

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'étude / janvier 2013

Les « décrocheurs »- Enquête sur la non-réinscription en bibliothèque à Limoges et à Saint-Étienne

Céline Ducroux

Sous la direction de Daniel Le Goff
Directeur – Bibliothèque francophone multimédia de Limoges

Remerciements

Mes premiers remerciements vont bien entendu à Daniel Le Goff qui a proposé ce sujet, me l'a présenté et m'a accompagné dans cette étude. Ses conseils, ses encouragements, son professionnalisme et sa générosité m'ont été précieux.

Je remercie également tous ceux qui ont pris le temps de répondre à mes sollicitations, nombreuses !, avec patience et bienveillance : Christophe Evans, Claude Poissenot, Gwenola Le Naour, Iégor Groudiev, Thierry Grognet, Annie Brigant et Guillaume Hatt de la bibliothèque de Grenoble, Mireille Lafarge et Alexandre Garcia, et tous les membres de l'équipe de la Bfm et Mr Vincent Schmidt, François Marin, Hélène Ouali Séon et Nathalie Verdier Riocreux et tous les membres de l'équipe de la BM de Saint Etienne.

Je remercie encore mes petits camarades de la promotion Rosa Luxembourg, qui ont subi mon obsession et mes doutes, et notamment Clément Babu, Amaël de Montgolfier, Brigitte Groleau, Yvan Hochet, Albane Lejeune, Claire Montel, Lucie Munsch et Mathilde Peyrou.

Je remercie enfin mon amour et ma famille pour leur soutien indéfectible et leur patience infinie.

Résumé :

Le phénomène de non-réinscription à la bibliothèque inquiète les professionnels: qui sont les décrocheurs, et surtout, pourquoi décrochent-ils ? Quelles sont les raisons qui les poussent à abandonner la bibliothèque, en ne renouvelant pas leur adhésion d'une année à l'autre ? En interrogeant les « décrocheurs » et les nouveaux inscrits (les primo-arrivants, ceux qui s'inscrivent pour la première fois) des bibliothèques de Limoges et de Saint-Étienne, on peut essayer d'identifier ces raisons.

Parmi celles qui sont avancées pour expliquer la non-réinscription, certaines sont définitives et hors du champ d'intervention de la bibliothèque, tandis que d'autres peuvent être combattues par des actions ciblées.

Les rencontres et les échanges avec les usagers ont permis de comprendre finement les motivations de la non-réinscription, et permettent également de tracer des pistes d'actions, à partir des suggestions recueillies.

La bibliothèque doit sans doute évoluer vers un point d'équilibre entre la satisfaction des demandes individuelles et l'affirmation des valeurs et du projet qu'elle défend.

Descripteurs :

Bibliothèques municipales - - Utilisation

Bibliothèques - - Publics

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

Sciences sociales - - Recherche sur le terrain

Abstract :

Librarians are worried about the increasing number of people abandoning libraries: who are the lapsed users? Why are they abandoning libraries? Asking the users of the library of Limoges and these of Saint-Étienne, some answers can be drawn at first.

Among the reasons for not coming on to libraries, some are definitive and depend not on library, but some can be fought against by a targeted action from libraries.

New users and lapsed users have been asked in Limoges and Saint-Étienne. Their answers explain what they expect from libraries and what can be done to make them come back. Thanks these meetings, libraries can know better their users, and from what they suggest, libraries can imagine new models and new process to appeal again their users.

Library may change to a new balance between satisfying individual demands and affirming values that are strongly defended by the project of the library.

Keywords :

Library use

Lapsed users

Library survey

Droits d'auteurs



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :
« **Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France** »
disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/deed.fr> ou
par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San
Francisco, California 94105, USA.

Sommaire

SIGLES ET ABREVIATIONS	9
INTRODUCTION.....	11
PARTIE 1 – L’ABANDON DE LA BIBLIOTHEQUE : DE LA NON REINSCRIPTION A LA DECEPTION, LE DECROCHAGE ?.....	15
1.1. Pourquoi s’inscrire ? Représentations et enjeux de l’inscription en bibliothèque.....	15
1.2. Le phénomène de la non- réinscription en bibliothèque	20
1.3. les décrocheurs à Limoges et à Saint-Etienne.....	25
PARTIE 2 - PRIMO-ARRIVANTS ET DECROCHEURS : QU’ATTENDENT-ILS DE LA BIBLIOTHEQUE ? ELEMENTS D’ANALYSE COLLECTES AUPRES DES PUBLICS A LIMOGES ET A SAINT-ETIENNE	37
2.1. Présentation de la méthodologie adoptée.....	37
2.2. Les résultats de l’enquête par questionnaire	42
2.3. Présentation des entretiens de groupes : éléments d’analyse.....	52
PARTIE 3 - CHANGER LA BIBLIOTHEQUE : PROPOSITIONS D’USAGERS ET MARGES DE MANŒUVRE DE LA BIBLIOTHEQUE.....	69
3.1. Accéder à la bibliothèque	69
3.2. accueillir les usagers.....	75
3.3. Prévenir plutôt que guérir : communication entre la bibliothèque et ses usagers	80
CONCLUSION.....	85
BIBLIOGRAPHIE	89
TABLE DES ANNEXES	95
TABLE DES ILLUSTRATIONS	135
TABLE DES MATIERES	137

Sigles et abréviations

<i>ABF</i>	<i>Association des Bibliothécaires de France</i>
<i>AVS</i>	<i>Assistant(e) de Vie Scolaire</i>
<i>BBF</i>	<i>Bulletin des Bibliothèques de France</i>
<i>Bfm</i>	<i>Bibliothèque francophone multimédia</i>
<i>BMI</i>	<i>Bibliothèque multimédia intercommunale</i>
<i>BmL</i>	<i>Bibliothèque municipale de Lyon</i>
<i>BMVR</i>	<i>Bibliothèque municipale à vocation régionale</i>
<i>BnF</i>	<i>Bibliothèque nationale de France</i>
<i>BPI</i>	<i>Bibliothèque publique d'information</i>
<i>BRISE</i>	<i>Bibliothèques en Réseau Informatisé de Saint-Étienne</i>
<i>BU</i>	<i>Bibliothèque universitaire</i>
<i>CREDOC</i>	<i>Centre de recherches pour l'étude et l'observation des conditions de vie</i>
<i>CSP</i>	<i>Catégorie socioprofessionnelle</i>
<i>DRAC</i>	<i>Direction régionale des affaires culturelles</i>
<i>ECM</i>	<i>Espace Culture Multimédia</i>
<i>ENISE</i>	<i>École Nationale d'Ingénieurs de Saint-Étienne</i>
<i>ENSASE</i>	<i>École Nationale Supérieure d'Architecture de Saint-Étienne</i>
<i>ESC</i>	<i>École Supérieure de Commerce de Saint-Étienne</i>
<i>ENSMSE</i>	<i>École Nationale des Mines de Saint-Étienne</i>
<i>Enssib</i>	<i>École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques</i>
<i>EN3S</i>	<i>École Nationale Supérieure de Sécurité Sociale</i>
<i>IGB</i>	<i>Inspection Générale des Bibliothèques</i>
<i>INSEE</i>	<i>Institut national de la statistique et des études économiques</i>
<i>MOTif</i>	<i>Observatoire du livre et de l'écrit en Île-de-France</i>
<i>SIGB</i>	<i>Système intégré de gestion de bibliothèque</i>
<i>UPT</i>	<i>Université pour tous</i>

INTRODUCTION

Pourquoi s'intéresser au décrochage à la bibliothèque ?

Quels que soient les noms qu'on lui donne, l'abandon, l'exit, la désinscription, le désamour ou le décrochage, le phénomène de non-réinscription à la bibliothèque inquiète les professionnels.

Certes, les usages changent : l'emprunt de documents n'est plus le mode exclusif de relation entre les usagers et la bibliothèque¹. L'adhésion n'est donc plus la règle pour profiter des services offerts quand on ne vient pas emprunter à la bibliothèque.

A Limoges, dans un équipement de prestige comme la Bibliothèque francophone multimédia (Bfm), à l'architecture spectaculaire, aux collections riches et variées, où la gratuité est pratiquée pour tous, on est perplexe : à en croire les données d'évaluation extraites du SIGB, la bibliothèque ne séduit plus. Décevrait-elle ?

Avec François de Singly, dans la préface qu'il a rédigé pour l'ouvrage de Claude Poissenot² intitulée « *Une forme de l'évaluation : l'analyse de « l'exit », de la non-réinscription* », on peut reprendre les analyses de Albert O. Hirschman, et ainsi lire dans la non réinscription à la bibliothèque une forme de l'exit. Les travaux de Hirschman³ ont montré que l'utilisateur du service public n'a que deux moyens de contester le service qui lui est rendu : la prise de parole ou le départ, qu'on peut alors considérer comme une fuite.

Mais pourquoi fuir la bibliothèque ?

Si le phénomène n'est pas récent, puisque plusieurs études ont approché cette question sous l'angle de la fréquentation ou de la connaissance des publics, il a acquis aujourd'hui une acuité particulière, qui lui confère toute légitimité pour être traité en tant que tel.

En effet, la généralisation de l'évaluation des politiques publiques dans un contexte de plus en plus contraint pour les collectivités qui financent les bibliothèques territoriales conduit les élus à mesurer strictement l'efficacité des investissements qui sont consentis: la bibliothèque mérite-t-elle encore les dépenses qu'on lui consacre si le public la déserte ?

Concurrencée fortement par les ressources numériques et Internet, auquel les ménages ont de plus en plus accès, la bibliothèque n'est plus le seul fournisseur de contenus culturels, éducatifs et récréatifs. Quelle est aujourd'hui la plus-value de la bibliothèque ? Quels sont les usages que les publics font de la bibliothèque et quels sont les services qu'ils en attendent aujourd'hui?

¹ MARESCA, Bruno, *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet*, Bibliothèque publique d'information/ Centre Pompidou, Paris, 2007.

² POISSENOT, Claude, *Les adolescents et la bibliothèque*, Bibliothèque publique d'information/ Centre Pompidou, Paris, 1997.

³ HIRSCHMAN, Albert O., *Face au déclin des entreprises et des institutions*, Éditions Ouvrières, Paris, 1970. Le titre en anglais est « *Exit, Voice et Loyalty* », ainsi que l'indique F. de Singly dans la préface déjà citée.

Le « décrocheur » à la bibliothèque, essai de définition

Venu du monde de l'éducation, le terme de décrocheur désigne la plupart du temps un enfant en rupture avec l'obligation d'assiduité scolaire.

Les raisons qui expliquent le décrochage scolaire sont multiples : difficultés scolaires, orientation subie et vécue comme une relégation, précarité sociale et économique de la famille qui incitent les jeunes à rechercher des petits boulots précocement, illettrisme des nouveaux arrivants...

Il se traduit par plusieurs symptômes, qui se répètent dans le temps : incompréhension cognitive banalisée progressivement par l'élève (ne plus comprendre est accepté avec résignation comme seul mode de fonctionnement scolaire possible), absence de travail personnel, absentéisme comme forme d'évitement de la confrontation avec l'institution scolaire, le repli et parfois même un rejet violent de l'école : « Pour l'élève, le décrochage signe un point de non-retour (...), [où] il s'inscrit contre le système scolaire dans un mouvement de fuite et d'évasion (...). Ce mouvement se cristallise autour d'une inversion symbolique : l'échec de l'élève devient celui de l'école « je te quitte car tu n'as pas su ni me plaire, ni me retenir » »⁴.

Face à ces causes multiples du décrochage, ajoutées à des parcours individuels plus ou moins accidentés, il est impossible de définir le profil-type du décrocheur.

Dans quelle mesure cette définition peut-elle s'appliquer au monde des bibliothèques ?

Tout d'abord, si le décrocheur scolaire est la plupart du temps un enfant entre 6 et 16 ans (âge limite de l'obligation scolaire en France), le décrocheur en bibliothèque ne semble pas connaître de limite d'âge : on observe des décrocheurs chez les adolescents, chez les actifs, chez les retraités.

La différence majeure entre les phénomènes de décrochage en milieu scolaire et en bibliothèque réside surtout dans l'obligation d'assiduité qui est une contrainte forte pour l'élève, alors que rien ni personne n'oblige à fréquenter la bibliothèque. L'inscription en bibliothèque est un acte choisi, de liberté individuelle, qui n'est jamais contraint. Le lecteur de la bibliothèque est libre de venir, de choisir des documents, d'avoir recours aux services, à une fréquence qu'il maîtrise également. Le décrochage en bibliothèque ne génère pas non plus, en règle générale, d'agressivité ou de violence, dans la mesure où aucune contrainte ne s'exerce pour faire revenir à la bibliothèque des lecteurs qui auraient décidé d'abandonner sa fréquentation.

S'il n'y a pas de profil type de décrocheur scolaire, il s'agit de déterminer s'il existe des spécificités du public décrocheur en bibliothèque, qui laisseraient supposer que certains critères sont récurrents au sein des publics qui ne se réinscrivent pas à la bibliothèque.

Les informations dont la bibliothèque dispose pour définir les spécificités du décrocheur sont en partie contenues dans le SIGB de la bibliothèque, dans les

⁴ <http://www.ac-rouen.fr/les-definitions-du-decrochage--6907.kjsp?RH=SOUTIEN>

données relatives aux inscrits (âge, adresse, CSP). Ces informations sont le point de départ de ce travail et seront complétées par des enquêtes plus approfondies.

Comme pour le décrochage scolaire, le décrochage en bibliothèque doit s'inscrire dans la durée : on ne peut pas déduire de l'absence de quelques mois d'un lecteur un décrochage. Il est peut-être en vacances, hospitalisé, en déplacement professionnel... Pour être considéré comme décrocheur, l'absence doit être inscrite dans la durée, pendant au moins 1 an.

Le terme de décrocheur est entendu ici comme désignant les personnes qui, après avoir été inscrites à la bibliothèque, ont renoncé à renouveler leur adhésion (pour des raisons qui restent à expliciter).

« Décrocheur » peut paraître impropre mais il traduit bien la volonté d'inciter les responsables d'équipement à se saisir de cette question urgemment. Il est utilisé par ailleurs par Olivier Donnat⁵, qui n'hésite pas à parler de « *décrochage du monde du livre* » et correspond à l'expression utilisée par Daniel Le Goff pour proposer ce travail de recherche.

Le décrochage scolaire semble mettre en lumière l'incapacité de l'institution scolaire à s'adapter aux enfants en difficulté ou avec des parcours spécifiques. Pour le monde des bibliothèques, l'accentuation du phénomène de décrochage semble interroger les missions de la bibliothèque : comme si le décrocheur n'était que le symptôme visible de l'inadaptation de la bibliothèque aux besoins de son public.

Une meilleure connaissance des publics et de ses attentes, mais aussi la mise en place d'indicateurs qui permettraient de prendre en compte les usages nouveaux et sans inscription pourraient alors permettre de repenser les missions de la bibliothèque et être source d'innovation pour rencontrer les attentes de ses publics.

Hypothèses de travail et méthode

L'hypothèse de recherche qui fonde ce travail est simple : si les bibliothèques connaissent un taux élevé de décrochage, c'est le signe de la déception des usagers vis-à-vis des services proposés par la bibliothèque, et donc à terme le signe de la fin des bibliothèques. Quels sont les facteurs qui président au décrochage ? La bibliothèque peut-elle lutter contre ce phénomène ? Comment ?

Il s'agira de vérifier dans quelle mesure cette hypothèse initiale peut s'avérer pertinente, à partir de l'étude de la situation de la Bfm de Limoges et de la bibliothèque de Saint-Étienne, qui ont accepté de se prêter au jeu de l'approche comparative.

Ce travail s'attachera dans un premier temps à poser le cadre et les enjeux : qu'est-ce que l'inscription ? Que représente-t-elle ? Pourquoi ne pas s'inscrire ? Cette partie proposera également les premiers éléments de la méthode que nous

⁵ Voir l'article publié par *Le Monde* le 11 janvier 2012 qui présente en quelques pages les éléments complémentaires à l'étude d'O. Donnat sur les *Pratiques culturelles des Français à l'ère numérique* (2009) : <http://lafeuille.blog.lemonde.fr/2012/01/11/levolution-des-pratiques-de-lecture-a-laune-des-dynamiques-generationnelles-et-des-pesanteurs-sociales/>

avons suivie pour mener cette enquête : comment mesurer le décrochage? Avec quelles données travailler ? Quelle est la situation à l'échelle nationale ?

Dans un second temps, à partir des données extraites du SIGB et de questionnaires adressés aux décrocheurs, il s'agira d'interroger les usages qui sont faits de la bibliothèque : existe-t-il des caractéristiques récurrentes qui prédisposent au décrochage ? Quelles sont les raisons qui poussent les usagers à décrocher ? L'analyse quantitative que permet le questionnaire ciblé sera complétée par la mise en place d'entretiens de groupes (ou focus groups) qui proposent une approche plus qualitative des raisons de la non-réinscription. Pour apporter un contre-point à la vision de la bibliothèque des décrocheurs, qui se situent à la frontière du « non public » et dont on peut douter de l'intérêt qu'ils portent à la bibliothèque ou aux études la concernant, il a paru intéressant de s'intéresser en parallèle aux nouveaux inscrits : qui sont-ils et que viennent-ils chercher à la bibliothèque ? Leurs attentes initiales sont-elles les déceptions des décrocheurs ?

Enfin, dans une troisième partie, à partir des propositions des usagers recueillies via le questionnaire ou les focus groups, plusieurs pistes de solution pour essayer d'enrayer le phénomène de décrochage dans les bibliothèques seront présentées. La question de l'évaluation et la nécessité d'inventer de nouveaux indicateurs qui prennent en compte les usages des bibliothèques non comptabilisés pour l'heure seront abordées.

PARTIE 1 – L’ABANDON DE LA BIBLIOTHEQUE : DE LA NON REINSCRIPTION A LA DECEPTION, LE DECROCHAGE ?

1.1. POURQUOI S’INSCRIRE ? REPRESENTATIONS ET ENJEUX DE L’INSCRIPTION EN BIBLIOTHEQUE

1.1.1. Qu’est ce que l’inscription ?

a. Droits et devoirs de l’inscrit en bibliothèque

L’inscription à la bibliothèque est un acte individuel et libre, qui consiste pour un individu à se conformer à la procédure suivante : donner son identité, ses coordonnées, éventuellement acquitter un droit payant dont le montant dépend de plusieurs critères; en échange de quoi, il peut à loisir emprunter des documents de son choix en nombre défini et pour une durée limitée à la bibliothèque.

L’inscription valide le choix d’un individu de profiter du service public qu’est la bibliothèque, et cette validation a valeur d’engagement : on s’engage à se conformer aux règles de fonctionnement de l’établissement, dont la bibliothèque peut inviter l’inscrit à prendre connaissance via le site Internet ou sur un document papier.

Les modalités d’inscription diffèrent d’un établissement à l’autre : les tarifs sont très hétérogènes et dépendent de plusieurs facteurs (âge, revenus, lieu de résidence, supports auxquels on souhaite avoir accès...). Ces critères tendent à favoriser les jeunes (qui bénéficient presque toujours de la gratuité) et les personnes dont les revenus sont faibles. Enfin se développe une tendance à favoriser les habitants du territoire. Ces limites territoriales correspondent aux frontières de l’échelon administratif dont dépend l’établissement : la ville quand la bibliothèque est municipale, l’agglomération ou la communauté de communes quand elle est un équipement communautaire. Cette tendance souligne la volonté d’ancrer localement la bibliothèque et peut être aussi celle des élus de favoriser leurs électeurs-contribuables : la mise en place d’un tarif attractif pour les habitants du territoire pourrait alors être interprété comme un encouragement à profiter des services publics locaux auxquels ils contribuent. Cette pratique est relativement admise par les personnes que ce travail nous a amenées à rencontrer. Enfin, certains grands établissements pratiquent la gratuité pour tous les publics. C’est notamment le cas à Limoges où cette position, fortement politique, est largement assumée et défendue par le directeur de la bibliothèque⁶.

Ainsi la situation de l’inscription est hétérogène et ses modalités diffèrent d’un établissement à l’autre, et même si les principes sont globalement les mêmes,

⁶ Voir l’article de Daniel Le Goff consacré à cette question, dans l’un des derniers numéros du BBF : Le Goff, Daniel, « La gratuité, ça paye », *BBF*, 2012, n° 3, p. 47-50

cela oblige l'utilisateur à redécouvrir à chaque fois les us et coutumes de l'établissement dans lequel il arrive.

L'utilisateur, une fois que l'inscription est faite, a alors le droit de bénéficier de tous les services offerts par la bibliothèque : prêt de documents (dans la limite de ce que prévoit le fonctionnement de l'établissement), consultation sur place illimitée de tous les documents et de tous les supports, participation aux ateliers mis en place par la bibliothèque (qui peuvent nécessiter une contribution supplémentaire), aux animations culturelles de tout type (conférence, débat, projection de films, rencontre avec des auteurs...qui peuvent là encore nécessiter une participation supplémentaire), accès à un compte lecteur administrable à distance depuis le site de la bibliothèque et qui permet, la plupart du temps, de réserver des ouvrages, de prolonger la date d'emprunt des documents..., accès aux collections numériques de la bibliothèque quand elle en possède (fonds patrimoniaux, abonnements à la presse ou à des outils d'autoformation). En fonction du réseau de partenaires dans lequel la bibliothèque est inscrite, l'inscription peut aussi permettre l'accès aux services de prêt des établissements partenaires, comme c'est le cas à Saint-Étienne et à Limoges.

Dans la mesure où certains de ces services sont également accessibles à l'ensemble des publics sans qu'il y ait besoin d'adhérer à la bibliothèque (la consultation sur place et les animations quand elles sont gratuites), l'inscription est souvent synonyme de droit d'emprunter des documents.

b. Pourquoi ne pas s'inscrire à la bibliothèque ?

Si on compare le coût des documents auxquels l'utilisateur a alors accès grâce à son inscription, et l'effort induit par cette dernière (en termes financier ou de procédure), il apparaît clairement que l'inscription est « *un acte rentable, donc rationnel* »⁷. C'est d'autant plus intéressant que l'emprunt d'ouvrages reste le service auquel les usagers associent le plus la bibliothèque et pour lequel ils déclarent s'inscrire, selon les chiffres avancés par l'enquête du CRÉDOC⁸ réalisée en 2005. Les éléments collectés dans les questionnaires distribués auprès des publics de Limoges et de Saint-Étienne vont dans le même sens.

Pourquoi donc ne pas s'inscrire à la bibliothèque ?

Plusieurs motivations peuvent être avancées, et Martine Burgos s'attache à les décrypter, en commençant par évoquer le comportement attendu des usagers : « *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* »⁹.

⁷ CATANESE-PALANCHE, Véronique, DESVOIS, Muriel, FRIGERIO, Eric, *L'abandon de la bibliothèque, étude sur le phénomène de non-réinscription*, Enssib, 2006, p.23.

⁸ 86% des adultes vont à la bibliothèque pour emprunter des documents, selon cette enquête. MARESCA, Bruno, (sous la dir.) *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet attractivité, fréquentation et devenir*, Bibliothèque publique d'information - Centre Pompidou, 2007

⁹ BERTRAND et al., *Les bibliothèques municipales et leurs publics : pratiques ordinaires de la culture*, Paris : Bibliothèque publique d'information, 2001, 286 p.

L'inscription, qui est alors encouragée par les équipes des bibliothèques, comme si, par l'emprunt qu'elle autorise, elle permettait de « *prolonge[r] à la maison la lecture entamée sur place* »¹⁰. C'est comme si l'inscription était « *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* »¹¹.

La non-inscription peut alors s'expliquer, selon Martine Burgos, par le rejet de la logique utilitariste qu'on peut lire dans le calcul rationnel des coûts d'une inscription à la bibliothèque, mais aussi par le refus d'appartenir à ce collectif, un refus d'engagement symbolique et de partage des valeurs qui fonde le projet de la bibliothèque.

1.1.2. L'inscription comme baromètre de la réussite de la bibliothèque

Les bibliothèques comme l'ensemble des équipements relevant des politiques publiques procèdent régulièrement à des évaluations dont l'objet est de mesurer la réussite de la politique engagée localement, et ainsi de s'assurer de la bonne utilisation des deniers publics.

Il s'agit donc de prendre la mesure

- de l'efficacité de la bibliothèque, c'est à dire de sa capacité à parvenir à ses objectifs, ou à ceux qu'on lui a fixés ;
- de son efficience, c'est-à-dire le ratio entre les résultats obtenus et les moyens mis en œuvre pour les obtenir.

Parmi les indicateurs élaborés dans ces mesures d'évaluation, le nombre d'inscrits figure en bonne place comme un baromètre de la réussite de la bibliothèque.

Dans leur travail de recherche sur la BmL et « *l'abandon de la bibliothèque* », les auteurs expliquent que le taux d'inscription « *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 (...). D'autre part, la non-inscription, et a fortiori la non-réinscription, sont vécues par les bibliothécaires comme un échec de leur mission* »¹².

Cette mission des bibliothécaires est explicitée par Anne-Marie Bertrand : « *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*

¹⁰BERTRAND et al., *Les bibliothèques municipales et leurs publics : pratiques ordinaires de la culture*, Paris : Bibliothèque publique d'information, 2001, 286 p.

¹¹CATANESE-PALANCHE, Véronique, DESVOIS, Muriel, FRIGERIO, Eric, *L'abandon de la bibliothèque, étude sur le phénomène de non-réinscription*, Enssib, 2006, p.23.

¹²CATANESE-PALANCHE, Véronique, DESVOIS, Muriel, FRIGERIO, Eric, *L'abandon de la bibliothèque, étude sur le phénomène de non-réinscription*, Enssib, 2006, p.24.

(...). *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* »¹³.

La diminution du taux d'inscrits était déjà mis en lumière à la fin des années 1990 par Anne-Marie Bertrand, dans son ouvrage consacré aux publics des bibliothèques¹⁴, et de souligner que cette baisse met les bibliothèques en difficulté, car elle peut être interprétée comme la non-satisfaction des usagers, et susciter la suspicion des financeurs, et à termes la réduction des financements.

1.1.3. Des usages de la bibliothèque qui évoluent : comment mesure l'importance de la bibliothèque ?

a. Fréquentation « clandestine »

L'inquiétude face à cette baisse, qui a suscité de nombreux débats dans la presse professionnelle au début des années 2000 s'est progressivement transformée¹⁵. En effet, si la baisse des inscrits est réelle, il semble que la bibliothèque soit de plus en plus fréquentée : *« 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 CRÉDOC [enquête qui s'intitule Évolution des usages de la bibliothèque] en 2005 »*¹⁶.

On peut donc en déduire un nouvel usage de la bibliothèque, un usage sur place où l'emprunt n'est plus la modalité dominante de la relation des usagers à la bibliothèque : le public vient à la bibliothèque et profite des services offerts sur place, qui ne nécessitent pas de carte valide ou d'inscription à jour.

b. Les services à distance dispensent de venir sur place : la bibliothèque, marque blanche ?

La bibliothèque par ailleurs développe de nombreux services accessibles à distance : gestion du compte de lecteur, réservation de documents, accès à des logiciels de formation (langues, permis de conduire, etc.), accès à des documents patrimoniaux numérisés...., autant de services pour lesquels les usagers avaient pris l'habitude de se déplacer, et pour lesquels il n'est plus désormais nécessaire de le faire. Ces services permettent de capter de nouveaux publics qui fréquentent le site Internet de la bibliothèque et qui ne voient plus l'inscription ou la visite physique du bâtiment comme nécessaire.

¹³BERTRAND Anne-Marie. *Les publics des bibliothèques*. Paris : Les éditions du CNFPT, 1999, 77 p., p.6.

¹⁴BERTRAND Anne-Marie. *Les publics des bibliothèques*. Paris : Les éditions du CNFPT, 1999, 77 p., p.36

¹⁵ Voir à ce propos, notamment, les articles de la rubrique « Débats » du BBF en 2001 et 2002.

¹⁶CATANESE-PALANCHE, Véronique, DESVOIS, Muriel, FRIGERIO, Eric, *L'abandon de la bibliothèque, étude sur le phénomène de non-réinscription*, Enssib, 2006, p.18.

La dématérialisation des supports induit une forte transparence dans l'accès à distance des ressources de la bibliothèque. Cette transparence fait que l'utilisateur, en navigant sur le site Internet, ne sait plus qu'il accède à ces services par le truchement de la bibliothèque qui devient une « marque blanche »¹⁷, totalement transparente aux yeux des usagers. Delphine Coudrin dans son article consacré à l'évaluation de la fréquentation du site Internet de la BmL évoque à ce sujet le cas du Guichet du Savoir développé par la bibliothèque de Lyon : « *La particularité du Guichet du Savoir est qu'il dispose de son site Internet propre, une adresse URL qui ne fait pas référence à la bibliothèque et avec une charte graphique spécifique. S'il souhaite s'inscrire au service pour pouvoir poser une question, l'internaute doit communiquer son adresse mél. Ces principes de fonctionnement du service lui confèrent une forte identité, bien distincte de celle de la bibliothèque* »¹⁸.

La situation peut ainsi mettre la bibliothèque en difficulté : ignorant que c'est grâce à la bibliothèque que l'accès à telle ou telle ressource est possible (soit parce que ce sont les bibliothécaires qui en produisent le contenu, soit parce que le moteur de recherche y donne accès sans passer par l'accueil du site de la bibliothèque), les usagers du service ne voient pas l'intérêt de la bibliothèque, arguant du fait que tout est désormais accessible par Internet ! Cet exemple montre bien la nécessité pour la bibliothèque de communiquer sur les services rendus en direction des usagers et ainsi ne pas avoir l'impression de « scier la branche sur laquelle la bibliothèque est assise »¹⁹.

Survient alors une question : la fréquentation épisodique de certains services par les usagers volatiles compense-t-elle la baisse des inscriptions ? Il n'est pas aisé d'y répondre car ces usages du site ne sont pas systématiquement évalués ou quantifiés²⁰.

Ces nouveaux usages de la bibliothèque sont donc difficilement et évaluables, et le dispositif d'évaluation en vigueur actuellement (notamment le questionnaire annuel adressé aux bibliothèques qui alimentent la base de données de l'observatoire de la lecture publique administrée par le Ministère de la Culture et de la Communication) a du mal à élaborer des indicateurs qui permettent d'en rendre compte.

¹⁷ Une marque blanche repose sur le principe commercial de mise à disposition d'outils sans citer la marque ni l'origine de l'information transmise. Pour plus d'informations sur cette question :

http://www.journaldunet.com/encyclopedie/definition/280/41/21/marque_blanche.shtml

¹⁸ Coudrin, Delphine, « Fréquentation du site Internet », *BBF*, 2006, n° 6, p. 54-58

¹⁹ Cette expression est celle de François Marin, directeur de la bibliothèque de Saint-Étienne, qui en entretien analyse le développement exponentiel des services à distance pour développer les publics et constate que si la fréquentation augmente sur le site (mais comment le savoir précisément et de manière fine?), elle diminue sur les sites, et interroge ainsi la pertinence de maintenir l'accueil physique à la bibliothèque. Cette question est assez centrale concernant les collections patrimoniales à Saint-Étienne.

²⁰ Voir cependant l'intéressant travail sur cette question de Delphine Coudrin : *Connaître les publics du site Internet de la bibliothèque : quels indicateurs, quels dispositifs d'évaluation ?*, Enssib, 2005.

1.2. LE PHENOMENE DE LA NON- REINSCRIPTION EN BIBLIOTHEQUE

1.2.1. Une définition (presque) commune, mais des pratiques hétérogènes

La réinscription dépend des établissements : il peut s'agir d'une « validation automatique » de la carte de l'usager lors du premier emprunt de l'année, comme c'est le cas à la bibliothèque de Bobigny, citée en exemple dans le travail de recherche de 2006²¹. La réinscription peut ici être assimilée à un acte involontaire, facilité par la gratuité. Cette situation est proche de celle de Limoges.

Lorsque la réinscription nécessite une démarche plus volontaire, en s'acquittant par exemple d'une redevance comme à Saint-Étienne, les usagers qui souhaitent se réinscrire peuvent ignorer leur statut de « clandestin » jusqu'au jour où ils se voient opposer un refus de prêt. Les réactions à cette situation, quand l'usager est pris en défaut de validité de sa carte, peuvent être diverses, parmi lesquelles la non-réinscription est une option.

La réinscription a ainsi plusieurs modalités possibles, qui passe par quelques étapes de procédures :

Gratuité de l'inscription (ex : Limoges)	Inscription payante (ex : Saint-Étienne)
Revalidation de la carte gratuite ▶ Vérification des données personnes de l'usager, ou pas	Acquittement d'un montant correspondant à un statut d'usager ▶ Justification d'un tarif spécifique en présentant une attestation de logement, de minima sociaux, de scolarité, etc. ▶ Paiement ▶ Établissement d'une facture ou d'un récépissé, ▶ Vérification des données personnelles de l'usager, ou pas

La non-réinscription correspond, pour notre travail, au fait pour un usager qui s'est au moins une fois inscrit à la bibliothèque de ne pas renouveler son inscription. Ces usagers sont les décrocheurs.

²¹CATANESE-PALANCHE, Véronique, DESVOIS, Muriel, FRIGERIO, Eric, *L'abandon de la bibliothèque, étude sur le phénomène de non-réinscription*, Enssib, 2006, p.24.

1.2.2. La non-réinscription n'a pas les mêmes motivations que la non-inscription

Anne-Marie Bertrand dans *Portrait de groupes avec (ou sans) bibliothèque*²² a montré que les motivations de la non fréquentation sont différentes de celles des personnes qui n'ont jamais fréquenté la bibliothèque. Contrairement aux non usagers, le rapport à la lecture et au livre n'est pas déterminant, c'est bien plutôt le fonctionnement de la bibliothèque qui est en cause.

L'hypothèse de base consiste alors à dire qu'on ne s'y réinscrit pas parce qu'on est déçu par les services rendus.

La déception peut avoir différentes explications:

- une motivation économique ou pragmatique, quand l'inscription est payante : la pression économique qui s'exerce sur certaines familles les conduit à développer par des stratégies rationnelles d'évitement des coûts (utilisation collective de la carte, relativement admise par les équipes). Cette utilisation collective de la carte peut être détectée à travers les statistiques de prêt des bibliothèques : la baisse des inscrits ne correspond pas à la baisse des prêts.
- les modalités d'accès à la bibliothèque, notamment les horaires ;
- les modalités de prêt ;
- les collections : les documents mis à disposition par la bibliothèque ne correspondent pas à ce que les usagers attendent ou viennent y chercher ;
- un incident : Claude Poissenot²³ ajoute qu'un problème survenu à la bibliothèque peut également être source de non-réinscription.

Enfin, comme nous l'avons dit précédemment, le développement des services à distance auquel les usagers peuvent avoir accès sans s'inscrire à la bibliothèque (accès à des ressources patrimoniales numérisées par exemple).

1.2.3. Les décrocheurs sont-ils forcément déçus de la bibliothèque ? Éléments de méthodologie pour les connaître

a. Une déception pas systématique mais un public difficile à comptabiliser

Claude Poissenot, qui s'est intéressé à la question des ex-inscrits²⁴, a travaillé sur la non-satisfaction des usagers qui ne se réinscrivent pas. La déception est la raison de la non réinscription de seulement 20% des ex-inscrits.

²² BERTRAND et al., *Les bibliothèques municipales et leurs publics : Pratiques ordinaires de la culture*. Bibliothèque publique d'information, Paris, 2001, 286 p., citée dans *L'abandon de la bibliothèque*, p.26

²³ POISSENOT, Claude, *Les adolescents et la bibliothèque*. Bibliothèque publique d'information, Centre Pompidou, Paris, 1997, 362 p.

²⁴ POISSENOT, Claude, *Les ex-inscrits, deux enquêtes en Lorraine*, intervention donnée à l'occasion des journées de l'ABF, 2006

Il avance plusieurs autres raisons possibles à la non-réinscription, que nous avons reprises pour réaliser les questionnaires auprès des décrocheurs de Limoges et Saint-Étienne.

Les décrocheurs ne seraient donc pas uniquement les déçus de la bibliothèque ? Combien sont-ils en réalité ? Et comment faire pour les connaître et comprendre les raisons de leur décrochage ?

Il existe très peu de données produites sur les publics décrocheurs : comment calculer le taux de décrochage d'un équipement ? Existe-t-il un taux de décrochage acceptable dans un fonctionnement normal de bibliothèque ?

L'ensemble des professionnels que nous avons sollicités sur cette question s'accorde à dire qu'il existe une volatilité normale des lecteurs, un taux de décrochage « naturel », ou en tout cas admis par les responsables de bibliothèque. Il recouvrerait notamment les personnes qui quittent la bibliothèque pour des raisons exogènes, comme un déménagement. Selon eux, ce taux se situe aux environs de 20%, de manière tout-à-fait empirique et sans référence validée.

Pour établir des comparaisons nationales, et élaborer des systèmes d'alerte face au phénomène de non réinscription dans les bibliothèques, un niveau de décrochage acceptable pourrait servir de référence. Cette moyenne nationale n'existe pas. L'Inspection Générale des Bibliothèques n'a, à notre connaissance, pas traité le sujet de la non-réinscription, comme Thierry Grognet l'a confirmé lors de nos échanges. Il ajoute que les seules données produites sur un sujet proche concernent les évolutions des inscrits actifs (au sens de l'Observatoire de la Lecture Publique²⁵) ou la fréquentation. Pour collecter des informations spécifiques, il faudrait des paramétrages spécifiques du SIGB ou des enquêtes qualitatives dans les établissements. Il conclut qu'il n'existe pas à sa connaissance de fourchette acceptable, de taux moyen ou de taux limite.

b. Éléments de méthodologie

Dans la mesure où les chiffres disponibles sont peu nombreux, les données que nous avons produites sont le fruit de déduction.

La démarche de production de ces chiffres s'appuie sur 3 niveaux d'information :

Pour une comparaison nationale : production déductives des « données générales de cadrage »

Avant de présenter les tableaux que nous avons pu réaliser, il convient de s'arrêter un instant sur les données qui en sont la source.

Les tableaux de comparaison qui sont présentés un peu plus loin comportent des données extraites d'une même source, l'enquête annuelle de l'Observatoire de la Lecture Publique. Cet organisme, sous la tutelle du Ministère de la Culture et de la Communication est chargé de « *la collecte, l'exploitation et la diffusion de*

²⁵ Pour l'Observatoire de la lecture publique, un emprunteur actif est « Un emprunteur actif est un usager à jour de son inscription et ayant emprunté au moins un document dans l'année civile ». http://www.observatoirelecturepublique.fr/observatoire_de_la_lecture_publique_web/docs/notice_explicative_2009.pdf

données statistiques relatives aux bibliothèques publiques »²⁶. Les chiffres présentés ci-après sont ceux de l'année 2010, les données 2011 n'ayant pas été consolidées. En 2010, donc, ce sont 8 405 bibliothèques qui ont été interrogées, dont 6 479 ont répondu. Les résultats obtenus sont classés en 2 catégories : les bibliothèques et les points d'accès à la lecture. Le document de présentation des chiffres clés de l'enquête explicite cette distinction²⁷. Les sites retenus pour les comparaisons présentées plus loin appartiennent à la catégorie des bibliothèques.

En moyenne, les bibliothèques interrogées font état de 1 823 inscrits actifs, soit environ 16,6% de la population desservie par l'équipement. Quand on s'intéresse aux établissements de lecture implantés sur un territoire de plus de 200 000 habitants (ce qui correspond à la situation des agglomérations de Limoges et Saint- Étienne), le nombre moyen d'inscrits emprunteurs est de 23 538 personnes²⁸.

Dans le questionnaire envoyé chaque année aux bibliothèques, plusieurs données peuvent servir de socle à une démarche déductive, notamment la distinction faite entre les inscrits et les emprunteurs actifs, ou encore la notion de nouveaux inscrits.

Selon l'Observatoire de la Lecture Publique, « un emprunteur actif est un usager à jour de son inscription et ayant emprunté au moins un document dans l'année civile »²⁹. Par déduction, les emprunteurs non actifs sont donc des usagers n'ayant pas emprunté de document dans l'année civile, et dont l'adhésion peut ne pas être à jour (mais ils continuent à être comptabilisés dans le SIGB). On peut faire l'hypothèse que ces emprunteurs non actifs sont des personnes de moins en moins intéressées par la bibliothèque et donc des candidats au décrochage. Une simple soustraction permet alors d'obtenir le nombre de décrocheurs potentiels.

Interrogé au sujet de la pertinence de cette soustraction, Mr Iégor Groudiev, en charge de l'Observatoire des bibliothèques au Service du Livre et de la Lecture (Direction générale des médias et des industries culturelles- Ministère de la Culture et de la Communication), a acquiescé, tout en apportant quelques nuances. En introduisant la notion d'emprunteur actif, on a voulu insister sur les usages « classiques » de la bibliothèque (emprunt de documents imprimés, sonores ou vidéo). Cette notion devait faire ressortir par déduction d'autres usages des bibliothèques, comme par exemple à Strasbourg où des groupes d'usagers originaires de Tchétchénie viennent à la bibliothèque exclusivement pour avoir accès à Internet³⁰. Cette catégorie d'emprunteur non actif comprendrait également les personnes qui participent aux ateliers proposés par la bibliothèque ou aux animations culturelles sans profiter du prêt de documents. En théorie, et en suivant le raisonnement de l'Observatoire, et si les données sont collectées correctement, les emprunteurs inactifs ne devraient pas alors être considérés comme des décrocheurs.

²⁶ La présentation des missions de cet organisme est extraite du site internet :

http://www.observatoirelecturepublique.fr/observatoire_de_la_lecture_publicque_web/

²⁷ http://www.observatoirelecturepublique.fr/observatoire_de_la_lecture_publicque_web/docs/Chiffres%20clés%20synthèse2010.pdf

²⁸ Cette moyenne est réalisée à partir de la collecte d'informations auprès de 17 établissements couvrant des populations entre 150 000 et 200 000 habitants. Cf

http://www.observatoirelecturepublique.fr/observatoire_de_la_lecture_publicque_web/docs/Fiche%20synthèse%20SLL%20200%20000%20habitants.pdf

²⁹ *Op.cit.* p. 5

³⁰ Les bibliothèques, comme tous les services publics, doivent pouvoir fournir le nom et les coordonnées de toute personne utilisant un accès Internet dans leurs locaux et demandent pour cela aux utilisateurs d'être inscrit à la bibliothèque. Ces usagers tchétchéniens sont donc inscrits à la bibliothèque mais n'utilisent pas les possibilités d'emprunt offert par leur statut.

