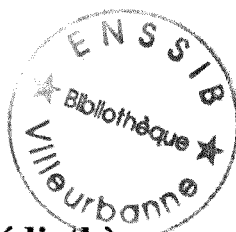


**École Nationale Supérieure  
des Sciences de l'information  
et des bibliothèques**

**Diplôme de conservateur de bibliothèque**

13

**MÉMOIRE D'ÉTUDE**



**Usages et usagers de la médiathèque municipale d'Arles,  
début d'une enquête de public**

**Marianne Briault**

**sous la direction de Jean-Michel Salaün,  
E.N.S.S.I.B.**

**1995**

1995

DCB

32

# TABLE DES MATIÈRES

## PROBLÉMATIQUE

- I - POURQUOI UNE ENQUÊTE ?**.....p. 1
  - A - Comment une telle idée peut-elle germer?
  - B - La demande initiale
- II - UNE ENQUÊTE, POURQUOI FAIRE ?**.....p. 3
  - A - Mieux connaître pour mieux décider...
  - B - ... mais décider quoi?
- III - UNE ENQUÊTE, COMMENT FAIRE ?**  
**(LES RÉPONSES A LA DEMANDE INITIALE)**.....p. 7
  - A - Le cadre général dans lequel se place l'enquête
  - B - Ce que ne peut faire une enquête
  - C - Ce que peut faire l'enquête et comment

## ANALYSE INTERNE ET EXTERNE DE LA MÉDIATHÈQUE

- I - ANALYSE EXTERNE**.....p. 13
  - A - Introduction : le contexte général
  - B - Les partenaires de la médiathèque
- II - ANALYSE INTERNE**.....p. 21
  - A - Les moyens
  - B - L'activité

## L'ENQUÊTE ET SES HYPOTHÈSES

- I - LES HYPOTHÈSES DONT ON DISPOSE DÉJÀ**.....p. 31
  - A - Les intuitions issues de la problématique
  - B - Les hypothèses déduites de l'analyse
- II - CE QUE LES AUTRES ENQUÊTES ONT PROUVÉ**.....p. 34
  - A - Le "déterminisme démographique et socioculturel"
  - B - La fidélité des usagers
  - C - Qui sont les emprunteurs?
  - D - Qui sont les non emprunteurs?

E - Comportements et satisfaction	
F - Le projet et son aboutissement	
<b>III - LES DEUX MODALITÉS D'ENQUÊTE PRÉCÉDANT LE SONDAGE ; LES HYPOTHÈSES QUI EN ÉMANENT.....</b>	<b>p. 40</b>
A - L'observation de la médiathèque en action	
B - Les entretiens semi directifs avec le personnel	
<b>IV - CONCLUSION : LE POINT SUR LES HYPOTHÈSES.....</b>	<b>p. 50</b>

## LE SONDAGE

<b>I - CONSTITUTION DE L'ÉCHANTILLON.....</b>	<b>p. 53</b>
A - Objectifs et choix	
B - Techniques d'échantillonnage appliquées	
<b>II - CONSTITUTION DU QUESTIONNAIRE.....</b>	<b>p. 56</b>
A - Introduction : les règles de base	
B - Les trois principes de construction du questionnaire	
C - Le test du questionnaire	
<b>III - RECUEIL DES DONNÉES.....</b>	<b>p. 62</b>
A - Remarques sur les conditions de passation	
B - "Si c'était à refaire" 1	
C - Recueil des données sur SPHINX	
<b>IV - TRAITEMENT DES DONNÉES.....</b>	<b>p. 64</b>
A - Le taux de refus	
B - L' "absolu" des 200 premiers de questionnaires	
C - Conclusion : "Si c'était à refaire" 2	

## LES PREMIERS RÉSULTATS

<b>I - TRI A PLAT DES QUESTIONS FERMÉES SUR 200 QUESTIONNAIRES.....</b>	<b>p. 67</b>
A - L'insertion dans la vie quotidienne	
B - Une fidélité à toute épreuve	
C - Un plaisir plutôt solitaire	
D - Le projet et son aboutissement	
E - les inscrits	
F - Les non inscrits	

G - Les comportements des visiteurs	
H - La prescription	
I - Les pratiques culturelles	
J - Les caractéristiques démographiques	
<b>II - CONSTITUTION DE STRATES.....</b>	<b>p. 84</b>
A - Les non inscrits	
B - Les inscrits non emprunteurs	
C - Conclusion	
D - Les emprunteurs	
<b>II - LES TRIS CROISÉS.....</b>	<b>p. 88</b>
A - Étapes préliminaires	
B - Exemple de tri croisé	

## **CONCLUSIONS PROVISOIRES**

<b>I - "A WORK IN PROGRESS"...</b>	
<b>OU CE QUI RESTE A FAIRE.....</b>	<b>p. 90</b>
<b>II - LES PREMIÈRES CONCLUSIONS.....</b>	<b>p. 93</b>
A - Hypothèses confirmées	
B - Hypothèses infirmées	
C - Questions sans réponse	
D - Éléments nouveaux	

<b><u>BIBLIOGRAPHIE.....</u></b>	<b>p. 97</b>
----------------------------------	--------------

Plusieurs fois, j'ai douloureusement ressenti l'obligation qui m'était faite [...] d'écrire non pas le mot bibliothèque mais le mot médiathèque. Et quand il s'agit, pour citer un manuscrit enluminé de la fin de l'époque carolingienne, de la médiathèque Youri-Gagarine, à la douleur s'ajoute le ridicule et l'humiliation. À toute époque, les bibliothèques ont conservé des documents autres que des livres ; cela a toujours été une de leurs missions et de leurs richesses [...]. Mais ce n'est pas parce qu'elle possède de tels documents, ou d'autres qui sont le produit de notre temps, qu'il faut lui retirer son nom. Laissons passer les modes et continuons e sage et bel emploi du mot bibliothèque.

! et si c'était  
Neil Armstrong ?

Michel Pastoureau,  
préface au premier volume  
du *Patrimoine des bibliothèques de France*  
consacré à l'Île-de-France, 1995.

# PROBLÉMATIQUE

# **I - POURQUOI UNE ENQUÊTE ?**

## **A - Comment une telle idée peut-elle germer**

### **1 - Dans le monde des bibliothèques en général**

Prenons comme point de départ de notre réflexion ce titre d'un chapitre du dernier livre d'Anne-Marie Bertrand : "Un nouvel acteur : le public."<sup>1</sup>

Le public n'est peut-être pas aussi nouveau que ça dans les médiathèques, mais le développement du libre accès aux documents, la diversification des supports et le succès même des médiathèques municipales n'ont fait que renforcer son rôle et sa pression.

Les professionnels du marketing ont eux depuis longtemps souligné "le rôle actif que joue la clientèle ou l'utilisateur"<sup>2</sup> dans des lieux dispensateurs de services (pas forcément culturels d'ailleurs). Ils ont même donné un nom à ce type de participation : la "servuction".

C'est cette "implication des usagers [qui] oblige à une connaissance plus fine, personnalisée des familiers de la bibliothèque, comme de ceux qui n'en prennent pas le chemin. Cette connaissance opérationnelle est loin d'être systématisée. Les bibliothécaires de lecture publique ont souvent tendance à réduire l'observation des particularismes à [...] la marginalisation de groupes délinquants qui perturbent le service [...]. Ils sont alors à la merci des pressions moins dérangeantes de catégories particulières qui [...] risquent d'orienter les services au détriment des besoins d'autres groupes moins accommodants, moins influents et moins organisés."<sup>3</sup>

### **2 - À la médiathèque d'Arles en particulier**

— Première constatation et lacune à la fois : la médiathèque ne dispose d'aucune connaissance du public objective si ce n'est les données du logiciel de bibliothèque OPSYS, utilisé essentiellement pour constituer des statistiques de prêts. Ceux-ci sont comptabilisés en nombre, par dossier nominatif d'inscrit, depuis sa première inscription. En revanche, la loi dite "Informatique et Liberté" interdit de garder en mémoire plus que la trace des tous derniers ouvrages empruntés.

