez été inscrit qu'une fois ?

Non, je me suis inscrit à l'époque de mon DEA, ça devait être vers 2000 à peu près, pendant environ 2 ans. Et je ne me suis pas réinscrit jusqu'à 2004. Voilà.

Pourquoi ne vous étiez-vous pas réinscrit ?

J'ai déménagé à Paris. Je me suis réinscrit quand je suis revenu à Lyon.

D'accord... Est-ce que vous avez une connexion Internet chez vous ?

Oui, j'en ai une depuis 1996, j'avais du bas débit ; j'ai une connexion haut débit depuis deux ou trois ans.

Consultiez-vous Internet à la bibliothèque ?

Non, jamais.

Empruntiez-vous autre chose que des livres ?

Non, j'avais un abonnement simple.

Est-ce que vous consultiez autre chose que des livres à la bibliothèque ? Des magazines par exemple...

Oui ; je lisais *Le Monde* de temps en temps quand j'en avais marre de travailler.... Il y avait des fauteuils en fer pour lire la presse, qui n'étaient pas terribles... (Rires).

Est-ce que vous utilisiez les services en ligne de la bibliothèque ?

Non... Je suis allé voir un petit peu *Les Guichets du Savoir*. Et puis ils ont un truc... Une interface, ce n'est pas le catalogue, c'est autre chose... Une sorte de méta-catalogue, enfin je ne sais pas, qui consulte d'autres choses aussi, *Catalogue Plus* ou quelque chose comme ça. Enfin, je n'y ai rien compris, je ne sais pas ce que c'est... J'ai aussi consulté le catalogue en ligne.

Et dans la bibliothèque, vous utilisiez le catalogue ?

Oui, beaucoup, sans problème...

Et pour le reste, la bibliothèque vous semblait – elle agréable ?

Oui... Je ne me souviens plus...

Y avait-il assez d'endroits pour se détendre ?

Non, ce n'est pas terrible. Il faut aller dehors. Sinon, il y a une petite salle qui n'est vraiment pas agréable. Et puis dehors, ce n'est pas très abrité de la pluie ; enfin si, il y a un couloir mais bon... Ce n'est pas terrible non plus, il est un peu sale.

Au niveau des tables, vous trouviez toujours de la place ?

Oui, je n'ai pas le souvenir d'avoir eu du mal à trouver des places... Mais je n'y allais jamais le samedi, toujours en semaine. Je ne connais pas l'affluence du samedi. Ah, et j'y allais souvent le lundi aussi, j'ai souvent trouvé porte close... C'est après que j'ai compris ! (rires).

Cela vous a-t-il ennuyé?

Ça aurait été bien de pouvoir venir aussi le lundi...

Depuis quand votre carte est-elle caduque ?

Depuis novembre 2005.

Vous souvenez-vous de vos dates et lieux d'inscription ?

De 1999 à 2001, je m'étais inscrit à la Part-Dieu. Après j'ai vécu à Paris quelques années, donc je ne me suis pas inscrit. Et après c'était en novembre 2004, à l'antenne du 1er arrondissement.

Donc vous avez eu deux périodes de fréquentation. Quels sites fréquentez-vous lors de ces différentes périodes ?

La bibliothèque centrale.

A chaque fois c'était la bibliothèque centrale exclusivement ?

Oui.

Alors pourquoi vous êtes-vous inscrit dans le 1^{er} ?

C'était à côté de chez moi. J'ai dû me dire un jour que je devais m'inscrire à la bibliothèque et j'y suis allé.

Et vous y alliez de temps en temps ?

Je n'en ai pas le souvenir.

Pourquoi ?