Cependant, dans la mesure où il est parfois délicat de séparer les emprunteurs actifs des autres avec les outils du SIGB et dans la mesure où les bases ne sont pas purgées d'une année sur l'autre (ce qui tend à surévaluer la part des usagers actifs avec des « années flottantes » qui comptabilisent parfois 2 fois un même usager actif), la logique sous-jacente à notre proposition méthodologique a convaincu Mr Groudiev.

Malgré le soin apporté à la production de ces données nationales, il a toutefois insisté sur d'autres facteurs qui tendent à nous inciter à appréhender les chiffres présentés ci-après avec précaution :

- les données mises en ligne sont des données brutes qui ne sont pas toujours consolidées (ce qui a pu engendrer des chiffres étonnants, et qui ont nécessité certains éclaircissements)

- les politiques tarifaires pratiquées par les équipements peuvent générer des utilisations familiales d'une même carte, faisant diminuer le nombre d'inscrits mais pas celui des usagers réels de la bibliothèque.

Pour une analyse locale : traitement de données collectées dans le SIGB pour identifier un profil-type des publics :

Le SIGB contient une base de données relatives aux usagers de la bibliothèque, avec des données personnelles (âge, lieu de résidence, situation professionnelle...). L'approche que nous proposons a pour objectif de dessiner le contour du profil des décrocheurs, et de voir si certaines caractéristiques prédisposent au décrochage. Elle est calquée sur la méthode utilisée par Claude Poissenot³¹. Elle consiste à mesurer si la proportion de décrocheurs est la même au sein de toutes les catégories d'usagers, en comparant la proportion chez les décrocheurs et chez les usagers fidèles au nombre d'inscrits total.

Pour une analyse ciblée : des questionnaires pour une compréhension plus fine :

Enfin, une fois que les publics cibles sont identifiés, il s'agit de comprendre ce qui a motivé leur décrochage plus finement.

La méthode retenue a été celle d'un questionnaire envoyé aux personnes précédemment identifiées par le SIGB, puis de les inviter à s'exprimer plus longuement sur ces motivations lors d'entretiens de groupe. La méthodologie suivie pour l'élaboration des questionnaires et l'organisation des focus groups sera présentée un peu plus loin.

³¹ Poissenot, Claude, *Les ex-inscrits, deux enquêtes en Lorraine*, intervention donnée à l'occasion des journées de l'ABF, 2006

1.3. LES DECROCHEURS A LIMOGES ET A SAINT-ETIENNE

1.3.1. Pour une approche doublement comparative

a. Comparer les territoires

Pour dépeindre le paysage français en matière de décrochage, il nous a paru intéressant de procéder à plusieurs comparaisons quantitatives, afin d'essayer de délimiter la zone dans laquelle le taux de non réinscription paraît « acceptable », c'est-à-dire qu'il reste le fait de raisons exogènes à la bibliothèque, comme par exemple le déménagement.

Deux critères ont été retenus pour procéder à des comparaisons :

- le statut de l'établissement : qu'en est-il dans les autres BMVR³² ?
- Le bassin de population desservie : Qu'en est-il dans des villes dont les bassins desservis sont comparables à celles de Limoges ?

Il paraissait intéressant par ailleurs d'approfondir certaines comparaisons, notamment concernant le public décrocheur, et la bibliothèque de Saint Etienne, contactée sur la proposition de l'équipe de la Bfm, a acceptée de participer à cette étude.

Pour situer les villes retenues pour les comparaisons qui suivent, il paraît intéressant de mesurer le taux de pénétration³³ de la bibliothèque sur les territoires.

Les villes retenues dans ce tableau sont au cœur d'une agglomération, et en sont souvent les villes-centres. Il paraît donc pertinent, pour calculer le taux de pénétration, de prendre en compte la population de référence de l'agglomération à laquelle appartiennent les villes comparées. En effet, le service public offert par la bibliothèque touche également les résidents de l'agglomération qui travaillent, sont scolarisés, font leurs courses, pratiquent leurs activités de loisirs... dans la ville centre. Par ailleurs, pour plusieurs des villes concernées, la compétence de la lecture publique a été transférée à la communauté d'agglomération. Elles sont signalées par un astérisque dans le tableau³⁴.

³² « Créé par la loi du 15 juillet 1992, le programme des bibliothèques municipales à vocation régionale a permis le financement et la construction de grands équipements municipaux, destinés à jouer le rôle de pôles d'équilibre de la bibliothèque nationale de France (BnF) et d'acteurs privilégiés de la coopération régionale.

Ce dispositif, particulièrement incitatif (soutien pour l'Etat des efforts des collectivités locales à une hauteur de 40 %), a donné lieu à la naissance de douze grands établissements de lecture publique en régions : Châlons-en-Champagne, La Rochelle, Limoges, Marseille, Montpellier, Nice, Orléans, Poitiers, Rennes, Reims, Toulouse et Troyes.

Le programme des bibliothèques municipales à vocation régionale a permis de créer en une décennie plus de 150.000 m² de planchers venant s'ajouter aux quelque 50.000 m² annuels construits à l'heure actuelle en France.

Ce programme a eu des répercussions importantes sur le paysage des bibliothèques françaises. Il a contribué au renouveau et à la diversité des écritures architecturales et a permis aussi de repenser de manière novatrice le rapport entre l'offre documentaire et les usagers, en offrant d'importants espaces de détente, d'exposition, de mise en valeur des collections patrimoniales et d'action culturelle ». <http://www.centrenationaldulivre.fr/?Les-B-M-V-R> (consulté le 22 juin 2012)

³³ Le taux de pénétration est un indicateur emprunté au marketing et qui permet de mesurer la couverture d'une zone par un service donné. Il s'exprime en pourcentage et s'établit à partir du rapport suivant : Nombre d'inscrits à la bibliothèque/ Nombre de personnes potentiellement intéressées par le service, et donc, en ce qui nous concerne, résidentes sur le territoire.

³⁴ Pour Perpignan Méditerranée, la situation est ambivalente : d'après le site de la communauté d'agglomération, seule la médiathèque attachée au Conservatoire, lui même équipement rattaché à l'agglomération relève de la compétence de la communauté d'agglomération. Il n'apparaît pas d'établissement de lecture publique sous la tutelle de la communauté d'agglomération.

Figure 1: Taux de pénétration et comparaison géographique en fonction du bassin de population desservi

Nom	Nb de communes composant l'agglomération	Nb d'habitants	Nb de km2	Densité de population	Nb d'inscrits à la bibliothèque	Taux de pénétration sur le territoire de l'agglo.
Limoges Métropole	18	202,938	472	430	47,918	24
Communauté d'agglo. Châlons en Champagne	13	65,230	201	325	7,130	11
Communauté urbaine Marseille Provence Métropole	18	1,038,940	605	1,717	80,356	8
Montpellier Agglomération	31	409,113	434	943	69,106	17
Communauté urbaine Nice Côte d'Azur	27	535,543	351	1,526	36,706	7
Reims Métropole	6	218,928	88	2,488	31,492	14
Orléans Val de Loire	22	272,172	334	815	33,244	12
Le Grand Poitiers	12	136,016	251	542	14,236	10
Rennes Métropole*	38	398,578	640	623	40,993	10
Communauté d'agglo. La Rochelle*	18	145,912	206	708	14,431	10
Toulouse Métropole	37	714,504	466	1,533	64,800	9
Le Grand Troyes*	17	130,000	130	1,000	Non renseigné	0
Saint Etienne Métropole	43	400,016	570	702	22,024	6
Grenoble Alpes Métropole	28	404,176	312	1,296	36,747	9
Clermont Communauté*	21	283,200	303	935	53,876	19
Amiens Métropole*	33	176,189	312	565	26,726	15
Metz Métropole	40	230,334	277	832	20,249	9
Le Grand Dijon	22	251,179	219	1,147	22,255	9
Perpignan Méditerranée	36	283,173	655	432	9,693	3
Chambéry Métropole	24	121,567	263	462	14,095	12

Sources : <http://fr.wikipedia.org/> et <http://www.observatoirelecturepublique.fr/>
 Les chiffres relatifs aux inscrits sont ceux de 2010, tandis que les chiffres de population sont ceux issus du recensement 2009.

Si on compare à la moyenne nationale (environ 18% de la population est inscrite à la bibliothèque), on constate que la Bfm de Limoges est mieux placée que Saint-Étienne, c'est-à-dire que la population de Limoges fréquente plus son équipement que celle de Saint-Étienne. La gratuité pratiquée à Limoges, la modernité du bâtiment inauguré en 1998 peuvent être des pistes d'explication.

b. Comparer les publics

La comparaison entre publics : pourquoi rapprocher les nouveaux inscrits des décrocheurs ?

Afin d'affiner la connaissance des publics et les raisons qui président à leur inscription (ou leur décrochage) à la bibliothèque, il est intéressant de rapprocher les motivations des décrocheurs des attentes des nouveaux inscrits. L'hypothèse qui fonde ce rapprochement est la suivante : les attentes qui motivent la première inscription à la bibliothèque correspondent peut-être aux déceptions qui motivent le décrochage.

Selon l'Observatoire de la Lecture Publique, « un nouvel inscrit est un usager qui lors

de l'année précédente n'était pas inscrit »³⁵. Dans le cadre de cette définition, on peut considérer que les nouveaux inscrits des bibliothèques correspondent aux primo-arrivants dans notre travail de recherche.

Le tableau suivant, selon la même méthode que celle proposée par Claude Poissenot³⁶, présente la proportion des décrocheurs et des primo-arrivants par rapport à la totalité des inscrits.

Les chiffres se lisent donc de la manière suivante : 17% des inscrits à la Bfm de Limoges sont des nouveaux inscrits.

Figure 2: Proportion des décrocheurs et des nouveaux inscrits par rapport aux inscrits dans un échantillon national

	Nb d'inscrits 2010	Nb de nouveaux inscrits (= primo arrivants)	% de nouveaux inscrits	Nb de décrocheurs*	Taux de décrochage
BVRM en France					
BMVR Limoges	47,918	8,202	17	14,112	29
BMVR Châlons en Champagne	7,130	2,418	34	NR	0
BMVR Marseille	80,356	18,242	23	25,061	31
BMVR Montpellier	69,106	20,490	30	26,125	38
BMVR Nice	36,706	9,171	25	21,651	59
BMVR Reims	31,492	7,659	24	6,212	20
BMVR Orléans	33,244	4,297	13	15,933	48
BMVR Poitiers	14,236	5,896	41	NR	0
BMVR Rennes	40,993	8,089	20	10,033	24
BMVR La Rochelle	14,431	3,167	22	30	0
BMVR Toulouse	64,800	22,342	34	5,212	8
BMVR Troyes	NR	NR	0	NR	0
Autres BM dotées d'un réseau					
BM Saint Etienne	22,024	4,943	22	5,581	25
BM Grenoble	36,747	7,746	21	9,395	26
BM Clermont Ferrand	53,876	9,346	17	23,429	43
BM Amiens	26,726	NR	NR	NR	NR
BM Metz	20,249	4,823	24	NR	NR
BM Dijon	22,255	3,984	18	4,787	22
BM Perpignan	9,693	2,542	26	0	0
BM Chambéry	14,095	5,216	37	287	2

*sont considérés comme décrocheurs les propriétaires d'une carte de bibliothèque inactive depuis un an.

Sources : Données 2010, collectées dans le cadre de l'enquête annuelle³⁷
[\(http://www.observatoirelecturepublique.fr/observatoire_de_la_lecture_publicque_web/\)](http://www.observatoirelecturepublique.fr/observatoire_de_la_lecture_publicque_web/)

³⁵ Définition donnée dans la note explicative accompagnant le questionnaire 2009 (p.5) :

http://www.observatoirelecturepublique.fr/observatoire_de_la_lecture_publicque_web/docs/notice_explicative_2009.pdf

³⁶ Poissenot, Claude, *Les ex-inscrits, deux enquêtes en Lorraine*, intervention donnée à l'occasion des journées de l'ABF, 2006

Ce tableau montre que le taux de décrochage à Limoges est supérieur au taux présenté comme acceptable par les directeurs d'établissement. On constate également que lorsque le nombre d'inscrits est important (et on peut donc supposer lorsque le bâtiment est grand), le taux de décrochage a tendance à être plus élevé que dans les structures plus petites, avec moins d'inscrits. Cela tendrait à corroborer l'impact de la taille des établissements comme frein à la fréquentation, ainsi que l'a analysé Bruno Maresca³⁸ : les décrocheurs auraient besoin d'accompagnement personnalisé, car ils ne sont pas toujours familiers de la bibliothèque et de son fonctionnement, et ne s'y retrouvent pas toujours quand la bibliothèque est un gros équipement (taille du bâtiment, volume des collections, etc.)

1.3.2. Focus sur Limoges et Saint-Étienne

Afin de bien comprendre l'environnement dans lequel s'inscrit la présente enquête, il convient de s'arrêter brièvement sur le contexte local, pour Limoges et pour Saint-Étienne.

a. Limoges

« Le Limousin, région rurale et largement montagneuse est composé de trois départements, la Haute-Vienne, la Corrèze et la Creuse. Hormis Limoges en Haute-Vienne et Brive-la-Gaillarde en Corrèze, qui dépassent 50 000 habitants, les autres villes, y compris Tulle et Guéret, capitales départementales, n'atteignent pas les 20 000 habitants. Les 750 000 habitants de la région sont donc, très largement les habitants de petites et moyennes communes comptant entre 10 000 et quelques centaines d'habitants. Habitat dispersé, réseau routier accidenté du fait d'une géographie montagneuse et autoroutes rares, font que le réseau des bibliothèques a peiné à se construire »³⁹.

Le travail des bibliothèques départementales de prêt et des bibliothèques municipales, notamment celles qui sont inscrites dans des dynamiques intercommunales, sont également essentiels dans la structuration de l'offre, et dans la fréquentation des publics.

La situation de Limoges, dans ce contexte contraint, est plutôt privilégiée : la ville a pu bénéficier du programme des BMVR en 1992 pour ouvrir un bâtiment neuf, s'appuyant sur un ancien hôpital, en centre ville, remplaçant l'ancienne bibliothèque et animant un réseau de cinq bibliothèques de quartier⁴⁰. Le réseau de la ville comporte donc en tout 6 sites, permettant une desserte efficace du bassin de population de Limoges en matière de lecture publique. Le nom générique du réseau est « Bibliothèque Francophone Multimédia » (Bfm).

³⁷ Quand ces chiffres n'étaient pas disponibles sur le site, nous avons tenté de les obtenir auprès des bibliothèques directement.

³⁸ Maresca, Bruno, *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet*, Bibliothèque publique d'information/ Centre Pompidou, Paris, 2007.

³⁹ Cette présentation brève est tirée de l'ouvrage « *Bibliothèques en Limousin, 24 ans de construction* », ainsi que les données auxquelles cette partie fait référence. L'article de Lydie Valero, conseillère livre et lecture à la DRAC du Limousin de 1997 à 2010 en partie repris sur le site <http://www.limousin.culture.gouv.fr/spip.php?article220> (consulté le 22 juin 2012), brosse un portrait intéressant de la région Limousin dont nous reprenons ici les principales conclusions.

⁴⁰ Il s'agit des sites d'Aurence, de Beaubreuil, de La Bastide, de Landouge et de Vigenal

Le site Bfm Centre ville a ouvert ses portes en 1998. Mis en espace par Pierre Riboulet, cet équipement est une vitrine importante pour la lecture publique au cœur de la ville, ainsi que le rappelle le site Internet: « *Équipement phare des bibliothèques de Limoges, le site du centre-ville déploie ses collections sur 15 000 m², dans un espace clair, aéré, où les couleurs chaudes du bois sont mises en valeur par l'éclairage naturel zénithal. Un jardin d'hiver assure la liaison architecturale entre le bâtiment conservé de l'ancien hôpital général de Limoges et le nouveau bâtiment. Il est particulièrement apprécié des usagers qui trouvent le calme nécessaire à la lecture des revues mises à disposition au forum des périodiques tout proche* »⁴¹.

Les spécificités de la Bfm

Le théâtre et la poésie francophone

La région Limousin s'est engagée en faveur de la Francophonie et de ses formes artistiques d'expression depuis de nombreuses années, notamment à travers le festival Francophonie en Limousin. La Bfm a développé des collections spécifiques au sein du pôle de littérature francophone, pour lequel elle est pôle associé de la BnF. Ces collections s'adressent non seulement au grand public mais aussi aux chercheurs.

Une offre de services entièrement gratuite

La Bfm demeure une des rares bibliothèques d'une ville de plus de 100 000 habitants en France où l'inscription et le prêt sont entièrement gratuits, quelque soit le support emprunté, l'âge, le niveau de revenu ou le lieu de résidence de l'utilisateur. Composante forte de l'identité de la Bfm, cette gratuité se veut démocratique et militante.

Parmi les services offerts par la Bfm, notons encore les navettes quotidiennes entre les bibliothèques du réseau qui assurent le transfert des ouvrages et permettent ainsi aux lecteurs de réserver, et de rendre leurs ouvrages en tout point du réseau.

La Bfm très présente sur Internet

La Bfm est également très présente sur Internet et propose également de nombreux services accessibles à distance pour les usagers des sites du réseau : un espace compte lecteur pour administrer ses prolongations, ses réservations, ses recherches dans le catalogue, des abonnements aux fils RSS et aux podcasts liés aux activités de la bibliothèque (notamment l'agenda culturel avec les expositions, les conférences, les concerts, les ateliers programmés par la Bfm sur tous les sites et la possibilité d'accéder aux expositions virtuelles), un service de questions/ réponses à distance où les usagers peuvent questionner les bibliothécaires, des abonnements à la presse en ligne, des ateliers multimédia pour déficients visuels, des blogs autour de la musique avec notamment l'e-music box⁴², des fonds patrimoniaux...

⁴¹ <http://www.bm-limoges.fr/>

⁴² L'e-music box est un site web de la Bibliothèque francophone multimédia de Limoges et se définit comme « une boîte à musique électronique régionale » dont la vocation est de faire découvrir les artistes de la scène musicale locale en proposant des morceaux de musique en écoute. Ce site présente donc un gros avantage pour les usagers (qui peuvent découvrir de nouvelles créations

La Bfm est également à l'origine de plusieurs blogs thématiques (« Bibs sur un tapis volant », « Trop stylé », « Atelier multimédia », ...) et est par ailleurs présente sur plusieurs réseaux sociaux (Facebook, Twitter).

b. Saint-Étienne

La région Rhône-Alpes, deuxième de France par sa population (environ 6 millions d'habitants) et sa superficie (43 698 km²), est un territoire dynamique sur le plan économique et culturel. Composée de 8 départements (Ain, Ardèche, Drôme, Isère, Loire, Rhône, Savoie et Haute-Savoie), elle comporte également 3 unités urbaines qui comptent plus de 250 000 habitants (Grand Lyon, Grenoble, Saint-Étienne)⁴³.

L'agglomération stéphanoise est le lieu de résidence d'un peu plus de 400 000 personnes. La part des ménages en difficulté économique et sociale est plus élevée à Saint-Étienne Métropole que dans les agglomérations lyonnaise et grenobloise et l'espace de précarité le plus important se situe dans le centre de Saint-Étienne.

En termes de lecture publique, la région compte en tout 1 114 bibliothèques, dont 8 BDP et 350 bibliothèques municipales de niveau 1 et 2⁴⁴.

La bibliothèque municipale de Saint-Étienne compte plusieurs sites : la médiathèque centrale Tarentaize, et les six médiathèques de proximité⁴⁵. Le site Internet du réseau⁴⁶ les présente individuellement, et les localise dans leur environnement, pour en faciliter l'accès : « au premier étage du Centre Social de Beaulieu », « située au sommet de la colline, en face de la boulangerie du centre commercial » (site de La Cotonne) ou encore « au rez-de-chaussée d'un immeuble, au terminus de la ligne 3 de bus » (site de Terrenoire).

Les différents équipements de Saint-Étienne sont regroupés au sein d'un réseau informatique, qui se compose de 2 parties: BRISE Ville (Bibliothèques en Réseau Informatisé de Saint-Étienne)⁴⁷ et BRISE- ES (Enseignement supérieur)⁴⁸. Un catalogue collectif est disponible à partir du site de la bibliothèque municipale.

Le partenariat avec le monde de l'enseignement passe également par des dispositifs complémentaires : ainsi, toutes les personnes inscrites à l'Université de

musicales) et pour les musiciens (qui se font ainsi diffuser et peuvent rencontrer par ce truchement des tourneurs, des producteurs...). Cf <http://www.lemusicbox.bm-limoges.fr/#Infos>

⁴³<http://www.rhone-alpes.drivre.gouv.fr/di/industrie/index.htm> (consulté le 16 novembre 2012)

⁴⁴La définition des niveaux prend en compte plusieurs critères : une ouverture d'au moins 8h par semaine, une surface et un budget minimum par habitant, et au moins une personne salariée pour gérer l'équipement. Cf <http://www.culture.gouv.fr/rhone-alpes/region/reg.htm>

⁴⁵ Beaulieu, Carnot, La Cotonne, Solaure, Terrenoire et Tréfilerie

⁴⁶ http://www.bm-st-etienne.fr/medias/medias.aspx?INSTANCE=exploitation&PORTAL_ID=general_portal.xml

⁴⁷ BRISE Ville réunit les sept médiathèques municipales et 8 bibliothèques partenaires : la Médiathèque de l'École supérieure d'art et de design, la Bibliothèque Andreï Roublev, la Bibliothèque du Musée d'art et d'Industrie, la Bibliothèque du Musée d'Art Moderne (équipement rattaché à la communauté d'agglomération de Saint-Etienne Métropole), la Bibliothèque des archives municipales de Saint-Étienne des archives départementales de la Loire, et la Bibliothèque du Mémorial de la Résistance et de la déportation.

⁴⁸ Le réseau BRISE ES réunit quant à lui les bibliothèques des établissements d'enseignement supérieur situés à Saint-Étienne : des bibliothèques de l'Université Jean Monnet, de l'ENISE (École Nationale d'Ingénieurs de Saint-Étienne), de l'EN3S (École Nationale Supérieure de Sécurité Sociale), de l'ENSMSE (École Nationale Supérieure des Mines de Saint-Étienne), de l'ENSASE (École Nationale Supérieure d'Architecture de Saint-Étienne) et de l'ESC (École Supérieure de Commerce de Saint-Étienne).

tous les savoirs bénéficient d'une carte d'accès gratuite à l'ensemble des bibliothèques du territoire, qu'elles soient universitaires ou de lecture publique.

A la bibliothèque centrale sont regroupés plusieurs services : en plus des collections adulte multisupports et des collections jeunesse, les usagers se voient également proposer l'accès à une salle patrimoine, un Espace Culture Multimédia (ECM)⁴⁹, une cinémathèque⁵⁰ et des accès publics à Internet. Dans la mesure où le site de Tarentaize est le siège du réseau stéphanois, on y trouve également des services communs à l'ensemble du réseau : bibliobus, prêt aux collectivités et aux enseignants, portage à domicile. Ce dernier service est réservé aux personnes âgées ou à mobilité réduite. Il permet à ces usagers de choisir leurs documents sur catalogue (ou de faire part de leurs demandes aux bibliothécaires) et d'emprunter jusqu'à 6 documents. Les documents ainsi choisis sont ensuite livrés toutes les semaines.

Le site Internet des bibliothèques de Saint-Étienne propose également un espace abonné à partir duquel les usagers peuvent réserver des supports, suivre leurs emprunts et profiter des autres services proposés à la bibliothèque (réserver un ordinateur ou recevoir des présentations de livres sur sa messagerie par exemple). L'agenda culturel est accessible à tous les visiteurs du site, ainsi que la présentation des nouveautés ou la caverne d'Ali Baba. Ces pages sont un espace où les usagers comme les bibliothécaires peuvent faire part de leurs coups de cœur et les partager avec le reste de la communauté des lecteurs de la bibliothèque.

1.3.3. Profils des décrocheurs et des primo-arrivants à Limoges et Saint-Etienne

Les équipes des bibliothèques de Limoges et Saint-Étienne ont identifié dans leur SIGB les publics ciblés par cette étude, à savoir les décrocheurs et les primo-arrivants. Les données prises en compte sont celles de 2011. Les SIGB sont régulièrement mis à jour, et sont ainsi purgés des données obsolètes. Ainsi, la bibliothèque ne conserve pas la trace de toutes les personnes qui ont un jour été inscrites. Il arrive donc que des personnes identifiées comme primo-arrivantes soient en réalité des décrocheurs « repentis », comme nous le verrons plus loin.

A partir des 2 bases de données ainsi constituées, des requêtes ont été élaborées afin de déterminer quels sont les facteurs récurrents dans les profils de décrocheurs, ou qui sont les nouvelles personnes intéressées par les services de la bibliothèque.

⁴⁹ L'ECM a pour vocation de mettre à disposition des usagers les outils informatiques et logiciels qui permettent de s'initier aux nouvelles technologies, avec l'appui d'un professionnel, autour d'ateliers thématiques (Internet, bureautique, photographie numérique ...) et de différents niveaux (initiation ou perfectionnement), qui sont accessibles gratuitement à tous, sur inscription.

⁵⁰ La cinémathèque est un service spécifique du réseau stéphanois : l'objectif est de collecter et sauvegarder le patrimoine cinématographique, à travers les films du répertoire (des fictions et des documentaires, de courts-métrages et de films d'animation) et le fonds régional (1 700 films sur l'histoire locale). Ce service organise également des projections pour les scolaires et pour le grand public sur des thèmes touchant au court-métrage, à l'histoire du cinéma et aux images régionales.

Les critères de requêtes sont limités par les possibilités techniques offertes par le SIGB et par les données qui sont collectées dans le cadre de l'activité de la bibliothèque. Les requêtes ont été établies pour vérifier quelques hypothèses, à partir des données suivantes :

- l'âge : le décrochage correspond-il à un parcours de vie ?
- le sexe : les hommes décrochent-ils plus que les femmes ?
- le lieu de résidence : la bibliothèque est-elle encore un équipement de proximité, et la distance à la bibliothèque est-elle discriminante ?
- la catégorie socioprofessionnelle : les classes populaires décrochent-elles plus que les autres du fait de leur moindre proximité avec la culture légitime ?
- le type d'abonnement (gratuit ou payant) : est-il un facteur de décrochage ?
- la taille de la bibliothèque fréquentée : le décrochage touche-t-il plus les gros équipements que les petits ?

On n'a pas pris en compte les usages et les prêts des personnes concernées. Cette donnée aurait peut-être permis de valider l'hypothèse selon laquelle les décrocheurs sont ceux qui utilisent peu la bibliothèque ou en ont un usage un peu exclusif (recours à un service). Mais le calendrier de réalisation de ce travail ne nous en a pas laissé le temps. À l'avenir, cette question pourrait peut-être permettre de déceler des profils culturels-type des décrocheurs pour celles et ceux qui s'intéresseront au décrochage...

Le tableau suivant reprend la méthode de Claude Poissenot pour les ex-inscrits⁵¹. Cette méthode permet de comparer les caractéristiques des inscrits et celles des décrocheurs et des primo arrivants, afin de détecter quels sont les publics les plus tentés par la défection. La réutilisation de cet outil nous a paru intéressante, pour rendre possible les analogies postérieures.

Nous nous sommes appuyés sur les données disponibles dans les SIGB et des requêtes ont donc été transmises aux services informatiques des établissements⁵² qui nous ont fournis les données présentées dans ce travail.

Elles concernent principalement : l'âge, le sexe, l'activité professionnelle, le lieu de résidence, le type d'abonnement (gratuit ou payant), étant entendu que seuls les profils des usagers de plus de 15 ans ont été pris en compte.

Les données ont été collectées sont celles de 2011, et les chiffres se lisent donc de la manière suivante : 14% des inscrits à la Bfm résidant en dehors du département sont décrocheurs.

Figure 3: Données comparatives sur les profils des usagers à Limoges et Saint-Étienne

⁵¹ Poissenot, Claude, *Les ex-inscrits, deux enquêtes en Lorraine*, intervention donnée à l'occasion des journées de l'ABF, 2006

⁵² Merci aux équipes des deux bibliothèques particulièrement impliquées, notamment à Mireille Lafarge et Nathalie Verdier-Riocreux pour leur rigoureux travail.

	Limoges					Saint Etienne				
	Nb inscrits	dont primo arrivants	Soit en% des inscrits	dont décrocheurs	Soit en% des inscrits	Nb inscrits	dont primo arrivants	Soit en% des inscrits	dont décrocheurs	Soit en% des inscrits
Age										
0 – 13 ans	6455	1197	19	749	12	5008	1662	33	1797	36
14-19 ans	8204	1907	23	1386	17	1673	543	32	891	53
20-24 ans						1227	559	46	743	61
25-34 ans	5881	1085	18	799	14					
35-44 ans	6237	881	14	743	12	5863	1719	29	2245	38
25-59										
45- 60 ans	8354	883	11	1048	13					
Plus de 60 ans	6543	551	8	809	12	14	5	36	5	36
Non renseigné						14	5	36	5	36
Genre										
Femme	27174	4387	16	3064	11	9824	2923	30	3789	39
Homme	17840	2966	17	2467	14	6275	1906	30	2458	39
Non renseigné	11	8		3		3	1		2	
Catégories socio professionnelles										
Agriculteurs exploitants	236	29	12	24	10	9	4	44	1	11
Artisans, commerçants et chefs d'entreprise	1134	128	11	124	11	760	208	27	269	35
Cadres et professions intellectuelles supérieures	5917	605	10	689	12	1604	359	22	459	29
Professions intermédiaires	7242	742	10	879	12	1388	314	23	395	28
Clergé, religieux	390	42	11	52	13	2	0	0	2	100
Employés	3910	435	11	475	12	328	112	34	118	36
Policiers et militaires	306	35	11	45	15	26	7	27	16	62
Ouvriers	690	107	16	102	15	214	60	28	84	39
Retraités	3939	543	14	559	14	1999	350	18	525	26
Etudiants et public scolaire et préscolaire	10839	2166	20	1574	15	7693	2468	32	3512	46

Demandeurs d'emploi	4331	188	4	580	13	802	295	37	385	48
Autres personnes sans activité professionnelle	498	518	104	77	15	653	240	37	222	34
Non renseigné	2038	966	47	354	17	711	453	64	316	44
Lieu de résidence										
Ville centre	27642	4325	16	3662	13	13605	4035	30	5205	38
Agglomération (hors ville centre)	7656	936	12	1000	13	997	274	27	396	40
Département hors aggro	4644	785	17	642	14	910	297	33	370	41
Hors département	1632	458	28	230	14	264	71	27	136	52
Non renseigné						406	193	48	192	47
Types d'abonnement										
Abonnements payants*	NP	NP	NP	NP	NP	4304	959	22	1302	30
Abonnements gratuits**	NP	NP	NP	NP	NP	11669	3882	33	4964	43

On observe que les taux les plus élevés de décrochage touchent en priorité les classes d'âge entre 14 et 24 ans. L'hypothèse selon laquelle le décrochage correspond à un parcours de vie semble confirmée : cette tranche d'âge recouvre la période de l'adolescence et l'entrée dans la vie active. On peut supposer que les usagers se détachent des prescriptions scolaires ou parentales auxquelles est associée la bibliothèque, et qu'en parallèle, l'accès à des études supérieures ou un premier travail obligent à quitter le lieu de résidence et les équipements qui s'y trouvent. Ce fort taux de décrochage est compensé, logiquement, par un taux de nouveaux inscrits important : les territoires de Limoges et Saint-Étienne attirent de nombreux étudiants, qui peuvent s'inscrire à leur arrivée sur le territoire. Le parcours de vie semble donc être un facteur important dans la fréquentation ou non de la bibliothèque.

Cette constatation peut également se lire en regardant les catégories socioprofessionnelles des publics : les étudiants sont très représentés, tant comme décrocheurs que comme nouveaux inscrits. L'analyse des CSP montre également une tendance plus marquée au décrochage de la part des ouvriers et des personnes sans activité (demandeurs d'emploi ou autres personnes sans activité) pour les deux bibliothèques, et un taux de décrochage plus important que le taux de nouveaux inscrits chez les artisans et les cadres supérieurs à Saint-Etienne. Les deux équipements perdent par ailleurs des inscrits issus des professions intermédiaires⁵³, ainsi que pour les employés. Même si ces chiffres sont à replacer dans un contexte global de perte d'usagers, il peut être inquiétant de constater que la fréquentation des catégories habituées de la bibliothèque recule.

Le sexe n'est pas discriminant dans le phénomène de décrochage à Saint-Étienne, puisqu'en proportion du nombre d'inscrits, on dénombre autant d'hommes que de femmes. À Limoges, on constate que les hommes sont plus décrocheurs que les femmes, malgré une présence inscrite globale moindre.

Le lieu de résidence et la distance à la bibliothèque semble plutôt être un facteur de décrochage à Saint-Étienne, tandis qu'il ne semble pas déterminant dans le cas de Limoges. On peut convoquer comme explication le maillage du territoire par les structures de lecture publique. Le nombre d'équipements aux normes de l'Etat semble être plus élevé en région Rhône-Alpes qu'en Limousin⁵⁴, et de ce fait, la Bfm attire au-delà des limites de l'agglomération limougeaude.

L'inscription payante, observable uniquement à Saint-Étienne, montre que les personnes non exonérées des droits d'inscription ont tendance à décrocher plus que les autres. Mais dans la mesure où les personnes exonérées (à Saint-Étienne et à Limoges où tous les publics sont exonérés) décrochent également, il n'est pas évident que le critère de la gratuité soit le plus pertinent.

⁵³ La différence entre le nombre de nouveaux inscrits et le nombre de décrocheurs est négative.

⁵⁴ Le nombre de bibliothèques aux normes de l'Etat en région Rhône-Alpes est de 1 114, tandis qu'on en dénombre qu'une cinquantaine en région Limousin. Voir les sites des DRAC : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Regions/Drac-Rhone-Alpes> et <http://www.limousin.culture.gouv.fr/spip.php?article220#annuairebiblio>

Figure 4: Comparaison du nombre de décrocheurs et de primo-arrivants par équipement du réseau

Limoges	Nb d'inscrits	Nb de primo arrivants	% des inscrits	Nb de décrocheurs	% des inscrits
Aurence	3601	304	8	363	10
Bastide	674	126	19	58	9
Beaubreuil	4069	322	8	419	10
Centre Ville	34853	5631	16	4605	13
CRR	887	0	0	1	0
Landouge	674	50	7	60	9
Vigenal	546	71	13	28	5
Saint Etienne	Nb d'inscrits	Nb de primo arrivants	% des inscrits	Nb de décrocheurs	% des inscrits
Beaulieu	1400	277	20	18	1
Bibliobus	1194	207	13	49	4
Carnot	3027	623	21	117	4
La Cotonne	699	115	16	30	4
Solaure	668	130	19	10	1
Tarentaize (centre)	9951	2503	25	407	4
Terrenoire	1328	278	21	19	1
Tréfilerie	1873	450	24	59	3

Ce dernier tableau, en revanche, ne semble pas des plus éclairants : on pressent que la taille de l'équipement est un facteur de décrochage, mais les données extraites du SIGB ne permettent pas de l'affirmer. En effet, la prépondérance de l'équipement central est telle qu'elle écrase les autres résultats, et comme nous l'a signalé Nathalie Verdier Riocreux, qui travaille dans le réseau stéphanois : « *L'inscription peut certes se faire en n'importe quel point du réseau, mais dans la mesure où elle donne accès à tous les autres équipements, cela ne signifie pas que les personnes inscrites ne fréquentent que la bibliothèque où ils se sont inscrits* ». Ces résultats sont donc à prendre avec beaucoup de recul.

PARTIE 2 - PRIMO-ARRIVANTS ET DECROCHEURS : QU'ATTENDENT-ILS DE LA BIBLIOTHEQUE ? ELEMENTS D'ANALYSE COLLECTES AUPRES DES PUBLICS A LIMOGES ET A SAINT-ETIENNE

2.1. PRESENTATION DE LA METHODOLOGIE ADOPTEE

2.1.1. Les objectifs et les étapes

Cette partie a pour ambition de présenter le cadre méthodologique de ce travail, tel qu'il a été initialement prévu, puis de présenter les conditions dans lesquelles il s'est déroulé sur le terrain.

Les objectifs de cette enquête sont les suivants :

- comprendre le phénomène de la non réinscription à partir des explications que lui donnent les ex- usagers ;
- mieux connaître le public ;
- identifier les modalités sur lesquelles la bibliothèque peut agir pour faire revenir et/ou garder ses usagers.

Une fois le profil des décrocheurs et des nouveaux arrivants établis à partir du SIGB, il s'agissait de leur adresser un questionnaire⁵⁵ spécifique, pour les interroger sur les raisons de leur non réinscription ou sur ce qu'ils attendent de la bibliothèque au moment où ils décident de s'inscrire pour la première fois.

A l'issue du questionnaire, une question permettait de leur demander s'ils étaient d'accord pour être recontactés et participer à des entretiens de groupe.

Cette approche a l'avantage de croiser une analyse quantitative (les questionnaires) et une analyse plus qualitative (les entretiens de groupe, ou focus groups).

⁵⁵ Les questionnaires sont présentés en annexe 1.

2.1.2. Etapes suivies

a. Etape 1 : Identification des publics cibles

Ce premier travail, effectué à partir des SIGB et avec le précieux soutien des équipes des bibliothèques, devait permettre d'identifier les caractéristiques récurrentes chez les publics cibles, et de contacter (pour les questionnaires et les entretiens de groupe) en priorité les personnes cumulant *a minima* deux des caractéristiques établies.

Toutefois, le nombre de personnes concernées, bien qu'il ne soit pas négligeable, n'a pas paru suffisant pour adopter cette méthode jusqu'au bout.

En effet, le statut de décrocheur présente un risque important de non réponse : pourquoi les usagers qui ne se sont pas réinscrits prendraient-ils le temps de répondre à un questionnaire à propos d'un établissement qui *a priori* ne les intéresse plus puisqu'ils n'y ont pas renouvelé leur adhésion ?

Pour avoir un taux de réponse intéressant et qui permette l'analyse, il a donc été décidé de diffuser le questionnaire auprès de l'ensemble des personnes identifiées comme décrocheuses.

Cette stratégie a permis de collecter des questionnaires en nombre suffisant pour poursuivre la démarche, comme le précise le tableau ci- après.

Figure 5: Taux de réponse aux questionnaires envoyés

	Nb de questionnaires envoyés	Nb d'erreurs à l'envoi*	Nb de questionnaires complétés	Taux de réponse (%)
Limoges				
Décrocheurs	3473	41	119	3
Primo-arrivants	2012	11	112	6
Saint-Etienne				
Décrocheurs	1900	110	135	8
Primo-arrivants	1652	55	352	22

* Ces erreurs correspondent notamment aux retours de messages signalant une adresse invalide.

b. Etape 2 : Contact avec les usagers et les ex-usagers

En parallèle de l'identification des profils, deux questionnaires ont été élaborés⁵⁶, en fonction des destinataires.

Ces questionnaires ont été diffusés par message électronique. Ce dernier expliquait la démarche globale mise en œuvre par l'établissement (sollicitation des usagers pour améliorer les services proposés). En cliquant sur le lien contenu dans le message, les usagers accédaient directement au questionnaire qu'ils pouvaient compléter en moins de 15 minutes (9 questions).

⁵⁶ Voir annexe 1.

Les questionnaires établis pour Limoges et Saint-Étienne différaient sur quelques points : l'inscription à la Bfm de Limoges est en effet gratuite, et le retard dans le retour des prêts n'est pas sanctionné par une amende, contrairement au fonctionnement en vigueur à Saint-Étienne. Il semblait donc inutile de proposer les items suggérant que les tarifs puissent être des freins à la réinscription dans le questionnaire à destination des usagers limougeaux.

A Limoges, les premiers questionnaires ont été envoyés aux publics cible le 28 septembre et la collecte s'est terminée le 21 octobre. Les questionnaires ont été administrés par Lime Survey, directement par le service informatique de la bibliothèque.

A Saint-Étienne, les questionnaires ont été envoyés en deux fois : les décrocheurs ont été contactés à partir du 25 octobre et ont pu répondre au questionnaire jusqu'au 17 novembre. Les primo-arrivants ont reçu le message le 7 novembre, et ont pu répondre jusqu'au 17 novembre également. Les questionnaires ont été administrés à partir des outils gratuits mis à disposition par Google. C'est le personnel de la bibliothèque qui a mis en ligne les questionnaires, et c'est dans le cadre de cette enquête qu'ils ont été dépouillés.

La dernière question a permis de collecter les contacts des personnes qui étaient d'accord pour participer à un entretien de groupe, et qui ont été recontactées par messagerie électronique.

Le choix de diffuser le questionnaire par messagerie électronique et de l'administrer directement depuis des outils disponibles gratuitement sur Internet s'est imposé, malgré des inconvénients que nous n'ignorons pas. Ce parti pris élimine une partie des usagers qui n'utilisent pas ces outils, et supposent une certaine familiarité avec Internet. Cependant, la charge de travail et les coûts induits par la diffusion d'un questionnaire papier n'étaient pas envisageables dans le cadre de ce travail.

c. Etape 3 : Organisation des focus groups

Les focus groups ont été organisés en fonction du public cible et par site : un entretien avec les décrocheurs et un autre avec les nouveaux inscrits.

À Limoges, les décrocheurs ont été accueillis le 25 octobre et les nouveaux inscrits le 10 novembre. Les échanges se sont déroulés au bar « Le Vertigo », attenant à la Bfm. Il paraissait en effet important que les décrocheurs ne ressentent pas trop la présence de l'institution. Les invités avaient la possibilité de commander une boisson offerte par la bibliothèque.

À Saint-Étienne, les décrocheurs se sont retrouvés le 24 novembre à la bibliothèque Tarentaize, dans les locaux réservés aux équipes (salle des offices). Il n'avait pas été possible d'organiser les entretiens ailleurs, mais cela n'a pas paru affecter leurs propos au cours de l'entretien. Des rafraîchissements avaient été prévus en quantité par la bibliothèque et chacun pouvait se servir au cours de l'entretien.