---

<sup>1</sup> cf. Anne-Marie Bertrand : *Les bibliothèques municipales, acteurs et enjeux*. - Éditions du Cercle de la Librairie, coll. Bibliothèques, Paris, 1994, p. 36.

<sup>2</sup> cf. Jean-Michel Salaün : *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation* - Éditions du Cercle de la librairie, coll. Bibliothèques, Paris, 1992, p. 53.

<sup>3</sup> cf. Jean-Michel Salaün : opus cité p. 69.

— Deuxième constatation (autre lacune) : une baisse très nette des inscriptions (alors que la fréquentation et les prêts augmentent). En effet, si on cumule tous les inscriptions depuis l'ouverture, on arrive à un total de 26 000 ou 27 000 (fichier de cumul qui est d'ailleurs gardé en permanence). Pourtant, on en est à 13 000 inscrits environ en 1995. Parmi tous ceux qui ont "fait faux bond" il y a certes les personnes décédées, les gens qui ont déménagé, qui sont inscrits dans une bibliothèque universitaire, etc. Mais il reste tous les autres qui ne viennent plus pour des raisons peut-être beaucoup plus subjectives. Comment pouvoir les cerner ?

13 000 inscrits aujourd'hui correspondent à peu près à 25% de la population d'Arles (ce qui est au-dessus de la moyenne nationale dans ce domaine). Les pointes autour de 16000 inscrits équivalaient presque à 30% de la population de la ville. Ceci dit, cette baisse après une hausse en flèche des inscrits dans les premières années suivant l'ouverture d'un bel équipement correspond au schéma classique d'un équipement qui a trouvé son rythme de croisière.

## **B - La demande initiale**

### **1 - Une double formulation**

— La demande initiale d'enquête, formulée lors des tous premiers rendez-vous avec Jean-Loup Lerebours, fait état à la fois d'une "étude de qualité des services, de marketing, et [d'] une étude sur la motivation et/ou la démotivation des visiteurs. Je veux savoir pourquoi les gens viennent, ne viennent pas, ne viennent plus", dit le directeur de la médiathèque, "qu'est-ce qui fait qu'ils ont envie de venir, si c'est le lieu lui-même ou un certain type de document(s) qui les attire(nt) en premier. Que font-ils après? Qui est utilisateur régulier, pourquoi et comment? Qui est utilisateur irrégulier, pourquoi et comment? Quels sont les premiers signes de démotivation, les premiers indices d'insatisfaction (par exemple, les usagers ont-ils senti et été gênés par la baisse de l'offre due à une baisse des crédits?)"

— Cette double demande implique deux types de connaissance, peut-être difficiles à obtenir conjointement ; une première catégorie de questions portant sur la motivation (et donc les pratiques) du public ; une deuxième catégorie portant plus sur la satisfaction directe par rapport aux services dispensés dans la médiathèque (et donc l'évaluation de ces services). À ce propos, Jean-Loup Lerebours suggère même de "vérifier s'il a des services particulièrement défaillants dans un secteur particulier." Loin de lui l'idée de ne chercher que les points négatifs ; son désir serait plutôt de repérer tous "les services qui fidélisent (ou ne fidélisent pas ?) le client." À ce propos, l'idéal serait même de "retrouver



une histoire du public, par exemple celle des gens qui venaient dans la vieille bibliothèque qui existait déjà il y a 40 ans.” Plus généralement, “il faudrait essayer de savoir ce qui génère la fidélité du lecteur fidèle (en gros celui qui vient depuis plus de 2 ans) : est-ce la nouveauté des documents proposés ? le lieu ? l’accueil ?”

## 2 - Derrière ces questions, un enjeu plus fort

— Jean-Loup Lerebours dévoile pourtant assez vite un arrière-plan d’un tout autre ordre : “la question principale, mais qui ne devra pas apparaître de façon trop centrale, est “est-ce que le fait que la bibliothèque soit totalement gratuite est important pour vous?” Rappelons que Jean-Loup Lerebours est depuis de nombreuses années un militant actif de la gratuité, notamment au sein de l’A.B.F. “Ceci pourrait aussi impliquer des questions sur le paiement, du genre “si la médiathèque était payante, jusqu’à quel prix accepteriez-vous de payer?”

— L’intérêt serait même de “contacter (par courriers ou interviews téléphoniques) des profils précis d’individus (sélectionnés grâce à OPSYS sur des critères d’âge et/ou de catégorie professionnelle et de poser à ces personnes précises la ou les questions sur la gratuité.” S’exprime donc là une recherche très ciblée ; tout le contraire du principe de l’échantillon aléatoire.

Mais arrêtons-nous à cette première demande. Quel(s) besoin(s) s’exprime(nt) en elle ? Une enquête de public peut-elle les satisfaire ? Et d’abord, qu’est-ce qu’une enquête de public ?

## **II - UNE ENQUÊTE : POURQUOI FAIRE ?**

Méthode utilisée à l’origine par la télévision pour mesurer les audiences, c’est-à-dire l’ensemble des téléspectateurs (réels ou potentiels) de la télévision, l’enquête choisit pendant un moment donné un échantillon de population jugé représentatif de l’ensemble du public et cherche à mieux le connaître. Elle a le choix pour ce faire entre plusieurs techniques (qui peuvent d’ailleurs se combiner), dont les trois principales sont les questionnaires par courrier, “de visu” et par téléphone. Mais à quoi peut servir une enquête de public dans une médiathèque?

## **A - Mieux connaître pour mieux décider...**

— Premièrement, les bibliothécaires ne sont pas sociologues ; il ne leur est donc pas conseillé de se placer dans une perspective purement “gratuite” (celle de “connaître pour connaître”). Ce que la demande initiale de la médiathèque d’Arles formulait par exemple, c’était le désir de mieux repérer et quantifier *le(s) lien(s)* qui sont tissés entre la médiathèque et son public.

Deuxièmement, que signifie “mieux connaître” ? C’est d’abord fournir des éléments objectifs sur une situation. C’est ensuite percevoir des différences, savoir faire des distinctions, discerner des pluriels dans un tout. Ainsi, l’objectif de la connaissance est peut-être de repérer dans le public d’une médiathèque *des* publics aux comportements ou aux attentes différentes. Ce pluriel est la seule hypothèse que l’on se permettra pour l’instant ; il conduit à poser quatre questions :

- Parmi les populations qui sont présentes, quels usages différenciés peut-on distinguer d’une offre identique pour tous ?
- Comment les utilisateurs introduisent-ils ou non leur ordre dans celui de l’information offert ?
- Y a-t-il des effets propres aux différents supports documentaires ? Suffit-il de proposer des dispositifs différents pour voir apparaître des pratiques nouvelles? On se rappellera à ce sujet la célèbre phrase du sociologue Jean-Claude Passeron : “le sens des messages culturels [...] ne saurait être dissocié des conditions concrètes de leur délivrance.”<sup>4</sup>
- quelles sont les populations absentes de la médiathèque? (C’est là que l’on passe de la notion de public réel à celle de public potentiel.)

— Et faire ce genre de distinctions, à quoi ça sert ? À mieux décider, nous dit le marketing. En effet, repérer des groupes pertinents qui se construisent autour d’une même pratique de la bibliothèque (et le faire grâce à des critères discriminants) permet de prévoir un service, des actions différentes en fonction de chacun de ces groupes.

Cette notion de segmentation a connu et connaît encore beaucoup de réfractaires dans le monde des bibliothèques qui aurait plutôt tendance à pratiquer, en l’assimilant au service public, ce que les professionnels du marketing appellent le “marketing indifférencié”. Plus qu’une tactique, c’est dans la plupart des cas un refus de cibler ou de segmenter, la segmentation étant considérée comme contraire au sacro-saint principe de s’adresser au plus grand nombre avec les mêmes services et la même communication, comme une sélection des usagers interdite par le principe même du service public. Anne-Marie

---

<sup>4</sup> cf. Jean-Claude Passeron : “Images en bibliothèques, images de bibliothèques” - *Bulletin des Bibliothèques de France*, tome 27, numéro 2, 1982.