J'allais toujours à la bibliothèque centrale car il y avait quasiment toutes les sources imprimées sur lesquelles je travaillais pour mon mémoire au même endroit, donc ça c'était très pratique. J'ai fréquenté les bibliothèques parisiennes et puis c'est incomparable en fait : à la bibliothèque de la Part-Dieu on trouve à peu près tout dans les choses empruntables. Je trouve qu'il manque un truc comme ça à Paris. En dehors de mes recherches j'ai pu utiliser des manuels de sciences politiques et de droit et je les ai toujours trouvés aussi... Pour mes besoins, oui, j'ai à peu près toujours trouvé ce que je voulais. La BD, c'était un petit peu faible à la Part-Dieu mais je crois qu'il y a une antenne dans le 9^{ème} qui est un peu spécialisée... Je n'y suis jamais allé parce que c'est un peu loin... Et puis pour la deuxième inscription, quand j'étais enseignant, je pensais éventuellement, pouvoir travailler avec la bibliothèque, emprunter des bouquins pour les classes, ce que je n'ai pas fait finalement. Mais c'était dans cette idée-là.

Et pourquoi n'avez-vous pas emprunté ces livres pour vos classes ?

Je ne sais plus vraiment... Je crois qu'il fallait un papier que je n'avais pas, prouvant que j'étais enseignant. Je n'ai pas eu envie de revenir plus tard avec le papier, ça m'embêtait.

Vos usages de la bibliothèque ont-ils correspondu à vos intentions lors de l'inscription ?

Pas pour la deuxième inscription. Finalement je ne m'en suis pas servie dans un but professionnel, j'y suis allé quelques fois, peut-être quatre ou cinq, juste pour emprunter des BD.

Est-ce que vous pratiquiez un loisir à proximité de la bibliothèque ?

Non... J'y serais peut-être allé plus souvent si j'avais eu l'occasion de me rendre là-bas.

Est-ce que vous continuez à fréquenter la bibliothèque dans laquelle vous ne vous êtes pas réinscrit ?

Non.

Vous êtes-vous inscrit dans une autre bibliothèque depuis ?

Oui, dans une bibliothèque d'entreprise, pour ma formation professionnelle.

Est-ce là que vous trouvez vos livres aujourd'hui ?

Non. C'est essentiellement mon amie qui en emprunte pour moi à Paris. Sinon, j'en achète pas mal... C'est cher les BD, c'est quand même mieux de les emprunter à la bibliothèque.

Quelle est la raison essentielle qui vous a poussé à ne pas vous réinscrire ?

Je pense que c'est la distance en fait, ce n'était pas commode. Parce que je trouve que la bibliothèque est vraiment de qualité.

La distance par rapport à quoi ?

Par rapport à mon domicile ou à mon lieu de travail.

Pourtant, grâce au réseau, n'y avait-il pas une bibliothèque à côté de chez vous ?

Oui, mais il y a quand même moins le choix dans les antennes ; mais je ne les ai pas trop fréquentées en même temps, donc je ne connais pas bien.

Y a-t-il un changement essentiel dans la bibliothèque qui vous inciterait à vous réinscrire ?

Non, parce qu'il ne peut pas y avoir de bibliothèque centrale dans tous les arrondissements ! (Rires)

Est-ce que vous pensez vous réinscrire dans le futur dans une bibliothèque ?

Oui, je pense.

A Lyon ?

Non, je vais être amené à déménager.

Y aurait-il quelque chose que vous voudriez ajouter ?

Non.

[Remerciements]

ENTRETIEN AVEC JEAN-CHARLES – 5 juin 2006

Jean-Charles, 38 ans, employé municipal, travaille aujourd'hui dans le Val de Marne. Il a vécu à Lyon et à Villeurbanne plusieurs années jusqu'en 2000. Inscrit une année à la bibliothèque, il ne s'est pas réinscrit.

Présentation des intervieweurs et de l'ensib ; définition de la recherche comme portant sur la non-réinscription de l'interviewé à la bibliothèque municipale de Lyon.

Aimez-vous lire ?

Oui de temps en temps, j'aime bien lire des romans, des BD, des mangas et des livres sur la montagne et l'alpinisme...

Et vous lisez beaucoup ?

Je ne sais pas si c'est beaucoup, je lis régulièrement, deux ou trois livres par mois.