Il a été précisé dès l'envoi du questionnaire (dans le corps du message initial) que les participants aux focus groups recevront un cadeau, dont la nature n'est pas spécifiée. Pour Limoges, chacun d'eux a reçu 3 places de cinéma, valables dans

tout le réseau de la ville. À Saint-Étienne, les participants aux entretiens se sont vus remettre un chèque cadeau de 15€ à utiliser à la Fnac.

Dans les 2 cas, les cadeaux n'ont pas pu être remis à l'issue de l'entretien car les principes de paiement sur service fait et l'éventualité d'un participant annoncé qui finalement ne vient pas ne l'ont pas permis. Les cadeaux ont cependant bien été transmis, comme nous l'ont confirmé les responsables de ces 2 établissements.

2.1.3. Contraintes et précautions d'usage

Une fois le cadre posé, il convient de prendre un peu de recul sur les chiffres qui sont présentés, pour plusieurs raisons.

Le nombre de participants, bien qu'intéressant et déjà significatif, ne permet en aucun cas de tirer des conclusions définitives sur les raisons du décrochage. En comparant les résultats aux travaux précédents sur cette question, on peut simplement juger de la récurrence de certaines raisons avancées, mais ce constat doit s'accompagner d'une analyse plus fine au regard des réalités locales qui peuvent aussi expliquer les raisons de certains décrochages (préparation d'un déménagement de la bibliothèque et perturbation provisoire du service rendu par exemple).

L'approche quantitative a également des limites : en effet, malgré le soin et l'attention apportés aux requêtes dans les SIGB, et le professionnalisme des équipes qui procèdent à l'inscription des usagers, il arrive que des erreurs soient faites. La régularité avec laquelle la base de contacts des usagers est mise à jour avec les nouveaux inscrits et « nettoyée » de ceux qui n'ont pas renouvelé leur adhésion est un élément à prendre en compte pour relativiser les chiffres avancés.

Les décrocheurs identifiés par les SIGB sont ceux qui étaient inscrits à la bibliothèque l'année précédent le lancement de ce travail.

Pour Limoges, le changement d'outil informatique et le passage au logiciel Koha n'a pas permis de remonter plus avant 2010. Les décrocheurs interrogés sont donc ceux qui étaient inscrits en 2010 et dont la carte n'a pas été renouvelée en 2011 ou en 2012. Les nouvelles inscriptions prises en compte par le SIGB sont celles qui sont intervenues entre août 2011 et juillet 2012. Il s'agissait en effet d'identifier des personnes très récemment inscrites.

Pour Saint-Étienne, le principe est le même : les décrocheurs 2011 sont les emprunteurs de 2010 qui n'ont pas renouvelé leur adhésion en 2011. Les données 2012 ne sont pas encore à jour, et n'ont pas permis de travailler sur les décrocheurs les plus récents. Les nouveaux inscrits sont, comme à Limoges, les personnes qui n'étaient pas dans le SIGB et qui se sont inscrites entre août 2011 et juillet 2012.

Cette procédure présente donc l'inconvénient suivant : il est possible que les primo arrivants identifiés soient en fait des décrocheurs repentis qui ont choisi de renouveler leur adhésion après plus d'une année de décrochage. On est alors en présence de « faux primo arrivants », ou de décrocheurs temporaires, dont certains ont répondu aux questionnaires⁵⁷.

⁵⁷ Voir leurs réponses présentées en annexe.

Figure 6: Les "faux primo-arrivants"

Question 1 : « Avez-vous déjà été inscrit à la bibliothèque il y a quelques années ? »				
	Limoges	Saint-Etienne	Total	%
Oui	44	184	228	49
Non	68	166	234	50
Sans réponse	0	6	6	1
	112	356	468	

On constate que la bibliothèque touche moins de personnes nouvelles qu'il n'y paraît, puisque 49% des personnes comptabilisées comme des primo-arrivants dans notre enquête (les personnes non inscrites entre août 2011 et juillet 2012) sont en fait des décrocheurs repentis. Cela peut également signifier que le décrochage n'est que temporaire, et que les décrocheurs reviennent nombreux à la bibliothèque. L'enquête réalisée a donc touchée plus de décrocheurs que ceux identifiés comme tels par le SIGB. Toutefois, ils seront néanmoins comptabilisés et interrogés comme les nouveaux inscrits, car il s'agit de comprendre ce qui motive l'inscription, ou dans leur cas, la réinscription.

On peut également trouver de « faux décrocheurs » dans le public qui a arrêté d'emprunter avec une carte propre mais qui continue à fréquenter la bibliothèque et à être usager des services qu'elle propose (consultation sur place, accès Internet, animations, expositions...). Ils ne jugent pas opportun de renouveler leur adhésion mais ne sont pas pour autant les déçus de la bibliothèque.

Enfin, la famille des « faux décrocheurs » compte aussi des personnes qui continuent à emprunter mais à partir de la carte de bibliothèque d'autres personnes. Cet usage particulièrement fréquent au sein des mêmes familles (on emprunte sur la carte des enfants, généralement gratuite, des documents pour toute la famille, ou sur la carte de son conjoint) semble se banaliser avec un nombre d'inscrits en baisse qui ne correspond pas à la baisse des emprunts. Il s'agit toutefois d'une hypothèse que ce travail ne permettra pas de valider complètement, pas plus qu'il ne pourra fournir une explication totale des raisons du glissement vers un usage collectif de la carte d'inscrit⁵⁸.

Enfin, il convient de souligner la bienveillance des personnes décrocheuses qui ont répondu au questionnaire et participé aux entretiens de groupe. En effet, comme nous l'avons dit, le public des décrocheurs est par nature un public difficile à atteindre car *a priori* désintéressé de la bibliothèque. Or, plus de 250 personnes ont pris le temps de répondre au questionnaire. On peut donc supposer, même si certains ont rapporté des incidents qui ont pu déclencher un décrochage intentionnel, qu'ils sont tous animés par une volonté constructive. Les remarques qu'ils ont pu faire sont bienveillantes la plupart du temps, notamment à l'égard du

⁵⁸ Quelques personnes ont ainsi expliqué qu'ils ne voyaient pas l'intérêt, notamment dans une famille aux revenus limités, de payer différents abonnements. Cette explication n'est bien entendu pas valide pour l'ensemble des personnes, et ne s'applique pas dans le cas d'établissement pratiquant la gratuité.

personnel des bibliothèques. Ces décrocheurs ne sont pas ceux qui ont littéralement abandonné la bibliothèque sans aucune intention d'y revenir un jour. On peut donc imaginer que les critiques les plus acerbes, les incidents les plus graves qui ont privé la bibliothèque de certains lecteurs ne sont pas rapportés ici, et qu'il est très compliqué pour la bibliothèque d'avoir accès à ces éléments et à ces publics fâchés.

2.2. LES RESULTATS DE L'ENQUETE PAR QUESTIONNAIRE

2.2.1. Les caractéristiques des publics ayant répondu aux questionnaires

Qui sont les décrocheurs ? Qui sont les primo-arrivants à la bibliothèque ? Les tableaux suivants ont été réalisés à partir des questionnaires collectés à Limoges et à Saint-Étienne. Il s'agit de dégager les principales caractéristiques des participants à notre enquête, et de les comparer avec les données extraites du SIGB.

Figure 7: Comparaison des profils des personnes interrogées à Limoges et Saint-Étienne

	Décrocheurs		Nouveaux inscrits	
	Limoges	Saint-Etienne	Limoges	Saint-Etienne
Sexe				
Femme	38	99	70	243
Homme	81	37	42	113
	119	136	112	356
Age				
15-25 ans	27	NR	39	NR
25-35	22	NR	24	NR
35-45	21	NR	16	NR
45-60	22	NR	15	NR
Plus de 60 ans	27	NR	18	NR
Lieu de résidence				
Ville centre (Limoges ou Saint-Etienne)	49	71	67	298
Communes de l'agglomération	13	14	10	19
Département (hors agglo)	18	12	14	20
Hors département	39	30	12	13
Sans réponse		9	9	6
CSP				
Agriculteur	0	0	2	0
Ouvrier	1	0	1	0
Artisan, commerçant	0	3	2	4
Profession intermédiaire	17	30	9	103

Partie 2 - primo-arrivants et décrocheurs : qu'attendent-ils de la bibliothèque ? Eléments d'analyse collectés auprès des publics à Limoges et à Saint-Etienne

Cadre supérieur	19	13	20	16
Employé	24	34	25	62
Etudiant	23	17	24	53
Retraité	26	17	18	58
Sans Emploi	7	7	11	36
sans réponse	2	15	0	24
Bibliothèques fréquentées				
Bibliothèque centre ville*	113	78	NR	226
Bibliothèques de quartiers	6	57	NR	129
Sans réponse		1	NR	1
Ancienneté à la bibliothèque				
1 an	64	40	NR	NR
2 ans	18	21	NR	NR
3 ans	6	11	NR	NR
4 ans et plus	14	48	NR	NR
Je ne sais plus	17	10	NR	NR
sans réponse	0	6	NR	NR
	119	136		

* : A Saint-Étienne, on n'a pas interrogé leurs répondants aux questionnaires sur leur année de naissance.

** : La bibliothèque centre ville est l'équipement central du réseau, soit la Bfm centre Ville à Limoges et la médiathèque Tarentaise pour Saint-Étienne.

Les décrocheurs semblent ainsi être plutôt des hommes. Ils sont globalement moins représentés à la bibliothèque (les hommes représentent 39.6% des inscrits à Limoges et 39% à Saint-Étienne) et décrocheraient plus. Ces chiffres interrogent (pourquoi les hommes seraient-ils moins intéressés par la bibliothèque que les femmes ?), mais confirment les conclusions d'Olivier Donnat : « Le décrochage du monde du livre est un phénomène majoritairement masculin »⁵⁹. L'intérêt pour la culture en général de ces dernières n'est pas démenti par la dernière enquête sur les pratiques culturelles des Français, mais il existe des domaines dans lesquels les hommes sont moins en retrait qu'à la bibliothèque. La différence entre les hommes et les femmes n'est pas très nette à Saint-Étienne. Il semble que les décrocheurs hommes n'aient pas pris le temps de répondre aux questionnaires. Cette attitude témoigne peut-être d'un plus fort désintérêt des hommes pour la bibliothèque.

Le lieu de résidence témoigne fortement du rôle de la bibliothèque comme équipement de proximité: la distance à la bibliothèque est clairement un facteur d'inscription, notamment à Saint-Étienne où le nombre de bibliothèques en dehors du réseau municipal ne justifie pas toujours que les usagers fassent le déplacement. À Limoges, la situation est un peu différente et on constate que parmi les personnes qui ont répondu aux questionnaires, plus du tiers résident en dehors de l'agglomération. La Bfm semble donc attirer au-delà de ses frontières administratives, et les usagers paraissent prêts à faire des kilomètres pour profiter de ses services.

⁵⁹ Donnat, Olivier, *Les Pratiques culturelles des Français à l'ère numérique, Enquête 2008*, Ministère de la culture et de la communication / La Découverte, Paris, 2009.

Les étudiants sont nombreux à décrocher, et leur décrochage correspond à leur parcours de vie : après avoir étudié à un endroit, ils sont amenés à le quitter quand ils trouvent un emploi ailleurs. En partant, ils abandonnent également la bibliothèque.

Les CSP moyennes sont les plus représentées parmi les décrocheurs, mais elles sont aussi relativement les plus présentes à la bibliothèque. C'est donc logiquement qu'elles sont les plus nombreuses à être tentées par le décrochage

En cela, les résultats sont convergents avec ceux précédemment obtenus.

Enfin, les bibliothèques centrales semblent plus touchées par la désaffection des usagers que les équipements de proximité. Là encore, les équipements centraux, souvent les plus grands et les plus dotés, attirent souvent plus d'usagers, c'est donc relativement qu'ils en perdent le plus, en toute logique. Cela semble toutefois renforcer la validité de l'hypothèse selon laquelle les grands établissements sont parfois perçus comme impersonnels, « *déshumanisés* » peut-on lire dans certains questionnaires et que les usagers en quête de lien social ne s'y retrouvent plus. Certaines personnes rencontrées ont dit qu'elles préféreraient les petites bibliothèques de quartier, où les rencontres avec le personnel et les autres lecteurs étaient plus faciles et plus régulières, quitte à faire venir d'une autre bibliothèque les supports qui les intéressent.

2.2.2. Qu'attendent-ils de la bibliothèque ? Essai de typologie sur les motivations de la non-réinscription

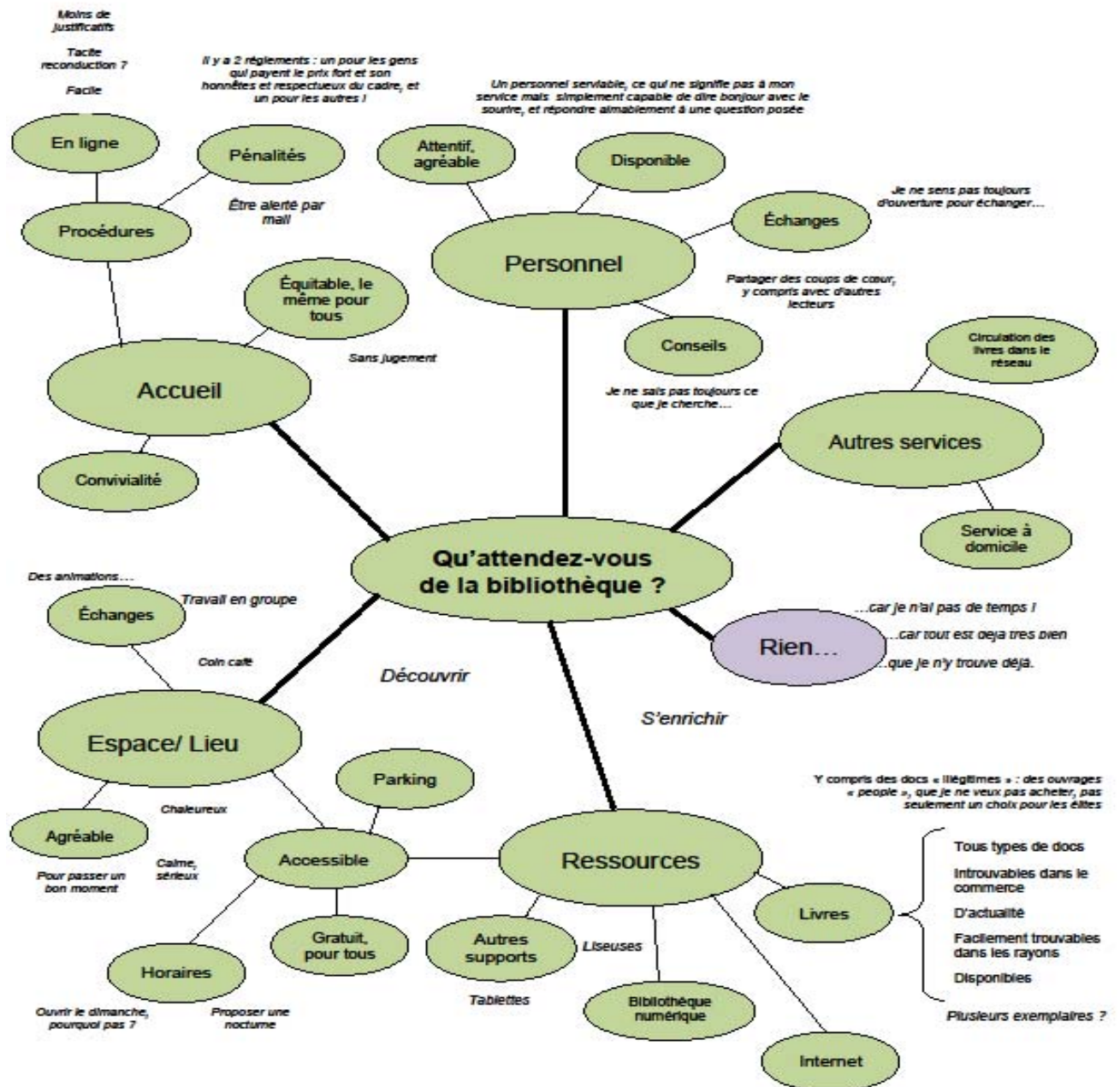
Une question ouverte était posée aux participants sur leurs attentes de la bibliothèque.

Le schéma heuristique ci-contre présente de manière synoptique les principaux éléments invoqués par les participants.

Les éléments présentés en italique reprennent les formules des usagers dont nous avons recueillis les propos par questionnaire.

Figure 8: La bibliothèque vue par les usagers- Essai de représentation

Partie 2 - primo-arrivants et décrocheurs : qu'attendent-ils de la bibliothèque ? Éléments d'analyse collectés auprès des publics à Limoges et à Saint-Etienne



Le tableau suivant, quant à lui, propose un classement des raisons apportées par les décrocheurs à leur non-réinscription.

Figure 9: Comparaison des motivations de la non-réinscription à Limoges et à Saint-Étienne

Typologie	Motivations	Limoges	Saint- Etienne	Total
		Nb	Nb	
Raisons exogènes	J'ai déménagé	40	55	95
	C'est compliqué ou cher de se garer à proximité de la bibliothèque	13	8	21
	La bibliothèque la plus proche de chez moi n'est pas facile d'accès avec les transports en commun		2	2
	La bibliothèque est trop loin de chez moi	19	7	26
	Je lis trop peu	7	6	13
	Je préfère acheter mes livres, mes revues, mes CD...	7	6	13
	Je préfère Internet pour trouver des informations	6	2	8
Concurrences entre bibliothèques	Je me suis inscrit dans une autre bibliothèque (laquelle ?)*	7	9	16
Inadvertance	J'ai oublié de renouveler mon adhésion/ je ne savais pas que mon adhésion était arrivée à son terme	55	18	73
"Effet bibliothèque"	Les tarifs d'inscription sont trop élevés	NP	10	10
	Les pénalités de retard coûtent trop cher	NP	7	7
	Les durées de prêt sont trop courtes	5	9	14
	Les horaires d'ouverture ne me conviennent pas	5	8	13
	il y a trop de documents à fournir à l'inscription		6	6
	Je n'apprécie pas l'accueil du personnel	1	2	3
	Je ne trouve pas ce que je veux à la bibliothèque	1	11	12
	Le classement est trop compliqué	3	2	5
	Il y a trop de livres, je m'y perds	1	0	1
	Il y a trop de bruit, je n'aime pas l'ambiance	0	2	2
	Je n'apprécie pas les autres usagers	0	0	0
Sans réponses	Sans réponse		7	7
Autres réponses	Autre	19	14	33
	TOTAL	189	191	

* : Pour les décrocheurs de Limoges, ces bibliothèques « concurrentes » sont celles de Bellac, Bessines, la BnF, la BMI Guéret, Panazol, Compreignac, Saint Junien, et la BmL. Pour les décrocheurs de Saint-Étienne, il s'agit de celles de Firminy, Grenoble, Saint-Just-Saint-Rambert, Roche-La Molière, Monistrol-sur-Loire et la BmL.

Le schéma met en lumière les principaux centres d'intérêts des usagers pour la bibliothèque.

En le rapprochant du tableau suivant, qui présente les réponses apportées par les décrocheurs à leur non-réinscription, on peut dessiner les contours de l'analyse des motivations des décrocheurs et des primo-arrivants.

Comme dans le mémoire de recherche réalisé en 2006 sur l'abandon des bibliothèques⁶⁰, la typologie que nous suggérons pour la lecture de ce tableau est fondée sur le niveau de l'intervention de la bibliothèque pour influencer sur la réinscription. Cette typologie s'appuie donc sur l'« effet bibliothèque » proposé par

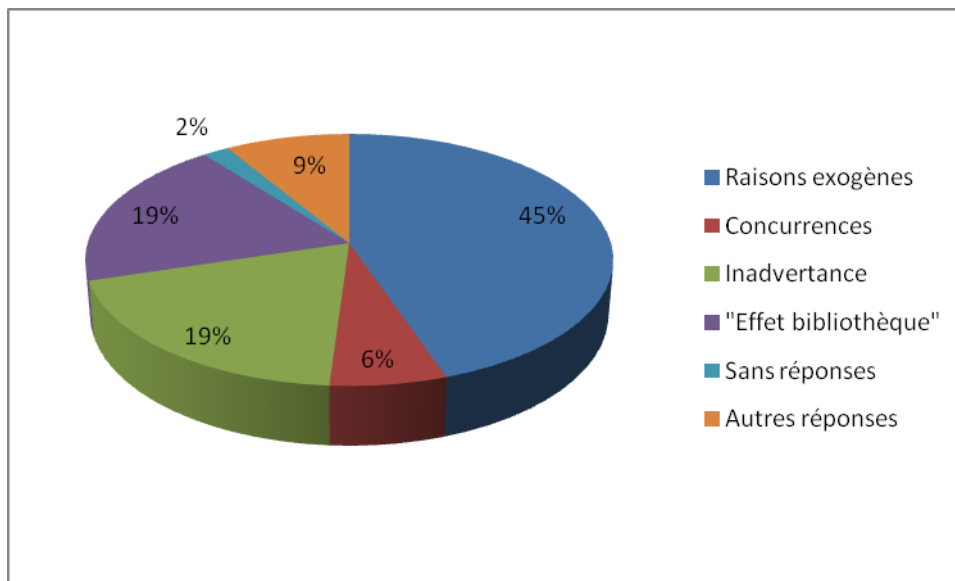
⁶⁰ CATANESE-PALANCHE, Véronique, DESVOIS, Muriel, FRIGERIO, Eric, *L'abandon de la bibliothèque, étude sur le phénomène de non-réinscription*, Enssib, Villeurbanne, 2006.

Claude Poissenot⁶¹ : il s'agit des éléments concrets sur lesquels la bibliothèque peut agir pour faire revenir ses usagers.

Les entretiens de groupes dont les contenus sont présentés un peu plus loin permettent de détailler ces raisons, et de mettre en lumière des solutions proposées par les usagers, décrocheurs ou nouveaux inscrits.

Cette typologie est enrichie des analyses que ces questionnaires ont mises à jour.

Figure 10: Typologie des motivations au décrochage à Limoges et Saint-Étienne



a. L'« effet bibliothèque » : les raisons endogènes

Dans « Portraits de groupes avec (ou sans) bibliothèque »⁶², Anne-Marie Bertrand constate que le fonctionnement de la bibliothèque et les modalités de ses services sont des freins à la non-réinscription et peuvent conduire les usagers à ne plus la fréquenter du tout. Les horaires d'accès à la bibliothèque, la durée de prêt, le nombre de supports empruntables, les collections inadaptées aux attentes des usagers sont des éléments déterminants.

L'accès à la bibliothèque est donc régulièrement invoqué. Il comporte principalement deux volets : les horaires (pas assez larges, notamment pour les personnes en activité professionnelle qui n'ont que peu d'occasion de venir à la bibliothèque) et la disponibilité de places de stationnement à proximité de la bibliothèque. La bibliothèque peut agir sur l'élargissement des horaires, mais son implantation géographique à proximité d'un parking est plus complexe.

⁶¹ Poissenot, Claude, « L'effet bibliothèque, caractéristiques et fréquentation des bibliothèques publiques », *Argus*, vol.36, n°1, printemps-été 2007.

⁶² Bertrand et al., *Les bibliothèques municipales et leurs publics : pratiques ordinaires de la culture*, Paris : Bibliothèque publique d'information, Paris, 2001.

Les modalités de prêts (ce que les usagers ont le droit d'emprunter) sont parfois un peu complexes : à Saint-Étienne par exemple, les usagers ont droit à 18 documents en tout (23 dans l'ensemble du réseau) dont 3 DVD maximum, 6 CD maximum et 8 livres ou revues maximum. Dans les entretiens de groupe que nous avons réalisés avec les nouveaux inscrits, certains ont signalé la complexité de cette combinaison. Bien que l'information sur ces modalités soit largement disponible à la bibliothèque ou sur le site Internet, ils disent ne pas réussir à la retenir et poser la question à chaque nouvel emprunt.

Les tarifications ou les pénalités de retard sont également un élément souvent mis en avant dans les bibliothèques où la gratuité n'est pas appliquée⁶³. Parmi les nouveaux inscrits, certains nous ont avoué qu'ils étaient d'anciens inscrits repentis, que les tarifs et les pénalités de retard avaient un temps dissuadé de fréquenter. Les formalités d'inscription et la nécessité de fournir plusieurs documents (attestation de domicile, justificatif de situation pour bénéficier de tarifs dérogatoires, etc.) sont aussi des raisons avancées.

« *Je ne trouve pas ce que je cherche* » est une des principales raisons de décrochage. Ce sont les collections qui sont ici mises en cause, soit dans leur contenu, soit dans leur accès. Dans les entretiens de groupes, plusieurs usagers (décrocheurs et nouveaux inscrits) ont regretté que les nouveautés soient peu disponibles : elles sont souvent réservées et le nombre d'exemplaires ne permet pas une rotation rapide.

La signalétique est un élément qui est également apparu comme raison de la non-réinscription. Les entretiens de groupes ont par ailleurs mis à jour les questions que les ex-usagers ou les nouveaux se posaient sur cet aspect : pourquoi classer les DVD par réalisateur plutôt que par titre de film ? Comment trouver la randonnée locale si elle n'est pas en géographie ? Les choix faits par les équipes ne semblent pas suffisamment explicités auprès des publics, qui peuvent avoir l'impression d'être « *perdu[s]* » en arrivant à la bibliothèque.

Pour ce qui est des contenus, la plupart des usagers se réjouissent de la diversité des supports et des contenus présents à la bibliothèque, y compris ceux dont ils ne se sentent pas particulièrement proches (cf. les « *ouvrages people* »). Certains souhaitent une offre documentaire plus « *exigeante* », quand d'autres réclament des documents « *pas que pour les élites* »⁶⁴.

Enfin, la question du personnel n'est que peu abordée dans les questionnaires administrés par messagerie, sauf à en dire le plus grand bien : de nombreux remerciements adressés aux équipes, des félicitations et des encouragements à poursuivre dans la même voie sont régulièrement mis en avant par les décrocheurs ou les nouveaux usagers. Les remarques plus critiques sont apparues ponctuellement dans les questionnaires et lors des entretiens de groupes, et sont rapportées un peu plus loin.

63 Dans le cas de nos enquêtes de terrain, la Bfm de Limoges propose des services totalement gratuits, tandis que le réseau des bibliothèques de Saint-Étienne, bien qu'il ait revu ses tarifs, a établi une grille de tarification en fonction des revenus, de l'âge (avec gratuité pour les mineurs) ou encore du lieu de résidence.

64 Toutes les réponses aux questions ouvertes (5 et §) collectées auprès des décrocheurs de Limoges et Saint-Étienne sont présentées dans un document en annexe.

b. Les raisons exogènes ou l'éloignement de la bibliothèque

Les figures précédentes mettent bien en lumière que les raisons du décrochage sont celles sur lesquelles la bibliothèque n'a pas ou peu de prise. Le déménagement, une immobilisation temporaire liée à une maladie ou un accident, un décès (du détenteur de la carte ou d'un proche par l'intermédiaire duquel on fréquentait la bibliothèque) sont autant de motivations à la non-réinscription sur lesquelles la bibliothèque est totalement impuissante. Cette part volatile d'utilisateurs peut correspondre en partie au taux « naturel » de décrocheurs auxquels les professionnels font référence.

Le parcours personnel des lecteurs qui évoluent, trouvent un emploi, ont des enfants, sont accaparés par leur travail... influe fortement sur les motivations de la non-réinscription. Dans le travail de recherche précédemment cité⁶⁵, les auteurs regroupaient ces raisons sous la dénomination « *causes socio démographiques* ». Les résultats des enquêtes et des entretiens que nous avons pu mener permettent en particulier de valider l'hypothèse selon laquelle les enfants sont un élément fort de fréquentation de la bibliothèque : plusieurs usagers expliquent en effet qu'ils ont poussé la porte de la bibliothèque pour y accompagner leurs enfants, pour les emmener à une animation, etc. Les enfants grandissant, les parents fréquentent moins assidûment la bibliothèque jusqu'à ne plus la fréquenter du tout, le manque d'habitude et de régularité dans les pratiques diluant le lien. Ce constat valide l'ancrage fort de la bibliothèque du côté de sa mission éducative, comme un complément indispensable à la réussite scolaire dans laquelle les parents s'investissent. L'usage est fortement utilitaire, au moins de la part des parents. Il explique alors peut-être en partie l'abandon de la bibliothèque au moment de l'adolescence⁶⁶, à un moment où les adolescents cherchent à se détacher de la prescription scolaire et parentale.

Le travail de recherche des conservateurs stagiaires à l'Enssib précédemment cité⁶⁷ fait également état des étudiants qui quittent leur lieu d'étude pour trouver un emploi, abandonnant de fait la bibliothèque qu'ils ont pu fréquenter lors de leur scolarité ; ou encore les changements dans le mode de vie qui conduisent à changer de lieu de travail, plus éloigné de la bibliothèque ou à abandonner un loisir qui se pratiquait à proximité de la bibliothèque. La typologie proposée ici permet d'ajouter les arbitrages personnels (« *je lis trop peu* », dans les entretiens, les personnes rencontrées assimilaient également à un travail trop prenant, ou un manque de temps) qui ne sont pas en faveur de la bibliothèque, et aux pratiques individuelles qui touchent au besoin de posséder ses livres (« *je préfère acheter mes livres* »).

La bibliothèque n'a que peu de prise sur ces éléments, et les décrocheurs qui en appellent à ces motivations peuvent entrer dans le taux de décrochage reconnu et accepté par les responsables de bibliothèques.

⁶⁵ Catanèse- Palanché, Véronique, Desvois, Muriel, Frigerio, Eric, *L'abandon de la bibliothèque, étude sur le phénomène de non-réinscription*, Enssib, Villeurbanne, 2006.

⁶⁶ Poissenot, Claude, *Les adolescents et la bibliothèque*, Bibliothèque publique d'information/ Centre Pompidou, Paris, 1997.

⁶⁷ Catanèse- Palanché, Véronique, Desvois, Muriel, Frigerio, Eric, *L'abandon de la bibliothèque, étude sur le phénomène de non-réinscription*, Enssib, Villeurbanne, 2006.

c. L'inadvertance

Il s'agit d'une raison par défaut : faute de connaître la date d'expiration de son adhésion, de savoir qu'il faut la renouveler, quels sont les documents à produire, etc, on décroche.

Claude Poissenot⁶⁸ note dans son article que ce décrochage par inadvertance touche les usagers qui utilisent le moins la bibliothèque et/ou qui utilisent le moins de services différents⁶⁹. L'inadvertance ne met pas systématiquement en cause le travail de la bibliothèque. Les usagers ne décrochent pas parce qu'ils sont mécontents, mais parce que le lien à la bibliothèque est si ténu qu'on oublie qu'elle existe. C'est comme si les usagers avaient été « accrochés » par une proposition de la bibliothèque à un moment t et s'en étaient progressivement éloignés, en douceur et sans rancune. La bibliothèque n'aurait pas réussi à renouveler leur intérêt ou à stimuler leur curiosité. Cette lecture-là permet de rapprocher l'inadvertance des raisons endogènes présentées plus haut. D'autant que plusieurs usagers ont dit que le questionnaire leur avait fait penser à renouveler leur adhésion. Il suffirait donc d'une piqure de rappel pour ramener certains décrocheurs à la bibliothèque ?

d. La concurrence avec d'autres pratiques ou d'autres structures

Certains décrocheurs, en renonçant à une bibliothèque, se sont inscrits dans un autre établissement à proximité. Les raisons invoquées sont principalement géographiques et témoignent d'un maillage du territoire intéressant en matière de lecture publique. D'autres invoquent leur préférence pour l'achat, ou encore par leur pratique de prêt et d'emprunt informel s'appuyant sur des réseaux personnels (famille et amis) et recherchant une prescription personnalisée. La modernité des collections ou du bâtiment peut aussi conduire à s'inscrire dans un autre établissement. Enfin, cette concurrence est toute relative, dans la mesure où elle cohabite souvent avec des pratiques multifréquentantes, même si elles ne sont pas toujours synonymes d'inscription dans tous les établissements fréquentés.

Les entretiens de groupes dont les contenus sont présentés un peu plus loin permettent d'approfondir ces raisons avancées, et de mettre en lumière des solutions proposées par les usagers, décrocheurs ou nouveaux inscrits.

e. Les « incidents » à l'origine du décrochage

Claude Poissenot souligne 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 zone⁷⁰.

⁶⁸ Poissenot, Claude, *Les ex-inscrits, deux enquêtes en Lorraine*, intervention donnée à l'occasion des journées de l'ABF, 2006.

⁶⁹ Les éléments et les conditions de ce travail n'ont pas permis de valider cette hypothèse, mais elle nous semble tout-à-fait pertinente et pouvoir parfaitement s'appliquer dans le cadre de notre recherche également.

⁷⁰ Poissenot, Claude, *Les adolescents et la bibliothèque*. Paris : Bibliothèque publique d'information, Centre Pompidou, 1997.

Les questionnaires que nous avons pu récoltés font état de quelques incidents. Il ne s'agit pas ici de rapporter dans le détail ces incidents, qui arrivent dans la plupart des bibliothèques, mais bien plutôt d'analyser de quoi ils sont le symptôme et de voir comment la bibliothèque peut intervenir.

Sécurité et image de la bibliothèque : Un usager raconte qu'il s'est fait volé son téléphone à la bibliothèque. Il révèle ici un problème de sécurité dans l'enceinte de la bibliothèque. Quoique l'équipe ou l'institution ne puissent pas être tenu pour responsable de la perte ou du vol d'un effet personnel, cela peut nuire à l'image de cette dernière, même si ces événements sont apparemment assez exceptionnels.

La bibliothèque, source d'injustice ? : Les procédures sont régulièrement mises en cause dans les entretiens ou dans les réponses apportées aux questionnaires. Un usager s'agace, lors d'une réinscription, d'avoir du ramener un justificatif de domicile alors qu'il n'avait pas déménagé, tandis qu'un autre semble scandalisé par le « deux poids deux mesures » appliqué en ce qui concerne l'application des pénalités de retard⁷¹. La bibliothèque serait-elle une cause d'injustice et d'inégalité de traitement ? La gratuité, pratiquée à Limoges, permet, entre autre, d'éviter ce type de conflits. Mais quand elle n'est pas en vigueur, il paraît indispensable d'uniformiser les comportements d'accueil des membres de l'équipe face à ces situations pour ne pas créer de situations d'« injustice de traitement ». D'autres incidents, techniques⁷² cette fois, sont aussi parfois source d'inégalité.

Défaut de communication : Un autre usager témoigne de son expérience sur les limites de la communication à la bibliothèque. Une adresse mail est à disposition des usagers qui rencontrent des problèmes ou ont des questions sur l'utilisation du catalogue et la gestion du compte lecteur à distance. Cet usager a donc eu recours au service proposé, en précisant qu'il est ravi que cette possibilité directe de contact existe. Cependant, n'ayant reçu aucune réponse, il a finalement renoncé à l'utilisation de cet outil et a « *du [s]e déplacer* » à la bibliothèque pour trouver des réponses.

⁷¹ « Lorsque j'ai un retard, on me fait payer (ce que je comprends et accepte: c'est le règlement) mais que l'on ne fasse pas respecter ce règlement à toutes les familles devient réellement trop injuste et discriminatoire, oui oui : j'ai assisté à des discriminations !! Il y a 2 règlements : 1 pour les gens qui payent le prix fort et qui sont honnêtes et respectent le cadre et les sanctions, et les autres dont vous avez peur sûrement, qui abiment, volent, ou ne rendent pas les documents et qui sont toujours les bienvenus...et bien du coup nous n'avons plus envie de revenir dans votre "monde". Je ne supporte plus cette discrimination ! Cette injustice de traitement ». Les réponses aux questions ouvertes (5 et 6) collectées auprès des décrocheurs de Limoges et Saint- Étienne sont présentées dans un document en annexe.

⁷² « Bien que ce ne soit pas la raison exclusive pour laquelle je n'ai pas renouvelé mon inscription, le dispositif d'enregistrement des documents à leur retour n'est pas fiable à 100%, que la restitution ait lieu aux guichets intérieurs ou à l'extérieur pendant les horaires de fermeture. Mais peut-il être amélioré? Plusieurs fois, des ouvrages n'ont pas été effacés de ma carte alors que je venais de les rendre. Je m'en suis aperçue parce que j'ai emprunté d'autres documents immédiatement après. J'ai dû les retrouver sur les chariots pour prouver ma bonne foi ! Malheureusement, la dernière fois, je suis repartie sans nouvel emprunt, donc sans consulter la carte (en l'occurrence celle de mon fils pour lequel je venais de déposer un DVD). Quelques temps plus tard j'ai eu la désagréable surprise d'une lettre de rappel, et bien entendu je n'ai pas pu prouver que j'avais rendu le document, qui est resté introuvable dans les rayons, pour une raison que j'ignore. Je précise que par le passé j'ai effectivement égaré un autre document : je n'ai pas essayé de faire croire que je l'avais restitué et je l'ai remboursé immédiatement! ». Les réponses aux questions ouvertes (5 et 6) collectées auprès des décrocheurs de Limoges et Saint- Étienne sont présentées dans un document en annexe.

f.« Je n'attends rien de la bibliothèque »

Plusieurs personnes ont dit ne rien attendre de la bibliothèque, selon deux modalités principales : soit parce que les services sont déjà à la hauteur des attentes, soit parce que la personne n'a pas le temps de se rendre à la bibliothèque. Cette réponse est un peu intrigante : « Rien » semble signifier une certaine forme de satisfaction, les usagers estimant que le service rendu est « déjà » très intéressant, mais admettant aussi ne pas profiter de tout ce que la bibliothèque propose. Claude Poissenot, dans ses analyses déjà citées, suggère que les candidats au décrochage sont particulièrement nombreux parmi les personnes qui n'ont pas une pratique très diversifiée ou très régulière de la bibliothèque. Les réponses en « rien » pourraient donc être le signe d'une velléité de décrochage.

2.3. PRESENTATION DES ENTRETIENS DE GROUPES : ELEMENTS D'ANALYSE

2.3.1. Présentation de la grille d'entretien et des entretiens de groupes

a. Présentation de la grille d'entretien

Pour ne pas se limiter à une approche purement qualitative, il paraissait intéressant de proposer la mise en place d'entretiens de groupe (focus groups). Cette technique qualitative présente en effet l'avantage d'une véritable démarche d'investigation approfondie, mais avec une certaine rapidité d'exécution dans l'organisation et la mise en œuvre de ces rencontres. Au regard des contraintes qui étaient les nôtres, cette méthodologie nous a paru correspondre au sujet et au contexte.

Ces focus groups permettent d'interroger un groupe en tant que tel, et d'analyser les mécanismes sociaux en jeu dans l'élaboration collective des représentations de la bibliothèque et de l'inscription dans un établissement de lecture publique. Il s'agit d'une méthode particulièrement adaptée pour aborder en groupe les questions liées aux attentes, aux opinions, aux valeurs ou au niveau de satisfaction.

Pour les organiser, nous avons suivi les préconisations présentées par Christophe Evans dans l'ouvrage qu'il a dirigé sur les enquêtes de public en bibliothèque⁷³. Nous avons pu réaliser 2 entretiens avec les décrocheurs⁷⁴ et 2 entretiens avec les nouveaux inscrits⁷⁵.

⁷³ Evans, Christophe (sous la dir.), *Mener l'enquête guide des études de publics en bibliothèque*, Presses de l'Enssib, coll. La boîte à outils, Villeurbanne, 2011.

⁷⁴ Le nombre de décrocheurs qui ont accepté de participer à un entretien de ce type était relativement limité, et ne justifiait pas la multiplication des groupes.

⁷⁵ Les nouveaux inscrits se sont manifestés plus massivement pour participer à ces entretiens. Un premier a été organisé à Limoges, puis 2 ont été prévus à Saint-Étienne, dans la semaine du 10 au 17 décembre. Le dernier s'est déroulé le vendredi 14 décembre, à un moment où il ne nous était pas possible de nous rendre disponible pour y assister.

Pour élaborer la grille d'entretien nécessaire à ce travail d'enquête, nous nous sommes appuyés sur celle réalisée par Anita Beldiman Moore⁷⁶ et Elise Chapoy (bibliothèque de Sciences Po Paris) pour leur focus groups sur les usages du site Internet de la bibliothèque. Les items que nous avons retenus sont les plus utilisés dans les enquêtes de ce type que nous avons pu consulter⁷⁷.

Cette grille témoigne de la volonté de laisser parler les personnes invitées, sans induire de réponse ou d'hypothèse portée par les professionnels des bibliothèques. Quoique semi directif, dans la mesure où les participants étaient invités à s'exprimer autour de questions préalablement définies et consignées dans une grille, les entretiens se sont déroulés de manière relativement libre, sans qu'il ait été besoin pour l'animatrice du groupe de beaucoup intervenir pour recadrer les propos des personnes.

Grille d'entretien

Préparation de la salle :

- s'assurer que la salle est bien indiquée si elle se situe dans un bâtiment avec des couloirs, plusieurs pièces... et si elle n'est pas visible immédiatement.
- Installer des sièges en nombre suffisant
- Installer l'enregistreur et faire un essai
- Prévoir boissons, viennoiseries, etc.

Présentation du déroulement de l'entretien de groupe avec les personnes sur place

1. Présentation de la personne enquêtrice

2. Présentation du contexte : étude sur la satisfaction des usagers de la bibliothèque dans le cadre d'une formation aux métiers du livre. Intérêt pour le public non réinscrit, d'où organisation de ce groupe.

3. Présentation du déroulement de l'entretien :

- Une conversation libre autour de thématiques concernant le fonctionnement et les services de la bibliothèque
- Demande autorisation du groupe pour enregistrer, sachant que l'utilisation des propos sera anonyme
- Rencontre qui durera 1h30 maximum

4. Présentation des « règles du jeu » :

- être sincère : vous ne vexerez personne en étant sincère, on a besoin de savoir les choses pour les améliorer.
- il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, l'intérêt étant de confronter les points de vue. Il n'y a pas de vérité absolue.
- respecter la parole des uns et des autres : ne pas se couper la parole, et si possible, un seul intervenant à la fois.
- parler fort et distinctement pour le micro
- boissons à volonté tout au long de l'entretien

⁷⁶ Cette grille a été présentée lors d'une intervention de Mme Beldiman Moore à l'Enssib, et est disponible sur : <http://servmoodle.enssib.fr/mod/resource/view.php?id=3240>

⁷⁷ Ils reprennent notamment ceux de Claude Poissenot. Voir Poissenot, Claude, *Les ex-inscrits, deux enquêtes en Lorraine*, intervention donnée à l'occasion des journées de l'ABF, 2006

- éteindre les téléphones portables (interférences avec l'enregistreur)

Entretien

Pour l'enquêtrice : RESTER NEUTRE et ne pas intervenir dans les réponses

1. Présentation des participants :

- prénom, âge, lieu d'habitation, situation professionnelle, centres d'intérêt dans les domaines culturels, etc.