Bertrand, dans le chapitre intitulé “quels objectifs pour les bibliothèques municipales ?” de son dernier ouvrage, cite comme quatrième objectif (ne faudrait-il pas d’ailleurs plutôt parler de mission?), après “la satisfaction des usagers [...], la démocratisation culturelle [...et] la qualité de l’offre culturelle, *la laïcité*.”<sup>5</sup> Laïcité des collections comme de l’établissement lui-même, “qui ne choisit pas ses publics et ne les privilégie pas. La laïcité combat les groupes de pression, les intérêts particuliers et *la segmentation des publics*.”<sup>6</sup> Pourtant, qui oserait dire que tous les usagers ont les mêmes besoins? Les bibliothécaires n’ont-ils pas commencé, à la manière de Monsieur Jourdain, une segmentation “sans qu’il[s] n’en suss[ent] rien”, ne serait-ce qu’en distinguant des sections pour enfants, pour adolescents même parfois, mais aussi en séparant très nettement les supports ? En parlant d’exploiter cette sectorisation dans l’enquête, Jean-Loup Lerebours cherche à vérifier si à chaque support correspond un public distinct, aux pratiques particulières. Il veut également voir quel est le public majoritaire. Ceci ne nous dit pas bien sûr si son objectif ultime est de faire son “public cible” de ce segment majoritaire (ou d’un autre segment, par exemple celui des “multi-emprunteurs”, c’est-à-dire des utilisateurs “optimaux” du concept de médiathèque). La grande erreur des médiathèques n’est-elle pas d’avoir cru que c’était la multiplication des services qui importait plus que leur adaptation au public sélectionné ? “À la limite, un seul service suffirait s’il comblait entièrement les souhaits de notre cible.”<sup>7</sup>

## **B - ...mais décider quoi?**

En quoi une enquête de public peut-elle être une aide à la décision ? Quels types de décision peut-elle aider à prendre ?

Excluons d’emblée le but, revendiqué ou non, de se justifier vis-à-vis de sa tutelle par son public. Contrairement à la télévision, qui n’existe que par son audience, l’existence même d’une médiathèque est un principe (heureusement) acquis.

### **1 - Premier type de décisions : celles qui sont de l’ordre de la (re)définition des grandes missions d’une bibliothèque**

Sachant qu’une véritable mission est par définition un but ultime... jamais vraiment atteint, ce genre de décisions ne se réduit pas à la simple demande des usagers ou même à l’amélioration des échanges. Elles émanent d’une volonté politique : faciliter l’accès pour

---

<sup>5</sup> C’est moi qui souligne.

<sup>6</sup> cf. Anne-Marie Bertrand : op. cit. p. 61.

<sup>7</sup> cf. Jean-Michel Salaün : op. cit. p. 112.

tous à la culture et à l'information, être un élément d'intégration sociale. De ce but très large découlent des questions plus précises pour la médiathèque : comment se positionner par rapport à l'institution ou à la tutelle qui exprime cette volonté politique, mais aussi par rapport à des principes symboliques qui y sont liés, comme celui de la gratuité (ou d'autres contrats moraux passés, tacitement ou non, avec les utilisateurs) ?

Attention, une enquête de public au sens strict ne permet pas de redéfinir ce genre de volonté politique. En revanche, l'explicitation de ces grandes missions par toutes les parties prenantes (tutelle, bibliothécaires) est une étape préalable indispensable à l'enquête. C'est ce qui sera fait dans une partie intitulée "analyse interne"<sup>8</sup>. Après cela seulement, l'objectif de l'enquête est de vérifier si la mission vue par le public correspond à celle exprimée par les bibliothécaires. Si non, elles se proposera de mesurer l'écart entre les deux.

Autre grande mission : celle qui dériverait du concept même de médiathèque. Celui-ci a-t-il vraiment induit de nouveaux publics, de nouveaux comportements par rapport aux pratiques traditionnelles? La médiathèque a-t-elle vraiment gagné le pari d'être tout public? C'est la question de fonds que le concepteur de l'enquête devra toujours avoir à l'esprit.

## 2 - Deuxième type de décisions : celles qui sont liés aux objectifs fixés par rapport à ces missions

L'objectif principal est la meilleure coïncidence possible entre les attentes des usagers et les services proposés par la médiathèque. Entendons-nous bien : le but est que l'ensemble des usagers visés soient satisfaits et non qu'ils s'inscrivent tous à la médiathèque...

Pour ce faire, il faut peut-être ne plus se cantonner dans un comportement d' "offreur", c'est-à-dire considérer l'intérêt a priori du public pour les livres et les autres documents mis à sa disposition ; mais au contraire se demander "quels livres [...] faut-il mettre à la disposition du public pour l'intéresser?"<sup>9</sup>

On pourra ensuite éventuellement classer ces objectifs par quatre grandes fonctions : (1) tout ce qui tourne autour de l'accueil et de l'information du public ; (2) la communication des documents (libre accès ; prêt ; documents de substitution : comment le lecteur va-t-il choisir le ou les documents qu'il souhaite ?) ; (3) la documentation ; (4) enfin, peut-être d'une moindre importance dans une médiathèque publique comme celle d'Arles (tout de même B.M. classée et comportant un beau fonds ancien), la conservation.

---

<sup>8</sup> voir plus particulièrement pp. 21 à 30 du chapitre suivant.

<sup>9</sup> cf. Jean-Michel Salaün : op. cit. p. 42.

L'inconvénient de ce classement est qu'il est construit sur un "bibliothécomorphisme" certain, qu'il sépare des métiers en oubliant tous leurs points communs. Puisqu'il est question de mieux connaître le public, pourquoi ne pas fixer les objectifs en partant de ses besoins ? On aboutit ainsi aux quatre autres grandes fonctions suivantes : (1) l'orientation (accueil, signalisation, etc. : comment le lecteur va-t-il trouver le service qu'il désire?) ; (2) la "cueillette" (catalogue, accès direct, table d'exposition, conseil, etc. : comment le lecteur va-t-il choisir le ou les documents qu'il souhaite?) ; (3) l'appropriation du document par le lecteur (par emprunt, consultation sur place, photocopie...) ; (4) enfin, l'utilisation même du document.

Toutes ces questions constituent le terreau de questions qu'il faudra toujours avoir à l'esprit lors du déroulement de l'enquête (de la constitution du questionnaire à l'analyse des réponses). Quelle politique de lecture (et donc d'acquisition) défendre ? Une médiathèque, d'accord, mais qui propose quel(s) document(s) pour quel(s) public(s) ?

### **III - UNE ENQUÊTE, COMMENT FAIRE ?** **LES RÉPONSES À LA FORMULATION INITIALE**

#### **A - Le cadre général dans lequel doit se placer l'enquête** **(les étapes préalables nécessaires)**

Une enquête de public se place donc dans le cadre général d'une "analyse de l'existant", d'un diagnostic de la réalité. Pourtant, elle n'en constitue pas la première étape : les deux premiers volets sont une analyse externe et une analyse interne de la médiathèque.

Alors que l'analyse externe (chapitre suivant de notre étude) replace la médiathèque dans son environnement, l'analyse interne de la médiathèque (autre volet du même chapitre) se propose de réunir à la fois les données chiffrées sur la médiathèque et son public *et* le discours sur les missions d'une médiathèque, la vision que ses membres ont de leur public (réel et potentiel).

Une fois seulement ces deux étapes franchies, la troisième façon de "prendre la température" est l'enquête. Son objectif sera de segmenter le public de la façon la plus pertinente possible

- par rapport à la réalité observée (les catégories traditionnellement employées ne seront pas forcément les plus pertinentes pour le cas particulier de la médiathèque d'Arles) ;

- par rapport aux objectifs que la médiathèque se fixe et à sa stratégie plus ou moins explicite (redéfinir sa place et son rôle ; préciser les services à développer en priorité ; ceux à ne privilégier qu'à plus long terme).