Et ces livres, vous les trouvez où ?

Soit je les achète, soit je les emprunte à des amis, soit je les emprunte par l'intermédiaire de mon amie qui a une carte.

Vous préférez les acheter ou les emprunter ?

Les deux, ça dépend : si je sais exactement ce que je veux, j'achète ou j'emprunte à la bibliothèque quand c'est épuisé ; sinon j'aime bien découvrir ce que lisent mes amis.

Vous n'êtes pas inscrit à la bibliothèque ?

Non, car je n'y vais pas assez souvent.

Pas souvent, c'est-à-dire ?

Une fois par mois environ pour choisir ce que je veux ou alors je choisis sur Internet.

Sur Internet ?

Oui, grâce au catalogue en ligne des bibliothèques de la ville de Paris.

Vous avez été inscrit à la bibliothèque municipale de Lyon, qu'y faisiez-vous ?

J'y allais surtout pour emprunter des CD et découvrir des nouveaux types de musique. En fait, comme je ne pouvais plus y aller régulièrement et que je ne

trouvais pas toujours ce que je voulais, c'était sorti, déjà emprunté et qu'il fallait payer, j'ai abandonné.

Moi je n'habitais pas à Lyon, l'abonnement était assez cher. J'ai trouvé que ça ne me convenait plus alors je ne me suis pas réabonné.

Vous empruntiez seulement des CD ?

[Silence]...

Des livres ?

Oui quelquefois des livres mais surtout des CD. Je prenais le quota de CD auquel on avait droit. Mais je crois qu'on n'avait droit qu'à trois, ce n'est pas beaucoup. Pour le prix qu'on paye je trouve que ce n'est pas beaucoup.

Vous ne trouviez pas ce que vous cherchiez parce que c'était déjà sorti. Qu'est ce que vous cherchiez ?

Rien de particulier en fait soit ce n'était pas dans le catalogue, soit c'était déjà sorti. Les deux en fait.

C'est pour ça que vous avez décidé de ne pas vous réinscrire ?

C'est parce qu'il y avait un abonnement payant. Si on emprunte des livres je crois que c'était gratuit, mais si on veut emprunter des CD, des vidéos, tout ça, il faut payer en plus. Donc...quand on est extérieur à Lyon, c'est encore plus cher. Moi comme j'habitais à Villeurbanne, ça devenait trop cher. Je trouvais que sur un an, comme j'y allais, en fait non, comme je n'empruntais que trois quatre fois dans l'année, c'était vraiment trop cher.

Oui, en fait, j'étais surtout un gros consommateur de la discothèque. Il y avait des domaines en musique où ça n'était pas très riche ou alors c'était toujours emprunté, ça ne m'a pas incité à me réinscrire.

Pourquoi vous y alliez si peu souvent ?

C'était toujours fermé, plusieurs fois je me suis cassé le nez. C'était vraiment trop cher pour le service rendu.

C'était toujours fermé ?

Je ne sais plus trop quand c'était ouvert... mais des fois, souvent dans mon souvenir, je me cassais le nez.

Vous y alliez pourquoi faire ?

J'y allais, j'empruntais mes CD, j'y retournais pour les rendre, je payais une amende. Je ne réempruntais pas surtout si je partais en déplacement. Je ne pouvais pas y retourner régulièrement, je n'étais pas là, je partais en vacance.

Qu'est-ce qui devrait changer pour que vous vous réinscriviez à la bibliothèque ?

Je ne sais pas. En tous cas, il faudrait que ce soit moins cher et qu'il y ait plus de choix. Je crois que si je retourne à Lyon je m'inscrirai plutôt à Villeurbanne.

Pourquoi ?

Dans mon souvenir, c'est moins cher, il y a plus de choix et c'est plus sympa. Oui à Villeurbanne c'est presque sûr que je m'inscrirais.

Quel changement essentiel vous inciterait-il à vous réinscrire à la bibliothèque de Lyon ?