2. Lancement de la discussion :

Ca représente quoi pour vous la bibliothèque aujourd'hui ? Quelle place occupe-t-elle dans votre vie ?

Est-ce que c'est encore utile une bibliothèque aujourd'hui ? A quoi ? A quelles conditions ? (Commencer par une seule question et utiliser les autres si les participants ont du mal à démarrer)

3. Questions pour les DECROCHEURS :

Vous n'êtes plus inscrits à la bibliothèque. Est ce que vous pouvez nous dire quand, à quelle occasion vous avez cessé d'y venir ?

Quelles sont les raisons que vous pourriez donner pour expliquer que vous n'êtes plus inscrits à la Bfm ?

(les faire parler en reprenant les fins de phrases ou les propositions principales : « compliqué d'y venir ? », « qu'entendez-vous par « un accueil austère » ? », « pourriez vous préciser ce que vous voulez dire? »...)

Est ce que vous y venez toujours, sans être inscrit ? Est ce que vous empruntez toujours ? Est ce que vous êtes inscrits ailleurs ?

Qu'est-ce qui pourrait vous faire retourner à la bibliothèque ? Qu'est-ce que la bibliothèque pourrait faire pour que vous vous inscririez de nouveau ?

Vers quoi devraient évoluer les services de la bibliothèque, selon vous ?

4. Questions pour les PRIMO ARRIVANTS : Vous êtes inscrits depuis peu de temps à la bibliothèque. Est-ce que vous pouvez nous dire quand, à quelle occasion vous avez décidé d'y venir ?

Qu'attendez-vous d'une bibliothèque ? Que venez-vous trouver à la bibliothèque ?

Qu'appréciez-vous particulièrement à la Bfm ?

Qu'est-ce qui, selon vous, pourrait être un frein à votre fréquentation de la Bfm ?

(les faire parler en reprenant les fins de phrases ou les propositions principales : « compliqué d'y venir ? », « qu'entendez-vous par 'un accueil plus personnalisé' ? », « pourriez-vous préciser ce que vous voulez dire? »...)

Vers quoi devraient évoluer les services de la bibliothèque, selon vous ?

Idées-mots clés qu'on peut glisser dans la conversation, pour tester la validité de certaines hypothèses pré senties: « effet parking », accueil des personnels, relance par mail à la date d'échéance de l'inscription, procédure d'inscription, bibliothèque numérique, horaires d'ouverture...

5. Demander si les gens ont des choses à ajouter, des précisions particulières à apporter.

6. Respecter la durée d'entretien annoncée : au bout d'une heure et demi, remercier les participants et leur expliquer que les résultats de l'enquête leur seront accessibles, si ça les intéresse.

7. Expliquer la procédure de remise des cadeaux. Si les responsables de la bibliothèque sont présents à ce moment-là, les laisser parler.

b. Présentation des entretiens de groupes

Les entretiens ont été enregistrés avec l'accord des personnes dont l'identité a été tronquée pour garantir l'anonymat. Nous avons choisi de ne pas retranscrire de manière intégrale l'ensemble des échanges, qui se sont déroulés de manière spontanée et presque à bâtons rompus, ce qui rend la retranscription complexe et peu lisible. Nous avons donc décidé de reprendre dans le texte les éléments les plus saillants.

En préalable, il convient également de préciser que les personnes qui ont répondu à l'invitation sont de « gentils » décrocheurs : aucun d'eux n'a été victime d'un incident qui l'aurait rendu agressif à l'endroit de la bibliothèque, ou l'aurait définitivement fâché avec l'institution. Tous ont témoigné d'un réel intérêt pour le travail que nous menons. De nombreuses questions ont été posées sur le fonctionnement de la bibliothèque : est-ce qu'on n'a pas le droit de venir aux expositions quand on n'est pas à jour de son adhésion ? Comment fait-on quand les DVD rendus sont abîmés ? Comment sont calculés les tarifs pour les abonnements ? Etc.

Les personnes interrogées ont par ailleurs manifesté un souci du bien public, en s'interrogeant sur la meilleure utilisation possible de l'argent public : comment « éviter les frais », des questions sur la gratuité et sur les moyens de la maintenir.

Enfin, il faut signaler quelques « erreurs de casting » sur les personnes recrutées : certains avaient renouvelé leur adhésion entre le moment où le questionnaire a été lancé et les rencontres. D'autres, à cause d'erreurs dans le SIGB, ont été contactés alors qu'ils ne correspondaient pas exactement au profil recherché (une personne dont la carte était encore valide, une personne inscrite depuis plusieurs années recrutée en tant que nouvel inscrit).

Le contenu des focus groups est présenté ci-après, à la suite d'une présentation succincte des personnes qui ont accepté de participer, et autour des questions qui ont été abordées au sein des groupes.

2.3.2. Décrocheurs et nouveaux inscrits, portraits d'usagers

a. Les décrocheurs

À Limoges, les 6 personnes recrutées ont participé à un entretien qui a duré une heure et 17 minutes. Aucune personne de la Bfm n'était présente lors de cette rencontre. Le directeur est uniquement venu saluer les participants à la fin de l'entretien, et préciser les modalités de réception des cadeaux offerts par la ville de Limoges.

Le cadre proposé était en dehors de la bibliothèque pour favoriser la convivialité et éviter de porter une trop forte injonction de retour à la bibliothèque.

Les conditions de déroulement de l'entretien n'ont pas été tout-à-fait optimales⁷⁸, mais cela n'a pas découragé les participants, juste un peu compliqué l'écoute.

Catherine a 52 ans et 5 enfants. Elle explique que c'est grâce à eux qu'elle a franchit le seuil de la bibliothèque, pour les y accompagner. Elle habite à B., un village au sud de Limoges. Elle se décrit comme une « *grignoteuse* » qui aime la lecture, la musique, le jazz, la danse, la randonnée... Un de ses enfants a trouvé à la Bfm des documents très spécifiques sur le thème d'une recherche universitaire pointue, et Catherine se dit alors impressionnée par la qualité et la diversité des collections de la Bfm.

Josette est pour sa part bientôt en retraite. Elle travaille pour encore quelques mois à la SNCF, après avoir surtout exercé en agence de voyage. Ses centres d'intérêt l'orientent plutôt vers les collections d'histoire et d'histoire de l'art, la littérature et la musique, mais elle se dit curieuse de tout : « *je me rends compte que je ne connais pas le nom des arbres ou des oiseaux* », dit-elle et d'expliquer qu'elle attend d'avoir un peu plus de temps à la retraite pour « *recommencer, reprendre depuis le début les choses qu'on a apprises et qui à l'époque ne nous intéressaient pas* ». Elle envisage de s'inscrire à l'Université de tous les savoirs et de reprendre des cours de piano dès qu'elle aura un peu plus de temps. Elle est par ailleurs grand-mère de 5 petits enfants et estime qu'il faut qu'elle se tienne au courant de l'actualité pour « *rester à la page* ». La bibliothèque est un outil dont elle pourrait se servir pour cela. Elle explique que les horaires sont un frein pour elle car ils ne correspondent pas suffisamment à ses disponibilités.

Jean habite Limoges et a 64 ans. Il était journaliste et conserve de son ancienne activité professionnelle un intérêt fort pour l'actualité. Il aime lire mais précise : « *en avançant en âge, je retourne vers les classiques que j'ai envie de retrouver* », comme pour retrouver des bases solides de réflexion, ne pas forcément continuer à découvrir de nouveaux auteurs dans une sorte de fuite en avant. Jean est un adepte de la bibliothèque numérique qu'il utilise presque exclusivement : « *Je ne vois pas l'intérêt de venir à la bibliothèque chercher une carte...* » Il vient à la bibliothèque à l'occasion de débats, conférences, expositions et n'emprunte presque plus. Il a été surpris d'apprendre que la date de renouvellement de son adhésion était arrivée à expiration, car les services numériques sont toujours accessibles à distance avec son numéro de carte. Jean est celui qui porte un discours rassurant et réconfortant pour l'ensemble du groupe, en affirmant à plusieurs reprises que la fréquentation de la bibliothèque n'a rien d'obligatoire.

Yves a 66 ans et est très intéressé par tout ce qui est proposé par la bibliothèque. Il en fréquente d'ailleurs plusieurs sites, et a été surpris d'apprendre qu'il comptait parmi les décrocheurs. Il a affirmé être à jour de son adhésion. Il participe par ailleurs à des actions de bénévolat d'aide aux devoirs et estime qu'en ce domaine surtout, la bibliothèque a beaucoup de sens. Il est très satisfait des réponses que la Bfm apporte aux besoins des lecteurs. Il a également des enfants qu'il a accompagnés à la bibliothèque quand ils étaient plus jeunes.

⁷⁸ Lors de l'entretien du 25 octobre, un concert était prévu à 20h30, et les artistes sont venus faire les réglages en partie sur le temps qu'a duré notre entretien.

Anne-Françoise est sage femme, travaille à Limoges et a 51 ans. Elle a des goûts diversifiés tant en lecture, qu'en cinéma ou en musique. Elle explique qu'elle fréquente beaucoup les librairies où elle se repère facilement (ce qui n'est pas toujours le cas à la Bfm). Elle venait à la bibliothèque avec des motivations documentaires précises et puis a arrêté de venir: *« je fréquentais jusqu'à l'année dernière où j'étais en formation et j'avais besoin de documents que je ne trouvais pas ailleurs »*. Elle estime qu'aujourd'hui, elle ne prend plus le temps de venir.

Alizée est étudiante. Elle est arrivée un peu en retard car avait cours le soir de la rencontre. Elle a 21 ans, et fréquente plutôt la bibliothèque universitaire : *« Comme je ne trouve pas ce que je cherche, je vais plutôt à la fac et j'arrive pas à trouver ce que je cherche quand j'ai des recherches précises. Je tape des mots clés en rapport avec mon mémoire, mais je ne trouve rien »*. Elle n'a pas de pratique de loisir à la Bfm et n'emprunte pas de documents pour se divertir.

A Saint-Etienne, les 4 personnes recrutées ont participé à un entretien qui a duré 1 heure et 35 minutes. Cet entretien s'est tenu dans la salle des offices, dans la partie de la bibliothèque Tarentaize d'habitude réservée au travail interne. Hélène Ouali-Séon, directrice adjointe du réseau des bibliothèques de Saint-Étienne, participait à l'entretien.

Bernard est professeur des écoles, en retraite depuis une petite dizaine d'années. Il apprécie le cinéma, le théâtre, la musique classique et pratique de chant choral. Il habite le quartier de La Métare à Saint-Étienne et a fréquenté à ce titre la bibliothèque de Beaulieu et un peu celle de Tarentaize. Il est aujourd'hui inscrit à l'Université Pour Tous (UPT), ce qui lui donne une carte d'accès à toutes les bibliothèques de Saint-Étienne, y compris les bibliothèques universitaires. Il emprunte toutefois peu, car il a une bibliothèque personnelle bien fournie, dans la mesure, explique-t-il, où son épouse travaille comme responsable de la bibliothèque dans un comité d'entreprise. *« C'est ce qui fait que je n'ai plus beaucoup fréquenté »*, dit-il. Il lit peu de romans et s'intéresse davantage aux documents d'histoire, de géographie, aux civilisations anciennes ou encore aux sciences.

Amina a 49 ans et 2 enfants de 17 et 12 ans. Elle est assistante commerciale pour une association qui s'occupe de l'insertion des personnes porteuses de handicaps dans le monde du travail. *« J'aime... ben, lire forcément ! Je ne fréquente pas forcément la bibliothèque car j'achète beaucoup de livres, d'occasion compte tenu des prix et on se prête beaucoup de livres entre frères et sœurs, entre copines. Mais je lis toujours beaucoup »*. Ses centres d'intérêt tournent autour de la littérature, et elle lit tout, découvre actuellement l'opéra et la poésie. Elle dit qu'elle n'habite pas très loin de la bibliothèque Tarentaize, et conclut en disant qu'elle n'a donc pas d'excuse pour ne pas venir... Elle explique également qu'elle a découvert la bibliothèque jeune, dans les anciens locaux. À cette époque, elle devait attendre le bus pour rentrer chez elle, et comme ils n'étaient pas aussi fréquents que maintenant, elle passait des heures à la bibliothèque. Ses enfants la fréquentent, mais ont d'autres lieux dans leurs

établissements scolaires. Elle explique d'ailleurs en partie son décrochage comme ça : « *Les enfants qui grandissent : on s'accompagnait mutuellement à la bibliothèque et maintenant qu'ils sont grands, ils n'ont plus envie que leur mère vienne avec eux... Alors que pour les enfants, c'était presque un devoir de venir à la bibliothèque : pour les laisser fouiller et découvrir* ».

Anne-Laure est directrice d'un centre social, et habite dans le quartier. Ses activités professionnelles lui laissent peu de temps pour ses loisirs, mais elle consacre beaucoup de ce temps à la lecture : « *je lis énormément, 3 à 4 bouquins par semaine* ». Elle lit également tout ce qui lui tombe sous la main et fréquente de ce fait plusieurs bibliothèques car avec ce qu'elle lit, elle n'aurait pas la possibilité d'acheter ses livres. Elle a 3 enfants (« *ça fait 5 cartes, donc beaucoup de bouquins à chaque fois* ») qu'elle a beaucoup emmenés à la bibliothèque, mais quand ils sont devenus grands, elle a arrêté leur abonnement. Elle fréquente aujourd'hui la bibliothèque de Terrenoire car ne trouvait plus son compte à Tarentaize : « *c'est trop gros, y a souvent la queue* ». Ce qui l'intéresse particulièrement à la bibliothèque, ce sont les nouveautés. Elle est ravie des services en ligne qui permettent de réserver les nouveautés. Elle apprécie par ailleurs beaucoup les revues : « *C'est vraiment super ! Et du coup, j'en parle à mes amis, je les utilise pour mon travail* ». Par ailleurs, elle aime aussi aller aux concerts et fréquente plusieurs salles locales.

Olivier a 44 ans et habite le quartier Bellevue de Saint-Étienne. Il est documentaliste de profession et apprécie le cinéma, les romans policiers surtout mais lit également de la poésie et du théâtre. Il le pratique d'ailleurs avec un groupe. Il est enfin impliqué dans la vie associative locale : il donne des lectures en tant que bénévole pour une association d'entraide mutuelle qui propose des ateliers de pratiques artistiques pour tous. Il est également amateur de musique, surtout le jazz et la variété française et à l'exception du rap.

b. Les nouveaux inscrits

À Limoges, malgré les réponses positives qui avaient été faites, une seule personne a participé à l'entretien. Les conditions matérielles étaient les mêmes que pour les décrocheurs. Une erreur s'était par ailleurs produite sur l'identification de cette personne, inscrite depuis plusieurs années à la bibliothèque.

À Saint-Étienne, les nouveaux inscrits ont répondu plus nombreux. Lors de la rencontre, 10 personnes étaient présentes. Les conditions étaient également les mêmes que pour les décrocheurs.

Paul a 62 ans. Il se décrit comme un jeune retraité du Ministère de l'Agriculture, père de famille et heureux grand-père. Il est impliqué dans la vie associative, et est même à l'origine d'une association lui-même. Il lit plutôt pour découvrir et apprendre, des documents sur la géographie, l'histoire, le jardinage, la numismatique. Il fréquente irrégulièrement la bibliothèque depuis de nombreuses

années, et s'interroge sur le renouvellement de sa carte à Limoges, dans la mesure où la bibliothèque de son village (à une dizaine de km) doit prochainement rouvrir ses portes.

Josiane vient de M. dans la Loire. Elle est inscrite à Saint-Étienne depuis peu de temps (2 mois) car son ami habite ici. Elle dit ne pas très bien connaître encore toutes les « astuces » de la bibliothèque, mais qu'elle apprécie ce qu'elle en connaît. Elle fréquente plusieurs sites, dont notamment celui de Tarentaize et de La Cotonne. Elle apprécie particulièrement le fonctionnement en réseau qui permet d'emprunter à plusieurs endroits avec la même carte, de faire venir un ouvrage d'une autre bibliothèque ou de rendre n'importe où. Elle prépare également ses visites en utilisant le site Internet et en gérant à distance son compte.

Albert a 78 ans et habite le quartier. Cet ancien professeur de français en retraite fréquente donc la bibliothèque en voisin, de manière régulière. Il aime y trouver les nouveautés et l'actualité, tout comme il est amateur des animations culturelles qu'on y propose.

Martine a 49 ans et est actuellement Assistant de Vie Scolaire (AVS). Elle habite à mi-chemin entre 2 établissements et les fréquente tous 2.

Julien est aussi AVS à Saint-Étienne, quoiqu'il habite R. Il fréquente de manière régulière la bibliothèque depuis quelques années.

Pierre a 44 ans et habite Saint-Étienne depuis une dizaine d'années. Il est cadre dans un grand groupe industriel local, au service informatique. Il a été inscrit il y a quelques années, mais avait cessé de fréquenter : il était agacé par les amendes qu'il payait régulièrement. Aujourd'hui, avec l'augmentation des prix et le fait qu'il ne relit pas toujours les livres qu'il achète, le manque de place pour les stocker, et la gestion à distance de son compte de lecteur (qui permet de prolonger les prêts et ainsi d'éviter les pénalités de retard), il a décidé de se réinscrire il y a quelques mois.

Jean-Luc est retraité et habite Saint-Étienne.

Brigitte n'est pas stéphanoise. Elle a beaucoup voyagé : normande d'origine, elle a tenu pendant plusieurs années un restaurant à Lyon, avant de s'établir à Saint-Étienne. Retraîtée depuis quelques années, elle habite à proximité de la bibliothèque de Tarentaize et y passe régulièrement. Elle explique que partout où elle est passée, elle a fréquenté les bibliothèques.

Edith a 68 ans, et fréquente la bibliothèque de Beaulieu. Son mari y est très assidu car c'est un grand lecteur, et elle s'est laissé convaincre. Elle trouve agréable d'avoir sa propre carte.

Sarah a 30 ans et, venant de Lille, s'est installée à Saint-Étienne il y a un an. Elle aussi a fréquenté les bibliothèques partout où elle est passée. Elle se dit attachée à ce service public.

Michel est arrivé un peu en retard. Il est mal voyant et s'est dit content de trouver un espace de parole où il pouvait expliquer son ressenti par rapport à la bibliothèque et la manière dont elle prenait en charge les publics empêchés.

2.3.3. Comment se représentent-ils la bibliothèque ?

« *Si ça n'existait pas, il faudrait l'inventer* » dit spontanément Amina, et d'ajouter « *même pour les gens qui n'aiment pas lire !* ». La bibliothèque conserve en effet une image positive pour toutes les personnes interrogées : image d'éclectisme, d'ouverture d'esprit, de découverte et d'enrichissement personnel, elle est aussi un lieu où « *on ne juge pas* » et de formation où on trouve des réponses « *aux questions qu'on se pose par rapport à toutes les choses qu'on n'a pas pu apprendre* ».

Elle est aussi une « *parenthèse* », « *un havre de paix* », « *où on se pose* » pour un moment de détente comme pour un moment plus sérieux, puisqu'elle est aussi un lieu où il est possible de se concentrer pour travailler, pour être dans une ambiance studieuse.

Elle est également un espace du lien : avec d'autres lecteurs, d'autres bibliothèques, d'autres pays, d'autres époques, etc.

Le confort du lieu est essentiel : certains viennent y lire la presse dans les fauteuils (à Limoges), ou même y emmènent leurs enfants quotidiennement en période de canicule, ainsi que nous le confie Catherine en riant de cet usage à ses yeux détourné de la bibliothèque. Les aspects liés au confort sont aussi abordés en négatif : les usagers de certains sites mettent en avant le besoin de moderniser, d'aménager des coins enfants plus spacieux, le changement d'ambiance, etc. Certains vont même jusqu'à dire que « *c'est morbide* »⁷⁹. À Saint-Étienne, le site de Tarentaize suscite des débats : repoussoir pour certains (« *j'ai l'impression d'être dans un hangar* » dit Pierre, quand Brigitte affirme que de l'extérieur, « *on dirait un bunker* »), d'autres apprécient le volume de la pièce centrale qui « *n'écrase pas le lecteur* » pour Albert. Tous s'accordent en revanche pour affirmer que le confort à la bibliothèque, la lumière, les places assises... contribuent à l'envie d'y aller et d'y rester un moment.

La bibliothèque reste un lieu particulièrement attaché à l'institution scolaire : elle fournit des « *repères et de la connaissance* » qui sont très utiles pour les enfants et les jeunes : « *les collèges et les lycées devraient venir à la bibliothèque : culture et enseignement sont étroitement mêlés et il faut exciter la curiosité. Venir chercher* » est une démarche essentielle, pas uniquement par rapport à l'accès à la connaissance, mais dans la construction de la recherche. La bibliothèque est autant un lieu de mémoire qu'un lieu de prospective sur l'avenir », estime Jean.

Plusieurs personnes interrogées disent également que c'est d'abord pour leurs enfants qu'ils ont franchi le seuil de la bibliothèque. Que ce soit dans le cadre d'animation (« *je suis beaucoup venue avec mes enfants écouter les heures du conte* »⁸⁰), dans un cadre moins formel (« *pour découvrir, fouiller dans les rayons et avoir un moment calme* »⁸¹), ou pour travailler, tous estiment ont une image positive de la fréquentation des enfants : « *Y a toujours plein de gamins à l'intérieur et c'est mieux que s'ils étaient dehors* » estime Amina.

⁷⁹Ce commentaire a été collecté dans les réponses libres aux questions du questionnaire de Saint-Étienne. Ces dernières, comme celles collectées à partir des questionnaires aux usagers de Limoges, sont présentées en annexe.

⁸⁰Cette remarque est celle de Catherine (Limoges).

⁸¹Cette remarque est celle d'Amina (Saint-Étienne).

Elle est un lieu d'éducation, ce qui est pour Sarah, l'essentiel de sa mission. Elle attend à ce titre : « *des choses plus pointues que les films de la troupe du Splendid, ça coûte de l'argent et ça passe tous les ans à la TV. Pourquoi ne pas les enlever et mettre à la place des choses plus esthétiques ? C'est aussi le rôle de la médiathèque d'être dans un rôle d'éducation des publics* ».

Elle est également école de la tolérance, un outil contre la violence et pour favoriser l'égalité entre les citoyens. D'abord parce qu'elle permet à tous d'accéder gratuitement ou presque à des collections diversifiées. Les commentaires sont nombreux qui mettent en avant cette conception de l'égalité, que ce soit d'un point de vue personnel ou plus collectif en mettant en avant la mixité du public : « *à la bibliothèque, on voit des gens qu'on ne voit pas partout car c'est accessible par l'aspect financier* » nous dit Anne-Laure ou encore Bernard. Là encore, l'aspect financier est abordé en creux par les usagers de Limoges très attachés, d'après leurs réponses aux questionnaires, à la gratuité⁸². Yves s'exclame : « *La gratuité, c'est une chance, c'est merveilleux ! Et puis c'est pas partout le cas, alors on peut être fier* ».

Elle est une alternative à la « *logique consumériste* » pour Martine : « *Je vais à la bibliothèque, je n'ai pas d'idée préconçue et je repars avec plein de choses : des CD, des films, des bouquins. Ca a un côté magique ! Je n'ai pas besoin de posséder des supports, et du coup, c'est un peu Noël tous les jours. On renie un peu la logique consumériste* ». Et Sarah d'ajouter : « *Une médiathèque n'est pas une Fnac* ».

La bibliothèque comme outil de la citoyenneté est également mise en avant, notamment à travers la diversité des collections. Anne-Laure raconte « *Dans les revues, il y a un abonnement à « Femme Actuelle » et à « Causette », qui est un magazine féministe très engagé. Je trouve ça super, car c'est pas du tout les mêmes publics qui lisent ces revues-là mais chacun y trouve quand même son compte* ». Elle doit donc prendre en compte la diversité sociale du public qui la compose, et s'adapter en conséquence, par exemple pour les personnes malvoyantes dont Michel fait partie.

« *À la bibliothèque, on est obligé de respecter un règlement, et comme ça, on découvre les choses* » explique enfin Amina. La bibliothèque est un lieu d'apprentissage du vivre-ensemble où certaines règles, tacites ou non, sont à respecter : le silence, le respect des autres usagers, des documents qu'on emprunte et qu'on rend⁸³, les délais de retour...

La bibliothèque est un lieu où on déambule, à la recherche de quelque chose de précis ou sans véritable but. Chez les personnes rencontrées, les deux pratiques semblent légitimes et intéressantes : « *Flâner dans les rayons, c'est ce cheminement-là qui est magnifique* », dit Olivier. La sérendipité pourrait donc être un atout de la bibliothèque, comme le disent aussi Edith et Martine, à la suite de

⁸²Voir en annexe.

⁸³ Cet aspect a fait l'objet d'une conversation intéressée avec les usagers de Saint-Étienne : ils voulaient savoir comment la bibliothèque procédait lorsque les usagers rendaient des livres ou des DVD abîmés. S'il existait des moyens pour l'institution de se faire rembourser et comment les usagers pouvaient être pénalisés pour un usage non respectueux des documents.

Julien : « *j'aime bien piocher, fouiller, fouiner. Ca permet de trouver des choses qu'on ne cherchait pas, et qu'on est content de découvrir* ». « *Oui, mais ça dépend du temps qu'on a* », objectent en chœur Martine et Josiane.

Enfin, Jean rappelle qu'après tout « *ce n'est pas une obligation fondamentale* » de venir à la bibliothèque. Les autres membres du groupe de Limoges acquiescent à cette remarque : il leur semble important de souligner qu'on peut choisir de ne pas, de ne plus venir à la bibliothèque, de manière temporaire ou définitive.

2.3.4. Pourquoi venir (ou ne plus venir) à la bibliothèque ?

a. L'accessibilité et l'accès de la bibliothèque

Les questions d'horaires reviennent à plusieurs reprises, et s'expriment de plusieurs manières.

Beaucoup des personnes interrogées regrettent leur manque de temps personnel, mettant leur non-fréquentation de la bibliothèque sur le compte de l'accaparement par le travail ou l'organisation personnelle la plupart du temps : « *Ce sont surtout mes propres horaires qui sont en cause* », « *c'est vraiment par manque de temps* », « *je suis accaparée par mon travail* » dit Anne-Françoise.

Nombreux sont également les usagers qui, à Limoges comme à Saint-Étienne, voudraient étendre les horaires d'ouverture. Josette déplore « *C'est dommage que ce grand bâtiment ne soit pas plus souvent ouvert* » et propose d'elle même l'ouverture le dimanche : « *On va bien au musée, ou au cinéma, ou au centre commercial pour acheter des chaussures, alors pourquoi pas la bibliothèque ? Jusqu'à présent, c'est le seul jour où je suis disponible pour faire des choses. C'est plus facile de se garer dans le coin le dimanche, et je pourrai venir avec mes petits enfants passer l'après midi avec eux. Un goûter du dimanche pour les enfants, ce serait bien. On pourrait essayer en test ?* ».

Alizée et Julien abondent dans son sens et demande si une ouverture plus tardive le soir ne pourrait être envisagée, avec une nocturne par semaine pour les étudiants dont la BU ferme.

À Saint-Étienne, les usagers souhaitent une réflexion sur les horaires : « *C'est franchement pas simple quand on travaille. Je pose des demi-heures pour aller à la bibliothèque. Il faudrait réfléchir à une ouverture sur le temps de midi, ou un peu plus tard, un soir par semaine* » dit Anne-Laure. Pierre abonde dans son sens, et estime qu'une large ouverture sur la pause méridienne serait bienvenue.

L'accès à la bibliothèque est aussi pointée du doigt, non pas tant en termes de transports en commun qu'en termes de stationnement. C'est le plus souvent la question du parking qui est évoquée : aux abords de la Bfm centre-ville comme du site de Tarentaise, des parkings existent mais ils sont payants et les usagers de la bibliothèque ne trouvent pas toujours de la place. L'agacement sur cette question est perceptible chez certains, et les raisons invoquées vont jusqu'à la remise en cause de la gratuité ou de l'égalité : « *C'est dommage parce que la bibliothèque est gratuite, mais il faut payer le parking. Alors finalement, ce n'est plus gratuit* ». Les

transports en communs ou le vélo peuvent être des alternatives à ce problème de parking, mais Anne-Laure explique que quand elle venait avec ses enfants, elle avait de nombreux livres et que « *ça finissait par faire lourd* », justifiant ainsi la nécessité d'un stationnement aisé à proximité de la bibliothèque.

b. « J'ai pas tilté » : tisser un lien entre la bibliothèque et les usagers

« *J'ai renouvelé depuis que j'ai reçu votre mail* » dit Catherine. Certains ignoraient, notamment à Limoges, que les adhésions devaient être renouvelées. L'envoi des questionnaires a joué le rôle de piqûre de rappel, et les participants aux entretiens en sont reconnaissants.

D'autres, comme Josette, disent bien l'usure : « *On ne vient plus parce qu'il n'y a plus le lien. Je suis venue à l'ouverture de la BFM parce qu'il y avait la découverte, par curiosité et puis on retourne à nos habitudes. Si je voyais le camion de la bibliothèque passer en bas de chez moi, ça m'y ferait peut être penser...* ». La part de ce phénomène, à en croire les résultats aux questionnaires et les remarques des personnes rencontrées, n'est pas négligeable.

Jean, quant à lui, répète « *quel intérêt à venir chercher une carte ? Je ne viens pas souvent à la bibliothèque, mais je participe aux débats et aux animations, même si ce n'est plus la vocation première de la bibliothèque... En fait, je suis clandestin sans le savoir : je n'ai pas besoin de ma carte quand je viens à une expo. La carte ne sert qu'à emprunter, et comme je n'ai jamais pris un livre, je pense que c'est pour ça que je suis décrocheur...* ».

Le statut d'emprunteur, qui justifie l'utilisation d'une carte et donc son renouvellement, ne serait plus aussi dominant. En effet, plusieurs personnes nous ont dit continuer à fréquenter la bibliothèque sans emprunter (et sans avoir renouvelé leur adhésion), soit pour des animations ou pour consulter sur place, dans un espace calme et agréable, la presse ou d'autres documents. D'autres enfin ont confirmé la tendance à emprunter sur la carte d'un tiers, comme Amina avec celles de ses enfants ou Anne-Françoise avec celle d'une amie.

c. « L'effet bibliothèque » ou les contraintes liées aux modalités de fonctionnement de la bibliothèque

« *Je n'aime que les gros bouquins, et parfois on commence, parfois on fait des pauses. Je n'ai pas envie de m'obliger* » confie Amina, tandis qu'Anne-Laure fulmine « *Je ne veux pas attendre plus longtemps les livres que j'ai réservés. J'ai appris qu'il y a un délai de 7 jours avant que les pénalités ne s'appliquent (j'ai beaucoup posé de questions aux bibliothécaires), donc c'est en fait un prêt de 4 semaines, et les gens qui ont compris que l'amende ne tombe qu'au bout de 4 semaines ne rendent pas toujours avant. Il suffit qu'il y ait des vacances, et on décale encore, et moi j'attends !* ».

Il paraît difficile de concilier ces points de vue de lecteurs ! Sauf à adapter ses pratiques une attitude individuelle, comme Anne-Françoise : « *J'achète, comme ça je le lis quand je veux* » ou Olivier « *J'aime l'idée que je peux prendre mon*

temps, stopper ma lecture et la reprendre plus tard alors qu'à la bibli', il y a des contraintes ».

On peut remarquer que l'abandon de la bibliothèque ne signifie donc pas l'abandon de la fréquentation des livres : certains nous ont dit qu'ils achetaient leurs ouvrages, neufs ou d'occasion, d'autres qu'ils participaient à des systèmes de prêt informels familiaux ou amicaux, ou encore que certains ouvrages étaient désormais disponibles sous forme numérique. Les formats numériques téléchargeables gratuitement sur Internet ne sont pas nettement en concurrence avec la fréquentation d'une bibliothèque, au moins auprès des personnes rencontrées. La question générationnelle peut être une piste d'explication, quoiqu'Edith et Michel soulignent à plusieurs reprises leur intérêt pour des supports de lecture qui permettraient de grossir à l'envie les caractères.

Toutefois, il est à noter que plusieurs usagers dans les questionnaires qu'ils ont retournés aux bibliothèques ont souligné leur satisfaction des services et des contenus proposés en ligne (notamment la réservation, l'accès au catalogue élargi des partenaires, la « Caverne d'Ali Baba » à Saint-Étienne ou encore la musique en ligne à Limoges par exemple). On pourrait donc en déduire que l'élaboration d'une offre, d'un contenu « made in bibliothèque » est pertinente et apporte une plus-value à l'action de l'équipement. Cette remarque s'applique tant aux contenus numériques proposés sur le site de la bibliothèque, que pour les propositions des équipes : toutes les personnes qui ont participé à un entretien ont exprimé leur satisfaction à propos des mises en avant élaborées par les bibliothécaires, autour d'un thème, d'un auteur, d'une période... et en redemandent : « *Les DVD sélectionnés par les bibliothécaires, c'est vraiment intéressant : on peut découvrir des choses qu'on n'a pas tellement l'occasion de découvrir soi-même, par exemple les cinéastes japonais. Ce serait bien de faire des catalogues papier pour les sélections, comme pour les nouveautés, qui reprendraient les jaquettes et ce serait plus convivial pour chercher que sur Internet* », propose Pierre.

Les avantages de la librairie face à la bibliothèque ne se limitent pas pour autant à la question de la durée de prêt : « *Quand je viens à la bibliothèque, où je vais chercher quoi ? C'est sans doute une question d'habitude, et il y a des gens qui aiment traîner et chercher par tâtonnement...* » dit Josette. Anne-Françoise, quant à elle, va plus loin : « *Je suis un peu perdue, parce que je n'ai pas l'habitude, il me faudrait une présentation, un guide pour se sentir plus en confiance. Là comme je ne connais pas bien la bibliothèque, j'ai l'impression que je vais arriver, et bon après je vais où ? Qu'est-ce qui va m'intéresser ? Où sont les livres qui vont me plaire ?* ». Ces remarques sont corroborées par des observations d'usagers interrogeant la signalétique dans son ensemble, et soulèvent une autre question liée au fonctionnement de la bibliothèque (outre les aspects techniques de la signalétique), celle de la communication et de l'accueil.

Mais aussi les questions liées aux partis pris de la bibliothèque. Josiane et Edith interrogent : « *pourquoi est-ce que vous classez vos DVD par réalisateur et pas par titre ? Je ne m'y retrouve pas !* ». Sarah, au contraire, estime que ce classement des DVD par réalisateur c'est important, « *parce que ça me permet de savoir que tel réalisateur a réalisé tel autre film, et en cherchant on tombe sur des films qu'on aurait peut être pas emprunté autrement, on découvre l'univers d'un réalisateur et c'est une belle découverte* ». Josiane et Edith ne sont pas convaincues, et concluent à la nécessité pour elles de passer par le catalogue si elles cherchent un film dont elles ne connaissent que le titre. Là encore, le positionnement de la bibliothèque est légitime, qu'il soit du côté du classement par

réalisateur ou pas, mais il convient de l'expliquer aux usagers afin qu'ils puissent s'y retrouver eux aussi, quitte, comme Josiane ou Edith à avoir recours au catalogue pour chercher un titre, ou à faire confiance au hasard.

Les procédures sont aussi en cause, et certains usagers s'agacent dans les questionnaires ou les entretiens à propos des attestations de résidence : « *quand c'est une nouvelle inscription, d'accord, mais quand c'est un renouvellement, c'est obligé ?* » demande Catherine. Les justificatifs de statut pour bénéficier de tarifs préférentiels sont questionnés, mais rapidement admis⁸⁴.

Les modalités de prêt sont évoquées par Pierre, Josiane et Sarah : « *C'est compliqué d'emprunter 15 documents (c'est beaucoup par personne) et c'est compliqué car on ne peut prendre 8 livres, 3 CD, 3 DVD (et encore ça dépend si on emprunte dans le réseau ou juste à la bibliothèque centrale...) : c'est dur de s'y retrouver ! Pourquoi ne pas simplifier, quitte à baisser le nombre de documents empruntables par personne ?* » demande Pierre. Sarah partage ce point de vue, et dit que même si « *c'est affiché partout et on peut redemander, mais ce n'est pas pratique !* ».

d. « On peut toujours demander à un bibliothécaire » : l'accueil à la bibliothèque

En venant à la bibliothèque, les usagers attendent un conseil de lecture, un accompagnement dans leur recherche. Cette aide est en deux temps : « *oui, il y a des bornes de catalogue, mais encore faut-il savoir quoi chercher, et savoir se servir de l'outil* », dit Catherine, quand d'autres usagers déclarent qu'il est toujours possible d'interroger les bibliothécaires.

Le personnel des bibliothèques est globalement perçu comme aimable et compétent, relativement disponible. Les participants aux entretiens de Limoges et Saint-Étienne ont tous eu à cœur de souligner qu'ils étaient contents des équipes, qu'ils n'avaient jamais eu de difficulté avec le personnel. Même si Anne-Laure et Bernard reconnaissent que « *les réponses sont inégales, ça dépend vraiment des personnes (...). Il y a des gens vers qui je ne vais pas, parce que j'ai l'impression que je les dérange* ».

Olivier intervient également : « *On ne sait pas toujours ce qu'est un bibliothécaire, ou ce que sont censées faire toutes les personnes qui travaillent à la biblio'... C'est vrai que si une personne n'est là que pour scanner ou pour ranger, je comprends que je peux la déranger en lui posant des questions* ». Cette question est d'autant plus pressante que la structure est grande : les usagers souhaitent pouvoir identifier facilement les personnes disponibles et mobilisables sur leurs questions, et que ces personnes soient « *vraiment disponibles* ». Sarah sourit en évoquant le nombre de fois où elle a interpellé une personne pensant qu'elle était bibliothécaire, alors qu'il s'agissait d'un usager comme elle. Pierre aussi, estime que les bibliothécaires devraient être plus identifiables, même s'il admet volontiers qu'« *il y a toujours une personne au bureau du milieu, mais j'ai l'impression que je la dérange quand je vais la voir, alors j'essaye d'éviter* ».

⁸⁴ En les interrogeant plus particulièrement, à Saint-Étienne, 2 personnes sur 4 décrocheurs bénéficient de la gratuité (retraité et non imposable), et une personne utilise pour ses rares emprunts la carte de ses enfants (gratuite).

Amina, quand on l'interroge sur l'accueil de la bibliothèque, se fait pensive : *« Il n'y a pas d'accueil du tout... mais en même temps, je me demande si c'est ce que j'attends de la bibliothèque. Quand j'ai besoin d'informations, je les demande et on me les donne. Je me demande si j'attends qu'on m'accueille particulièrement... Soit j'ai un titre et pas envie de chercher, et je demande ; soit je ne sais pas ce que je cherche, et je fouille dans les rayons... Je n'attends rien »*.

Anne-Laure ne partage pas du tout ce point de vue : *« Pour moi, l'accueil est primordial, si je suis mal reçue, je n'ai pas envie de revenir. J'ai pu comparer le fonctionnement de Tarentaise qu'est gros, où souvent il y a la queue... Et j'ai pu faire la différence avec Beaulieu et Terrenoire qui sont des petites structures. Même entre lecteurs, on arrive à discuter et c'est important car pour moi le livre doit se partager, ça se discute, ça vit. Si c'est anonyme et que j'ai juste à faire taper quelqu'un sur un ordi', ça m'intéresse moyennement. La bibliothèque, je la vis vraiment comme un lieu d'échange, je suis demandeuse de plus d'échange. Je vois des gens arriver avec un bouquin et je leur demande « alors ? C'était comment ? » J'ai vraiment envie d'échanger, aller au delà de la lecture individuelle. Pour moi, la bibliothèque c'est un lieu où il peut se passer des choses, des jeunes qui font leur devoir et quelqu'un qui vient s'asseoir à côté d'eux pour les aider... Je suis sûre qu'il y a des gens qui auraient du temps à donner pour aider une petite CM2 sur un devoir de français où elle a du mal..., c'est sûr qu'il peut se passer du temps autour du lien social, qui mélange les âges... Mais peut-être que ça dépasse le rôle des bibliothèques ? »*.

Jean serait de cet avis : *« Je n'attends pas de la bibliothèque qu'elle me fasse rencontrer des gens. Si ça se fait tant mieux, mais ce n'est pas ce que j'en attends. Je peux trouver ailleurs des occasions de rencontre »*.

Jean-Luc et Pierre font la moue devant la proposition de Brigitte d'organiser des temps de rencontres entre lecteurs pour parler d'un livre ou d'une musique qu'on aime : *« je ne suis pas client de ce genre de propositions. Je ne me soucie pas vraiment de l'avis de parfaits inconnus. Avec des gens que je connais, ce n'est pas pareil, mais comment savoir si parce que telle personne a dit qu'elle avait aimé tel truc, je vais aimer aussi ? »*

Si l'accueil est reconnu comme un élément indispensable, le rôle social de la bibliothèque n'est pas admis par tous : lieu où chacun se replie dans sa bulle, avec le risque d'isoler les utilisateurs, ou au contraire, lieu de partage et d'échange, la bibliothèque est au croisement de ces pratiques qui peuvent paraître contradictoires.

e. Les collections de la bibliothèque : disponibilité et actualité

Selon les personnes interrogées, les collections de la bibliothèque doivent répondre à plusieurs critères, qui recourent ceux mis en avant dans l'enquête par questionnaire.

Diversité et alternative à l'offre commerciale, sans pour autant être *« difficile d'accès »* ou réservée *« à l'élite »*. Yves s'explique : *« pourquoi pas, même, des romans à l'eau de rose si ça intéresse quelqu'un, parce qu'après tout, l'essentiel c'est de lire et s'ils sont bien là dedans... »*. Comme Anne-Laure qui donnait l'exemple de la diversité des revues, il semble important de laisser la possibilité de

choix, et de faire cohabiter des collections exigeantes et des collections de détente, dont la qualité peut être plus relâchée.