Selon Jean-Michel Salaün, le but serait d'arriver à une segmentation qui mêle les caractéristiques sociologiques, informationnelles (quel type d'information recherchée? quel relais?) et comportementales (quelle attitude et quel contrat?).

Contrairement à ce que refusent en bloc les bibliothécaires d'après Anne-Marie Bertrand, les résultats de l'enquête devraient aider à repérer des usagers à privilégier et à analyser plus en détail leur demande. En effet, le danger d'un "non choix" est de dévaloriser le service sous prétexte qu'il est ouvert à tout le monde.

Ainsi, le ciblage s'appuiera principalement sur la segmentation construite dans la phase d'analyse des usagers. Quel(s) services, quelle communication et quel contrat appropriés pourra-t-on envisager de combiner pour chaque public ? C'est en cela que l'enquête doit constituer une aide à la décision.

## **B - Ce que ne peut faire une enquête (les réponses à la commande initiale)**

— Remarque préliminaire : attention aux chiffres, à qui l'on peut facilement faire dire une chose et son contraire. Par exemple, si les résultats de l'enquête démontre que les deux prescripteurs essentiels sont les parents et les écoles, ceci signifiera qu'un travail approfondi avec ces deux groupes est conseillé. En revanche, si les réponses donnent exactement le résultat contraire (c'est-à-dire que les écoles viennent très loin derrière dans la liste des prescripteurs), ceci ne signifie-t-il pas qu'un travail encore plus approfondi reste à faire avec ces mêmes structures scolaires?

— Premièrement, l'enquête ne sera pas une étude de qualité des services.

Une enquête ne doit pas se placer dans une perspective utilitariste, surtout si elle est effectuée dans le cadre d'un stage confié à des étudiants. Il serait plus que délicat (pour le personnel évalué, pour le responsable de la bibliothèque, pour les étudiants en question et l'école cautionnant leur travail) de demander une évaluation pure à des étudiants. C'est le travail des inspecteurs ou des cabinets d'audit.

D'autre part, une enquête de satisfaction par rapport à des services rendus nécessiterait un découpage par phases et par services (trop complexe à réaliser dans le temps imparti). Elle ne donnerait de toutes façons que des réponses en termes d'image et non d'efficacité, et ne répondrait donc pas du tout au problème posé.

— Comment et pourquoi évacuer la question de la gratuité ?

Une enquête n'est pas là pour justifier une décision politique, pour prouver que la gratuité amène un public qui ne viendrait pas sinon. En effet, on trouvera toujours autant d'arguments pour la gratuité que contre (certains la considèrent comme dévalorisante). La gratuité totale se choisit en fonction du contexte et se justifie en termes de population, de tutelle, d'offre culturelle, de service proposé.

La seule chose qu'on pourrait montrer, c'est l'existence d'un seuil éloignant tel ou tel type de visiteurs. Et la prégnance de privilégiés "confisquant" la bibliothèque à leur profit. Bref, les réponses qu'une enquête peut apporter sont des éléments sur l'attitude des gens dans la bibliothèque (dont on déduira la modification de certaines attitudes par rapport à la gratuité) ; en revanche, aucune enquête ne répondra sur le principe général qui est une régulation de nature différente.

Une première question se pose alors : si la gratuité en termes de service public ne doit absolument pas être mise en cause, en revanche une bibliothèque peut développer, en plus des services de base gratuits, un service commercial sur un petit créneau (livres d'art, restaurant...). Jean-Loup Lerebours semble rigoureusement contre quelque service commercial que ce soit à la médiathèque : les seules choses que l'on y paie sont les photocopies et le café...

Mais la notion de gratuité fait apparaître un aspect très important du lien entre la bibliothèque et son public : le *contrat* passé entre les deux. Absolument nécessaire, il doit consigner des droits et des devoirs. Il a un aspect tacite, mais peut aussi passer par le règlement intérieur, une carte de lecteur, le contact (et là on passe à des choses qui sont de l'ordre du management du public). Pour prendre le cas particulier d'Arles, un des éléments forts du contrat, outre la gratuité totale (même pour les gens de l'extérieur<sup>10</sup>), est le prix dissuasif (30 F) du deuxième rappel, en cas de non remise d'un ouvrage emprunté.

— L'enquête doit choisir l'échantillon le plus aléatoire possible.

Certes, le croisement avec les catégories socioprofessionnelles tel que le suggérait Jean-Loup Lerebours est une technique d'échantillon possible, mais qui pourrait donner des résultats peu concluants. Qui nous dit que "ce qu'il y a dans la boîte" (ce que nous donne OPSYS à propos des C.S.P.) correspond vraiment à la réalité ? Déjà, les non inscrits ne sont pas du tout pris en compte par OPSYS ; or comment imaginer une enquête sur le public de la médiathèque en évacuant ceux qui ne sont pas inscrits ? Ils sont intéressants justement d'une part parce qu'ils s'approprient peut-être encore plus la bibliothèque que les autres et d'autre part parce que ce sont eux qui nous font passer de la notion de public

---

<sup>10</sup> Se profile là l'idée que la médiathèque est un pôle d'attraction qui profite à la ville.

réel ("le fonds de commerce") à celui de public potentiel. D'une manière générale, l'erreur serait de programmer les activités de la bibliothèque sur des "emprunteurs types". La médiathèque n'est pas un lieu utilitariste mais un lieu de sociabilité et d'interaction et c'est ce qui fait sa richesse.

La meilleure technique est donc l'établissement d'un échantillon statistique représentatif par tirage aléatoire.

## **C - Ce que peut faire l'enquête et comment**

### **1 - L'enquête portera sur l'attraction qu'exerce la médiathèque et la motivation du public**

La définition marketing du terme motivation, c'est quand une personne, en intégrant un argument, change son comportement en conséquence. Pour nous ce sera donc les raisons de l'intention de venir et de celle raison de revenir. Mais quel est l'intérêt de sonder la motivation du public ?

- elle ne va pas du tout de soi (d'où l'intérêt particulier de sonder ceux qui ne sont pas inscrits, ceux qui n'ont pas emprunté ; d'où l'intérêt plus grand encore de l'enquête sur les disparus) ;

- elle n'est peut-être plus la même qu'autrefois (le concept de médiathèque a-t-il changé quelque chose ?) ;

- elle est peut-être beaucoup plus variée ou multiple qu'autrefois.

La vraie question n'est donc pas l'impact de la médiathèque sur la ville, mais qu'est-ce qui motive le fait que les gens viennent? Pourquoi vient-on juste à la bibliothèque, ailleurs qu'à la bibliothèque *et* à la bibliothèque? Est-ce parce qu'on est pris dans le phénomène d'abonnement (et que se désabonner c'est presque faire un effort supplémentaire...)? Comment y gère-t-on son temps ; qu'y décèle-t-on des rapports à la famille et à la vie sociale?

Bref, l'intérêt d'une telle enquête n'est pas de faire revenir les gens qui ne viennent plus, mais de mieux comprendre pourquoi à certains moments de sa vie on a envie de venir à la bibliothèque et à d'autres pas. Elle permettra certes en plus de repérer les premiers obstacles à la fréquentation.

### **2 - Ce que cette orientation choisie implique déjà**

— Au niveau de la méthode

- prendre en compte les inscrits et les non inscrits ;



- interroger les "grands" enfants (c'est-à-dire à partir de 14 ans, de façon à pouvoir fournir exactement le même questionnaire à chacun).

— Chronologique de l'utilisation des résultats

Au début sera une sorte de "photographie de classe", de "photomaton de groupe". Qu'est-ce que l'"objectif" du questionnaire a fixé des 200 ou 300 personnes interrogées de façon complètement aléatoire?