Je n'en sais rien ; je m'inscrirais plutôt à Villeurbanne.

ENTRETIEN AVEC MICHEL – 8 mars 2006

Pouvez-vous vous présenter ?

Je m'appelle Michel G. J'ai 83 ans.

J'étais cadre supérieur dans une banque et professeur en école de commerce. Mais ma passion a toujours été l'histoire régionale.

Vous voulez bien me préciser ?

J'habite depuis toujours Saint-Didier au Mont-D'Or et je suis très attaché à ma région. C'est la raison pour laquelle j'ai commencé très tôt à faire des recherches sur l'histoire de cette région et je n'ai jamais arrêté. J'ai publié plusieurs ouvrages à compte d'auteur – enfin, c'est mon association qui publie- et j'ai collaboré à plusieurs ouvrages d'archéologie, d'histoire et d'art. En ce moment, je travaille sur une prochaine publication.

C'est la raison pour laquelle vous fréquentez la BM de Lyon ?

Oui, enfin je l'ai fréquentée mais maintenant je ne la fréquente plus.

Pouvez-vous me dire pourquoi ?

D'abord, je ne suis plus tout jeune et je suis fatigué mais ce n'est pas la première raison.

Il faut faire descendre les bouquins et, pour ça, il faut donner ses papiers. Ça m'agace, même si je comprends pourquoi.

Les livres mettent en moyenne 20 minutes pour arriver. Je trouve que c'est trop long. Je dois en plus vérifier si l'ouvrage me convient ou pas et, si je n'y trouve pas les informations recherchées, je dois recommencer. Je perds donc beaucoup de temps.

Que consultiez-vous ?

Je consultais par exemple le *Ducange*. Ça représente au moins 15 volumes. Pour ça, je devais montrer patte blanche. On a consenti à me le communiquer mais on me faisait des petites histoires. Ma tronche ne devait pas leur revenir. Je trouve que de beaucoup de bibliothécaires sont plus administratifs que bibliothécaires.

Vous voulez dire que le personnel n'était pas aimable ?

Si, dans la salle régionale elle-même, le personnel était très aimable. Il y en a de très sympas.

L'ennui dans cette salle c'est l'invasion des étudiants, surtout l'hiver quand il fait froid. Les locaux sont trop petits. Il fallait donc repérer les heures creuses. Mais comme j'usais beaucoup, je n'avais pas assez de temps pour travailler au calme. Ça manquait vraiment de places.

Envisagez-vous tout de même d'y retourner ?

Non, je n'ai pas envie. C'est trop long, on demande trop de justificatifs et je n'arrive pas à bien me concentrer à cause de tout ce monde. Il faudrait pourtant que j'y retourne pour consulter des *terriers* et pour retrouver les graphies des XIV^e et XV^e siècles. Mais j'ai encore beaucoup de travail à faire à côté.

Achetez-vous des livres ?

Oui, j'achète beaucoup de documents. D'ailleurs, je préfère les acheter que d'aller les consulter en bibliothèque.

Avez-vous un ordinateur chez vous ?

Oui, je tape directement mes textes sur ordinateur.

Consultez-vous internet ?

Oui

J'y trouve beaucoup d'informations. Et puis j'ai trouvé mes ouvrages dans le catalogue de la Bibliothèque nationale et j'en suis très fier.

Mais je ne sais pas bien chercher et je compte sur mes enfants pour me montrer mais ils n'ont pas trop le temps alors j'essaie de me débrouiller tout seul.

Je vous remercie de m'avoir accordé ce petit entretien.

Je vous en prie. Mais il ne faut pas tenir compte de ce que je vous dis. Je ne crois pas que ce soit intéressant pour votre recherche. Je ne suis pas un bon lecteur et je n'ai pas assez fréquenté la bibliothèque pour la juger. Mes propos ne sont sans doute pas significatifs. C'est ce que j'ai ressenti – ce côté administratif et si long pour avoir les bouquins- c'est tout.

[Remerciements]