Christian souhaite également trouver à la bibliothèque des ouvrages qu'il ne trouve pas dans le commerce. Ses centres d'intérêts le portent vers les ouvrages scientifiques et ces derniers rencontrent peu de succès en librairie. Il attend donc de la bibliothèque une offre dans ce domaine, pour des amateurs éclairés non spécialistes. En ce sens, Jean-Luc est d'accord avec lui. Il trouve en effet *« dommage qu'il y ait un trop gros reflet de la mode : je suis à la recherche d'autres univers que ceux que je connais et ce n'est pas toujours facile, surtout dans les domaines un peu techniques. La bibliothèque est pour moi un moyen d'élargir son champ de conscience sans trop se planter »*, parce que le personnel a déjà sélectionné des documents de qualité.

Actualité et nouveautés : prix littéraires ou rentrée littéraire, les usagers sont friands de nouveautés et attendent de la bibliothèque qu'elle les acquiert et les mette rapidement à disposition. Les dispositifs mis en place par la bibliothèque, notamment les réservations via le compte lecteur sont pertinentes et donnent satisfaction, quand ils sont connus et/ou maîtrisés par les usagers. Christian ne connaissait pas ce dispositif : *« Le grief que je faisais à la bibliothèque était qu'on n'avait jamais les nouveautés, mais je vois que ce n'est pas vrai. J'ignorais juste l'existence de cet outil »*. Anne-Laure est enthousiaste mais concède qu'il faut d'abord prendre du temps pour découvrir les possibilités offertes par le logiciel et que, *« une fois qu'on a compris, c'est super ! »*.

Amina reste sceptique : *« Les nouveautés ou alors je tombais pas dessus, ou alors c'était réservé, ou alors je ne savais pas me servir de l'informatique comme il fallait. Mais je ne les avais jamais ! »*.

f. L'information et la médiation en direction des usagers

Avant de développer les actions et les propositions culturelles nouvelles, les usagers attendent une meilleure information sur les collections actuelles et l'existant en termes de services sur place et à distance. Ainsi, quand Yves et Anne-Françoise se mettent à égrener les différents supports disponibles au prêt à Limoges, Catherine s'exclame *« Ah oui ? Des partitions ? Empruntables ? Il faut que je dise ça à mes enfants ! »*

Lors des entretiens de groupe, à plusieurs reprises, lorsque l'un des participants parlait d'un service, d'un domaine de la collection, de supports spécifiques, il est arrivé fréquemment que les autres lui demandent des précisions : *« Ah bon, on peut rendre dans n'importe quelle bibliothèque de la ville ? Pas obligé de revenir là où on a emprunté ? Je savais pas ! »*.

Plusieurs ont regretté de ne pas avoir d'informations sur la programmation culturelle, s'étonnant de ne pas la retrouver tantôt dans la presse locale, tantôt sur leur boîte mail, et fait quelques propositions.

Les usagers sont également en attente de prescription : ils attendent des conseils des bibliothécaires, que ces derniers affichent leurs coups de cœur et ceux des lecteurs, un peu sur le principe de la caverne d'Ali Baba sur le site du réseau

des bibliothèques de Saint-Étienne. Sarah affirme : *« j'apprécie la diversité des propositions culturelles, tant dans les collections que pour les animations ou les rencontres. J'aime bien les médiathèques qui s'impliquent, qui s'engagent et qui proposent des choses, en mettant en avant des documents en particulier, tel ouvrage du moment... j'aime bien avoir le point de vue des bibliothécaires »*.

Suite à ces premiers éléments d'analyse, on peut remarquer que si les usagers interrogés se retrouvent autour de revendications communes, on distingue les usagers de Limoges et de ceux de Saint-Étienne. Ces derniers semblent très attachés à une conception relativement traditionnelle de la bibliothèque, lieu du livre pas toujours en pointe en termes de services innovants ou nouveaux : à Saint-Étienne, on ne conçoit pas l'ouverture de l'établissement le dimanche, quand on la suggère spontanément à Limoges ; on n'évoque peu les contenus numériques ou les supports récents sauf à estimer qu'ils n'ont pas leur place en bibliothèque. Cette représentation de la bibliothèque, que nous qualifions de traditionnelle s'explique peut-être par le lieu même. Image de la modernité à Limoges, il induit peut-être des attentes différentes chez les publics. Cette hypothèse reste cependant à vérifier.

PARTIE 3 - CHANGER LA BIBLIOTHEQUE : PROPOSITIONS D'USAGERS ET MARGES DE MANŒUVRE DE LA BIBLIOTHEQUE

Les entretiens de groupe ont permis de mieux cerner les raisons du décrochage, les motivations des personnes qui s'inscrivent pour la première fois, et les attentes des uns et des autres vis-à-vis de la bibliothèque.

Les usagers rencontrés se sont également exprimés sur ce qu'il faudrait changer, selon eux, pour rendre la bibliothèque encore plus attrayante. Il nous a semblé que certaines propositions pouvaient être à l'origine d'actions rénovatrices et originales, ou en tout cas, le point de départ de réflexions plus globales sur l'avenir de la bibliothèque et de ses services, au regard de ce qu'en attendent ses usagers.

Il est bien entendu que ces propositions, pour devenir des pistes d'actions sérieuses, doivent être confrontées aux professionnels des équipements qui connaissent bien le terrain et qui pourront les adapter de la manière la plus juste.

3.1. ACCEDER A LA BIBLIOTHEQUE

3.1.1. Les concurrences de la bibliothèque, modèles pour les revendications et les attentes des usagers ?

La bibliothèque n'est plus l'unique fournisseur, l'unique accès à la culture, au loisir ou à la formation. La généralisation de l'accès à Internet, au téléchargement de musique, de films ou de livres numériques, l'achat de supports neufs ou d'occasion sur des sites de librairie sont autant de pratiques désormais répandues, et qui peuvent concurrencer la bibliothèque, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ces pratiques induisent également des comportements et des habitudes chez les individus, habitués par exemple à la recherche d'information via Google, et qui par conséquent attendent des outils de la bibliothèque une fluidité et une intuitivité identiques. Dans ce contexte de concurrence, les usagers comparent et attendent de la bibliothèque qu'elle leur propose des services calqués sur la rapidité, la facilité d'utilisation, l'intuitivité des outils qu'ils ont pris l'habitude de manier.

Dominique Lahary, dans un article du BBF, invite les professionnels à « *sortir du splendide isolement mental qui, positionnant la bibliothèque en dehors du monde des échanges marchands, la fait reine d'un monopole(...)* »⁸⁵, et à penser les différents niveaux sur lesquels la bibliothèque est concurrencée. Revenons avec lui un moment sur ces éléments d'analyse, qui permettent de mieux cerner le contexte des attentes des usagers de la bibliothèque.

Précisons tout de suite que, bien entendu, la bibliothèque, fondée autour d'enjeux forts d'éducation populaire, de culture ou encore de lien social, n'a pas à céder aux caprices du « tout, tout de suite » des usagers, dans un schéma calqué sur l'économie de marché qui ferait d'elle « *une épicerie sociale et culturelle* »⁸⁶. Il

⁸⁵ Lahary, Dominique, « Penser la bibliothèque en concurrence », *BBF*, 2012, n° 4, p. 6-10 □

⁸⁶ Lahary, Dominique, « Penser la bibliothèque en concurrence », *BBF*, 2012, n° 4, p. 6-10

reste que la bibliothèque n'est plus aujourd'hui en situation monopolistique (mais l'a-t-elle jamais été ?) pour proposer aux citoyens un accès à l'information et à la culture, comme le soulignait François Marin, lors d'un entretien à la BM de Saint-Étienne, et que la connaissance de son public et de ses attentes est un atout pour faire évoluer la bibliothèque

Les principaux éléments de concurrence auxquels la bibliothèque doit faire face sont recensés par Dominique Lahary : le coût, l'exhaustivité, la qualité, la rapidité, la commodité et la réutilisation.

La question du coût est l'élément sur lequel les personnes rencontrées sont le plus revenues (avec un positionnement de l'utilisateur en tant qu'acteur rationnel, et des questions induites comme « est-ce que je vais en avoir pour mon argent ? ») s'étonnant de la non gratuité du service à Saint-Étienne et demandant des explications sur les tarifs et les dérogations, les sommes en jeu, etc. Ainsi Sarah interroge : « *partout où j'ai vécu l'inscription est gratuite pour les gens qui vivent dans la ville, puisqu'ils payent des impôts et que c'est un équipement municipal...je voudrais savoir pourquoi il faut payer ici* ». Mais la question du coût n'est pas épuisée par la gratuité de l'accès à la bibliothèque, qui d'ailleurs se pratique à Limoges. D'abord parce qu'il convient de prendre en compte le coût induit par le transport (et le parking aux yeux des usagers interrogés!) ; et également parce qu'il existe des réseaux sociaux où les personnes se prêtent ou se donnent des ouvrages, concurrençant la bibliothèque sur la question même de la gratuité. La bibliothèque de Saint-Étienne participe indirectement à ces réseaux et à ces pratiques proches du bookcrossing⁸⁷, en mettant à disposition des usagers une étagère sur laquelle ils peuvent prendre un livre ou en déposer un pour qu'il soit pris par un autre lecteur.

La question du coût peut enfin être entendue au sens large, c'est-à-dire les efforts nécessaires à consentir pour trouver ce qu'on cherche à la bibliothèque :

- l'exhaustivité : « *où trouver ce qu'on cherche, où chercher ce qu'on va être satisfait de trouver(...)* ? »⁸⁸
- La qualité : les choix proposés par les bibliothécaires correspondent-ils aux attentes des usagers, en fonction de leurs envies, leur parcours, etc. ?
- La rapidité : combien de temps pour se rendre à la bibliothèque ? Combien de temps pour trouver dans les collections ce qu'on cherche ?
- La commodité : combien de temps pour me retrouver dans l'organisation de la bibliothèque, dans la signalétique, l'agencement des étagères ? Quels efforts sont nécessaires pour m'adapter à cette organisation ? L'organisation tient-elle compte des rythmes et des pratiques des usagers ?
- La réutilisation : m'est-il possible de copier les supports que je trouve à la bibliothèque pour un usage privé ultérieur ? Cette pratique a été très répandue dans les années 1980, avec l'avènement du baladeur et les bibliothèques musicales y ont joué un rôle intéressant. Aujourd'hui, la bibliothèque tient-elle encore ce rôle ou est-il entièrement dévolu à Internet ?

⁸⁷ Wikipédia propose la définition suivante : « le Bookcrossing est un phénomène mondial dont le concept est de faire circuler des livres en les « libérant » dans la nature pour qu'ils puissent être retrouvés et lus par d'autres personnes, qui les relâcheront à leur tour ». <http://fr.wikipedia.org/wiki/Bookcrossing>

⁸⁸ Lahary, Dominique, « Penser la bibliothèque en concurrence », *BBF*, 2012, n° 4, p. 6-10

Dominique Lahary propose de voir dans la bibliothèque une « *aubaine empêtrée* », c'est-à-dire soumise à de fortes contraintes que sont les horaires, les limitations dans le prêt (en nombre de document ou en durée), le nombre d'exemplaires qui transforment parfois la bibliothèque en « *machine à décevoir* »⁸⁹ quand elle devrait participer à l'ouverture et la découverte culturelle. Autant d'éléments sur lesquels les usagers que nous avons rencontrés se sont exprimés.

3.1.2. Ouvrir la bibliothèque : plaider pour une réflexion sur les horaires des bibliothèques publiques

« *Il faudrait ouvrir entre midi et 14h* », « *le lundi* », « *pourquoi pas le dimanche ?* », « *je suis obligée de poser des demi-journées pour venir à la bibliothèque* », « *une fois par semaine, ce serait bien de proposer une nocturne* », autant de remarques d'usagers ou d'ex-usagers qui critiquent l'amplitude horaire de la bibliothèque.

La Bfm Centre ville (la plus ouverte du réseau) est accessible au public 39h par semaine, selon le calendrier suivant :

Bfm Centre Ville	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
Section Adulte *	14h-18h	13h-19h	10h-19h	13h-19h	13h-19h	10h-18h
Section Jeunesse		14h-19h	10h-19h	14h-19h	14h-19h	10h-18h

* C'est uniquement le forum des périodiques qui est accessible.

A la bibliothèque de la Tarentaize, la bibliothèque centrale du réseau de Saint-Étienne, l'amplitude horaire hebdomadaire est de 37,5 h, selon les modalités suivantes :

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
Bibliothèque Tarentaize		10h-18h30	10h-18h30	14h-18h30	10h-18h30	10h-17h30

Afin de se faire une idée plus précise, on peut tenter de procéder à des comparaisons à l'échelle nationale.

La moyenne nationale collectée dans le cadre de l'enquête annuelle du Ministère de la Culture⁹⁰ ne nous paraît pas la plus pertinente pour situer les bibliothèques de Limoges et Saint-Étienne dans le paysage français quant à l'amplitude horaire par semaine. En revanche, les chiffres issus de l'étude menée

⁸⁹ Lahary, Dominique, « Penser la bibliothèque en concurrence », *BBF*, 2012, n° 4, p. 6-10

⁹⁰ L'enquête du Service du Livre et de la Lecture fait en effet état d'une moyenne nationale inférieure à 20h. Cette moyenne est en effet calculée en tenant compte de toutes les bibliothèques qui alimentent la base de données nationales, et à ce titre, de nombreuses « petites » bibliothèques territoriales situées dans des collectivités de moins de 5000 habitants qui ne sont ouvertes que quelques heures par semaine. Pour plus de détails sur cette question, on pourra se reporter avec profit au rapport de l'Inspection Générale réalisé par Georges Perrin sur la question des horaires.

par Georges Perrin⁹¹ précisent que 109 villes ouvrent leur bibliothèque plus de 38h par semaine, dont certaines qui ont choisi d'ouvrir le dimanche.

Le tableau suivant propose une comparaison entre les équipements déjà retenus pour les comparaisons précédentes, soit en fonction de leur statut de BMVR, soit en fonction du bassin de population qu'elles desservent. Ces comparaisons permettent de situer plus finement Limoges et Saint-Étienne. Ces chiffres ont été collectés à partir des sites internet des bibliothèques retenues. Quand il s'agit d'un réseau, l'amplitude horaire la plus large a été prise en compte.

Figure 11: Amplitude horaire d'ouverture par semaine

Bibliothèques enquêtées	Nom de l'équipement	Nb de jours d'ouverture par semaine	Amplitude horaire hebdomadaire
BMVR			
Limoges	Bfm Centre ville	6	39
Châlons en Champagne	Georges Pomidou	5	32
Marseille	Alcazar	5	40
Montpellier*	Emile Zola	6	44
Nice	Louis Nucéra	6	42
Reims	Jean Falala	5,5**	36
Orléans	Médiathèque	5	39
Poitiers	François Mitterand	5	38
Rennes*	Les champs libres	6	40
La Rochelle*	Michel Crépeau	6	31
Toulouse	José Cabanis	6	45
Troyes*	Médiathèque du Grand Troyes	6	52
<i>Moyenne des BMVR</i>			39.8
Autres BM dotées d'un réseau			
BM Saint Etienne	Tarentaise	5	37.5
BM Grenoble	Bibliothèque d'étude	5	41
BM Clermont Ferrand	Jaude	5	27
BM Amiens	Louis Aragon	6	51.5
BM Metz	Médiathèque du Pontiffray	5	35
BM Dijon	La Nef	5	35
BM Perpignan	Médiathèque centrale	5	37
BM Chambéry	Jean-Jacques Rousseau	5	38
<i>Moyenne des BM du panel</i>			37.8
Moyenne générale			39

* : Bibliothèques dépendant de la communauté d'agglomération

** : la BMVR de Reims a choisi d'ouvrir un dimanche par mois, 10 mois par an. Les chiffres présentés dans ce tableau tiennent compte de cette réalité.

⁹¹ Perrin, Georges, *Améliorer l'accueil dans les bibliothèques : Propositions pour une extension des horaires d'ouverture*, rapport à Madame la ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche et à Madame la ministre de la culture et de la communication, rapport - n° 2008-001, Inspection générale des bibliothèques.
Consultable en ligne : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1778> [consulté le 23 novembre 2012].

On constate que les bibliothèques de Limoges et de Saint-Étienne ont une amplitude horaire légèrement en-dessous de la moyenne obtenue, bien qu'en donnant accès à une partie de ses collections le lundi après-midi, la Bfm soit un peu mieux placée que la bibliothèque de Saint-Étienne. Le rapport précédemment cité de Georges Perrin affirme également que certains établissements, dont la Bfm, sont en train d'étudier les possibilités d'élargir les horaires.

En y regardant de près, on constate également que les bibliothèques les plus ouvertes (Troyes et Amiens notamment) sont également celles qui ont choisi de lisser leurs horaires d'ouverture. Ce parti pris, en plus de permettre une large ouverture, a l'immense avantage d'être très lisible pour les usagers qui n'ont qu'un seul horaire à retenir.

La question de l'élargissement des horaires suscite une forte attente chez les personnes enquêtées, qui souhaitent voir la bibliothèque ouvrir plus souvent. Les décrocheurs en particulier, attribuant leur décrochage à un manque de temps, ont formulé des propositions assez complètes, notamment Josette qui suggère qu'on « teste » l'ouverture le dimanche et qu'on en évalue la portée et l'intérêt à Limoges.

L'association Tempo territorial et le MOTif ont mené des études approfondies⁹² sur la pertinence de l'ouverture des bibliothèques, notamment le dimanche. Il en ressort que l'ouverture sur cette journée spécifique est un succès partout où elle a été mise en place, tant en nombre de personnes accueillies qu'en termes de catégories d'usagers. En effet, l'étude de Tempo territorial, en s'appuyant sur l'expérience évaluée de Montpellier, affirme que l'ouverture le dimanche est une opportunité intéressante pour reconquérir le public non-réinscrit⁹³. Ce document propose aussi de manière très pratique quelques pistes pour mettre en œuvre efficacement ce type d'ouverture au sein d'un équipement.

3.1.3. Venir à la bibliothèque

L'accès à la bibliothèque est une autre demande récurrente des usagers et des ex-usagers rencontrés lors des focus groups. Les bibliothèques sont souvent situées au centre de la ville et assez naturellement desservies par les transports en commun. Cependant, peu de personnes utilisent ce mode de transport pour se rendre à la bibliothèque : quelques uns nous ont signalé qu'ils venaient à pied, en vélo mais le plus souvent en voiture. En effet, lorsque la visite à la bibliothèque est une pratique familiale, les usagers sont chargés et apprécient la possibilité de se garer à proximité de la bibliothèque. On décèle alors un véritable agacement sur la question du parking, comme nous l'avons relevé plus haut, sur la disponibilité des places ou les tarifs des stationnements payants, quelque fois à l'origine d'un découragement voire d'un abandon de la bibliothèque.

Pour pallier à cet « effet parking » négatif sur la fréquentation de la bibliothèque, des usagers ont avancé des solutions originales quoique sans doute

⁹² Voir : http://www.lemotif.fr/fichier/motif_fichier/277/fichier_fichier_etude.happy.hoursnouveau.pdf, ainsi que l'étude de Tempo territorial : <http://tempoterritorial.free.fr/IMG/pdf/biblio-web.pdf>

⁹³ Voir l'enquête précédemment citée, p.39-40 : « ouvrir le dimanche, une solution pour capter les non-réinscrits ? »

difficilement applicables : il s'agirait pour Josette de négocier des tarifs pour les usagers dont la carte est validée, ou pour Anne-Laure d'instaurer un système qui permette aux abonnés de la bibliothèque de « *bénéficier d'une heure de stationnement gratuit pour qu'il puisse y avoir un roulement sur le parking à côté, et éviter qu'il y ait des abus* ». Tous ont conscience qu'il s'agit là d'un champ d'intervention qui échappe à la bibliothèque (« *je ne sais pas si vous y pouvez grand-chose...* », « *c'est sûrement pas de votre faute* »...), mais ils espèrent que leur exaspération sera entendue et qu'une alternative sera trouvée.

Sarah avance une première piste en demandant la mise en place de garage à vélos devant les bibliothèques du réseau stéphanois pour qu'on puisse s'y rendre plus facilement. Quant à Brigitte, elle voudrait que la signalétique dans la ville soit plus repérable, notamment pour les piétons car elle s'est aperçue que « *la bibliothèque d'ici [Tarentaize] est mieux indiquée par les panneaux pour les voitures que pour les piétons. Quand on est à pied, il faut presque être arrivé pour voir les panneaux !* ».

Pour Josette et Paul, la solution passerait peut-être par une ouverture plus large en termes d'horaires de la bibliothèque : il dit organiser ses visites à la bibliothèque en fonction de la circulation qu'il estime, et s'arranger pour ne pas être dans les « *heures de pointe* », tout en admettant que ce n'est possible pour lui que parce qu'il dispose comme il l'entend de son temps et que ce n'est pas envisageable pour d'autres personnes. Josette affirme : « *si on ouvre le dimanche, il y a moins de monde en ville et c'est plus facile de se garer. Certains parkings sont même gratuits* ». Les horaires d'ouverture de la bibliothèque, qui dépendent de l'action de cette dernière et non pas de négociation avec les opérateurs privés ou publics des stationnements urbains, peuvent ainsi être une piste sérieuse d'amélioration de l'accès à la bibliothèque, y compris envisagé sous l'angle du parking.

Quelques usagers, à travers leurs réponses aux questionnaires, ont proposé la mise en place d'un service de portage à domicile sans toutefois développer cette éventualité. Ce service existe à Saint-Étienne qui permet aux personnes empêchées (personnes âgées ou handicapées) de se faire livrer par les équipes de la bibliothèque à domicile les livres qu'elles ont retenus depuis le catalogue disponible en ligne. Ce dispositif touche actuellement une quinzaine de personnes, et la direction du réseau stéphanois serait plutôt favorable au développement de ce service. Mais jusqu'où ce service pourrait-il être généralisé ? Comment identifier les personnes qui pourraient en bénéficier ? Sous quelles modalités et avec quels partenariats ? On pense par exemple aux services sociaux d'aide à la personne qui apportent à domicile des repas. Peut-être est-ce ici une piste à explorer pour toucher des publics éloignés de la bibliothèque et isolés socialement ?

La question de l'implantation de la bibliothèque et de sa desserte est difficile à résoudre : s'il est important que les usagers puissent trouver à se garer sans trop de difficulté à proximité de la bibliothèque car ils y viennent chargés ou parce que certains marchent difficilement, doit-on excentrer les bibliothèques à la périphérie des villes, sur des terrains où le stationnement est aisé et gratuit ? L'implantation d'une bibliothèque est un acte politique fort, à la symbolique importante à laquelle les élus sont très attachés. Sont-ils prêts à construire une bibliothèque au cœur d'une zone commerciale excentrée ? En la matière, l'expérience de la bibliothèque Kateb Yacine de Grenoble pourrait apporter des éléments au débat.

3.2. ACCUEILLIR LES USAGERS

3.2.1. Le lieu

Le lieu, le bâtiment de la bibliothèque est un élément important de l'accueil, parfois déterminant pour les usagers. Plusieurs ont en effet exprimé leur souhait d'aménagement, sur le mode négatif, regrettant l'absence de tel ou tel élément. Ainsi, Sarah explique : « *Je regrette qu'il n'y ait pas de petit coin où se poser pour feuilleter un livre ou pour travailler au cœur de la bibliothèque, ça manque d'intimité, un trop grand espace ouvert* ». Julien quant à lui pense qu'il n'y a « *pas beaucoup d'énergie dans les coins, c'est une bibliothèque centralisée* ». Quand on leur demande ce qu'il faudrait aménager pour améliorer la bibliothèque, les propositions ne manquent pas : à Saint-Étienne, il s'agit de rendre la bibliothèque plus gaie, faire entrer des plantes, de la lumière, etc... Pierre explique à ce propos : « *J'aime bien le côté vitré de la bibliothèque de Carnot : on a une vision sur l'environnement immédiat et on est au cœur de la vie, on voit l'extérieur* ». L'intégration de la bibliothèque dans son environnement immédiat semble importante à Saint-Étienne comme à Limoges, où l'architecture et le confort de la bibliothèque donnent satisfaction aux personnes que nous avons rencontrées. Jean, Josette, Yves apprécient en effet la luminosité de la bibliothèque où on peut « *s'asseoir dans un bon fauteuil et feuilleter un moment un livre, passer un bon moment en somme* ». Le concept de la bibliothèque troisième lieu⁹⁴ n'est pas loin, même si les usagers ne le désignent pas aussi directement que les professionnels.

Le mobilier peut être un frein, à l'image de l'expérience de Martine : « *ici [à Tarentaise], on ne peut pas fouiller dans les bacs, car les DVD sont sur des étagères et on doit lire les titres sur les tranches. Ça oblige à se contorsionner. Chercher un DVD, ça m'épuise ! On ne peut pas voir les jaquettes et du coup, je ne cherche plus, je ne prends plus de DVD* ». « *C'est la même chose pour les livres qui sont sur l'étagère du bas : on est obligé de se mettre à quatre pattes pour les voir et y accéder* » renchérit Brigitte.

Sans doute les réflexions liées à l'importance du lieu dans le processus d'accueil des usagers qui viennent chercher à la bibliothèque le bien-être indispensable à leur fréquentation régulière ne sont pas épuisées par les quelques remarques dont ont fait état les usagers que nous avons rencontrés. Mais c'est là le thème d'autres travaux de recherche récents⁹⁵, et il ne s'agissait ici que de signaler l'importance du bâtiment dans le processus d'accueil, à partir des retours faits par les usagers.

⁹⁴ SERVET, Mathilde, *Les bibliothèques troisième lieu*, Mémoire d'étude DCB, École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, Villeurbanne, 2009. Consultable en ligne : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-21206> [consulté le 20 décembre 2012]

⁹⁵ Voir notamment les travaux de recherche d'Amaël de Montgolfier, « Organiser et faire vivre l'accueil : processus humains, compétences, savoir-faire », Mémoire d'étude, DCB, Enssib, Villeurbanne, 2013, ou encore celui de Lucie Munsch, « Approches de l'accueil en BM : techniques, postures, évaluation », Mémoire d'étude, DCB, Enssib, Villeurbanne, 2013.

3.2.2. L'accueil personnalisé

a. Adapter les collections

Les retours de questionnaires et les rencontres avec les usagers ont également montré un intérêt pour les collections, et leur adaptation aux attentes exprimées.

Edith, dont le mari a des difficultés de vue, déplore que la bibliothèque ne propose pas une collection d'ouvrages en gros caractères plus importante. Elle pose également des questions sur les liseuses, et trouverait pertinent que la bibliothèque en mette à disposition, avec des possibilités de téléchargements de livres gratuitement. Cela permettrait, pense-t-elle, que les déficients visuels continuent à lire et à fréquenter la bibliothèque. Michel partage cet avis, et souhaite que les services soient aussi adaptés aux personnes porteuses de ce type de handicap, en développant par exemple des options de visualisation du site Internet qui permettraient de grossir les caractères suffisamment pour que la lecture puisse être autonome. Hélène Ouali-Séon, présente lors des rencontres avec les usagers et les ex-usagers de Saint-Étienne, précise sur ce point que la bibliothèque a engagé des partenariats avec les associations locales qui travaillent sur ces questions et espère que le réseau stéphanois sera très vite en position de répondre à ces demandes légitimes du public.

À travers les réponses aux questionnaires, on note, aussi bien à Limoges qu'à Saint-Étienne, une demande pour des ouvrages en langue étrangère. D'après le niveau de français des messages (pas ou peu d'erreurs de grammaire ou d'orthographe, niveau de langue correct), on peut supposer que ces demandes émanent plutôt d'usagers francophones, en cours d'apprentissage d'une langue étrangère. Bien qu'ils ne précisent pas quelles sont les langues qui les intéressent, on peut penser en premier lieu à celles dont l'enseignement est dispensé par l'école (allemand, anglais, espagnol, italien prioritairement) dans un premier temps, et renforcer ainsi le lien de la bibliothèque avec sa mission d'accompagnement éducatif. On peut aussi supposer que les locuteurs d'autres langues étrangères pourraient être intéressés par de telles collections, notamment les populations issues de l'immigration. L'expérience de Montreuil dans ce domaine, ou encore celle de la BPI ou de la BM de Strasbourg sont éclairantes sur ce sujet : en développant des partenariats avec des associations qui travaillent en direct avec les nouveaux migrants sur les questions d'accès aux droits, d'alphabétisation en français ou encore en se positionnant comme lieu ressource pour accéder à Internet gratuitement, les bibliothèques s'inscrivent dans leur environnement social réel et plurilinguistique, resserrant encore les liens qu'elles peuvent entretenir avec des publics pas nécessairement familiers des lieux⁹⁶.

Enfin, les personnes rencontrées témoignent d'une grande curiosité sur les nouveautés et les documents qui sont très empruntés par la communauté des usagers qui fréquentent la même bibliothèque. Plusieurs ont demandé s'il était possible de connaître les documents les plus empruntés, afin de se faire une idée des ouvrages à succès et de se situer par rapport à l'ensemble de cette communauté. Tous ont bien précisé cependant que ce classement ne devait avoir qu'une vocation informative et en aucun cas proscrire des rayonnages d'autres

⁹⁶ Sur ces questions, la lecture du mémoire d'étude de Fabrice Chambon (<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48221>) est éclairante, et permettra d'approfondir les pistes que nous ne faisons ici que brièvement esquisser.

ouvrages moins populaires. Et Josiane d'ajouter « *Toutes les lectures peuvent se côtoyer et il ne s'agit pas d'en ériger une au-dessus des autres !* ». Cette demande d'usagers semble facile à satisfaire : les SIGB permettent d'extraire ces données régulièrement, et dans la mesure où de nombreuses bibliothèques possèdent un site Internet, il pourrait être aisé de développer un espace dédié à cette information sur le site. Certaines bibliothèques le font déjà, et rencontrent un certain engouement du public. C'est le cas par exemple du réseau des bibliothèques du SAN Ouest Provence qui publie sur une page dédiée de son site « Vos hits des prêts »⁹⁷, et qui offre aux utilisateurs la possibilité d'affiner leur recherche, en augmentant le nombre de titres du palmarès ou en élargissant la période de temps prise pour référence.

b. « Être l'invité de la bibliothèque »

Parmi les personnes que nous avons rencontrées, et qui nous ont fait part de leur désarroi, parfois, devant les collections, les services ou le fonctionnement de la bibliothèque, certains ont proposé la mise en place d'accompagnement personnalisé et sur rendez-vous : « *Quelqu'un tel jour à telle heure, comme un rendez vous, et qui me dit « voilà, je vous présente la bibliothèque », qui m'emmène, m'explique comment ça marche, pour savoir ce qu'il y a dans cette bibliothèque* », propose Josette. Et Yves ajoute qu'ainsi « *comme ça, on se sent en confiance* ». Anne-Françoise quant à elle affirme qu'elle aimerait se sentir « *l'invitée de la bibliothèque* », le temps d'un rendez-vous personnalisé pour « *ne plus être intimidée et [se] sentir comme chez [elle]* ». Estimant que de tels dispositifs sont peut-être compliqués à mettre en œuvre à l'échelle individuelle, les décrocheurs de Limoges ont proposé de faire ces visites de la bibliothèque par petits groupes de 4 ou 5.

La mise en place des « rendez-vous » avec les bibliothécaires est déjà en vigueur dans certains établissements, notamment universitaires⁹⁸. Les bibliothèques publiques pour l'heure accueillent des groupes (scolaires, des associations, des foyers de personnes âgées, etc). Mais ces dernières pourraient peut-être envisager de proposer des visites individualisées à de petits groupes informels, pour faire découvrir la bibliothèque, accompagner des recherches spécifiques de particuliers ou proposer des formations « à la carte » pour les usagers qui voudraient qu'on leur montre les ressources du site internet ou la gestion de compte de lecteur en ligne. Cela permettrait aux usagers de mieux comprendre, connaître et utiliser les ressources de la bibliothèque, en favorisant l'appropriation de la bibliothèque par ses usagers. A terme, cela prolongerait peut-être aussi leur fréquentation, étant entendu qu'on quitte moins facilement un équipement dont on connaît bien le fonctionnement ou les possibilités qu'il offre.

⁹⁷ Voir la page de la médiathèque intercommunale qui présente, par trimestre, les documents les plus empruntés : <http://koha.mediathèqueouestprovence.fr/cgi-bin/koha/opac-topissues.pl>

⁹⁸ On peut trouver de nombreux exemples, et nous n'avons donc retenu que ceux de la BU de Nantes (http://www.bu.univ-nantes.fr/1314803948841/0/fiche_pagelibre/), et de Lyon 1 (<http://portaildoc.univ-lyon1.fr/services-sur-place/rendez-vous-avec-un-bibliothecaire/>).

c. Disponibilité et identification du personnel

L'accueil à la bibliothèque est forcément très lié à la question du personnel chargé d'accueillir les usagers, souvent en poste derrière un bureau ou un écran : « *Je vois bien qu'il y a des gens à la bibliothèque, ils sont même nombreux, mais la personne au centre là [au bureau renseignement de la bibliothèque Tarentaize] a toujours l'air occupée et j'ai l'impression de la déranger* », dit Pierre. Sarah interpelle parfois des personnes qui ne travaillent pas à la bibliothèque pour une information, ou Olivier dit qu'il comprend « *qu'[il] puisse déranger une personne qui n'est pas là pour faire du renseignement mais dont le travail consiste à scanner par exemple. Mais comment faire pour savoir qui fait quoi et qui [il] peu[t] déranger ?* ». Edith et Josette souhaitent également que le personnel soit plus visible, pour savoir à qui s'adresser pour une information.

Plusieurs estiment qu'il faudrait trouver un système pour les identifier et pour savoir qui ils sont et ce qu'ils font à la bibliothèque, pour savoir à qui s'adresser sur une question générale ou au contraire spécifique. Sarah prend l'exemple d'une librairie locale de Saint-Étienne : « *je sais que telle personne à la librairie est très compétente en littérature étrangère, par exemple. Je sais donc que quand je m'adresse à elle, elle va me donner un bon conseil sur ce domaine. Ça change beaucoup de choses dans la relation, car c'est une chose rare et précieuse !* »

Ces questions sont assez récurrentes dans les interrogations qui agitent les professionnels des bibliothèques : comment se rendre visible auprès des publics et faire en sorte d'être visiblement disponible et disposé à répondre à toutes les questions que peuvent se poser les usagers ? Plusieurs réponses ont été apportées, des badges pour identifier le personnel aux bibliothécaires qui proposent des accueils mobiles directement dans les espaces des collections. Est-ce suffisant ? Ces réponses sont-elles satisfaisantes pour le public ? Pour le personnel ? Autant d'éléments sur lesquels il faut prendre du recul et procéder à une évaluation qualitative, à laquelle il faut associer impérativement les équipes. En effet, en interface direct avec le public, les membres du personnel voient leurs missions évoluer avec les demandes de plus en plus diverses des publics, et ne savent pas toujours où se situer. Le métier mute vers une plus grande polyvalence et une prise en compte accrue de ce que Claude Poissenot nomme les « *usagers concrets* »⁹⁹. Un accompagnement des équipes est nécessaire, qui passe par des formations mais aussi de moments d'échanges inter-équipes, par un projet de service clair et auquel chacun souscrit, et qui relève de débats sur la définition de ce que doit être (peut être ?) le service public de la bibliothèque, conforme à son idéal de mutabilité et d'adaptation, et préservant les valeurs qui en fondent l'action¹⁰⁰.

⁹⁹ Poissenot, Claude, « L'irruption de l'utilisateur concret, du service public aux services aux publics », in BIBLIOTHÈQUE(s), n°53-54, décembre 2010.

¹⁰⁰ Pour approfondir ces questions, qu'une fois de plus nous ne faisons qu'esquisser, on lira avec profit l'article de Dominique Lahary, publié dans la revue de l'ABF, BIBLIOTHÈQUE(s) : <http://www.lahary.fr/pro/2010/BIBLIOTHèques53-servicepublic.htm>

3.2.3. « Bibliothèque, surprends moi ! »

Parmi les personnes rencontrées, ou encore dans les questionnaires collectés, les usagers et les ex-usagers souhaitent de la bibliothèque qu'elle soit inattendue, surprenante, dans ses propositions et ses animations.

C'est notamment le cas à travers les mises en avant thématiques « *avec des documents qu'on ne verrait pas toujours, qu'on n'est pas forcément venu emprunter* », estime Pierre. Qu'il s'agisse des collections de DVD, de la musique ou de livres, les usagers sont fêrus de la prescription des bibliothécaires, y compris quand elle est inattendue : les exemples cités par les personnes que nous avons rencontrées concernent les cinéastes japonais, les auteurs nordiques, etc. Le « made in bibliothèque », qu'on ne trouve pas ailleurs et qui est propre à chaque bibliothèque et donc à chaque communauté d'usagers, est une plus-value à mettre en avant, qu'il s'agisse de contenus de médiation (sélections thématiques) ou de contenus numériques. Pierre insiste sur ce dernier aspect : « *On a un avis [sur un document] sur le site quand on est sur la fiche d'un titre c'est bien, mais on pourrait améliorer en permettant l'interconnexion avec un site comme Libfly¹⁰¹. C'est comme Babelio¹⁰² mais on peut le mettre en rapport avec les systèmes de catalogue des bibliothèques et c'est pas mal parce que du coup, on peut enregistrer tous les livres qu'on lit et mettre les notes de lectures sur les livres qu'on veut lire aussi. Il y a aussi une application pour les téléphones* ».

Les attentes portent aussi sur les animations : « siestes littéraires » où on peut venir un moment à la bibliothèque et se laisser aller quelques minutes entre midi et 14h, concours de nouvelles, lecture à voix haute, mise en avant systématique autour de moments d'échange avec les bibliothécaires pour présenter les livres et les dernières acquisitions, ateliers d'écriture, des jeux à la bibliothèque, veillées et causeries autour de thèmes spécifiques pour renforcer le lien social et les rencontres... Autant d'éléments qui peuvent également être relayés sur le site Internet. Ces animations doivent également, pour les usagers, s'inscrire dans un environnement culturel local dont la bibliothèque est le relais, le soutien et duquel elle est également actrice. Plusieurs exemples ont été cités à Saint-Étienne comme le festival Massenet ou encore la Fête du Livre.

La rencontre avec Paul, venu seul au rendez-vous fixé pour les nouveaux usagers de la bibliothèque de Limoges, permet d'appuyer sur cette attente spécifique : le directeur de la bibliothèque est venu à la fin de la rencontre le saluer et le remercier de s'être déplacé. En partant, il lui a proposé une visite de la bibliothèque, alors qu'elle était fermée au public (donc déserte) et que la nuit était tombée. Ce contexte particulier a fait dire à Paul qu'il se sentait privilégié de visiter la bibliothèque dans de telles conditions et qu'il en était ravi. On rejoint d'une part l'idée émise plus haut d'être l'invité de la bibliothèque et on peut également lire dans cette expérience la satisfaction des usagers quand la bibliothèque sort de l'ordinaire et de sa routine. Cela renforce le sentiment

¹⁰¹ <http://www.libfly.com/> : est le réseau social du livre qui permet de gérer sa bibliothèque et ses lectures, découvrir des livres et qui favorise lien entre les lecteurs et les professionnels et lieux du livre

¹⁰² <http://www.babelio.com/> : d'après la définition de Wikipedia, Babelio est une application web de catalogage social et une base de données francophone de livres destinée à enregistrer et partager des bibliothèques personnelles et des listes de livres. En juin 2011, Babelio comptait 30 972 membres, 1 282 068 livres, 101 080 critiques, 33 944 vidéos et 61 259 citations⁴. Le site est visité mensuellement par environ 1,3 millions internautes

d'exception et contribue à une appropriation plus individualisée de la bibliothèque. Plusieurs usagers ont également manifesté leur envie de comprendre comment fonctionne la bibliothèque, à travers des questions sur le désherbage, la gestion des pénalités, la manière d'acquérir les nouveautés, la manière de classer les documents, etc.

On pourrait donc proposer que la bibliothèque mette en place, de manière exceptionnelle et pour sortir de ses habitudes, des actions originales, innovantes, parfois accessibles à un petit nombre d'usagers, pour créer de l'envie et une connivence entre l'établissement et ses publics, comme par exemple une nuit à la bibliothèque, une visite des espaces d'habitude réservés au personnel, etc. Ces actions sont bien entendues à planifier avec les équipes et ne peuvent pas être trop récurrentes, pour ne pas s'institutionnaliser.

3.3. PREVENIR PLUTOT QUE GUERIR : COMMUNICATION ENTRE LA BIBLIOTHEQUE ET SES USAGERS

3.3.1. Relancer les usagers pour lutter contre l'inadvertance

Josette à Limoges explique « *il ne faut pas attendre, mais aller au devant des gens* », et son sentiment est partagé par de nombreuses personnes interrogées par questionnaire. Quand on a demandé aux décrocheurs pourquoi ils n'avaient pas renouvelé leur adhésion, ils sont presque 20% à dire qu'ils ne savaient pas que leur abonnement était arrivé à expiration¹⁰³. Et ces décrocheurs d'affirmer « *je me suis réinscrit quand j'ai su que ma carte n'était plus valide* ». Ce décrochage par inadvertance pourrait être facilement combattu, selon les usagers qui souhaitent pouvoir être informé un peu à l'avance de l'expiration de leur carte d'abonné, ou encore de la date limite de retour de leurs prêts pour éviter les pénalités de retard et anticiper les désagréments, voire les conflits, qui pourraient naître d'une telle situation.

Une étude écossaise¹⁰⁴ menée à la West Lothian Library a, entre autre, mesuré l'efficacité de la mise en place d'un message de relance, qui jouerait le rôle d'une piqure de rappel, pour lutter contre le décrochage par inadvertance. Elle a démontré une efficacité intéressante du message envoyé dans les 12 mois suivants l'arrêt de l'activité de la carte d'emprunteur, et une efficacité encore plus significative lorsque le message est envoyé dans les 6 mois suivants le décrochage¹⁰⁵. Le message envoyé s'intègre dans une stratégie de marketing global de la bibliothèque, visant à faire connaître et promouvoir les services de la bibliothèque à travers des vidéos et des invitations personnalisées à participer aux animations, à emprunter des nouveautés, etc. L'étude évalue le coût de cette relance à £ 1,60 pour une centaine de décrocheurs revenus, et estime que ce coût

¹⁰³ Voir les tableaux présents un peu plus haut.