De cet "absolu", on dégagera des profils en fonction de catégories définies à l'avance et repérables dans les questions. Cela ne veut pas dire que ces catégories seront celles traditionnellement utilisées, puisque le désir (trop ambitieux?) de ce travail est d'éviter le plus possible les catégories pré définies et déterministes du sociologue ou du bibliothécaire (par exemple l'opposition public populaire/public cultivé). On prendra comme modèle à ce propos l'ouvrage tout récemment sorti de Bernard Lahire<sup>11</sup> qui montre combien l'origine sociale n'est pas le critère déterminant de l'échec scolaire (et qui place la visite de la bibliothèque comme l'un des premiers facteurs de la réussite scolaire...)

Les premières catégories envisagées a priori sont les fidèles/les infidèles, ou, si cette notion semble ne plus avoir de sens, les anciens/les nouveaux ; les occasionnels/les réguliers/les assidus.

Dans une troisième phase, on comparera les éléments obtenus avec ceux que possède déjà la médiathèque.

— Les grand types de questions à poser

Si la grande question est bien "la bibliothèque, élément ou non d'intégration sociale",  
devront nécessairement apparaître en tout premier des questions apparemment très personnelles du style "qu'avez-vous fait juste avant de venir à la bibliothèque?". Ce sont évidemment surtout des questions ouvertes qui peuvent essayer de cerner le problème, l'hypothèse étant que plus les gens viennent sur leur temps libre, plus le facteur d'intégration sociale est fort. Il faudra compléter par un autre type de questions ouvertes sur les lectures ou les emprunts des usagers pour vérifier s'ils vont plutôt vers des documents légitimes ou non.

Ensuite, si c'est bien l'insertion dans la vie quotidienne qui nous intéresse en second plan, les questions suivantes porteront sur la fréquence des visites. La fidélité a-t-elle encore du sens? Pourquoi y a-t-il des habitués? Pourquoi y a-t-il des gens qui ne seront jamais des habitués? (d'où la différence à faire dans l'enquête sur les disparus entre les disparus qui ont été des habitués et ceux qui ne l'ont jamais été).

<sup>11</sup> cf. Bernard Lahire : *Tableaux de famille* - Gallimard / Le Seuil, coll. "Hautes Études", Paris, 1995.

On pourra ensuite prévoir un découpage par supports et par services.

Enfin, la question de la saturation est intéressante car elle montre les limites de l'objet bibliothèque. C'est déjà une évidence pour des établissements tels que la B.N. ou la B.P.I. ; il sera donc bon d'aller voir de ce côté comment le problème est géré.

Pour bon nombre de ces questions posées, on a au moins une petite idée de la réponse. D'où une étape nécessaire de clarification des arrières-pensées, parce qu'une fois exprimées on peut espérer qu'elles ne biaiseront plus l'enquête. Pourtant, faire ici la liste de ces hypothèses serait anticiper sur les principales conclusions des grandes enquêtes de public faites dans des bibliothèques françaises, qui feront l'objet de notre troisième partie.

# **ANALYSE EXTERNE ET INTERNE DE LA MÉDIATHÈQUE**

L'objectif de cette étape est une analyse de l'existant, un diagnostic, une description de la médiathèque et de son public à partir du maximum de données déjà connues. L'ordre choisi, par effet de miroir avec le cheminement de toute mon étude, va dans le sens d'un "effet de zoom" sur la médiathèque et son public.

## **I - ANALYSE EXTERNE**

*le classement n'est pas possible.*

### **A - Introduction : le contexte général**

— Les mutations de l'environnement technologique sont telles qu'elles peuvent avoir des conséquences même sur les services offerts par une médiathèque provinciale comme celle d'Arles. Par exemple : comment le public ressent-il la centralisation (due à l'informatique) des prêts ? Ou encore : quelle proportion du public va demander par le biais des questions ouvertes de l'enquête l'accès à Internet ou à des CD ROM ?

— Juridiquement, l'engagement du directeur pour la gratuité positionne la médiathèque en pleine polémique sur le droit de prêt.

— Économiquement, la logique de marché est certes très relativisée par la place de la médiathèque au sein des pouvoirs publics. On pourra tout de même noter que la toute nouvelle municipalité vient de lancer un audit financier sur tous les services municipaux, dont les premiers résultats (octobre 1995) laissent présager de sombres coupes dans le budget de la médiathèque. D'autre part, certains acteurs de la médiathèque peuvent suivre aussi une logique privée (ne serait ce que dans leur activité d'acquisition ou d'animation, où leurs interlocuteurs sont du domaine privé). Enfin, sans parler de réelle concurrence, on pourra se demander quelles sont les conséquences des ressemblances de plus en plus frappantes en termes de "lieu de vie" entre une FNAC et une médiathèque telle que celle d'Arles...

— Politiquement, la médiathèque Van Gogh est née en plein dans les années où l'importance des collectivités en tant que tutelles a grandi ; où les mairies ont utilisé leur politique culturelle comme une sorte de vitrine, comme un enjeu en tous les cas.

— Enfin, sociologiquement, des facteurs aussi généraux que "le vieillissement de la population, les changements dans l'habitat et dans la structure familiale, la montée du niveau d'instruction, les flux migratoires, le chômage, l'individualisation des pratiques culturelles, l'affirmation d'une culture scientifique, la médiatisation de la culture"<sup>1</sup> ont très certainement un impact sur la médiathèque et son public.

*trop général pour être opératoire*

---

<sup>1</sup> cf. Jean-Michel Salaün, op. cit.

## **B - Les partenaires de la médiathèque**

— Remarque préliminaire : comme l'économie de marché pèse très peu dans notre domaine, le financement de la médiathèque dépend très largement de l'amont. Les concurrents ne sont donc pas tant les producteurs d'un service semblable (autres bibliothèques, libraires - disquaires) que les autres organismes ou départements financés par la même tutelle. Or la particularité d'Arles est qu'à part l'école de musique et le tout récent Musée de l'Arles antique, il n'y a pas d'autre structure culturelle. Pas (ou plus) de théâtre municipal, pas de salle de spectacle. Ceci est à la fois un avantage (pas ou peu de concurrence) et un inconvénient (la pression municipale en termes de politique culturelle "à l'année" a reposé toute entière sur la médiathèque jusqu'à l'ouverture du musée ; la demande du public en termes d'animations par exemple aurait pu inciter l'équipe à dépasser les strictes compétences d'une médiathèque : animations musicales, théâtrales, etc.)

— Deuxième remarque : on part du principe que le service d'une bibliothèque est fondé sur l'échange. "A priori, une bibliothèque qui ouvre enrichit la potentialité des autres qui oeuvrent dans le même domaine. Cette richesse suppose une coopération entre les structures. Soit par impossibilité, soit par ignorance, soit par mauvaise volonté, soit par choix stratégique, cette coopération peut être refusée. Mais il est rare que le refus soit motivé par une relation de concurrence directe."<sup>2</sup> Hormis le travail en réseau (nécessaire) avec les annexes de quartier et le "médiabus" (et encore, il y aurait beaucoup à dire à ce sujet...), je n'ai pas constaté pendant ma période de stage de réelle collaboration avec les autres bibliothèques, qu'elles soient de la ville (il semble qu'il manque un réel travail de fond avec les bibliothèques des collègues) ou des villes avoisinantes (pas de contact professionnel apparent le Carré d'Art nîmois tout proche, le réseau des bibliothèques de Marseille, la belle Méjeane ou la bibliothèque d'Avignon). De par l'absence même de collaboration, on pourra bien parler d'instauration, consciente ou non, d'une relation de concurrence.