¹⁰⁴ George D. Kerr, Gaining and retaining Customer Loyalty, Public Library Quarterly, 2010 (<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01616840903562760>)

¹⁰⁵ D'après cette enquête, les chiffres annoncés sont les suivants : en partant du nombre total des décrocheurs(9439) sur une année, ce sont environ 1368 personnes qui peuvent être influencées par l'envoi du message, soit 14,5%, ce qui pour l'auteur représente une coupe importante dans l'érosion de la fréquentation. Pour les détails, voir l'enquête précédemment citée.

devrait diminuer avec l'utilisation de plus en plus répandue des messageries informatiques et avec la récurrence de cette pratique qui devrait l'inscrire dans le travail quotidien des bibliothécaires. L'auteur conclut en appelant de ses vœux une réflexion globale sur le public qui ne se réinscrit pas à la bibliothèque et les moyens alloués à cette dernière pour lutter contre, avec par exemple la généralisation d'une relance.

Les usagers semblent adhérer à cette relance, tout en souhaitant qu'elle soit complétée par la possibilité de renouveler son adhésion directement sur le site Internet. Les usagers se verraient proposer un formulaire pour modifier le cas échéant leurs coordonnées, et la validation de ce formulaire vaudrait renouvellement. La gratuité facilite la mise en place d'un tel dispositif, puisque aucune transaction financière n'est nécessaire. Les justificatifs de domicile pourraient être apportés à la bibliothèque, si elle continue à en avoir besoin, lors d'une visite.

3.3.2. Les possibilités de la bibliothèque : de la nécessité de faire savoir...

a. Des rappels sur les services de la bibliothèque

Les réponses des usagers ont montré que leur connaissance de la bibliothèque et des services qu'elle met à leur disposition est tout-à-fait partielle : d'aucun ignore quels sont les supports à disposition, d'autres ne connaissent pas les possibilités offertes dans le réseau de partenaires, d'autres encore souhaitent la mise en place de services qui existent déjà. Le moment de l'inscription des usagers, moment au cours duquel toutes ces informations leur sont données, est parfois depuis longtemps passé et des rappels s'avèrent nécessaires. L'enquête menée dans le cadre de ce travail a parfois joué ce rôle : « *c'est grâce à cette enquête que je découvre les services de la bibliothèque* », « *je ne connais pas cette possibilité mais je suis intéressé* », etc.

Les rappels réguliers sont également souhaités par les usagers concernant le calendrier des animations proposées par la bibliothèque ou encore les informations concernant les dernières acquisitions et les nouveautés. Josette ou encore Olivier proposent que des newsletters thématiques puissent être envoyées aux usagers, en fonction des intérêts de chacun, exprimés au moment de l'inscription sous la forme d'un formulaire qui pourrait proposer l'envoi d'un message mensuel qui présenterait les nouveautés, rappellerait les informations pratiques relatives aux animations, ou encore ferait la promotion de certains services peu ou mal connus de la bibliothèque. Anne-Laure trouve l'idée intéressante, à condition qu'on laisse la possibilité aux gens de ne pas s'inscrire et de ne pas recevoir encore des messages qui finissent directement à la poubelle. Amina quant à elle estime que le site Internet joue déjà ce rôle, et préférerait recevoir un mail par trimestre pour que la bibliothèque se rappelle à son bon souvenir et lui donne, en quelques lignes, envie d'aller faire un tour sur le site « *par exemple avec un lien direct sur une animation précise, ou sur la page qui présente les nouveautés* ».

Il semble que la bibliothèque gagnerait à plus communiquer en direction de ses usagers, tant sur le renouvellement de leur adhésion que sur les activités et l'actualité de la bibliothèque, de manière personnalisée et cohérente avec les

informations disponibles sur le site Internet. Les modalités de mise en œuvre de cette communication restent cependant un vaste sujet...

b. Former les usagers

Les usagers rencontrés sont en demande d'accompagnement et de formation. Ainsi Brigitte voudrait être accompagnée sur le nouveau logiciel « *parce que je ne le maîtrise pas et j'aimerais bien qu'on nous pilote un peu là-dessus, comme je l'ai dit dans le questionnaire. Quand je tape un auteur que j'aime bien, je tombe sur une gamme de numéros que je ne comprends pas très bien. Et comme les bouquins ne sont pas toujours classés par ordre alphabétique, il faudrait des explications* ». Pierre, ingénieur en informatique, confirme : « *Le logiciel, alors que c'est mon métier, je me permets de dire qu'en effet, ce n'est pas intuitif. Il est vraiment bien, mais ça nécessite une petite formation...* ». Parmi les décrocheurs, Bernard reprochait à la bibliothèque de ne pas avoir de nouveautés disponibles. Quand Anne-Laure lui a expliqué qu'il existait un système de réservation, via l'espace de gestion du compte lecteur, il a admis qu'il ne maîtrisait pas les ficelles du site et des services de la bibliothèque et a reconnu que ses reproches n'étaient peut-être pas fondés. À condition, bien entendu, de pouvoir utiliser les fonctionnalités du site de la bibliothèque.

L'accompagnement des usagers par la bibliothèque ne se limite pas à la formation aux outils de la bibliothèque : lutter contre la fracture numérique et être passeur, voilà les missions de la bibliothèque, aux yeux des personnes rencontrées. « *La bibliothèque doit vivre avec son temps technologiquement [en proposant des supports nouveaux et des contenus numériques], mais sans abandonner les supports d'avant* », estime Julien et surtout en exerçant un regard critique sur ces technologies et sur ces supports, pour Jean-Luc et Sarah. Il ne faut pas forcément céder aux effets de mode en proposant des tablettes (qui coûtent cher à entretenir), explique Sarah, et surtout ne pas développer ces contenus en concurrence des livres, mais en parallèle. Pour Josiane, au contraire, « *la bibliothèque c'est avant tout le papier* » et elle dit qu'elle ne serait pas intéressée par ces collections si elles venaient à entrer à la bibliothèque. Edith a un discours plus mesuré, estimant que ces outils peuvent être un moyen intéressant de séduire les publics âgés qui pourraient ainsi retrouver un certain confort de lecture. Et d'ajouter « *Celui qui ne maîtrise pas Internet est un peu mal...* ». La bibliothèque devrait donc selon elle accompagner les usagers qui veulent approfondir leur connaissance de l'outil et partir à la découverte de ces technologies. Questionnés sur les modalités et la forme que pourrait prendre cet accompagnement, les usagers proposent des ateliers gratuits à la bibliothèque, autour de thématiques annoncées à l'avance et animés par le personnel de la bibliothèque. Il s'agit d'une proposition que de nombreuses bibliothèques mettent déjà en œuvre, notamment à l'université en formant les étudiants à la recherche documentaire et à l'utilisation de logiciels utiles pour réaliser les travaux universitaires. Les bibliothèques publiques sont également en train d'engager des réflexions sur cette question, et certaines proposent déjà des formations dont on peut trouver des retours d'expériences sur la plate forme Bibliolab' dédiée aux bibliothèques hybrides et administrée par l'ABF¹⁰⁶.

¹⁰⁶ Voir par exemple <http://bibliolab.fr/cms/content/la-formation-des-usagers-des-biblioth%C3%A8ques-publiques-aux-outils-informatiques-est-une-n%C3%A9cess-0>

3.3.3. Repenser les critères d'évaluation

L'évaluation des bibliothèques publiques est nécessaire pour rendre compte de leurs activités, informer sur leurs performances et vérifier l'adéquation des moyens avec les objectifs qui leur sont assignés.

Reste à savoir quels sont les indicateurs les plus pertinents ?

Comme le rappelle Bertrand Calenge¹⁰⁷, « *la mise en relation des moyens et des fins est aujourd'hui, pour les bibliothécaires, le plus difficile exercice qui soit* », car il s'agit notamment d'articuler l'ensemble des tableaux de bord mis en place pour suivre les activités de la bibliothèque autour d'un objectif global, généralement assigné par la tutelle. Or cette tutelle, pour les bibliothèques publiques, a plusieurs visages :

- L'État, par l'intermédiaire du Service du Livre et de la Lecture et son département des bibliothèques : ses indicateurs sont ceux qui alimentent l'enquête annuelle, disponible en ligne sur le site de l'Observatoire de la lecture publique. Cette enquête n'est pas complètement satisfaisante : la recension des bibliothèques enquêtées est soumise à plusieurs contraintes¹⁰⁸, toutes ne répondent pas à l'enquête, et les données qu'elle collecte (quoique plutôt diversifiées puisqu'elles font état du régime administratif, des équipements, du personnel, des collections, de la formation, des publics, des partenariats, des actions de médiation culturelle, et des services proposés y compris aux personnes porteuses de handicap) ont pour objectif premier de justifier « *les efforts de l'État dans le domaine de la lecture publique* »¹⁰⁹ ;
- Les collectivités locales, qui s'appuient sur les mesures mises en place par le Service du Livre et de la Lecture, demandent quant à elles des données qui vont permettre de justifier les dépenses aux yeux du contribuable et qui se limitent bien souvent à des « *résultats tangibles et communément admis* » comme les qualifient Bertrand Calenge ;
- Les organismes sociaux s'attachent à connaître les résultats auprès des populations fragilisées, au regard des objectifs d'accompagnement d'assistance, de réinsertion sociale qu'ils poursuivent et auxquels la bibliothèque contribue peu ou prou ;
- Les directions culturelles prendront particulièrement en compte l'inscription de la bibliothèque dans son environnement et sa contribution à la diffusion culturelle et artistique sur un territoire donné.

Les objectifs auxquels la bibliothèque participe sont multiples et ne dépendent pas tous d'elle, d'où une réelle complexité à articuler les tableaux de bord et l'ensemble des données collectées.

Mais « *le problème de ces mesures ne réside pas tant dans leur invalidité que dans leur pertinence aujourd'hui discutable : quand les études montrent par*

¹⁰⁷ Calenge, Bertrand, « Quels tableaux de bord ? », *BBF*, 2008, n° 3, p. 35-38

¹⁰⁸ Cordazzo, Denis, Rouyer-Gayette, François, « Bibliothèques territoriales », *BBF*, 2006, n° 6, p. 24-31

¹⁰⁹ Calenge, Bertrand, « Quels tableaux de bord ? », *BBF*, 2008, n° 3, p. 35-38

exemple que l'emprunt n'est plus qu'une modalité d'usage parmi d'autres (...), on peut s'interroger sur la quasi-inexistence ou l'absence de reconnaissance d'indicateurs portant sur l'utilisation des services en ligne, la programmation culturelle, la médiation de proximité, l'accompagnement scolaire ou la formation aux outils numériques de savoir et de communication...Et sur ce point la déficience des indicateurs nationaux – qui restent très traditionnels – ne peut que freiner l'effort d'intégration, à leur juste place, de ces éléments complémentaires de l'action des bibliothèques »¹¹⁰.

S'il est difficile de mesurer l'utilisation des outils en ligne mis à disposition des usagers sur le site de la bibliothèque, certaines expériences comme celle de la BmL peuvent ouvrir la voie à une refondation de l'évaluation.

Delphine Coudrin¹¹¹ revient sur l'expérience lyonnaise en proposant l'élaboration d'indicateurs liés à la quantification de la fréquentation du site Internet, le profil sociologique des visiteurs, le lien qui existe entre les visites virtuelles et la bibliothèque physique, les pratiques sur le site et la satisfaction des visiteurs. Les résultats de l'étude menée à Lyon montrent que les visites du site sont fortement liées à la fréquentation physique des bibliothèques (avec une forte utilisation du catalogue, du compte-lecteur, et les informations pratiques pour connaître les horaires etc.) et que les demandes des visiteurs portent principalement sur l'ergonomie du site et sur le développement de nouveaux services. Les personnes enquêtées par la BmL, comme les personnes rencontrées dans le cadre de ce travail, sont en demande de conseils de lecture, d'une plus grande personnalisation dans les informations diffusées, d'outils comme la suggestion d'achats, un forum de lecteurs....

L'auteure milite donc pour la prise en compte de tous les publics de la même façon, ceux qui fréquentent physiquement le bâtiment de la bibliothèque et ceux qui ont recours aux services en ligne proposés depuis le site Internet de la bibliothèque.

Cette proposition mériterait d'être creusée : si la prise en compte des publics internautes est déjà en place dans certains équipements comme la BnF, la BPI ou encore la BmL, cette pratique pourrait être banalisée, et permettrait peut-être, en plus de mesurer l'impact du service rendu par la bibliothèque à travers l'ensemble des outils qu'elle met à disposition des publics, de relire la question de la fréquentation et du taux de pénétration de la bibliothèque dans son environnement physique et virtuel.

¹¹⁰ Calenge, Bertrand, « Quels tableaux de bord ? », *BBF*, 2008, n° 3, p. 35-38

¹¹¹ Coudrin, Delphine, « Fréquentation du site Internet », *BBF*, 2006, n° 6, p. 54-58

CONCLUSION

Que retenir ? Bilan presque optimiste

Bonne nouvelle : les décrocheurs ne sont pas tous perdus ! La preuve en est qu'ils reviennent à la bibliothèque sous les traits de « nouveaux arrivants », qui sont en fait des décrocheurs repentis. Ces repentis, selon les enquêtes sur lesquelles s'appuient ce travail, représentent même 49% des nouveaux inscrits interrogés. Ces chiffres méritent bien entendu d'être comparés à d'autres enquêtes, dans d'autres contextes, pour estimer le plus finement possible la part des repentis parmi les décrocheurs.

Que penser de ce repentir ?

Rien ? Après tout, les usagers ont bien le droit de suspendre leur fréquentation, car contrairement au décrochage scolaire que nous évoquions en introduction, la bibliothèque n'est pas un passage obligé, une prescription nécessaire. La bibliothèque n'est pas non plus « *l'épicerie sociale et culturelle* »¹¹² qu'évoquait Dominique Lahary et n'a pas forcément à courir après tous ses usagers, qu'elle ne peut d'ailleurs pas universellement satisfaire sans renier ses principes fondateurs. La bibliothèque n'est qu'un outil au service des politiques publiques locales, et si ce n'est pas grâce à elle que les publics sont touchés, engagés dans ces politiques, gageons qu'ils le soient par le truchement d'un autre dispositif (l'école, les infrastructures sportives, les associations, les conseils de quartiers, ...).

Du bien ? Si les décrocheurs reviennent, c'est bien que la bibliothèque fournit des services qui leur conviennent. Il faut surtout en la matière se garder d'un optimisme béat qui serait prétexte à ne rien changer : les usagers reviennent peut-être faute de mieux, faute de trouver ailleurs ce qu'ils cherchent, faute de maîtriser suffisamment les technologies pour se passer de la bibliothèque... Ce n'est guère satisfaisant. La bibliothèque a besoin de penser son évolution et ses changements : ce n'est pas très bon signe que ce soit les mêmes usagers qui reviennent : où sont les autres, ceux qui ne fréquentent pas la bibliothèque ? Ceux qui ne s'y retrouvent pas ?

Bonne nouvelle : les décrocheurs ne sont pas tous déçus ! Les données mises en lumière par ce travail montrent que l'inadvertance, déjà démontrée par Claude Poissenot¹¹³, associée aux raisons exogènes à la bibliothèque (déménagement, maladie, etc.) représentent 57% des raisons invoquées par les décrocheurs pour expliquer leur non-réinscription à la bibliothèque. Cette dernière est donc majoritairement plébiscitée par ceux qui la fréquentent. Mais là encore est-ce satisfaisant ? Les bibliothèques peuvent-elles s'en contenter, sachant que ce travail n'a pu toucher que des personnes désireuses de contribuer à l'amélioration du service ? Pourquoi la bibliothèque ne séduit-elle pas plus largement ?

¹¹² Lahary, Dominique, « Penser la bibliothèque en concurrence », *BBF*, 2012, n° 4, p. 6-10

¹¹³ Poissenot, Claude, *Les ex-inscrits : deux enquêtes en Lorraine*, intervention donnée à l'occasion des journées de l'ABF, 2006

La question du décrochage est intimement liée à celle de la fidélisation des publics¹¹⁴ : quelles stratégies les bibliothèques peuvent-elles développer pour maintenir l'intérêt des usagers ? On a beaucoup fait et on continue de beaucoup faire pour conquérir de nouveaux publics, mais une fois qu'ils sont à la bibliothèque, que fait-on pour qu'ils y restent ?

Lors d'un entretien avec François Marin, ce dernier expliquait que les usagers à Saint-Étienne n'étaient pas de « *grands insatisfaits* » de la bibliothèque, reprenant à son compte une analyse de Claude Poissenot qui affirme que les décrocheurs se recrutent d'abord chez les personnes qui n'attendent pas grand chose de la bibliothèque : « ça n'a pas pris », les usagers n'ont pas rencontré à la bibliothèque un élément qui fasse sens pour eux. Plus que des décrocheurs, ils seraient alors des « non accrochés » ? A ce stade, on est tenté de revenir à Dominique Lahary, qui écrivait : « *si quiconque, entrant dans une bibliothèque, n'y décèle rien qui lui soit déjà familier, alors il lui est signifié, j'ose dire avec violence, que cet endroit n'est pas pour lui* ». Et au-delà de la collection, ceci concerne naturellement l'ensemble des locaux, de leur aspect extérieur à leur aménagement intérieur en passant par les services qu'ils proposent, mais aussi les usages qu'ils permettent de la propre initiative des gens »¹¹⁵. La responsabilité de la bibliothèque dans le phénomène du décrochage n'est donc pas négligeable.

Que changer ?

Les changements proposés par les usagers mettent en avant trois tournants importants que la bibliothèque doit prendre, si elle veut continuer à attirer et à créer l'envie chez ses publics :

- Une bibliothèque à la page technologique : les services de la bibliothèque doivent évoluer, en tenant compte du Web 2.0, convivial, accessible, intuitif, participatif. Proposer des outils pratiques et en phase avec les usages est une attente forte, qui repositionne la bibliothèque dans sa mission d'éducation et de lutte contre les fractures sociales, que leurs symptômes soient numériques ou économiques. Mais le développement technologique de la bibliothèque ne doit pas se faire au détriment des supports traditionnels auxquels les publics continuent d'être attachés et habitués ;
- La bibliothèque actrice de médiation : les usagers attendent des conseils, des échanges, une prescription, un engagement de la part de la bibliothèque pour cheminer avec eux dans les débats contemporains. En proposant également d'accompagner les usagers dans la découverte d'outils nouveaux, des formations pour maîtriser les enjeux technologiques, tant au niveau des supports (tablettes, liseuses, applications pour Smartphones, etc.) qu'au niveau des contenus, qui peuvent être élaborés par les équipes de bibliothécaires, en qui les publics continuent d'avoir confiance, la bibliothèque exprime sa plus-value de manière tout-à-fait pertinente.

¹¹⁴ Sur cette question, voir le travail de recherche de Claire Montel, *Les stratégies de fidélisation des publics*, Mémoire d'étude, DCB, Enssib, Villeurbanne, 2013.

¹¹⁵ Lahary, Dominique, « Bibliothèque, politiques publiques, service public », *BIBLIOTHÈQUE(s)*, n°53-54, décembre 2010. Consultable en ligne : <http://www.lahary.fr/pro/2010/bibliotheques53-servicepublic.htm>

-La bibliothèque troisième lieu : la bibliothèque est aussi un espace, et plus uniquement une collection, où les usagers échangent, rencontrent, expérimentent, travaillent, s'amuse, se détendent, sont émus...

Il s'agit aussi peut-être de changer notre manière de considérer les usagers : à l'invitation de Claude Poissenot¹¹⁶, il s'agit désormais de considérer l'utilisateur concret, qui évalue la bibliothèque à l'aune des services qu'elle peut lui rendre, sans renier définitivement ou de manière irréconciliable l'universalisme ou l'idéal de démocratisation culturelle qui fondent le projet de la bibliothèque.

Il s'agit encore de changer notre manière d'évaluer la bibliothèque : les indicateurs tels qu'ils existent actuellement ne rendent pas justice à la réalité des usages, nombreux et diversifiés, qui sont faits de la bibliothèque. Si on veut jouer le jeu de l'évaluation des politiques publiques jusqu'au bout, et c'est nécessaire dans un contexte de raréfaction des moyens financiers, il faut se doter d'outils qui permettent d'évaluer réellement la fréquentation et les usages de la bibliothèque, dans son bâtiment et à distance.

Il s'agit enfin d'innover socialement et culturellement : François Marin rappelait la contraction de l'offre au niveau des bibliothèques. Désormais, la bibliothèque n'est plus la seule à offrir des supports culturels, de divertissement ou de formation. « *Elle doit innover ailleurs et créer l'envie de venir à la bibliothèque. On doit réfléchir aux outils de communication, de marketing pour redevenir désirable, et proposer d'autres choses, une plus-value, un « made in bibliothèque » qui nous démarque* ».

Aller plus loin ? Propositions

La question du décrochage en bibliothèque embrasse, on l'a vu, largement les enjeux actuels qui agitent le monde des bibliothèques. L'enquête que nous avons menée se veut modeste et circonscrite à Limoges et Saint-Étienne, sans prétendre à une plus large pertinence. Mais elle mériterait d'être complétée, notamment par une approche ethnographique des décrocheurs.

Dans les années 1990, Eliséo Véron avait élaboré un modèle d'enquête ethnographique intéressant¹¹⁷. Il s'agissait de suivre des usagers de la bibliothèque pour en connaître le parcours habituel et voir si la mise en espace des collections avait une influence sur leur utilisation des documents disponibles. Pour savoir ce qui « accroche » les usagers, ce qui fait sens pour eux, il pourrait être intéressant de les suivre quand ils viennent à la bibliothèque et de voir ce qui les retient, ce qu'ils viennent chercher, ce qu'ils ne voient pas, ce qui leur est un obstacle. Il pourrait également être intéressant de suivre, selon cette méthode, des personnes qui ne fréquentent pas habituellement la bibliothèque. Les modalités de réalisation et le coût de ce type d'enquête sont sans doute des freins à leur mise en œuvre, mais elles seraient sans doute une source de connaissance et de compréhension précieuse des publics fréquentant la bibliothèque.

¹¹⁶ Poissenot, Claude, « L'irruption de l'utilisateur concret : du service public aux services aux publics », *BIBLIOTHÈQUE(s)*, n°53-54, décembre 2010.

¹¹⁷ Véron, Eliséo, *Espaces du livre : perception et usages de la classification et du classement en bibliothèque*, Bibliothèque publique d'information, collections Etudes et recherches, 1990.

L'approche globale semble également indiquée : la question du décrochage est la question de la pertinence du service public tel qu'il est proposé aux usagers. Mettre en œuvre une politique globale de la lecture qui ne soit pas segmentée mais inscrite dans l'ensemble des politiques publiques est une piste d'actions tout-à-fait intéressante, à l'instar de ce qu'ont fait les bibliothèques primées cette année par le grand prix Livres Hebdo 2012 des Bibliothèques¹¹⁸. Les bibliothèques récompensées sont celles qui ont mis en avant des actions innovantes, non pas tellement d'un point de vue technologique, mais plutôt celles qui ont su s'inscrire dans une politique publique locale ancrée et forte sur un territoire. À ce titre, l'exemple du Havre est éclairant. Ces bibliothèques saluées par la profession et le public essayent de s'adapter aux besoins des usagers, en matière d'horaires, d'aménagement de l'espace, d'accueil individualisé, de services à la personne, et il semble que cela soit à bon escient.

Le décrochage en bibliothèque est sans doute un phénomène que les bibliothèques n'arriveront jamais à éradiquer : chacun est libre de partir, revenir, quitter de nouveau la bibliothèque au gré de ses envies, de ses besoins.

Reste à évaluer correctement « *l'effet bibliothèque* » qui peut être dissuasif, à le corriger quand il peut l'être et à faire de la pédagogie en direction des décideurs pour qu'ils comprennent la réalité des usages contemporains de la bibliothèque.

Les données sur les décrocheurs manquent encore. Faire changer la bibliothèque en fonction des attentes et des envies des usagers ou des usagers déçus n'est plus une option. Cette recherche d'informations sur les publics qui ne viennent plus peut déranger et mettre mal à l'aise les professionnels. C'est toutefois un passage obligé pour comprendre et faire évoluer les bibliothèques vers une politique de service public dynamique et cohérente à l'échelle d'un territoire.

¹¹⁸ Ferrand, Christine, Santantonios, Laurence, *Grand Prix Livres hebdo 2012 des bibliothèques* : <http://www.livreshebdo.fr/bibliotheques/actualites/livres-hebdo-remet-son-grand-prix-des-bibliotheques-2012/9744.aspx> [consulté le 16 décembre 2012]

Bibliographie

• Politiques publiques de la lecture

DONNAT, Olivier, *Les Pratiques culturelles des Français à l'ère numérique, Enquête 2008*, Ministère de la culture et de la communication / La Découverte, 2009.

LAHARY, Dominique, « Bibliothèque, politiques publiques, service public », *BIBLIOTHÈQUE(s)*, n°53-54, décembre 2010.

Consultable en ligne : <http://www.lahary.fr/pro/2010/bibliotheques53-servicepublic.htm>

Observatoire de la lecture publique (enquête annuelle) :

http://www.observatoirelecturepublique.fr/observatoire_de_la_lecture_publicue_web/

Manifeste UNESCO sur la bibliothèque publique :

http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html [consulté le 10 décembre 2012]

Le Centre national du livre : <http://www.centrenationaldulivre.fr/> (consulté le 10 décembre 2012)

• Public et fréquentation des bibliothèques

BERTRAND, Anne Marie, *Les publics des bibliothèques*, Editions du CNFPT, 1999.

BERTRAND, Anne-Marie, BURGOS, Martine, POISSENOT, Claude, *Les bibliothèques municipales et leurs publics : pratiques ordinaires de la culture*, 2001, Bibliothèque publique d'information-Centre Pompidou. Consultable en ligne : http://editionsdelabibliotheque.bpi.fr/resources/titles/84240100176630/extras/84240100176630_2.pdf

BERTRAND, Anne-Marie, « À bonne question, mauvaises réponses ? », *BBF*, 2002, n°1, p. 9-11 - [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 15 novembre 2012

BERTRAND, Anne-Marie. *Accueillir les absents*. In Congrès de l'ABF, Nantes, 2007

CHAMBON, Fabrice, *Le rôle social des bibliothèques : quels terrains d'action et stratégies d'alliances pour la réduction des inégalités d'accès au savoir ?*, Mémoire d'études DCB, Enssib, Villeurbanne, 2010.

EVANS Christophe, HERSENT Jean-François, « À propos de l'explication sociologique de la fréquentation des bibliothèques », *BBF*, 2002, n° 1, p. 12-14 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 15 novembre 2012

LAHARY, Dominique, « Le comble du bibliothécaire », *BBF*, 2002, n° 1, p. 18-18 - [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 15 novembre 2012

MARESCA, Bruno, (sous la dir.) *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet attractivité, fréquentation et devenir*, Bibliothèque publique d'information - Centre Pompidou, 2007

MOESCHLER, Olivier, « Fontaines de connaissance » ou « musée du livre » ? *Les bibliothèques municipales selon leurs non-usagers*, Observatoire Science, Politique et Société, Université de Lausanne, octobre 2007.

Consultable en ligne : http://www.ressi.ch/num06/article_036

POISSENOT, Claude, *Les adolescents et la bibliothèque*, Paris, Bibliothèque publique d'information, Centre Georges-Pompidou, coll. Etudes et recherches, 1997.

POISSENOT, Claude, « Penser le public des bibliothèques sans la lecture ? », *BBF*, 2001, n° 5, p. 4-12 - [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 15 novembre 2012

POISSENOT, Claude, « L'irruption de l'utilisateur concret : du service public aux services aux publics », *BIBLIOTHÈQUE(s)*, n°53-54, décembre 2010.

TABAH, Dominique, « La bibliothèque et son public, grandeur nature », *BBF*, 2002, n° 1, p. 14-17 - [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 15 novembre 2012

• **Non réinscription et abandon de la bibliothèque**

CATANÈSE- PALANCHÉ, Véronique, DESVOIS, Muriel, FRIGERIO, Eric, *L'abandon de la bibliothèque étude sur le phénomène de non-réinscription* ; sous la direction de Christophe Evans, École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, Villeurbanne, 2006.

POISSENOT, Claude, *Les ex-inscrits : deux enquêtes en Lorraine*, intervention donnée à l'occasion des journées de l'ABF, 2006.

Sur le décrochage scolaire : <http://www.ac-rouen.fr/les-definITIONS-du-decrochage--6907.kjsp?RH=SOUTIEN>

• **Vers une nouvelle bibliothèque : organisation des services et innovation**

AMBLARD, Chrystelle, BOUGEARD, Jocelyne, BOULIN, Jean-Yves, GUDIN DE VALLERIN, Gilles, JACQUES, Jean-François, QUEREUX-SBAÏ, Delphine, *Les mardis de Tempo : ouvrir les médiathèques le dimanche*, Tempo territorial, 2011.

Consultable en ligne : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-56573>
[consulté le 26 octobre 2012]

AROT, Dominique, BERTRAND, Anne-Marie, DAMIEN, Robert...[et al.], *Horizon 2019 bibliothèques en prospective*, Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2011,

BERTRAND, Anne-Marie, BETTEGA, Emilie, CLEMENT, Catherine, ERMAKOFF, Thierry, EVANS, Christophe, ION, Cristina, PICARD, David-Georges, RAPATEL, Livia, TESNIERE, Valérie, *Quel modèle de bibliothèque ?*, Presses de l'Enssib, coll. Papiers, Villeurbanne, 2008.

CALENGE, Bertrand, *Accueillir, informer, orienter : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, Editions du Cercle de la Librairie, 1999.

FERRAND, Christine, SANTANTONIOS, Laurence, Grand Prix Livres hebdo 2012 des

bibliothèques : <http://www.livreshebdo.fr/bibliotheques/actualites/livres-hebdo-remet-son-grand-prix-des-bibliotheques-2012/9744.aspx> [consulté le 16 décembre 2012]

JACQUINET, Marie-Chistine (sous la dir.), *Créer des services innovants stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques*, 2011, Villeurbanne : Presses de l'enssib, Collection La boîte à outils.

LAHARY, Dominique, « Penser la bibliothèque en concurrence », *BBF*, 2012, n° 4, p. 6-10 - [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 15 novembre 2012

LE GOFF, Daniel, « La gratuité, ça paye », *BBF*, 2012, n° 3, p. 47-50 - [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 6 septembre 2012

MOTif, Happy Hours : évaluation de l'impact des horaires d'ouverture, Le MOTif, 2011.

Consultable en ligne :

http://www.lemotif.fr/fichier/motif_fichier/277/fichier_fichier_etude.happy.hoursnouveau.pdf
[consulté le 27 octobre 2012]

PEIGNET, Dominique, « La bibliothèque entre mutation de l'offre et mutation de la demande », *BBF*, 2001, n° 4, p. 10-17 - [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 15 novembre 2012

PERRIN, Georges, *Améliorer l'accueil dans les bibliothèques : Propositions pour une extension des horaires d'ouverture*, rapport à Madame la ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche et à Madame la ministre de la culture et de la communication, rapport - n° 2008-001, Inspection générale des bibliothèques.

Consultable en ligne : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1778>
[consulté le 23 novembre 2012].

POISSENOT, Claude, *La nouvelle bibliothèque : contribution pour la bibliothèque de demain*, Territorial Editions, Voiron, 2009.

SERVET, Mathilde, *Les bibliothèques troisième lieu*, Mémoire d'étude DCB, École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, Villeurbanne, 2009. Consultable en ligne : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-21206> [consulté le 20 décembre 2012]

• **Informations générales sur les bibliothèques territoriales dans leur contexte**

VALERO, Lydie (sous la dir.), *Bibliothèques en Limousin 24 ans de constructions*, Ministère de la culture et de la communication, Direction régionale des Affaires culturelles du Limousin, Limoges, 2010.

DRAC Limousin : <http://www.limousin.culture.gouv.fr/spip.php?article220>

DRAC Rhône Alpes : <http://www.culture.gouv.fr/rhone-alpes/service/pdf/bilandraca2011.pdf>

Agence Rhône Alpes pour le Livre et la Documentation : <http://www.arald.org/>

INSEE : <http://www.insee.fr/fr/>

• **Les collectivités retenues pour les comparaisons :**

Communauté d'Agglomération de Reims: <http://www.reimsmetropole.fr/>

Communauté d'Agglomération d'Orléans : <http://www.agglo-orleans.fr/>

Communauté d'Agglomération de Nice: <http://www.nicecotedazur.org/>

Communauté d'Agglomération de Poitiers: <http://www.grandpoitiers.fr/>

Communauté d'Agglomération de Châlons en Champagne :
<http://www.citesenchampagne.net/>

Communauté d'Agglomération de Troyes : <http://www.grand-troyes.fr/>

Communauté d'Agglomération de Marseille : <http://www.marseille-provence.com/>

Communauté d'Agglomération de Limoges : <http://www.agglo-limoges.fr/>

Communauté d'Agglomération de Toulouse : <http://www.toulouse-metropole.fr/>

Communauté d'Agglomération de Rennes : <http://metropole.rennes.fr/>

Communauté d'Agglomération de Montpellier : <http://www.montpellier-agglo.com/>

Communauté d'Agglomération de La Rochelle : <http://www.agglo-larochelle.fr/>

Communauté d'Agglomération de Saint-Étienne : <http://www.agglo-st-etienne.fr/>

Communauté d'Agglomération de Grenoble: <http://www.lametro.fr/>

Communauté d'Agglomération de Perpignan : <http://www.perpignanmediterranee.com/>

Communauté d'Agglomération de Chambéry : <http://www.chambery-metropole.fr/>

Communauté d'Agglomération de Clermont-Ferrand :
<http://www.clermontcommunaute.net/>

Communauté d'Agglomération d'Amiens : <http://www.amiens.fr/>

Communauté d'Agglomération de Metz : <http://www.metzmetropole.fr/site/index.php>

Communauté d'Agglomération de Dijon : <http://www.grand-dijon.fr/>

• **Éléments méthodologiques et évaluation des bibliothèques**

CALENGE, Bertrand, « Quels tableaux de bord ? », *BBF*, 2008, n° 3, p. 35-38 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 05 décembre 2012

CORDAZZO, Denis, ROUYER-GAYETTE, François, « Bibliothèques territoriales », *BBF*, 2006, n° 6, p. 24-31 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 05 décembre 2012

COUDRIN, Delphine, « Fréquentation du site Internet », *BBF*, 2006, n° 6, p. 54-58 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 05 décembre 2012

COUDRIN, Delphine, *Connaître les publics du site Internet de la bibliothèque : quels indicateurs, quels dispositifs d'évaluation*, Mémoire d'études DCB, École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, Villeurbanne, 2005.

EVANS, Christophe (sous la dir.), *Mener l'enquête guide des études de publics en bibliothèque*, Presses de l'Esssib, coll. La boîte à outils, Villeurbanne, 2011.

GIAPPICONI, Thierry, « Les dimensions politiques et stratégiques de l'évaluation en bibliothèque », *BBF*, 2008, n° 3, p. 6-21 - [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 05 décembre 2012

HUSSON, Claude, « Attention : un taux peut en cacher un autre », *BBF*, 2003, n° 4, p. 91-92 - [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 7 octobre 2012

MARESCA, Bruno, « Les enquêtes de fréquentation des bibliothèques publiques », *BBF*, 2006, n° 6, p. 14-19 - [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 05 décembre 2012

VERON, Eliséo, *Espaces du livre : perception et usages de la classification et du classement en bibliothèque*, Bibliothèque publique d'information, collections Etudes et recherches, 1990.

Table des annexes

ANNEXE 1 : LES QUESTIONNAIRES ADRESSES AUX DECROCHEURS ET AUX NOUVEAUX INSCRITS	96
ANNEXE 2 : LES DECROCHEURS À LA BFM DE LIMOGES : RESULTATS DU QUESTIONNAIRE	100
ANNEXE 3 : DEPOUILLEMENT DES QUESTIONNAIRES A L'ATTENTION DES DECROCHEURS DE LIMOGES- REPONSES LIBRES	103
ANNEXE 4 : LES DECROCHEURS À LA BM DE SAINT-ÉTIENNE : RESULTATS DU QUESTIONNAIRE	109
ANNEXE 5 : DEPOUILLEMENT DES QUESTIONNAIRES A L'ATTENTION DES DECROCHEURS DE SAINT-ÉTIENNE - REPONSES LIBRES	111
ANNEXE 6 : LES NOUVEAUX INSCRITS À LA BFM DE LIMOGES : RESULTATS DU QUESTIONNAIRE	119
ANNEXE 7 : DEPOUILLEMENT DES QUESTIONNAIRES A L'ATTENTION DES NOUVEAUX INSCRITS DE LIMOGES- REPONSES LIBRES	122
ANNEXE 8 : LES NOUVEAUX INSCRITS À LA BM DE SAINT-ÉTIENNE : RESULTATS DU QUESTIONNAIRE	124
ANNEXE 9 : DEPOUILLEMENT DES QUESTIONNAIRES A L'ATTENTION DES NOUVEAUX INSCRITS DE SAINT-ÉTIENNE - REPONSES LIBRES	128

ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRES POUR LES DECROCHEURS ET LES NOUVEAUX INSCRITS

Questionnaire pour les décrocheurs (exemple de Limoges)

Bonjour,

la Bibliothèque francophone multimédia a eu le plaisir de vous compter parmi ses usagers. Sauf erreur de notre part, vous n'avez pas renouvelé votre inscription depuis un certain temps.

Afin d'améliorer les services offerts aux usagers, nous souhaitons effectuer une enquête sur les raisons qui poussent certains usagers à ne pas renouveler leur adhésion.

Et pour cela, votre témoignage nous serait très précieux.

Nous vous invitons donc à remplir ce rapide questionnaire (5 questions en tout). Pour chaque question, plusieurs réponses sont possibles, et vous pouvez aussi nous laisser des remarques, des suggestions ou des commentaires.

Nous proposons aussi à ceux qui le souhaitent de dialoguer avec les bibliothécaires, en toute convivialité, pour approfondir ces réponses, à une date qui vous est proposée à la fin du questionnaire. Pour celles et ceux d'entre vous qui accepteraient de participer à ces échanges avec nous, nous vous offrons des places de cinéma valables dans tous les cinémas de Limoges.

N'hésitez pas à nous contacter pour avoir des détails !

Merci de votre soutien !

L'équipe de la Bfm

1. Combien de temps avez vous été inscrit à la bibliothèque de Limoges ?

2. Quelle bibliothèque fréquentez-vous plus particulièrement ?

Landouge

Aurence

Vigenal

Bastide

Beaubreuil

Centre ville

3. Pourquoi n'avez vous pas renouvelé votre adhésion ?

- J'ai déménagé

- J'ai oublié de renouveler mon adhésion/ je ne savais pas que mon adhésion était arrivée à son terme

- Je me suis inscrit dans une autre bibliothèque hors de Limoges

- Je lis trop peu
- Les durées de prêt sont trop courtes
- Je préfère acheter mes livres, mes revues, mes CD....
- Les horaires d'ouverture ne me conviennent pas
- C'est compliqué ou cher de se garer à proximité de la bibliothèque
- La bibliothèque est trop loin de chez moi
- Je préfère Internet pour trouver des informations
- Je ne trouve pas ce que je veux
- Le classement est trop compliqué
- Je n'apprécie pas l'accueil du personnel
- Il y a trop de bruit, je n'aime pas l'ambiance
- Il y a trop de livres
- Je ne connais pas les autres usagers
- autre : (merci de préciser)

3. Venez-vous encore à la bibliothèque sans y être inscrit ?

- pour voir les nouveautés
- pour les animations
- pour consulter la presse ou les livres, pour écouter un disque, lire une BD... sur place
- pour avoir le conseil d'un bibliothécaire
- pour rencontrer d'autres lecteurs usagers
- pour travailler au calme
- pour passer un moment agréable
- autres (merci de préciser)

4. Qu'attendez-vous de la bibliothèque ?

5. Que faudrait-il changer, transformer, améliorer pour que vous puissiez renouveler votre adhésion ?

Vous êtes :

- un homme/ une femme
- année de naissance
- lieu de résidence : code postal
- Situation professionnelle :

Accepteriez-vous de participer à un entretien de groupe pour approfondir notre enquête de satisfaction ?

Si oui, nous nous permettrons de vous contacter via votre adresse électronique.

Si vous préférez que l'on vous contacte sur une autre adresse, mentionnez-là ici :

Questionnaire pour les nouveaux inscrits (exemple de Limoges)

Bonjour,

l'équipe de la Bfm est ravie de vous compter cette année parmi nos nouveaux usagers. Afin de mieux vous servir, il nous serait utile de recueillir votre témoignage.

À cet effet, nous vous invitons donc à répondre à ce rapide questionnaire (7 questions en tout).

Pour chaque question, plusieurs réponses sont possibles, et vous pouvez aussi nous laisser des remarques, des suggestions ou des commentaires.

Bien entendu, les données ainsi recueillies resteront confidentielles et ne seront en aucun cas utilisées en dehors de cette enquête

En vous remerciant,

L'équipe de la Bfm

1. Depuis combien de temps êtes-vous inscrit à la bibliothèque de Limoges ?

2. Avez-vous déjà été inscrit à la bibliothèque il y a quelques années ?

3. Comment avez-vous connu la bibliothèque ?

- par hasard, en me promenant dans la ville
- par hasard, en naviguant sur Internet
- à travers le bulletin municipal
- grâce à des amis/ collègues de travail/ voisins
- en participant à une animation culturelle
- parce que mes enfants ont visité la bibliothèque avec leur classe
- en la cherchant par moi même
- autres : merci de préciser

4. Pourquoi avez-vous choisi de vous inscrire ?

- Parce que c'est gratuit
- Parce que ça me permet d'emprunter des livres, des CD, des DVD, des revues...
- Parce que ça me permet de rencontrer de nouvelles personnes
- Parce que ça me permet d'accéder à Internet
- Pour me tenir informé(e) des activités culturelles et des rencontres pour mes enfants et pour moi
- Autres raisons (merci de préciser)

5. Qu'attendez-vous de la bibliothèque ?

6. Pour quelles raisons n'étiez-vous pas inscrit auparavant ?

- Je viens d'arriver dans la région
- Je n'avais jamais pris le temps de le faire
- J'ai découvert il y a peu de temps la bibliothèque (merci de préciser à quelle occasion)
- Acheter des livres, des disques ou des DVD revient trop cher, alors je préfère les emprunter à la bibliothèque
- J'ai découvert la bibliothèque numérique et je souhaite aujourd'hui profiter d'autres services
- Je n'étais pas satisfait de la bibliothèque jusqu'à présent

7. Connaissez-vous l'ensemble des services offerts par la bibliothèque ?

	Oui, je connais	Non, je ne connais pas	Oui, je suis plutôt satisfait	Non, je ne suis pas satisfait
Prêt de livres, revues, CD, DVD, ...				
Possibilité de réserver, de faire venir et de rendre les documents dans n'importe quelle bibliothèque du réseau				
Les ateliers multimédia				
Gestion en ligne du compte lecteur				
Accès Internet à la bibliothèque en wifi et sur les postes dédiés				
Les abonnements en ligne à la bibliothèque numérique				
Le prêt inter bibliothèque (la possibilité de faire venir des livres depuis d'autres bibliothèques en France)				
Les cartes animateurs et classes qui permettent d'emprunter plus de documents				

Vous êtes :

- un homme/ une femme
- année de naissance
- lieu de résidence : code postal
- Situation professionnelle :

Accepteriez-vous d'être contacté de nouveau pour approfondir notre enquête de satisfaction ?

Si oui, nous nous permettrons de vous contacter via votre adresse électronique.
Si vous préférez que l'on vous contacte sur une autre adresse, mentionnez-là ici :

ANNEXE 2 : LES DECROCHEURS À LA BFM DE LIMOGES : RESULTATS DU QUESTIONNAIRE

1. Pendant combien de temps avez vous été inscrit à la médiathèque de Limoges ?

	Nb	%
1 an	64	54
2 ans	18	15
3 ans	6	5
4 ans et plus	14	12
Je ne sais plus	17	14
sans réponse	0	0
TOTAL	119	

2. Quelle médiathèque fréquentiez-vous plus particulièrement ?

	Nb	%
Aurence	1	0.8
Bastide	0	0
Beaubreuil	5	4.2
Landouge	0	0
Vigenal	0	0
Centre ville	113	95.0
sans réponse	0	0
TOTAL	119	

3. Pourquoi n'avez vous pas renouvelé votre adhésion ?

(plusieurs réponses possibles à cette question)

	Nb	%
J'ai déménagé	40	21
J'ai oublié de renouveler mon adhésion	21	11
Je ne savais pas que mon adhésion était arrivée à son terme	34	18
Je me suis inscrit dans une autre bibliothèque (laquelle ?)	7	4
Je lis trop peu	7	4
Les durées de prêt sont trop courtes	5	3
Je préfère acheter mes livres, mes revues, mes CD....	7	4
Les horaires d'ouverture ne me conviennent pas	5	3
C'est compliqué ou cher de se garer à proximité de la bibliothèque	13	7
La bibliothèque est trop loin de chez moi	19	10
Je préfère Internet pour trouver des informations	6	3
Je ne trouve pas ce que je veux à la bibliothèque	1	1
Le classement est trop compliqué	3	2

Autres bib..
fréquentées
Bellac et
Bessines
BnF
BMI Guéret
Panazol
Compreignac
Saint Junien
BmL

Je n'apprécie pas l'accueil du personnel	1	1
Il y a trop de bruit, je n'aime pas l'ambiance	0	0
Il y a trop de documents, je m'y perds	1	1
Je n'apprécie pas les autres usagers	0	0
Autre : (merci de préciser)	19	10
TOTAL	189	

4. Venez-vous encore à la bibliothèque sans y être inscrit ? Si oui, que venez-vous faire ?

(plusieurs réponses possibles à cette question)

Oui	36	30.3
Non	83	69.7
TOTAL	119	

	Nb
Pour voir les nouveautés	8
Pour les animations	11
consulter la presse, les livres, écouter un disque, lire une BD... sur place	19
obtenir des conseils d'un bibliothécaire	1
rencontrer d'autres lecteurs usagers	0
travailler au calme	9
passer un moment agréable	13
autres (merci de préciser)	5
TOTAL	66

Autres réponses :
 Emprunt de livres avec mon épouse
 J'y organise un salon
 Pour emprunter des livres
 Pour certaines expositions
 Pour l'espace enfants
 Expositions
 Je suis réinscrite
 Recherche

5. Qu'attendez-vous de la bibliothèque ?

	Nb	%
sans réponse	58	49
Réponse (voir annexe)	61	51
TOTAL	119	

6. Que faudrait-il changer, transformer, améliorer pour que vous renouveliez votre adhésion ?

	Nb	%
sans réponse	64	54
Réponse (voir annexe)	55	46
TOTAL	119	

Vous êtes :

	Nb	%
une femme	38	32

un homme	81	68
TOTAL	119	

Votre code postal du lieu de résidence :

	Nb	%
Limoges	49	41
Communes de l'agglomération (hors Limoges)	13	11
Département hors agglo.	18	15
Hors département	39	33

Votre âge

	Nb	%
15-25 ans	27	23
25-35 ans	22	18
35-45 ans	21	18
45-60 ans	22	18
Plus de 60 ans	27	23

Votre situation professionnelle :

	Nb	%
Agriculteur	0	0
Ouvrier	1	1
Artisan, commerçant	0	0
Profession intermédiaire	17	14
Cadre supérieur	19	16
Employé	24	20
Etudiant	23	19
Retraité	26	22
Sans Emploi	7	6
sans réponse	2	2
	119	

ANNEXE 3 : DEPOUILLEMENT DES QUESTIONNAIRES A L'ATTENTION DES DECROCHEURS DE LIMOGES

Réponses libres aux questions 5 et 6

Ce document présente les réponses libres apportées par les personnes contactées par messagerie et qui ont accepté de répondre aux questionnaires à destination des décrocheurs. Elles sont au nombre de 61 pour la question n°5, et 55 pour la question n°6.

Les réponses se complétant les unes les autres, nous avons ajouté des indications en italique pour mieux appréhender le sens global de la réponse de l'utilisateur.

Question n°5 : Qu'attendez-vous de la bibliothèque ?

- Exactement le service fourni. Les seuls inconvénients sont la non-information de l'expiration de ma carte, le fait que j'habitais à l'étranger (je suis de retour en France mais à 12km de Limoges) et le coût + manque de facilité pour se garer à proximité.
- J'attends de la bibliothèque qu'elle soit un lieu agréable où je peux passer un moment pour lire, faire des recherches sur Internet, travailler, flâner, etc.
- un lieu où je peux trouver des livres, cd, dvd qui correspondent à mes attentes, où je peux découvrir de nouvelles choses.
- Trouver les livres qui m'intéressent.
- Rien de plus, car je n'ai déjà pas assez de temps à mon goût pour profiter de tous les services offerts. J'aime beaucoup également la bibliothèque numérique, surtout l'offre de musique en ligne.
- Je souhaite y trouver tous types de documents (et pas seulement un choix pour les élites), tous types de supports et un personnel agréable et serviable (ce qui ne signifie pas à mon service en permanence mais simplement capable de dire bonjour avec le sourire et répondre aimablement à une question posée; pour ma part je préfère que l'on m'informe que l'on diffère ma réponse de quelques minutes afin de terminer un petit travail plutôt qu'on bâcle la réponse qui m'est donnée)
- un meilleur accueil sur le terrain, de bons conseils, des interlocuteurs (trices) plus attentifs à ceux et celles qui cherchent et sont complètement largués, entourés d'une multitude de gens dans leur bulle. (sans aucune méchanceté).
- Qu'elle suive l'actualité documentaire, technologique ... et qu'elle soit accueillante avec une équipe super !
- J'utilise principalement les services en ligne car j'habite loin de Limoges. La qualité de ces services valait bien le déplacement mais je n'ai pas eu l'occasion de passer par Limoges depuis un certain temps !
- Rien qu'elle n'offre déjà
- rien qu'elle n'offre déjà
- rien pour l'instant
- Pouvoir trouver facilement des ouvrages sur des thèmes précis et les avoir facilement à disposition.
- Qu'elle soit un lieu d'accueil agréable, un lieu d'infos et de ressources culturelles, un lieu d'échanges (groupes de lectures par exemple, débats autour d'un livre ou d'un auteur...), un lieu d'animation autour d'une exposition !
- un service à domicile

- Des horaires plus larges, une mise en avant des livres, nouveautés, livres appréciés par les autres lecteurs ou recommandés
- Qu'il y ait les livres et les contenus multimédias que je recherche
- rien
- pour moi elle est déjà parfaite: gratuité, nombre de documents importants, cadre agréable, bibliothécaires abordables et de bons conseils....
- Des livres des livres qui correspondent a mes attentes
- je suis très satisfait
- Une consultation sur place de livres et de presse.
- De trouver des livres, des bandes dessinées et des cds qui me plaisent. Cela évite de les acheter et donc de les stocker (argent et place sont nécessaire!).
- Ce qu'elle fait déjà: un lieu où l'on peut s'enrichir intellectuellement...
- Ce qu'elle me donne : des livres
- Qu'elle acquiert toutes les nouveautés. Qu'elle me relance comme vous le faites actuellement
- une ouverture sur le monde passé, présent et à venir - la bibliothèque est très bien à Limoges. Félicitations pour votre travail.
- elle me convient parfaitement mais je ne suis plus que rarement dans le secteur
- rien de plus, tout ce qui est proposé me semble très bien
- Rien de tout de plus que ce qu'elle propose
- du service, des nouveautés, des conseils
- La bibliothèque n'est pas à remettre en cause. j'y ai trouvé des ouvrages adaptés à mes besoins. Simplement je lis peu et souvent des ouvrages que je trouve à disposition au service documentation de mon lieu de travail.
- Exactement ce qu'elle propose : un très beau lieu, un très grand choix, du personnel compétent et sympathique, et la gratuité.
- Le non-renouvellement de mon adhésion vient de ce que je n'habite pas sur Limoges et donc que les trajets sont trop longs. Je m'étais inscrit en pensant que je pourrais éventuellement venir mais la réalité m'a prouvé que ce n'était pas réaliste.
- plages horaires commodes
- qu'elle continue de servir les citoyens comme elle fait, car elle m'a été d'un grand service.
- des livres à emprunter, un espace pour enfant, des animations culturelles.
- rien de plus que ce qu'elle m'apporte quand j'y passe. je suis très satisfait
- Quelle soit plus près de chez moi ! Non, je rigole bien sûr. Il y a une à Guéret mais je n'y vais pas.
- La Bfm est formidable j'habite à Paris et je ne viens que pour les vacances mais l'accueil le personnel et le fonds sont fantastiques bravo!
- trouver des ouvrages que l'on ne trouve plus forcément dans le commerce
- un endroit calme pour lire
- j'ai recours quasi exclusivement à la bibliothèque numérique
- Elle était parfaite, seule la distance m'a fait renoncer à la fréquenter.
- rien de plus que ce qui est déjà proposé (en tout cas pour celle que je fréquente : centre ville).

- Essentiellement un recours pour trouver les informations dont j'ai besoin pour mes études: recherches, projets, documentation écrite et visuelle...
- des horaires d'ouvertures plus large notamment le matin
- Des œuvres, vieilles et récentes à lire sans pour autant les acheter (parce qu'on ne peut pas tout acheter). Des œuvres aussi sur la techniques, et des magazines. J'ai particulièrement apprécié le rayon BD, et les magazines édités par le moniteur (trop cher pour mon porte monnaie)
- j'attends de pouvoir me connecter plus facilement aux services sur "internet".
- De la tranquillité, des livres sur mes études, des livres pour me divertir, pouvoir travailler dans le calme.
- Je lis moins ces temps-ci mais j'ai beaucoup lu. je suis maintenant plus tournée vers l'audiovisuel, les DVD en particulier.
- Les services ainsi que la qualité de l'accueil ne nécessitent aucune amélioration.
- avoir accès à des livres ou des disques : rares, vieux, chers, ou que je ne veux pas acheter genre trop "people" distrayants mais sans intérêt historique
- un endroit calme pour travailler
- trouver les documents que je recherche
- Le prêt de livre, de CD, DVD, multimédia en général, les livres universitaires. L'accès à internet à la bibliothèque est plus sécurisant pour consulter des offres d'emploi qu'un café internet, qui est plus cher et moins "sérieux".
- Travailler en groupe, trouver des documents
- Un lieu propice à l'apaisement et à la consultation de livres ou revues
- Je m'attends à ce qu'elle soit un espace riche en enseignement et de détente.
- Rien de plus que ce que j'y trouve!
- des romans divertissants, des espaces d'études (salles de travail) pour la recherche et l'information.

Question n°6 : Que faudrait-il changer, transformer, améliorer pour que vous renouveliez votre adhésion ?

- Un parking réservé aux usagers de la bibliothèque faisant en sorte d'éviter les abus d'utilisation par des non usagers et limitant la gratuité aussi pour les usagers (1h gratuite, juste le temps de rechercher et louer ses livres/CD/DVD) afin de permettre un roulement sur la journée des bénéficiaires du parking.
- Rien je viens principalement pendant l'hiver.
- Qu'elle déménage à Chalon sur Saône ! (je n'ai rien à reprocher à la BFM, loin de là, mais ne suis plus à Limoges)
- Je vais renouveler mon adhésion rapidement, merci de m'y avoir fait penser avec ce questionnaire
- Ma non adhésion est uniquement due à un oubli de réinscription.
- Pour l'instant je ne vais à cette BFM que pour consulter des périodiques scientifiques.
- Rien de votre fait, je n'habite plus Limoges ou je n'ai séjourné qu'un an pour mes études
- Mettez vous 5mn dans la situation d'un inconnu qui pousse la porte et qui découvre....Vous comprendrez vite ce qu'il faut changer pour qu'il est le désir de vouloir revenir. Tout dans l'approche est compliqué !

- permettre un renouvellement de l'adhésion en ligne
- J'essaierai de renouveler cette adhésion le plus vite que je pourrai.
- Le non-renouvellement à ce jour de mon adhésion ne tient qu'à moi. J'essaierai de la renouveler dès que possible
- je ne sais pas
- le site de recherche par internet (notamment Maduvil) qui n'est pas facile à utiliser lorsqu'on ne sait pas le nom d'un ouvrage, ou lorsqu'on a un thème de recherche vague.
- Le lieu (BFM centre ville) est agréable mais assez "déshumanisé" en général, dans le prêt par exemple où l'on a la sensation de venir "faire ses courses de livres"!!! Par ailleurs, le délai de prêt est peut-être un peu court pour les personnes n'habitant pas Limoges. Les expositions présentées sont souvent de qualité mais manquent parfois d'un peu "d'intimité" et de fil conducteur, les œuvres ne sont pas toujours mises en valeur.
- J'ai déménagé donc je ne pense pas renouveler mon adhésion même si vous améliorez la bibliothèque. Ajoutez plus de sécurité en installant des caméras de surveillance.
- Le parking - Avoir au moins un laps de temps offert.
- Rien
- des horaires d ouverture plus accessibles.
- rien
- Il faut que je pense à prendre les justificatifs de domicile lors de ma prochaine venue.
- Un parking gratuit!
- Je ne savais pas que mon adhésion était terminée => je vais la renouveler
- mais le classement n'est pas optimal selon moi?.
- Rien, tout est parfait
- Rien, c'est parfait !
- J'habite trop loin
- J'attends la retraite en mai 2013 pour y flâner et m'impliquer davantage. Mais j'ai ma carte validée tous les ans
- Rien, c'est le manque de temps pour lire qui fait que je ne passe plus. Je me réinscrirai dès que j'aurais plus de disponibilité.
- Rien
- Rien
- peut-être plus d'ampleur dans les horaires d'ouverture ? mais je ne la fréquente pas suffisamment pour un si grande exigence.
- rien
- rien
- rien, du temps pour le faire
- Bien que ce ne soit pas la raison exclusive pour laquelle je n'ai pas renouvelé mon inscription, le dispositif d'enregistrement des documents à leur retour n'est pas fiable à 100%, que la restitution ait lieu aux guichets intérieurs où à l'extérieur pendant les horaires de fermeture. Mais peut-il être amélioré? Plusieurs fois, des ouvrages n'ont pas été effacés de ma carte alors que je venais de les rendre. Je m'en suis aperçue parce que j'ai emprunté d'autres documents immédiatement après. J'ai du les retrouver sur les chariots pour prouver ma bonne foi ! Malheureusement, la dernière fois, je suis repartie sans nouvel emprunt, donc sans consulter la carte. (en l'occurrence celle de mon fils pour lequel je venais de déposer un DVD)) Quelques temps plus tard j'ai eu la désagréable surprise d'une lettre de rappel, et bien entendu je n'ai pas pu prouver que

j'avais rendu le document, qui est resté introuvable dans les rayons, pour une raison que j'ignore. Je précise que par le passé j'ai effectivement égaré un autre document : je n'ai pas essayé de faire croire que je l'avais restitué et je l'ai remboursé immédiatement!

- Rapprocher la B.F.M. de chez moi !!!
- rien
- rien
- Rien à changer. Je reviendrai. Il faut seulement que j'organise mon emploi du temps
- Rien c'est très bien
- Rien : je trouve que c'est une des plus belles bibliothèques
- Rien. Je ne savais pas qu'il fallait renouveler mon adhésion. J'ai eu besoin un moment donné et maintenant quand je vais à Limoges, honnêtement je ne pense pas à aller consulter à la bibliothèque. Ne changez rien.
- Continuez les expositions j'ai adoré celle de Benjamin Lacombe
- rien, ce qui me gêne c'est de monter à Limoges uniquement pour ramener les livres quand je n'ai rien d'autre à y faire
- Rien, c'est de la négligence et un manque de temps de ma part
- moderniser celle de Landouge
- les heures d'ouvertures
- ce que j'en connais me semble suffisant
- Non
- dans mon cas rien, ce questionnaire m'a permis de me rendre compte que mon adhésion était terminée, je vais sûrement la renouveler dès que j'y retournerai.
- Je renouvellerai mon adhésion à l'occasion d'une visite
- un rappel pour renouveler l'inscription à temps
- Que je déménage de nouveau (je suis partie à 700km de Limoges). Sinon des espaces extérieurs plus calme, même si en pleine ville ça paraît difficile.
- l'accès aux livres numériques et à la musique moins compliqué.
- Rien. C'est un manque de temps qui me pousse à ne pas renouveler
- j'ai eu quelques problèmes de santé qui ont fait que je ne suis pas retournée à la bibliothèque mais je vais me réinscrire.
- Améliorer fortement le stationnement en centre ville afin de profiter pleinement d'un instant qui devrait être agréable et non stressant et de pouvoir prendre réellement le temps de faire son choix plutôt que de penser au temps imparti (horodateur) ou devoir stationner en double file pour déposer les ouvrages le plus vite possible et repartir sans pouvoir en emprunter d'autres.
- Je me suis réinscrite quand j'ai compris qu'il fallait se réinscrire tous les ans. Je n'avais absolument "tilter" sur ce point.
- rien
- Que je vienne plus souvent à Limoges =)
- moins de formalités. Un renouvellement automatique
- renouvellement automatique ou au moins simplifié
- Je n'ai malheureusement plus trop de temps et ma fréquence de venue n'est pas forcément ce que souhaiterais. Mais dès que j'aurais plus de temps je me réinscrirai
- Absolument rien. La Bibliothèque de Limoges ne m'a jamais déçu. Je ne peux pas renouveler mon adhésion parce que j'ai du déménager en urgence. Certaines

bibliothèques, au contraire, devraient prendre exemple sur la Bibliothèque de Limoges (gratuité de la carte, gratuité de l'information, système de retour efficace).

- Je suis satisfait de son fonctionnement actuel et j'ai depuis votre courriel renouvelé mon adhésion.
- Ce sont surtout mes propres horaires qui sont en cause, donc rien de particulier
- - Accroître sérieusement les horaires d'ouverture
- Améliorer l'accueil du personnel

ANNEXE 4 : LES DECROCHEURS À LA BM DE SAINT-ÉTIENNE : RESULTATS DU QUESTIONNAIRE

1. Pendant combien de temps avez vous été inscrit à la médiathèque de Saint-Étienne ?

	Nb	%
1 an	40	29
2 ans	21	15
3 ans	11	8
4 ans et plus	48	35
Je ne sais plus	10	7
Sans réponse	<u>6</u>	4
TOTAL	136	

2. Quelle médiathèque fréquentiez-vous plus particulièrement ?

	Nb	%
Beaulieu	7	5
Carnot	23	17
La Cotonne	1	0.7
Solaure	0	0
Tarentaise (centre)	78	57
Terrenoire	3	2
Tréfilerie	23	17
Sans réponse	<u>1</u>	0.7
TOTAL	136	

3. Pourquoi n'avez vous pas renouvelé votre adhésion ?

(plusieurs réponses possibles à cette question)

	Nb	%
J'ai déménagé	55	29
J'ai oublié de renouveler mon adhésion/ je ne savais pas que mon adhésion était arrivée à son terme	18	9
Les tarifs d'inscription sont trop élevés	10	5
Les pénalités de retard coûtent trop cher	7	4
Je me suis inscrit dans une autre bibliothèque (laquelle ?)	9	5
Je lis trop peu	6	3
Les durées de prêt sont trop courtes	9	5
Je préfère acheter mes livres, mes revues, mes CD....	6	3
Les horaires d'ouverture ne me conviennent pas	8	4
C'est compliqué ou cher de se garer à proximité de la bibliothèque	8	4

La bibliothèque la plus proche de chez moi n'est pas facile d'accès avec les transports en commun	2	1
La bibliothèque est trop loin de chez moi	7	4
Je préfère Internet pour trouver des informations	2	1
Je ne trouve pas ce que je veux à la bibliothèque	11	6
Le classement est trop compliqué	2	1
Je n'apprécie pas l'accueil du personnel	2	1
il y a trop de documents à fournir à l'inscription	6	
Il y a trop de bruit, je n'aime pas l'ambiance	2	1
Il y a trop de livres		0
Je n'apprécie pas les autres usagers		0
Sans réponse	7	4
Autre : (merci de préciser)	14	7
TOTAL	191	

Autres réponses
 Prêt de livre par une collègue
 Manque de temps
 Une carte suffit pour la famille
 Absences répétées mais je compte me réinscrire
 Changement de lieu de travail
 Déjà un abonnement pour le foyer
 Prêts entre amis, famille, collègues...
 Arrêt maladie
 J'ai acheté un e book (tablette)
 Mes enfants ont grandi
 Peu de choix en DVD et en CD musicaux

4. Venez-vous encore à la bibliothèque sans y être inscrit ? Si oui, que venez-vous faire ?

Oui	26
Non	110
TOTAL	136

	Nb
Voir les nouveautés	2
Assister aux animations	6
Consulter la presse, les livres, écouter un disque, lire une BD... sur place	8
Obtenir des conseils d'un bibliothécaire	0
Rencontrer d'autres lecteurs usagers	0
Travailler au calme	2
Passer un moment agréable	5
Autres (merci de préciser)	7
TOTAL	30

Autres réponses:
 -Réinscription
 -Emprunt sur la carte de mon conjoint
 -Accompagnement d'enfants
 -Accompagnement des enfants

5. Qu'attendez-vous de la bibliothèque ?

	Nb	%
Sans réponse	80	59
Réponse (voir annexe 4)	56	41
TOTAL	136	

6. Que faudrait-il changer, transformer, améliorer pour que vous renouveliez votre adhésion ?

	Nb	%
Sans réponse	62	46
Réponse (voir annexe 4)	74	54
TOTAL	136	

Vous êtes :

	Nb	%
une femme	99	73
un homme	37	27
TOTAL	136	

Votre code postal du lieu de résidence :

	Nb	%
Saint Etienne	71	52
Saint Etienne Métropole	14	10
Département (hors agglo)	12	9
Hors département	30	22
Sans réponse	9	7
Total	136	

Votre situation professionnelle :

	Nb	%
Agriculteur	0	0
Ouvrier	0	0
Artisan, commerçant	3	2
Profession intermédiaire	30	22
Cadre supérieur	13	10
Employé	34	25
Etudiant	17	13
Retraité	17	13
Sans Emploi	7	5
sans réponse	15	11
	136	

ANNEXE 5 : DEPOUILLEMENT DES QUESTIONNAIRES A L'ATTENTION DES DECROCHEURS DE SAINT-ÉTIENNE

Réponses libres aux questions 5 et 6

Ce document présente les réponses libres apportées par les personnes contactées par messagerie et qui ont accepté de répondre aux questionnaires à destination des décrocheurs. Elles sont au nombre de 56 pour la question n°5, et 74 pour la question n°6.

Les réponses se complétant les unes les autres, nous avons ajouté des indications en italique pour mieux appréhender le sens global de la réponse de l'utilisateur.

Question n°5 : Qu'attendez-vous de la bibliothèque ?

- Rien de plus que ce qui s'y fait! Le réseau des bibliothèques stéphanoises est de très bon niveau.
 - Que le personnel nous guide pour trouver des livres qui nous correspondent et qu'on nous propose des livres récents.
 - Rien de particulier, en plus de ce qu'elle offre déjà.
 - Il serait intéressant de pouvoir consulter par internet le fond dvd et vhs disponible (classement alphabétique des films par genre, nationalité ou réalisateurs).
 - Qu'elle contienne les médias que je souhaite.
 - Un espace calme où l'on peut se divertir avec de la lecture, écoute de musique et où l'on peut travailler grâce aux livres ou navigation internet
- Cela peut être un endroit également qui propose des événements culturels : lecture, débat/conférence...

Cela doit être un espace qui permette à tous, notamment les personnes n'ayant pas les moyens de faire des achats type livre, CD... de pouvoir y accéder.

Une bibliothèque se doit d'être à jour en termes d'œuvres, et ceci pour les différents styles.

- Plus de livres actuels qui viennent de sortir. Tous ceux que j'ai cherchés je ne les ai pas trouvés. Je préfère les acheter même si c'est plus cher. Idem pour les DVD.
- C'est déjà très bien
- J'ai toujours une bonne réserve de livres à lire: prêtés ou achetés en poche. Quand je suis "en manque"; je me réinscris à la biblio .
- Pouvoir lire beaucoup de livres que je ne pourrai pas acheter
- J'ai coché "ne pas trouver ce que je veux" mais je ne fais pas assez souvent appel à la réservation sur Internet... Egalement, ces derniers mois j'ai dû me déplacer assez souvent (raisons familiales) ce qui m'a fait repousser mon renouvellement d'adhésion.... "J'y pense et puis j'oublie".
- La médiathèque en elle-même est vraiment très bien, très agréable (*Tarentaise*)

le souci est le suivant : lorsque j'ai un retard on me fait payer (ce que je comprend et accepte: c'est le règlement) mais que l'on ne fasse pas respecter ce règlement à toutes les familles devient réellement trop injuste et discriminatoire, oui oui : vous êtes j'ai assisté à des discriminations !!

il y a 2 règlements : 1 pour les gens qui payent le prix fort et qui sont honnêtes et respectent le cadre et les sanctions, et les autres dont vous avez peur sûrement, qui

abiment, vole, ou ne rendent pas les documents et qui sont toujours les bienvenus...et bien du coup nous n'avons plus envie de revenir dans votre "monde" .Je ne supporte plus cette discrimination ! Cette injustice de traitement. Vous vous doutez bien que j'ai plusieurs exemples qui illustrent mes propos...vous devez en avoir bien plus encore...

- De trouver des livres récents ou non, d'avoir la possibilité de tout type de livre ou de revue.

- Renouvellement de l' offre quant aux activités manuelles en autres tricots crochets (plus actuelles).

- Contenir un large choix d'ouvrages. Je m'attends également à trouver un endroit reposant, chaleureux.

- D'être un lieu de culture, de découverte

- Qu'elle soit un véritable lieu de culture, pluraliste et universel, avec un choix d'ouvrages, de dvd et de supports musicaux de qualité encore plus large.

- Des conseils, de larges horaires d ouverture

- Rien de plus que ce qu'elle offre déjà. Il s'agit seulement de continuer à gérer de la sorte pour fournir livres, films et musiques de façon accessible à tous.

- Elle est pour moi une source de documentation très appréciée.

- Plus de nouveautés

- Trouver un document vite et facilement

- Davantage de convivialité. Un accueil ! et des conseils de lecture éventuellement, mais je ne sens pas d'ouverture (*Tréfilerie*)

- Ce que j'y trouve me convient tout à fait : Livres, bandes-dessinées, documents, abonnements presse, vidéo, audio... et la gentillesse du personnel de Carnot !

- Des livres et films récents en plusieurs exemplaires

- source d'information énorme accessible facilement

- pouvoir emprunter des livres si possible des nouveautés

- Découverte, liberté, tranquillité

- Rien de plus que ce qui est déjà offert - l'offre en elle-même me convient. Nous échangeons beaucoup de livres avec mes collègues et ma famille donc j'ai généralement de la lecture. Ma fille peut emprunter des livres a l'école et pour le moment ça lui suffit.

- Rien de plus que ce qu'elle n'apporte déjà!

- Achat de livres récents ; lieu d'accueil calme pour adultes et/ou enfants ; source documentaire livres et supports média.

- Peut être davantage d'ouvrages spécifiques à certains métiers (ex: métiers de la petite enfance), livres théoriques à destination des professionnels par exemple.

- Un lieu agréable pour pouvoir travailler, mais aussi consulter des nouveautés , écouter de nouveaux CD.

- Que le fond soit lié aux évènements culturels de la ville. Exemple biennale Jules Massenet donc proposition de tous les documents sonores ou non le concernant.

- Un catalogue E-book avec prêts, qui existe peut-être mais je n'en ai pas connaissance.

- Enrichir continuellement le panel des livres, disques, etc.

- De proposer un large choix de lecture, en particulier aux enfants.

- Après vous avoir fait remarquer avec une autre lectrice que vous aviez toujours les mêmes livres policier, vous nous avez répondu que la bibliothèque achetait bien des livres mais qu'ils partaient dans les autres bibliothèques de Saint-Étienne. DOMMAGE. CAR JE NE SUIS PAS PRÊTE A FAIRE TOUTES LES BIBLIOTHÈQUES POUR

TROUVER DES NOUVEAUTÉS. Vous avez vraiment pour une grande bibliothèque, un minimum de livre policier, par rapport à certaines de vos confrères et c'est bien dommage. Ce qui fait qu'au bout de quelques années, on retombe sur les mêmes livres. (*Tarentaize*)

- Je souhaiterais y trouver des ouvrages récents dans les matières qui m'intéressent géographie histoire vulgarisation scientifique linguistique... les livres sont souvent trop anciens...
- Un choix d'ouvrages récents, le prêt de magazines, la possibilité de réserver et de consulter par internet.
- J'attends de la bibliothèque d'avoir un large choix d'ouvrages, d'y trouver un calme et un "silence" très agréable et de pouvoir proposer des livres à l'achat.
- La bibliothèque me satisfait, le non renouvellement de mon adhésion est temporaire (je l'espère).
- Rien de plus, les prestations sont satisfaites, hormis la durée des prêts qui est un peu courte.
- De la documentation spécialisée, de la lecture "loisir".
- Ce qu'elle offre. Je n'ai pas renouvelé parce que je travaille trop et pour gagner du temps, je commande mes livres sur Amazon.
- Qu'elle soit accessible à tous gratuitement (entrée et stationnement).
- Lieu de découverte qui permet d'évoluer dans un espace culturel.
- Je pense que la mairie pourrait améliorer le parking souvent plein. Je ne fréquente plus le prêt enseignant non plus, à cause de l'essence, mais aussi Saint-Étienne n'est plus une ville attractive pour moi.
- Des sources anciennes et épuisées
- La bibliothèque de Saint-Étienne est un modèle, elle offre quantité de services que j'appréciais énormément : la mise en réseau est très efficace et pratique, la qualité des animations, de l'accueil, le choix, l'accès au catalogue par internet, etc...un réel moment de plaisir de venir. Hélas, avant j'habitais Saint-Étienne, j'ai déménagé mais continuais de venir car parallèlement je participais à un atelier créatif au centre social situé au rez-de-chaussée et venais à la ludothèque avec mon fils dans ces mêmes locaux : 3 raisons pour se déplacer plus facilement (de la Haute-Loire). Mon fils a grandi, et l'atelier sculpture a fermé. Du coup, faire tous ces km pour venir à la biblio (50 aller-retour) m'est un peu pesant, d'autant que mon village a une petite biblio.(rien à voir avec Saint-Étienne, bien sûr) (*Beaulieu – le code postal de cet usager est 43 300*)
- Qu'elle puisse me permettre de découvrir des livres, dvd's ou nouvelle musique que je ne peux pas forcément m'acheter.
- Je n'attends rien de la bibliothèque, car elle propose différents supports qui sont accessibles pour tous les usagers.
- Adaptation des tarifs aux personnes qui n'habitent pas Saint-Étienne (j'habite Roche La Molière et notre bibliothèque est très petite, pas d'autre choix que d'aller sur Saint-Étienne, mais tarifs élevés)
- Accueil ; Choix
- Des idées de livres et des livres de tous genres que l'on achèterait pas forcément pour les enfants: c'est le cas je trouve
- Pour l'instant, je me rends à la bibliothèque pour mes enfants. Ils aiment l'ambiance des lieux et pouvoir emprunter livres, revues et jeux PC.
- mettre en avant les nouveautés, classer davantage les genres, avoir une simplicité

visuelle immédiate.

Question n°6 : Que faudrait-il changer, transformer, améliorer pour que vous renouveliez votre adhésion ?

- J'ai toujours été très bien accueilli pendant mon année d'inscription. Je n'ai aucune remarque particulière à faire.

- Continuez comme ça!!

- Je ne renouvelerai pas mon adhésion car j'ai déménagé, cependant, j'aurai aimé que le personnel soit plus disponible pour m'aider à trouver des livres qui me correspondent.

- Le prêt d'ouvrages traitant le sujet-objet de mon étude en cours. Exemples: la franc-maçonnerie, l'Opus Dei... J'ai toujours apprécié l'accueil du personnel. Je reviendrais ..."en tant que de besoin" .Cordialement

- Rien. Je lis trop peu, c'est la raison pour laquelle je n'ai pas renouvelé mon inscription.

- Nos enfants majeurs bénéficiant de la gratuité en fonction de la précarité de leur situation professionnelle, nous utilisons collectivement pour la famille leur carte d'abonné! c'est tout simplement un problème d'ordre économique !

- Ma résidence.

- Je n'adhère plus car je ne suis maintenant que très rarement à Saint-Étienne, sinon je pense que j'aurai continué. De mes souvenirs concernant la bibliothèque de Tarentaize, il pourrait être bien qu'il y ait des espaces réservés pour les jeunes qui veulent travailler en groupe et qui ont besoin d'échanger. de mettre des casques pour écouter la musique, de faire des projections de film gratuites.

- j'ai quitté la région il y a un an et avais prévenu la médiathèque de mon départ, on a refusé de récupérer ma carte pour annulation

- Plus de nouveautés et de livres actuels et en plus grande quantité. Quand un livre vous plait il est déjà pris et déjà réservé

- rien, je suis nomade, donc chaque fois que rentre à Saint-Étienne je fais mon adhésion à la bibliothèque.

- la bibli de Tarentaize me convient ; j'aime bien aussi la possibilité de rendre son livre dans une autre bibli (pour moi celle de Beaulieu). J'aimerais bien quand même que les bonnes nouveautés soient vite achetées par la bibli en nombre suffisant et pourquoi pas en poche ensuite. (certains ouvrages sortent très vite).

J'ai voulu DONNER de beaux albums de mes enfants: ainsi que des livres d'adultes en très bon état : la biblio n'en a pas voulu, c'est un comble pour une ville pauvre comme la nôtre !!a personne de l'accueil m'a assuré que c'était interdit ! c'est Kafka ou quoi ?

- travaillant sur Lyon, j'aurai aimé pouvoir emprunter dans cette ville mais ce n'est pas possible pour les personnes vivant hors département.

- Il faudrait simplifier l'inscription, car les documents à fournir sont nombreux, et étant dans un cas particulier (non étudiante mais 19ans) les renseignements que j'avais reçus étaient peu clairs.

- Mieux informer les gens des capacités de la Bibliothèque - ex.: à un moment j'avais obtenu sur place la liste des auteurs Finlandais (romans) et j'avais apprécié. Je pense que ce genre de liste est peu connue du public.

- Pas grand chose, c'est vraiment par manque de temps et aussi aux durées de prêt un peu courtes.

- Prévenir par mail ou autres moyens de la fin de l'inscription.

- Je ne renouvelerai pas mon adhésion (car je paye déjà un abonnement à la bibliothèque municipale de Lyon) mais il me semble que pouvoir rendre ses livres au bibliobus serait intéressant, je ne me souviens pas que cela ai été mis en place.
- Dommage que l'on ne trouve pas dans le rayon disque et DVD certains "incontournables" ou encore de belles découvertes. Il semblerait que les achats de disques et DVD répondent à la volonté de certains usagers mais ne naissent pas d'une politique culturelle plus exigeante. Je regrette également de ne jamais avoir été informé par mail de manifestations culturelles au sein de la médiathèque. Je regrette que l'ordinateur qui génère les mails de rappels de documents ne soit pas programmé pour envoyer un message quelques jours avant la date fatidique mais toujours lorsque c'est déjà trop tard ! Je regrette que pour les non stéphanois, le tarif d'inscription soit élevé.
- Pourquoi ne pas proposer le renouvellement de l'adhésion par mail ou par courrier, un mois avant la date anniversaire ?
- Ouvert plus tardivement et aménager un parking gratuit de 15min (comme à la garde de Châteaureux) et restaurer le dépôt des livres dans la boîtes aux lettres et non au comptoir.
- Une réponse a mes questions...!
- Rien donc. (Réponse à la question précédente satisfaite)
- Que je revienne à Saint-Étienne. A noter que la possibilité de rapporter les documents dans n'importe quelle bibliothèque du réseau était très appréciable (et pratique). Ce service manque au réseau des BM grenobloises !
- plus de musique comme à Firminy où il y a un rayon cd très bien rempli.
- La présentation des nouveautés, des coups de cœur. J'ai renouvelé mon adhésion samedi 20 octobre, mais je n'avais pas de certificat de domiciliation, pour un renouvellement !!!! Je dois y retourner pour prouver que j'habite bien encore Saint-Étienne ; par contre la cotisation a bien été encaissée.
- Rien. Mon conjoint à déjà une carte, et vu le très grand nombre de documents "empruntables" et le peu de temps que nous avons, une carte par foyer nous convient pour l'instant amplement.
- Une bibliothèque en centre-ville, des temps de prêt plus longs
- Plus de siège pour pouvoir profiter des ouvrages sur place.
- prendre en compte les remarques et demandes de livre via internet.
- Rien
- Beaulieu : coin petits enfants trop petits, quasi impossible de partager tranquillement et confortablement un livre avec un enfant + guichet : pas assez d'espace : on étouffe un peu !. Par contre, accès à la bibliothèque agréable, plein de DVD sympa, la synergie entre les bibliothèques, très bien, les réservations par internet, super aussi.
- Tarentaise : moche, triste (mais c'est le bâtiment qui est mal conçu), parking vraiment pas pratique.
- Des plages d'ouverture beaucoup plus larges
- rien de spécial à reprocher à la bibliothèque - le samedi nous avons souvent du mal à prendre le temps de venir avant 13h à Carnot - le + proche. J'ai aussi du mal à respecter les durées de prêt car souvent coincée entre le boulot et le reste pour trouver le temps de venir rendre les livres dans les horaires d'ouverture (heureusement qu'il y a le bibliobus dans les quartiers) ;-)
- Je reconnais que l'adhésion n'est pas chère, mais pour ma part, je ne voulais pas payer 19 euros pour le peu de documents empruntés. On pourrait envisager un forfait annuel

"petit lecteur", par exemple 9 euros (presque la moitié) pour un nombre de x (5 par exemple) documents maximum empruntés (sans durée d'abonnement).

- rien je vais la renouveler ayant repris le travail
- favoriser la téléportation ou fournir un portaloan (*une personne qui a déménagé*)
- je connais peu la bibliothèque de Saint-Étienne. Globalement elle m'a permis d'avoir accès à des ouvrages que n'a pas la petite bibliothèque de St Heand où j'habite. maintenant Je viens trop peu sur Saint-Étienne pour continuer à emprunter des ouvrages.
- peut être, serait-il possible d'envoyer un mail de rappel avant l'expiration de la date d'adhésion ?
- Il faudrait que le renouvellement puisse se faire via internet avec notre numéro de carte et on scanne nos documents attestant notre domicile.
- Parking gratuit
- informer le lecteur de l'éventuelle échéance de son abonnement (par sms par exemple)
- Rien ! Il me faudrait plus de temps libre.
- allonger les jours!
- la venue à la bibliothèque ne doit pas être une corvée avec recherche de stationnement-accès difficile. On ne vient pas à une soirée qui dure des heures mais en 1/4 d'heure maximum on est parti. Cela doit être facile. Je remarque que l'on traite à Saint-Étienne de la même manière des sites de détente et de promenades et des sites qui doivent faciles d'accès et qui ne soient pas une corvée merci.
- A VOUS DE VOIR SI VOUS TENEZ COMPTE OU PAS DES REMARQUES QUE L'ON VOUS FAIT.
- DES HORAIRES PLUS ADAPTES. PAS FACILE DE VENIR LORSQUE L'ON TRAVAILLE
- Que je revienne habiter à Saint-Étienne.
- Sauf ma remarque du point "5", rien! Il ne tient qu'à moi de me présenter à la bibliothèque avec ma carte UPT et d'emprunter des livres (il y a tout de même un choix important...) (UTP = *Université pour tous*)
- je souhaiterais parfois un peu plus de disponibilité de la part de certains bibliothécaires, pouvoir donner mon avis sur le choix de certains abonnements par exemple
- avec la même carte avoir accès à toutes les bibliothèques universitaires et autres
- mon emploi du temps actuel... Donc ça serait bien qu'il y ait une "nocturne" un soir de la semaine où la bibliothèque fermerait vers 20h/21h, pour permettre aux personnes qui travaillent tard de s'y rendre.
- Cela n'est plus possible car j'habite trop loin.
- Pour vous, rien de particulier, pour moi **retrouver** un rythme de vie plus "stéphanois" !
- il faudrait que je prenne le temps de venir renouveler mon inscription, mais la bibliothèque n'étant pas proche de mon nouveau lieu d'habitation, j'hésite encore...
- me tenir au courant de la procédure pour renouveler mon adhésion, me tenir informée lorsque mon abonnement se termine.
- Prêt de liseuses. Fichiers à importer sur des liseuses (avec blocage automatique au bout de la durée de prêt par exemple).
- Je souhaiterais la gratuité du parking. Il est anormal de payer pour accéder à la médiathèque. Je souhaiterais également qu'il y ait plus de " livres lus ".