— Enfin, dernière remarque concernant la spécificité des bibliothèques : "elles sont d'abord des équipements de proximité. [...] La géographie est une donnée première, le service doit être physiquement accessible à l'utilisateur qui se déplace lui-même. [...] La géographie, qu'elle soit rurale, urbaine, ou bien sûr interne à un organisme, est privilégiée."<sup>3</sup> C'est particulièrement net pour Arles. D'abord parce que la médiathèque est située en plein coeur de la vieille ville, sur un emplacement très chargé historiquement (et que la rénovation architecturale n'a fait que renforcer) : certains lecteurs ont encore

---

<sup>2</sup> cf Jean-Michel Salaün, op. cit. p. 73.

<sup>3</sup> cf. Jean-Michel Salaün, op. cit. p. 74.

fréquenté le lieu comme hôpital puisque cet Hôtel Dieu a fonctionné jusque dans les années 1960. Des visiteurs montrent où ils sont nés ; on raconte que la discothèque est installée dans l'ancienne morgue... Et, symbole de plus, l'ombre de Van Gogh plane sous les arcades et dans les motifs du jardin à la française redessiné d'après ses toiles (dont aucune n'est présente dans la ville, c'est un de ses malheurs...)

La médiathèque est sise à l'entrée du quartier du Méjean, qui signifie "passage" entre deux quartiers (celui de la Roquette, quartier des pêcheurs à l'origine, encore populaire, et celui de la Hauteur, quartier des notables autour des arènes). Depuis son ouverture, certains commerçants se plaignent car certaines rues ne sont plus aussi fréquentées qu'avant : devenu un lieu de passage, l'Espace Van Gogh a modifié les trajets des consommateurs. En revanche, l'idée un peu volontariste d'ouvrir le centre ville vers l'ouest grâce à la médiathèque a échoué<sup>4</sup>, ne serait ce parce qu'aucune des grandes portes du vieux bâtiment n'est ouverte de ce côté-là et qu'il n'y a aucun parking.

Le coeur historique de la ville correspondant exactement à son coeur marchand<sup>5</sup>, on peut vraiment dire que les usagers de la médiathèque viennent après le marché (ô combien important pour cette ville de Provence) ou avant deux achats dans les rues commerçantes toutes proches. Cela les placerait-il spécialement dans une perspective de consommation ?

## 1 - La collectivité territoriale

Quel contrat est passé entre la tutelle principale (la collectivité territoriale) et la médiathèque ?

Pour répondre à cette question, on insistera sur l'enjeu qu'a représenté la médiathèque pour les précédents élus locaux qui ont accompagné sa naissance et ses premières années. La médiathèque toute neuve a très nettement été considérée comme un service culturel (ce qui est loin d'être toujours le cas). Conséquence de cela : "elle [a] profit[é] de tout le prestige et de tout l'aura conférés aux activités artistiques et culturelles et [peut être] comparée [...] aux maisons de la culture, théâtres ou musées. La comparaison [est] souvent flatteuse en termes de fréquentation, moins glorieuse en termes de création... mais elle hérite aussi de la fragilité budgétaire des ces activités, [...] régulièrement premières victimes des restrictions financières."<sup>6</sup>

À cela s'ajoute la place tout à fait particulière de la bibliothèque dans cette dynamique (peu concurrencée par d'autres structures culturelles municipales, grande solitaire n'ayant pu

---

<sup>4</sup> On pourra comparer avec l'objectif, tout aussi volontariste au départ, d'ouvrir Villeurbanne vers l'est grâce à l'implantation de la Maison du Livre, de l'Image et du Son.

<sup>5</sup> Les documents sur les zones de chalandises demandés à la Chambre de Commerce du Pays d'Arles ne me sont pas encore parvenus à ce jour...

<sup>6</sup> cf. Jean-Michel Salaün, op. cit. p. 95. En ce qui concerne les probables restrictions financières de 1996, cf. p. 13.

pallier tous les manques - nous en avons parlé plus haut -). Pour nuancer, rappelons toutefois que la médiathèque est l'un des sept programmes de l'Espace Van Gogh, qui compte une antenne universitaire, avec un centre de documentation complètement autonome (l'idée de Jean-Loup Lerebours d'une gestion directe de ce centre par la médiathèque a complètement échoué, sans doute par réaction contre l'hégémonie de celle-ci) ; les archives municipales ; une grande salle d'exposition ; le Collège de Traduction Littéraire ; ATLAS, Association Loi 1901 s'occupant justement de traduction littéraire ; des commerces "culturels" (avec jusqu'à il y a quelques mois la librairie des Éditions Actes Sud) ; une halte garderie.<sup>7</sup>

Le flou est peut-être un peu plus grand (jusqu'à la nomination d'un responsable des affaires culturelles à la nouvelle mairie) en ce qui concerne la place que prend l'information et la culture pour la municipalité qui vient d'arriver : quelle va être l'implication des décideurs pour la culture ? De quelle marge de manoeuvre la médiathèque va-t-elle disposer ? Quel sera son degré d'autonomie ? L'été 1996 est encore une période de flou à ce sujet.

## 2 - La population arlésienne (d'après le recensement de 1990)<sup>8</sup>

— Contexte régional : à la confluence de la Provence et du Languedoc, Arles se trouve à la pointe d'une trame urbaine réunissant deux pôles majeurs : Nîmes et Avignon.

Avec une population totale d'un tout petit peu plus de 52 000 habitants, Arles est la troisième ville des Bouches du Rhône. Proche de la conurbation marseillaise, elle se démarque de ses voisins par les vastes proportions d'un terroir fortement agricole, le "pays d'Arles" (territoire rural englobant la Camargue et une grande partie de la plaine de la Crau).

Dans les cinquante dernières années, la commune a augmenté sa population nettement moins vite que l'ensemble du département. Depuis le début des années 1980, l'augmentation de la population arlésienne est modérée mais tranche avec les pertes enregistrées par des communes proches et "sinistrées" comme Port Saint Louis du Rhône, Salon de Provence et La Ciotat qui ne bénéficient pas plus qu'elle de l'hémorragie marseillaise vers les communes autour de l'étang de Berre.

— La dynamique démographique d'Arles est due beaucoup plus au solde naturel qu'au solde migratoire. 20% de la population de 1990 n'habitait pas la commune en 1982. Ces

---

<sup>7</sup> À l'origine, il était même prévu d'y insérer les fameux Ateliers du Livre, accueillis à présent à la Bibliothèque Méjeane d'Aix-en-Provence.

<sup>8</sup> Sources : *La population de la commune d'Arles : les principaux enseignements du recensement 1990* - Observatoire des données sociales / Politique urbaine de la Ville d'Arles, mai 1993.

arrivants, de nationalité française en très grosse majorité, sont des familles. Ce solde migratoire représente tout de même 36% de l'augmentation de la population depuis le dernier recensement alors qu'il est souvent négatif dans les villes.

— Structure démographique : le vieillissement général ressenti au niveau national est nettement marqué et va même en s'accroissant. En effet,

- les plus jeunes (de 0 à 19 ans) représentent 25% des Arlésiens, taux très proche de la France (26%), mais

- alors que 30% de la population française a entre 20 et 39 ans, cette tranche d'âge ne représente que 28,5% des Arlésiens (un peu plus que les zones rurales françaises dont la moyenne se situe à 27%) ;

- alors que l'INSEE considère comme un indice de vieillissement national le seuil des 20% d'habitants âgés de 60 ans et plus, Arles est à 22%.

Comme partout en France, la taille moyenne des ménages diminue (2,5 personnes).

— Le taux de chômage est rigoureusement identique à celui du département (16,5%). Le taux d'activité des femmes est non seulement très inférieur à celui des hommes mais très faible vis-à-vis de la moyenne nationale.

— La mobilité des actifs : en France, 56% de ceux qui travaillent le font en dehors de leur commune ; le taux est de 60% pour les Bouches du Rhône. Or, moins d'un actif arlésien sur cinq (16,5%) est amené à faire des navettes régulières hors de la commune pour son travail. Ceux qui se déplacent vont soit très loin (au-delà d'une zone d'emploi arlésienne - absorbant seulement 1,6% de la population active! - c'est-à-dire vers les bassins industriels de Fos, Marseille, Nîmes ou Avignon) soit très près (à Fourques par exemple).