- je reviendrai certainement.
- J'ai toujours été satisfait de la bibliothèque. Vous faites un travail remarquable avec les enfants du quartier... Je pense m'inscrire à la médiathèque de la Loire à Saint Just-Saint-Rambert lorsqu'elle ouvrira. Je suis trop loin je n'aime pas les trajets en voiture.
- Que je trouve facilement comment réserver un livre, les nouveautés par exemple.
- Si j'arrivais à organiser différemment mes trajets sur Saint-Étienne je renouvellerais mon adhésion avec plaisir. Les derniers temps de mon adhésion je n'arrivais pas à éviter les pénalités de retard, j'ai préféré ne pas renouveler mon inscription.
- moi !
- Il n'y a pas grand chose à faire pour l'améliorer, elle est vraiment "top", ma "non-adhésion" n'est pas un problème qui vient de la biblio mais de mon éloignement.
- Je ne crois pas que je puisse renouveler mon adhésion étant donné que j'habite maintenant sur la commune de Firminy. Mais j'ai toujours trouvé dommage que le parking à proximité de la médiathèque soit payant, ne serait-il pas possible de mettre en place un accès grâce à la carte de la médiathèque ?
- Améliorer le choix des DVD, musique.. les dvd's que j'ai trouvé sur place m'ont semblé dans la majorité très vieux et je ne peux pas les commander sur internet car je ne peux pas prévoir en avance que j'irai les chercher.
- peut-être les pénalités de retards sont un peu élevées.
- Vous n'y êtes pour rien si je ne fréquente plus la bibliothèque pour l'instant. En fait, dans l'année je lis surtout les revues auxquelles je suis abonnée, et je n'ai le temps de lire des livres que pendant les congés, et finalement je lis peu de livres. Vivement la retraite !
- baisse du coût de la cotisation + transport en commun à adapter...
- Plus de livres et de Cd pour les enfants, Plus de nouveautés pour adultes, Présentoirs pour les ouvrages, Changement d'ambiance : c'est morbide
- Je vais renouveler.... mais il est vrai que le stationnement est un peu compliqué près de Beaulieu
- actuellement je ne souhaite pas être inscrite personnellement, car je lis beaucoup de livres qui me sont prêtés, offerts, que j'achète. Je n'ai pas encore besoin d'emprunter de livres pour lire.
- je me suis réinscrite à la médiathèque de la Ricamarie qui bien que très éloignée de chez moi correspond tout fait ce que j'attends, je connaissais aussi celle du Chambon Feugerolles qui avait les même qualités de clarté.
- plus de choix, not pour les cd

ANNEXE 6 : LES NOUVEAUX INSCRITS À LA BFM DE LIMOGES : RESULTATS DU QUESTIONNAIRE

1. Avez-vous déjà été inscrit à la Bfm il y a quelques années?

	Nb	%
Oui	44	39
Non	68	61
	112	

2. Comment avez-vous connu la bibliothèque de Limoges?

	Nb	%
Par hasard, en me promenant dans la ville	12	9
Par hasard, en naviguant sur Internet	1	1
Par le bulletin municipal	6	5
Par la presse (journal, radio, TV...)	6	5
Par des amis, des collègues, des voisins	43	34
En participant à une animation culturelle	1	1
Mes enfants ont visité la bibliothèque avec leur classe	3	2
En cherchant par moi-même	47	37
Autres réponses	9	7
TOTAL	128	

Autres réponses question 2:

- Je suis employée municipale
- Elle a toujours été connue de moi!
- Un habitant de Limoges m'en a parlé lors de mon déménagement de Cahors à Limoges
- Je suis passé à proximité pendant plusieurs années pour me rendre au travail
- J'ai travaillé à la Bfm
- J'y ai été inscrite enfant par mes parents
- A proximité de mon domicile
- Usager d'autres bibliothèques
- J'y suis venue petite avec ma grand-mère
- Depuis tout petit avec ma sœur
- PEB Toulouse

3. Pourquoi avez vous choisi de vous inscrire? (plusieurs réponses possibles à cette question)

	Nb	%
Parce que c'est gratuit	67	24
Parce que ça permet d'emprunter des documents (livres, CD, DVD, revues...)	105	38
Parce que ça permet de consulter des documents (livres, CD, DVD, revues...)	55	20
Parce que ça permet de rencontrer de nouvelles personnes	10	4
Parce que ça permet d'accéder à Internet	14	5

Pour me tenir informé(e) des activités culturelles et des rencontres pour mes enfants et pour moi	20	7
Autre	4	1
TOTAL	275	

4. Qu'attendez-vous de la bibliothèque? (plusieurs réponses possibles à cette question)

Voir ci-après

5. Pour quelles raisons n'étiez-vous pas inscrit auparavant?

	Nb	%
Je viens d'arriver dans la région	50	39
Je n'avais jamais pris le temps de le faire	45	35
J'ai découvert il y a peu de temps la bibliothèque	2	2
Acheter des livres, des CD et ou des DVD revient trop cher, alors je préfère emprunter	24	19
J'ai découvert la bibliothèque numérique et je souhaite aujourd'hui profiter d'autres services	6	5
Je n'étais pas satisfait de la bibliothèque jusqu'à présent	1	1
TOTAL	128	

6. Connaissez-vous l'ensemble des services offerts par la bibliothèque?

	Oui	Non	Satisfait	Pas satisfait
Prêt de documents (livres, revues, CD, DVD...)	99.1%	0.9%	96.4	0.0
Possibilité de réserver, de faire venir et de rendre les documents dans l'ensemble du réseau	78.6%	21.4%	62.2	0.9
Les ateliers multimédia	34.8%	65.2%	46.2	2.6
Gestion en ligne du compte lecteur	61.6%	38.4%	84.1	2.9
Accès Internet dans les bibliothèques	83.9%	16.1%	68.1	0.0
Les documents en ligne de la bibliothèque numérique	39.30%	60.71%	45.5	2.3

Le prêt inter- bibliothèque (la possibilité de faire venir des livres depuis d'autres bibliothèques en France)	48.21%	51.79%	61.1	1.9
--	--------	--------	------	-----

Le site de la bibliothèque avec accès au catalogue	77.68%	22.32%	83.9	4.6
--	--------	--------	------	-----

Vous êtes :

	Nb	%
une femme	70	63
un homme	42	38
	<u>112</u>	

Votre code postal du lieu de résidence :

	Nb	%
Limoges	67	60
Communes de l'agglo.	10	9
Département hors agglo.	14	12
Hors département	12	11
Sans réponse	9	8

Votre âge

	Nb	%
15-25 ans	39	35
25-35 ans	24	22
35-45 ans	16	14
45-60 ans	15	13
Plus de 60 ans	18	16

Votre situation professionnelle :

	Nb	%
Agriculteur	2	2
Ouvrier	1	1
Artisan, commerçant	2	2
Profession intermédiaire	9	8
Cadre supérieur	20	18
Employé	25	22
Etudiant	24	21
Retraité	18	16
Sans Emploi	11	10
sans réponse	0	0
	<u>112</u>	

ANNEXE 7 : DEPOUILLEMENT DES QUESTIONNAIRES A L'ATTENTION DES NOUVEAUX INSCRITS DE LIMOGES

Réponses libres à la question « Qu'attendez-vous de la bibliothèque ? »

- Chercher et emprunter des documents divers
- Des livres...
- Une diversité dans le choix des livres proposés
- Une souplesse plus importante pour le renouvellement de plus d'une fois sur le compte à partir du site de la Bfm
- Un lieu calme pour déambuler en compagnie d'ouvrages intéressants
- Pouvoir emprunter plein de livres, pour moi et ma famille !
- Toujours un peu plus de livre dans les rayons religieux
- Meilleure section musique, partitions, etc
- Un cadre agréable
- Des expositions intéressantes
- Une ouverture la plus large possible sur tous les sujets avec des documents récents.
- Pouvoir emprunter CDs et DVDs musique et partitions (surtout)
- Des livres qui sont chers et que je ne peux m'offrir moi-même.
- Une offre variée, des livres que je n'aurai pas forcément lu si j'avais du les acheter.
- Des conseils
- Une plage d'horaires large
- Une gestion d'abonnés par internet
- Un accueil agréable, des informations fiables, un stock d'ouvrages renouvelable et des événements culturels thématiques et/ou en fonction de l'actualité, des conférences aussi... voire des petits spectacles, des expositions d'artistes peu connus ou en relation avec les activités de l'université de Limoges
- Accès de de nombreux ouvrages, sur tous types de supports..... avec contenus contemporains et variés, soit techniques, soit loisirs, soit jeunesse...
- Conseils et orientation des choix
- Que le prêt des livres et autres supports restent gratuit
- de la diversité dans les choix.
- La bibliothèque de Limoges offre déjà tout ce que je pourrais souhaiter
- Un choix d'ouvrages varié et récent, des espaces de lecture et de travail dans le calme
- Des horaires assez larges pour un accès simplifié dans la semaine comme le week end.
- Un grand nombre de documents pour m'aider dans mes études.
- Calme, facilité d'emprunt, délais d'emprunt modulable...
- De pouvoir trouver (idéalement emprunter) livres, DVD, CD et BD.
- Avoir un choix varié et renouvelé.
- Des activités culturelles et intéressantes
- lire des ouvrages en grande quantité sans avoir besoin de les acheter , même chose pour la musique
- Qu'elle me permette de découvrir de nouveaux auteurs (ce qui est déjà fait) et de me permettre de pouvoir assouvir ma soif de lecture.
- Comme toute bibliothèque, d'être un lieu ressource qui me permette d'accéder à de l'information / de la documentation (livres, revues, documentaires vidéo, journaux, ...), à des oeuvres culturelles (musique, romans, ...).
- L'accès à des téléchargements de livres.
- Des documents en grand nombre (ce qui est en somme, déjà fait), une facilité d'accès à l'information et aux livres et un accueil agréable et convivial.

- Ce doit être un lieu de vie, d'échange, de rencontre, qui nous apporte des ressources culturelles "vivantes", des découvertes musicales, littéraires, cinématographiques...
- Qu'il y ait une grande variété de livre, horaires souples, classement intuitif
- Des horaires d'ouverture plus larges
- Des formations/animations dans des langues étrangères
- Ce que la Bfm de Limoges offre aujourd'hui, c-à-d large choix + quantité d'emprunt important + gratuité + amabilité + lieu très agréable + ... gratuité !

ANNEXE 8 : LES NOUVEAUX INSCRITS À LA BM DE SAINT-ÉTIENNE : RESULTATS DU QUESTIONNAIRE

1. Avez-vous déjà été inscrit à la Bibliothèque de SE il y a quelques années?

	Nb	%
Oui	184	52
Non	166	47
Sans réponse	<u>6</u>	
	356	

2. Comment avez-vous connu la bibliothèque de SE?

	Nb	%
Par hasard, en me promenant dans la ville	29	23
Par hasard, en naviguant sur Internet	6	5
Par le bulletin municipal	5	4
Par la presse (journal, radio, TV...)	0	0
Par des amis, des collègues, des voisins	83	65
En participant à une animation culturelle	6	5
Mes enfants ont visité la bibliothèque avec leur classe/ mes parents m'ont inscrit	22	17
En cherchant par moi-même	151	118
Autres réponses	54	42
TOTAL	356	

Autres réponses:

- J'habite à côté
- Par le lycée, en la visitant avec mon école
- par la visite de l'UJM
- par la BU, le réseau BRISE
- je suis enseignante
- j'étais inscrite à l'ancienne BM

2 bis. Quelle médiathèque fréquentez-vous plus particulièrement ?

	Nb	%
Beaulieu	20	6
Carnot	48	13
La Cotonne	2	1
Solaure	2	1
Tarentaize (centre)	224	63
Terrenoire	15	4
Tréfilerie	44	12
Sans réponse	<u>1</u>	0
	356	

3. Pourquoi n'avez vous choisi de vous inscrire?

	Nb	%
Parce que c'est gratuit/ prix raisonnable	192	31
Parce que ça permet d'emprunter des documents (livres, CD, DVD, revues...)	317	51
Parce que ça permet de consulter des documents (livres, CD, DVD, revues...)		0
Parce que ça permet de rencontrer de nouvelles personnes	11	2
Parce que ça permet d'accéder à Internet/ ressources numériques/ autoformation	47	7
Pour me tenir informé(e) des activités culturelles et des rencontres pour mes enfants et pour moi	42	7
Autre	18	3
TOTAL	627	

Autres réponses :

- Proximité de la bibliothèque
- Lieu calme
- Lieu des politiques publiques et de sociabilité

4. Qu'attendez vous de la bibliothèque?

Voir ci-après

5. Pour quelles raisons n'étiez vous pas inscrit auparavant?

	Nb	%	Autres réponses
Je viens d'arriver dans la région	109	85	- Expatrié
Je n'avais jamais pris le temps de le faire	117	91	- la Bu me suffisait
J'ai découvert il y a peu de temps la bibliothèque	16	13	- pas dans ma culture
Acheter des livres, des CD et ou des DVD revient trop cher, alors je préfère emprunter	69	54	- j'étais inscrite ailleurs
J'ai découvert la bibliothèque numérique et je souhaite aujourd'hui profiter d'autres services	3	2	- à l'occasion d'un travail de mémoire
Je n'étais pas satisfait de la bibliothèque jusqu'à présent	1	1	- mon inscription passée n'est plus valable
Autres	33		- parking payant
Pas de réponse	48		- faible amplitude horaire
TOTAL	315		- pas l'utilité

Autres réponses

- Si j'avais fréquenté les bibliothèques quand j'étais enfant, j'aurais inscrit les miens bien plus tôt!!!je n'imaginai pas le plaisir qu'ils auraient.
- trop éloignée
- l'abonnement et les pénalités coûtent trop cher (7 personnes)
- je suis surbookée
- J'ai du mal à me repérer sur le site / dans le catalogue (Au moins 3 personnes)
- Je demandais à ma mère de m'emprunter des livres.
- parce que j'avais un abonnement France Loisirs
- utilisation d'une seule carte avec mon conjoint
- Les activités d'une famille sont changeantes et prennent parfois le temps d'une visite à la bibliothèque..

6. Connaissez vous l'ensemble des services offerts par la bibliothèque?

	Oui	Non / sans réponse
Prêt de documents (livres, revues, CD, DVD...)	261	95
Possibilité de réserver, de faire venir et de rendre les documents dans l'ensemble du réseau	146	210
Les ateliers multimédia	34	322
Gestion en ligne du compte lecteur	76	280
Accès Internet dans les bibliothèques	62	294
Les documents en ligne de la bibliothèque numérique	44	312
Le prêt inter- bibliothèque (la possibilité de faire venir des livres depuis d'autres bibliothèques en France)	50	306
Les animations culturelles (adultes et enfants)	77	279
Le passage du bibliobus	71	285
Prêt enseignants et/ou collectivités	41	315
Projections cinémathèque	49	307

Vous êtes :

	Nb	%
une femme	243	68
un homme	113	32
	<u>356</u>	

Votre situation professionnelle :

	Nb	%
Agriculteur		0
Ouvrier		0
Artisan, commerçant	4	1
Profession intermédiaire	103	29
Cadre supérieur	16	4
Employé	62	17
Etudiant	53	15
Retraité	58	16
Sans Emploi	36	10
sans réponse	24	7
	<u>356</u>	

Votre code postal du lieu de résidence :

	Nb	%
Saint Etienne	299	84
Saint Etienne Métropole	17	5
Département (hors agglo)	20	6
Hors département	14	4
Sans réponse	6	2
Total	<u>356</u>	

ANNEXE 9 : DEPOUILLEMENT DES QUESTIONNAIRES A L'ATTENTION DES NOUVEAUX INSCRITS DE SAINT-ÉTIENNE

Réponses libres à la question « Qu'attendez-vous de la bibliothèque ? »

- Trouver des romans récents, des magazines, des livres de loisirs créatifs
- Un espace réservé aux étudiants plus grand (dans la mesure du possible bien évidemment) ; pourquoi pas des ateliers pour enfant, ado, adultes de loisirs créatifs pour les fêtes."
- De me permettre d'emprunter des ouvrages, même parus récemment, et m'éviter de les acheter, et de me permettre de découvrir beaucoup de choses sans investir d'argent
- Une source de documentation récente, loisir
- Tout fonctionne parfaitement. j'attends juste de pouvoir lire un maximum de livres
- Pouvoir emprunter des livres récents dont on parle dans les media
- Un plus large choix pour des ouvrages et revues techniques et scientifiques. Par exemple, l'abonnement à l'encyclopédie « Techniques pour l'ingénieur » a été interrompu il y a quelques années et cela est fort dommage....En outre des tests en anglais type TOEIC TOEFL sont également les bienvenus. Enfin des ouvrages informatiques tel access excel word et power point plus récents sont indispensables
- Un lieu calme pour travailler ; une offre de documents intéressante
- Des livres sur le domaine du social et des mangas ; un accueil chaleureux et des conseils
- Une variété d'ouvrages riche, un espace de lecture, des personnes compétentes pour m'aider à trouver des ressources, des animations autour de la lecture.
- La découverte de nouveaux livres, B.D. , DVD et CD ; de suivre l'actualité avec les revues
- Grande lectrice, de trouver les ouvrages, y compris récents, que je recherche et un lieu convivial pour lire, voire travailler.
- Un grand choix de supports variés pour enfants et adultes
- Qu'il y ait plus d'écoute à notre demande
- Renouvellement permanent des produits proposés
- Lieu de travail agréable et silencieux
- Pouvoir découvrir des livres ou des films récents ou revoir des films anciens, redécouvrir des langues étrangères...
- La possibilité de connaître les sorties culturelles et rencontres littéraires grâce à des dépliants ; accéder à des livres autres que des romans, les problèmes psychologiques par exemple ça me plaît beaucoup ; des DVD.
- Plus de propositions culturelles : spectacles, concert....
- L'année dernière vous proposiez de faire venir un livre d'une bibliothèque à l'autre, service que vous ne proposez plus, je trouve que c'est très dommage car c'était vraiment très pratique.
- Un service public culturel. Lecture et musique pour tous
- Un choix de livres type roman et des méthodes de langues et des partitions de musique
- Grand choix livres de préparation de concours et grand choix de CD
- J'attends des conseils pour le choix des livres ou des films.
- Emprunter des livres, trouver des sources fiable pour s'informer ...
- Qu'elle me procure les documents professionnels dont j'ai besoin.
- Qu'elle se renouvelle sans cesse!
- Un maximum de choix de livres enrichissants, notamment sur les sujets culturels, politique, philosophiques.
- Un large choix toujours renouvelé

- Des nouveautés sur les rayons, des échanges et des conseils, des animations....
- Me donner la possibilité de lire tout ce que je veux et autant que je veux, sans encombrer mon appartement et sans dépenser trop d'argent.
- Les services qu'elle rend actuellement. Je regrette juste qu'il ne soit plus possible de suggérer (ou demander) l'achat de certains ouvrages (livres, CD, DVD...)
- Le choix le plus riche, tant au niveau des nouveautés que du fond ; la facilité de gestion des emprunts (durée, nb d'ouvrages); le confort de lecture sur place (magazines)."
- Des informations sur les possibilités qui s'offrent à moi ! Par ex je n'étais pas au courant de la possibilité d'accès aux ressources numériques, presse en ligne avant de répondre à ce questionnaire ! Une lettre d'actu' par mail pourrait être très intéressante avec possibilité de choisir les thématiques d'intérêt.
- Je souhaite pouvoir accéder à un panel important de bandes-dessinées, de romans, en français mais aussi en anglais, en allemand et en italien, même chose concernant les DVD. Je souhaite aussi que les horaires me permettent de trouver un moment pour fréquenter la bibliothèque, donc qu'elle soit ouverte lorsque je ne travaille pas (week-ends, fins de journée après 18h, vacances).
- Des livres, des CD, des nouveautés, des classiques, des peu connus... des livres papier et pas numériques
- Une "bonne" sélection de romans, BD, DVD,
- Qu'elle offre des horaires les plus larges possibles. Qu'elle permette de découvrir régulièrement de nouveaux livres ou de nouvelles collections/séries/auteurs. Qu'elle continue à être aussi un lieu de diffusion d'informations culturelles.
- Ce qu'elle m'offre déjà : un service de qualité avec un personnel toujours intéressant et répondant à mes demandes, un fond également de qualité, que ce soit en musique (cd/partition/livres), en romans (je lis peu de documentaires, mais je suis sûre que la qualité est la même !) ; deux regrets qui ne viennent pas de la bibliothèque elle-même :
 - 1- une médiathèque se doit d'être gratuite pour tous.
 - 2- les frais de retard (quand on rend les documents empruntés) devraient revenir à la médiathèque directement, ce qui permettrait par exemple d'enrichir les fonds !!!
- Information sur les nouvelles acquisitions
- De trouver les livres ou les ressources multimédia que je ne veux pas acheter (notamment les BDs qui sont très chères, aussi parce que ma bibliothèque personnelle est déjà bien remplie).
- J'attends de la bibliothèque d'être très complète, afin de me permettre de m'informer sur n'importe quel sujet.
- Pouvoir découvrir de la littérature et des musiques et aussi avoir des infos de la vie culturelle de ma ville.
- Des prêts de livres essentiellement.
- Disponibilité d'ouvrages et fréquence régulière de nouveautés
- Trouver les ouvrages récents que je ne peux pas m'offrir
- La variété des produits proposés, les dernières sorties quelque soit le support, l'accueil chaleureux du personnel ce qui est le cas sur La Cotonne, je n'ai pas encore testé l'autre point La Tarentaise qui m'intéresse également...
- La possibilité de lire sans grever un budget
- Je lis beaucoup depuis longtemps autant d'essais, de livres d'histoire que de romans. Je préférerais acheter des livres, quand je travaillais . Aujourd'hui je suis à la retraite, le revenu n'est plus le même et j'ai le temps d'aller à la bibliothèque. Néanmoins je continue d'acheter des livres , ceux récemment publiés que je ne trouve pas en bibliothèque; je fréquente plus souvent la bibliothèque de l'école d'architecture.
- Qu'elle soit ouverte souvent dont le Samedi et que les ouvrages y soient faciles à

trouver^^

- Mise en valeur des nouveautés et regroupement autour d'un thème, auteur, genre... sont de bonnes idées
- Qu'elle mette à ma disposition de quoi assouvir ma soif de lire. Dans un cadre serein avec un choix varié. Toujours plus de nouveautés.
- Y trouver des informations multiples.
- D'être attentive aux nouveautés afin d'avoir la possibilité d'emprunter des documents récents.
- Des livres ... et des livres ... et encore des livres ! Bref, plein de livres. Et ce que je cherche souvent (généralement en vain), c'est des livres que je ne trouverais pas dans des bibliothèques scientifiques : livres parlés (en langues étrangères). Ah oui, et aussi des CDs de musique classique, surtout des compositeurs rares. J'ai fait mes meilleures découvertes de musique dans des bibliothèques municipales.
- De me proposer des idées de lecture, de me permettre une grande variété d'ouvrages sans avoir à les acheter tous. Mais aussi de mettre à disposition des ouvrages récents.
- Un choix que j'ai trouvé suffisant à Tréfilerie. Une facilité de recherche plus par thèmes que par auteurs.
- Rien de plus que ce que j'y trouve actuellement, bon accueil, gentillesse et disponibilité. Peut être être formée, pour chercher moi même, les titres et livres que j'aimerais lire (sur les PC à disposition).
- Une ouverture culturelle, l'accès à des livres que je n'achèterais pas de crainte qu'ils ne me plaisent pas ; qu'elle donne envie à mes enfants de s'ouvrir sur le monde, d'être curieux, leur apprendre à s'évader dans les livres.
- Une offre diversifiée, actuelle et 'audacieuse' (mais c'est déjà en partie le cas !) ; une prise en compte des intérêts des groupes et minorités également (en terme de classe, genre, 'race'...)
- Plus de renouvellement et de parutions récentes ... ou anciennes
- D'avoir un catalogue assez fourni et varié
- Rien de plus
- Qu'elle me permette d'accéder aux nouveautés littéraires.
- Qu'elle donne le goût des livres à mes enfants.
- Qu'elle me permette de discuter avec les bibliothécaires pour me donner des pistes soit personnelles soit des pistes de travail avec mes élèves (ce fut le cas avec le personnel de Terrenoire et de Solaure)
- Des renseignements précis sur les nouveautés
- Des conseils sur les ouvrages à lire, feuilleter ou regarder. du calme, de la gentillesse
- J'espère y trouver des livres classiques, des nouveautés, idem pour la musique et les films. Cela me permet de repérer ce qui me plaît et d'acquérir ce qui me donne envie de partager.
- Un fond varié et de bonne référence et un accompagnement à la recherche. Je suis designer, la bibliothèque est un outil pour moi- un bibliothécaire qui a une connaissance approfondie de son fond est TRES précieux.
- J'attends surtout que la bibliothèque se renouvelle régulièrement afin de pouvoir bénéficier des dernières sorties de livres.Ceci par rapport aussi à l'écriture des nouveaux auteurs afin de les découvrir.
- Des livres nouveaux sur tous les sujets. un service public avec tout ce que cela entend.
- En travaillant il est difficile de se rendre régulièrement à la médiathèque, aussi la durée de prêt de livres est trop courte pour moi: un délai plus important me correspondrait mieux.
- Des conseils de lecture
- Plus de livres d'art.

- Un espace convivial de recherche et de travail. Bien approvisionné en documents artistiques et culturels. Un fond de livres "classiques"
- L'invitation à la lecture la moins cher possible pour tous, et l'organisation comme vous le faites de temps forts à la Médiathèque, à la fête du livre, stockage de livres anciens, conservation du patrimoine littéraire, de photos, de vidéos, d'appui à l'enseignement, et aux organismes sociaux... etc
- J'apprécieraï que le rayon Héroïc-Fantasy se renouvelle un peu.
- Un moyen pour élargir mon espace de réflexion et mon imaginaire. Aussi le plaisir de tenter le risque, parfois, d'aller vers des auteurs qui sont pour moi de parfaits inconnus.
- Qu'elle me permette de faire des découvertes culturelles
- De pouvoir emprunter des livres etc... pour une somme très raisonnable, (ce qui est le cas), et qu'elle soit accessible à tous sur les tarifs (ce qui est le cas du fait de la gratuité pour beaucoup de gens). Je souhaite également y trouver un panel très large de document, j'entends par là que j'aime y trouver des documents (tous type) que je n'aurais pas forcément eu l'envie de rechercher par moi même. être surprise!
- Davantage de livres sortis récemment, idem dvd
- Trouver des livres de Culture générale, d'Histoire, touristiques, romans tous genres, et des oeuvres récentes d'actualité
- Bonjour, il serait utile que le service internet de recherche soit doté d'un système de grossissement des caractères afin que les mals-voyants (dont je fais partie) puissent y accéder comme tout un chacun. Je tiens à préciser que j'ai, à plusieurs reprises au cours des 4 ou 5 dernières années soulevé le problème auprès du personnel de la bibliothèque ""qui est très sympa"", afin de faire remonter l'information auprès de la direction, qui pour l'heure n'a rien fait.
- De trouver des nouvelles musique, BD, et livres sur l'informatique.
- Ce que j'attends :des nouveautés en livre dvd et audios ça serait sympa
- Qu'il y ait plus de nouveauté
- Une offre de choix pour tous et actualisée, des suggestions de lecture par thème
- Tout ce qu'elle me propose actuellement : grand choix de nouveautés, beaucoup de choix dans diverses lectures : romans, policiers, psychologie, etc et surtout un très bon accueil et de très bons conseils
- Proposer des oeuvres méconnues, des nouveaux talents...pas de jeux video, pas de culture de masse (il y a ce qu'il faut à la tv et à la radio), proposer des expos, des concerts....
- Un rayon science fiction, space opera plus complet et surtout plus de films, notamment en dvd.on perd trop de temps à écarter toutes les VHS.
- De l'aide dans mes recherches documentaire, davantage de nouveauté dans les films DVD, plus de confort dans l'espace lecture
- Des livres récents et intéressants
- Un tarif préférentiel pour les gens des communes voisines (je suis de Saint Genest Lerpt)
- Un choix de documentation très varié; une accessibilité simple, régulière et pratique.
- Découvrir et apprendre de nouveau milieu.
- Un accueil chaleureux, des livres et DVD de qualités, des documents récents
- Plus de logiciels plus de cd plus de nouveautés
- De la disponibilité (ouverture etc...)
- De pouvoir y emprunter des ouvrages qui me plaisent (romans, bandes dessinées), ainsi que des nouveautés.
- Le suivi des nouveautés, qu'elle donne gout à la lecture à la curiosité.
- Une offre culturelle, la possibilité d'avoir accès aux livres, aux films presque gratuitement. Des conseils pour découvrir des idées de lecture nouvelles.

- Des choix plus judicieux et/ou plus pertinents quant à l'achat de certains documents, la mise au rebut de certains documents (je n'ai plus retrouvé certains ouvrages, cd ou documents les supports étant obsolètes (K7 par exemple) ou pas assez empruntés?), la mise à disposition de certains ouvrages rares, datés qui peuvent sortir au risque d'être perdu, gribouillé (exemple: livre de Shakespeare, papier velin avec ex libris souligné au stylo à bille!!!)
- Actuellement je suis très satisfaite des services proposés.
- Peut-être que l'accès à la bibliothèque universitaire soit également possible avec l'abonnement classique.
- En premier le service d'emprunt de livres, de CD et de DVD.
- Cela me permet de découvrir des livres que je n'aurais pas achetés. Cela me permet aussi de commencer à lire des livres avant de les acheter.
- Pour ma fille de 8 ans, c'est un bon moyen d'avoir accès à plein de livres, qui par ailleurs, sont chers. Je ne connaissais pas trop le service des activités culturelles mais je suis intéressée.
- Cela permet à ma fille (4 ans) de se familiariser avec les livres. C'est par ailleurs un moment privilégié entre elle et moi. Je l'amène à l'espace enfants avec ses cousins parfois.
- De pouvoir emprunter des livres à ma guise
- Un lieu rempli de savoir qui n'attend que nous pour les découvrir ! De la magie dans les romans et dans les yeux de leurs lecteurs !!
- De mettre à disposition des ouvrages particulier, rare et onéreux. D'ouvrir ma curiosité
- Des plages horaires d'ouverture plus étendues ; des postes de consultation sur Internet plus nombreux permettant donc une durée de consultation accrue ; des postes de consultations sur Internet dans un espace dédié autorisant la confidentialité et le calme ; des DVD récents en plus grand nombre (films et séries US) ; la création de rayons CD (hors de Tarentaise) comme dans d'autres médiathèques départementales ; la gratuité des ateliers multimédia.
- Un large choix d'ouvrages français et étrangers. Des animations culturelles autour du livre et de la lecture.
- Qu'elle mette l'accent sur la formation des jeunes (--> enfants) pour former, et ainsi revaloriser l'écrit et entraîner ce rapport privilégié à l'écrit. Mais aussi rapport privilégié à la connaissance accumulée et partagée (puisque c'est l'essence de la bibliothèque/médiathèque).
- Accéder à des archives
- La mise en lumière de documents , livres, CD, revues d'une grande diversité ; la possibilité d'avoir 3 semaines de prêt avec plusieurs documents
- Une offre variée en cd (chanteurs anciens ou plus récents), DVD (films anciens ou récents également, séries,enregistrement de concerts, spectacles vivants...), BD pour tous les âges, dans un cadre agréable avec du personnel convivial (ce qui est très vrai à Terrenoire où en plus des spectacles intéressants et variés sont proposés : il faut continuer et généraliser à tous les sites de la médiathèque de St - Etienne)
- Pouvoir faire apprécier à mes enfants la richesse de la lecture
- J'espère trouver des bouquins sortis récemment, ne plus avoir a acheter 5 ou 6 livres de poche par mois
- Des conseils de lecture, des livres pointus, différents, divers...
- Me guider dans mes choix de lecture.
- Un ajout sur le site web permettant de contacter une personne de la bibliothèque en cas de problèmes ou de demande de renseignements. Cette fonction existe déjà mais elle serait a développer car j'ai posté quelques messages qui sont malheureusement restés sans réponse. J'ai du dans ce cas me déplacer ou téléphoner.

- Avoir des livres récents mais aussi permettre un accès à des documents plus anciens pour des recherches (pour les études par exemple).
- De l'animation culturelle pour tous à l'intérieur et en dehors des murs. Du conseil et un grand choix.
- Un petit coin café thé
- DVD cinéma d'auteurs, biographies de peintres et musiciens, romans politique et historique
- Un bon accueil et un bon état des articles prêtés
- Un classement plus aéré & ludique, des lectures possible sur les tablettes Ebook
- Un accès aux nouveautés, un accès à la culture sur des aspects méconnus voir inconnus, des activités pour les enfants...
- De pouvoir emprunter des dvd en particulier, et je souhaiterais qu'il y ait davantage de romans français récents pour les adultes et un rayon psycho plus approfondi.
- Trouver des documents récents que ce soit CD, DVD, livres...(justement, je trouve qu'il y a manque de renouvellement) ; être au courant des animations culturelles ; être renseigné sur la recherche de documents ; être accueilli par un personnel aimable
- Des arrivages fréquent de mangas
- Qu'elle propose, entre autres, des ouvrages (pour ce qui me concerne, livres et DVD) que je ne peux pas me procurer par ailleurs, soit en raison de leur coût élevé, soit parce qu'ils sont épuisés et non réédités en librairie. J'utilise également la bibliothèque pour découvrir des auteurs que je ne connais pas et savoir s'ils me plaisent (d'où l'intérêt d'une offre actualisée et pérenne) ou pour permettre à mes enfants d'accéder à d'autres sources que l'internet.
- Qu'elle me permette de continuer à emprunter des livres, quels qu'ils soient, à un prix défiant toute concurrence !
- Trouver de la lecture et du divertissement intéressants sur tous les sujets de la société et sur les religions aussi bien pour moi que pour mes enfants.
- De la distraction
- Lien avec la vie culturelle
- Je possède une grosse bibliothèque, mais je ne peux pas acheter tous les ouvrages dont j'ai besoin. Je souhaiterais un développement du rayon "livres d'art" vers l'art contemporain et l'esthétique.
- Un choix exhaustif d'ouvrages, des acquisitions régulières afin d'enrichir les collections déjà présentes, un lieu d'ouverture, de découverte et de culture
- De proposer un large choix de livres même s'ils ne sont pas de l'année même.
- Une ouverture libre et infinie dans un monde de savoir, de connaissances et de rêves parfois.
- Un hobby une occupation
- L'accès au savoir et à l'information
- Un espace calme,des livres récents,du personnel aimable (ce qui est le cas) éventuellement des renseignements. Pouvoir se garer facilement car je n'habite pas la ville.
- Je lis beaucoup, donc de pouvoir emprunter des livres. Des livres genre best sellers plus récents et en plus grande quantité serait un plus.
- La possibilité de commander des livres ou des films intéressants, de découvrir les coups de cœur d'autres lecteurs, pourquoi pas rencontrer d'autres personnes qui ont aimé ou détesté un livre apprécié par moi.
- La mise à disposition de magazines variés et de larges horaires d'ouverture (le dimanche matin par exemple).
- Un lieu calme et chaleureux où l'on peut lire et emprunter plein de supers bouquins et BD !

- Pouvoir emprunter des livres en anglais
- J'attends de la bibliothèque qu'elle me permette d'avoir accès à des livres que je n'achèterai pas pour moi soit à cause d'un coût trop élevé, soit parce que je sais que je ne les relirai jamais. J'attends aussi de la bibliothèque une certaine modernité dans les choix des oeuvres proposées à l'emprunt.

Table des illustrations

Figure 1: Taux de pénétration et comparaison géographique en fonction du bassin de population desservi	26
Figure 2: Proportion des décrocheurs et des nouveaux inscrits par rapport aux inscrits dans un échantillon national	27
Figure 3: Données comparatives sur les profils des usagers à Limoges et Saint-Étienne.....	32
Figure 4: Comparaison du nombre de décrocheurs et de primo-arrivants par équipement du réseau	36
Figure 5: Taux de réponse aux questionnaires envoyés	38
Figure 6: Les "faux primo-arrivants".....	41
Figure 7: Comparaison des profils des personnes interrogées à Limoges et Saint-Étienne.....	42
Figure 8: La bibliothèque vue par les usagers- Essai de représentation.....	44
Figure 9: Comparaison des motivations de la non-réinscription à Limoges et à Saint-Étienne	46
Figure 10: Typologie des motivations au décrochage à Limoges et Saint-Étienne	47
Figure 11: Amplitude horaire d'ouverture par semaine	72

Table des matières

SIGLES ET ABREVIATIONS	9
INTRODUCTION	11
PARTIE 1 – L’ABANDON DE LA BIBLIOTHEQUE : DE LA NON REINSCRIPTION A LA DECEPTION, LE DECROCHAGE ?.....	15
1.1. pourquoi s’inscrire ? Représentations et enjeux de l’inscription en bibliothèque.....	15
1.1.1. <i>Qu’est ce que l’inscription ?</i>	<i>15</i>
a. Droits et devoirs de l’inscrit en bibliothèque	15
b. Pourquoi ne pas s’inscrire à la bibliothèque ?.....	16
1.1.2. <i>L’inscription comme baromètre de la réussite de la bibliothèque</i>	<i>17</i>
1.1.3. <i>Des usages de la bibliothèque qui évoluent : comment mesure l’importance de la bibliothèque ?.....</i>	<i>18</i>
a. Fréquentation « clandestine »	18
b. Les services à distance dispensent de venir sur place : la bibliothèque, marque blanche ?	18
1.2. Le phénomène de la non- réinscription en bibliothèque	20
1.2.1. <i>Une définition (presque) commune, mais des pratiques hétérogènes</i>	<i>20</i>
1.2.2. <i>La non-réinscription n’a pas les mêmes motivations que la non-inscription</i>	<i>21</i>
1.2.3. <i>Les décrocheurs sont-ils forcément déçus de la bibliothèque ? Éléments de méthodologie pour les connaître.....</i>	<i>21</i>
a. Une déception pas systématique mais un public difficile à comptabiliser	21
b. Éléments de méthodologie	22
1.3. les décrocheurs à Limoges et à Saint-Etienne.....	25
1.3.1. <i>Pour une approche doublement comparative.....</i>	<i>25</i>
a. Comparer les territoires.....	25
b. Comparer les publics	26
1.3.2. <i>Focus sur Limoges et Saint-Étienne.....</i>	<i>28</i>
a. Limoges	28
b. Saint-Étienne.....	30
1.3.3. <i>Profils des décrocheurs et des primo-arrivants à Limoges et Saint-Etienne</i>	<i>31</i>
PARTIE 2 - PRIMO-ARRIVANTS VERSUS DECROCHEURS : QU’ATTENDENT-ILS DE LA BIBLIOTHEQUE ? ELEMENTS D’ANALYSE COLLECTES AUPRES DES PUBLICS A LIMOGES ET A SAINT-ETIENNE	37

2.1. Présentation de la méthodologie adoptée.....	37
2.1.1. <i>Les objectifs et les étapes</i>	37
2.1.2. <i>Etapas suivies</i>	38
a. Etape 1 : Identification des publics cibles.....	38
b. Etape 2 : Contact avec les usagers et les ex-usagers	38
c. Etape 3 : Organisation des focus groups	39
2.1.3. <i>Contraintes et précautions d'usage</i>	40
2.2. Les résultats de l'enquête par questionnaire.....	42
2.2.1. <i>Les caractéristiques des publics ayant répondu aux questionnaires</i>	42
2.2.2. <i>Qu'attendent-ils de la bibliothèque ? Essai de typologie sur les motivations de la non-réinscription</i>	44
a. L'« effet bibliothèque » : les raisons endogènes	47
b. Les raisons exogènes ou l'éloignement de la bibliothèque	49
c. L'inadvertance	50
d. La concurrence avec d'autres pratiques ou d'autres structures	50
e. Les « incidents » à l'origine du décrochage	50
2.3. Présentation des entretiens de groupes : éléments d'analyse.....	52
2.3.1. <i>Présentation de la grille d'entretien et des entretiens de groupes</i>	52
a. Présentation de la grille d'entretien	52
b. Présentation des entretiens de groupes.....	55
2.3.2. <i>Décrocheurs et nouveaux inscrits, portraits d'usagers</i>	55
a. Les décrocheurs	55
b. Les nouveaux inscrits.....	58
2.3.3. <i>Comment se représentent-ils la bibliothèque ?</i>	60
2.3.4. <i>Pourquoi venir (ou ne plus venir) à la bibliothèque ?</i>	62
a. L'accessibilité et l'accès de la bibliothèque	62
b. « J'ai pas tilté » : tisser un lien entre la bibliothèque et les usagers	63
c. « L'effet bibliothèque » ou les contraintes liées aux modalités de fonctionnement de la bibliothèque	63
d. « On peut toujours demander à un bibliothécaire » : l'accueil à la bibliothèque.....	65
e. Les collections de la bibliothèque : disponibilité et actualité ..	66
f. L'information et la médiation en direction des usagers	67

PARTIE 3 - CHANGER LA BIBLIOTHEQUE : PROPOSITIONS D'USAGERS ET MARGES DE MANŒUVRE DE LA BIBLIOTHEQUE..... 69

3.1. Accéder à la bibliothèque..... 69

3.1.1. <i>Les concurrences de la bibliothèque, modèles pour les revendications et les attentes des usagers ?</i>	69
3.1.2. <i>Ouvrir la bibliothèque : plaidoyer pour une réflexion sur les horaires des bibliothèques publiques</i>	71
3.1.3. <i>Venir à la bibliothèque</i>	73
3.2. Accueillir les usagers	75
3.2.1. <i>Le lieu</i>	75
3.2.2. <i>L'accueil personnalisé</i>	76
a. Adapter les collections	76
b.« Être l'invité de la bibliothèque »	77
c. Disponibilité et identification du personnel	78
3.2.3. <i>« Bibliothèque, surprends moi ! »</i>	79
3.3. Prévenir plutôt que guérir : communication entre la bibliothèque et ses usagers	80
3.3.1. <i>Relancer les usagers pour lutter contre l'inadvertance</i>	80
3.3.2. <i>Les possibilités de la bibliothèque : de la nécessité de faire savoir</i>	81
a. Des rappels sur les services de la bibliothèque	81
b. Former les usagers	82
3.3.3. <i>Repenser les critères d'évaluation</i>	83
CONCLUSION	85
BIBLIOGRAPHIE	89
TABLE DES ANNEXES	95
TABLE DES ILLUSTRATIONS	135
TABLE DES MATIERES	137