— La répartition géographique : Arles, la plus vaste commune française en superficie (75 892 hectares), a une densité moyenne de 68,5 habitants au km<sup>2</sup>. Ce taux la place bien au-dessus des communes rurales françaises (21) mais largement sous la densité moyenne française (104 habitants au km<sup>2</sup>). Ce chiffre indique assez bien l'ambiguïté du territoire arlésien : un caractère rural affirmé autour d'une agglomération de 37 299 habitants (72% de la population). Plus des trois quarts de la population vivent en milieu urbain alors que 60% du territoire sont consacrés à l'agriculture ou à l'élevage.

L'une des caractéristiques de la commune est de posséder des hameaux assez éloignés de l'agglomération ainsi que le bourg de Salin de Giraud, à une quarantaine de km. Situées de part et d'autre du bras principal du Rhône que n'enjambe (pour l'instant...) aucun



pont, les deux zones rurales vivent chacune à leur rythme. Habitants de Camargue et de Crau se retrouvent dans l'agglomération les jours de marché notamment, accentuant encore la volonté de carrefour d'Arles (de son centre ville... et de sa médiathèque?)

— L'agglomération voit son urbanisation gagner de nouveaux quartiers. La ville s'affiche au premier abord comme un espace très cloisonné. Le franchissement de ces limites est devenu parfois un obstacle culturel. D'où par exemple la volonté municipale de désenclaver par l'installation du nouveau Musée de l'Arles antique "de l'autre côté de la voie rapide", sur l'emplacement d'anciens chantiers navals de Barriol. plus ?

En 1990, les trois quarts des habitants de la commune vivent dans l'agglomération. Les quartiers historiques et centraux sont à la fois le moteur de l'image externe de la ville (d'où le flux touristique) et son moteur commerçant. Le centre ville (surtout le secteur sauvegardé) maintient sa population, en la répartissant différemment : les quartier de la Hauture (autour des arènes) et Van Gogh (autour de la médiathèque) perdent nettement des effectifs au profit de la Roquette notamment (l'ancien quartier très populaire des pêcheurs et des mariniers, en bord de Rhône). Les premiers accueillent des populations aisées dans un habitat de valeur alors que les seconds rassemblent un habitat plus populaire, avec 25% de familles étrangères et un taux de chômage assez élevé (25% des actifs).

Les quartiers de la proche périphérie (le Trébon, Griffeuille et Barriol), urbanisés avec de l'habitat social dans les années soixante, se dépeuplent. On y compte 18% en moyenne de population immigrée d'origine maghrébine (dont près de 30% sont âgés de moins de 15 ans) et la proportion des jeunes de moins de 25 ans dépasse 50%. On compte là aussi 25% de chômeurs et un nombre certain de familles en voie de paupérisation.

Une des zones qui progressent le plus en revanche est l'ancien faubourg de Trinquetaille (de l'autre côté du Rhône) et le secteur plus éloigné au sud-est de Pont-de-Crau, qui a perdu son aspect de hameau pour devenir un quartier urbain. Ces quartiers regroupent des familles jeunes avec enfants, actives pour la plupart et habitant dans des lotissements de maisons individuelles.

Entre le centre et la périphérie se situent d'anciens faubourgs (Monplaisir, le Bigot) qui n'évoluent plus vraiment. Ils sont caractérisés par un habitat pavillonnaire modeste et se composent en majorité de classes moyennes et de retraités.

La représentation géographique des flux de population répond ainsi à deux interrogations:

- où s'installent les nouveaux arrivants ? En priorité dans le centre ancien, ou encore dans l'habitat HLM de Barriol ou de Griffeuille.
- où vont les habitants lorsqu'ils changent de logement ? En majorité sur les périphéries sud et ouest (Trinquetaille) de la ville et dans les hameaux.

Population par quartiers et hameaux de la commune d'Arles en 1990 :

quartier	% de population par quartier
Trébon	17,5
centre ville	14
Barriol	12,5
Trinquetaille	10,5
Griffeuille	9,5
Alyscamps	7,5
total ville	71,5
-----	
sous total agglomération	79
sous total hameaux	21
rural Camargue	3
rural Crau	5
-----	
total	100

— La Camargue (rive droite du Rhône) reste elle un espace toujours peu peuplé même si sa population a légèrement augmenté (10% du total communal). L'habitat a tendance à se regrouper dans des hameaux ou même en Arles même. Le logement traditionnel des ouvriers agricoles dans les mas isolés s'est complètement raréfié. Alors que les hameaux du nord de la Camargue (les plus proches d'Arles, qui fonctionne vraiment comme un pôle d'attraction) se peuplent, le pourtour du Vaccarès se dépeuple très nettement. De l'autre côté du Rhône, la Crau est elle une zone agricole soumise à la pression démographique (+ 19% entre 1982 et 1990).

— Les secteurs d'activité sont très variés, aucun secteur dominant d'activité ne semble s'être imposé, hormis celui du bâtiment. A noter la présence d'un pôle industriel excentré à Salin de Giraud, qui développe l'exploitation du sel.

Près de 20% des actifs travaillent dans des administrations ou organismes d'intérêt public, d'où la prépondérance des services. Le secteur des services marchands occupe le quart de la population active et l'agriculture représente encore 9% des emplois.

— Répartition des actifs par catégories socioprofessionnelles. L'héritage ouvrier de la ville se fait encore sentir (40% des actifs en Arles), même si la prépondérance des services et des fonctions administratives conforte la ville dans son rôle de sous-préfecture (34% d'employés). La part des catégories supérieures reste moins importante qu'à l'échelle départementale.

— En conclusion, la population d'Arles est stable et plutôt vieillissante ; le centre de l'agglomération se stabilise ; en revanche les quartiers de la proche périphérie à forte présence d'habitat social s'effritent.

### 3 - L'interprofession

Pour repérer les partenaires ou concurrents de la médiathèque, il aurait été utile de tracer la carte documentaire des ressources disponibles et de leur accessibilité pour la population concernée : bibliothèques, centres de documentation publics ou privés, médias locaux, libraires - disquaires, clubs de vidéos...

Ce qui saute aux yeux, c'est qu'on trouve des livres et des disques juste à côté de la médiathèque et dans plusieurs styles de points de vente (de la librairie "branchée" d'éditeur à la maison de la presse la plus traditionnelle, ce qui a pu faire dire à un journaliste de *Livres-Hebdo* qu' "à Arles, le livre sort gagnant"<sup>9</sup> et mettre de l'eau au moulin des optimistes selon lesquels plus on emprunte de livres, plus on en lit.<sup>10</sup>

Pour chacun de ces pôles il aurait fallu distinguer (1) la tutelle/la vocation ; les fonds/les services ; (3) la population/les accès ; (4) les relations (virtuelles et réelles).

### 4 - Les partenaires extérieurs à la ville

*fallait-il aller le dire*

— Les tutelles ou les bailleurs de fonds autres que la municipalité (l'État, la région...) : un point que nous n'avons pas pu étudier dans le temps qui nous était imparti.

— La présence des non Arlésiens à Arles... et dans la médiathèque

- La plupart des non Arlésiens qui travaillent à Arles viennent de la partie nord du département (Alpilles) et des communes gardoises limitrophes.

#### Nombre d'habitants des communes limitrophes d'Arles :

communes	recensement de 1990
<u>Bouches du Rhône :</u>	
Saint Martin de Crau	11 044
Tarascon	10 816
Port Saint Louis du Rhône	8 624
Fontvieille	3 648
Les Saintes Maries de la mer	2 234
Paradou	929

<sup>9</sup> Cf. Christine Ferrand : "À Arles, le livre sort gagnant" - *Livres-Hebdo*, n° 170, 1-9-1995, p. 61-62.

<sup>10</sup> On aurait aimé parler plus en détails de l'enquête sur l'articulation entre achat en librairie et emprunt dans les bibliothèques, d'autant plus que la médiathèque d'Arles a servi de lieu pilote. On pourra se reporter en bibliographie aux premières lectures faites à ce sujet.

<u>Gard :</u>	
Saint Gilles	11 764
Fourques	2 263

- dans la médiathèque :

Inscrits actifs par quartiers de résidence :

total commune d'Arles : 83%

autres communes : 17%

Ces 17% d'inscrits qui n'habitent pas Arles sont 2103 personnes dont 1595 résident à Fourques (petite commune limitrophe située juste à la sortie du vieil Arles) ou dans une commune de ce que l'on appelle "le pays d'Arles". Rappelons que la médiathèque accueille moins d' "extérieurs" que certaines autres bibliothèques.

## **II - ANALYSE INTERNE**

### **(comment elle induit un certain public)**

Question : en quoi l'organisation interne de la médiathèque induit-elle un certain public?

Méthode : reprise de l'avant dernier rapport d'activité fourni à la D.L.L. et comparaison avec les moyennes nationales de 1993 (puisque ce sont les dernières connues)<sup>11</sup>. L'idéal aurait évidemment été d'étudier, avec plus de temps, l'évolution, année par année, de la médiathèque d'Arles, jusqu'au bilan 1994.

Rappelons que les anciens formulaires statistiques de la D.L.L. (jusqu'en 1987/1990) étaient ville par ville et permettaient donc vraiment de se placer dans une ambiance concurrentielle. Mais à par ça, elles ne permettaient rien. Maintenant (depuis 1992), on a un profil moyen, par rapport auquel on peut se situer.

### **A - Les moyens**

#### **1 - Moyens matériels**

##### **— Locaux et véhicules**

On pourra remarquer avant toute chose le poids de l'architecture dans la médiathèque. Projet de rénovation architecturale tout à fait révélateur des années 1980, ou l'on veut faire beaucoup plus monumental que banal d'une part ; où d'autre part le fantasme d'une bibliothèque unique pour un public unique transparait dans l'absence initiale de toute

<sup>11</sup> Ministère de la Culture, Direction du livre et de la lecture : *Bibliothèques municipales : données 1993* - août 1995. Nous nous basons aussi sur le document interne communiqué par Jean-Loup Lerebours à l'ensemble du personnel le 12 octobre 1995 et qui établit ce genre de comparaison.

cloison et le souci de la transparence (souci qui s'est d'ailleurs révélé invivable et qui a abouti, comme à Angers ou Saint-Nazaire, au recloisonnement de certains espaces, notamment des bureaux de travail pour les équipes de direction...)

Alors que la moyenne nationale pour les bibliothèques des villes de 50 000 à 100 000 habitants est de 2 214 m<sup>2</sup>, la médiathèque de l'espace Van Gogh dispose de plus de deux fois cette superficie (4 355 m<sup>2</sup>). Elle est épaulée par un réseau de deux fois et demie plus d'annexes que la normale (cinq pour une moyenne de deux en France) et dispose, comme la plupart des bibliothèques française, d'un bibliobus, à la seule différence que celui d'Arles propose aussi des vidéocassettes et des disques ("médiabus").

On remarquera que les annexes ne sont pas séparées dans les bilans fournis à la D.L.L. Dans les rapports internes, on lit que la bibliothèque centrale fait 80 % des activités. Sur les 20% restant, le médiabus fait à lui seul 8 ou 9 %. Trois annexes sur quatre ne sont conçues que pour la jeunesse ; aucune d'elle n'est médiathèque ; leur activité à toutes a beaucoup chuté depuis l'ouverture de la centrale. On peut s'étonner à ce propos de la distorsion entre le grand souci apparent de la direction en ce qui concerne la diversification de l'offre en termes de contenu (multimédia, "multi-niveaux") et un tel désintérêt apparent pour la diversification de l'offre en termes physiques.

À noter que la médiathèque n'a pas compté, comme était demandé sur le formulaire de la D.L.L, le nombre de places assises mises à la disposition du public. Je ne suis d'ailleurs pas sûre que la moyenne nationale de 167 soit atteinte à Arles.

*hors propos*

*facile à saisir*

— Collections

	France 1993	Arles 1993	comparaison
	<u>(50 000 à 100 000 hab.)</u>		
livres	140 189	161 450	+ 15%
% adultes	73,5%	52%	- 22%
% enfants	26,5%	48%	+ 81%
phonogrammes	6 236	11 190	+ 79,5%
vidéogrammes	570	4 890	+ 758%
	<u>(toutes bibliothèques. confondues)</u>		
doc. / hab.	2,5	3,4	+

Notons que seule une part infime du budget est consacrée aux fonds anciens : une fois retenu l'argent pour le microfilmage et la restauration, il ne reste que 10 000 F pour les acquisitions, autant dire presque rien.

## 2 - Moyens humains : le personnel

	France 1993	Arles 1993	comparaison
	<u>(50 000 à 100 000 hab.)</u>		
dépenses pour le personnel	3 725 163 F	7 505 082 F	+ 101,5%
nbre d'emplois	24,5	44,3	+ 81%
nbre d'emplois spécifiques	16	28	+ 75%
	<u>(toutes bibliothèques confondues)</u>		
dépenses en F / habitant	67 FF	73,76 (en 1994)	+

## 3 - Moyens financiers

	France 1993	Arles 1994	comparaison
	<u>Fonctionnement :</u>		
dépenses			
personnel	81% du budget fonct.	83%	+
acquisition	16% du budget fonct.	9%	-
équipement	17,5% dépenses acquis°	2%	-
animations	1,5% du budget fonct.	5,5%	+
recettes			
droits inscript°	2,89 F/habitant	0 FF/habitant	-
diverses	?	?	?
	<u>Investissement :</u>		
	23% du budget global	?	?
	27 FF/habitant	?	

En conclusion, malgré les lacunes de nos tableaux, il est clair que la ville d'Arles "s'est dotée d'un service municipal très en pointe du point de vue des moyens." (11)

## B - L'activité

### 1 - Les horaires d'ouverture au public

	moyenne nationale 1993 (50 000 à 100 000 hab.)	médiathèque d'Arles 1993	comparaison
nbre de jours / sem.	5 jours	4 jours	- 20%
nbre d'h. / sem.	30 heures 20 mn	23 heures 30 mn	- 22,5%

Il peut paraître paradoxal qu'avec deux fois plus de dépenses de personnel et presque deux fois plus d'emplois, l'horaire hebdomadaire d'ouverture soit inférieur de plus de 20%. Mais ceci se comprend mieux si l'on n'oublie pas la surface des locaux, le nombre des annexes et le nombre de secteurs (sans oublier l'atelier de reliure intégré).

Si la moyenne arlésienne est tellement en deçà de la moyenne française, c'est sans doute d'abord à cause des 32 heures 30 mn à effectuer par semaine pour un employé municipal arlésien.

Les heures d'ouverture entre midi et deux ont été faites spécialement pour les élèves (collégiens et lycéens) venant d'autres communes. Les nocturnes ont été décidées "en décalé" par rapport aux nocturnes commerciales ; celle du mardi en espérant qu'elle permettrait des animations pour un public familial (celui qui fréquentait la médiathèque le dimanche après-midi). Le mercredi et samedi correspondent aux jours de "grand marché" sur le boulevard des Lices tout proche.

## 2 - Les acquisitions

	France 1993 <sup>12</sup>	Arles 1993	comparaison
imprimés	6 697	5 200	- 22%
abonnements	231	397	+ 72%
phonogrammes	719	934	+ 30%
vidéogrammes	96	679	+ 607 %
total dépenses	526 554 F	875 403 F	+ 66%

Les imprimés semblent très nettement "lésés" à la médiathèque d'Arles : "maintenant que les collections de phonogrammes et de vidéogrammes sont très bien constituées, un rééquilibrage au profit des imprimés va pouvoir se faire."<sup>11</sup>

## 3 - Les prêts

	France 1993 <sup>12</sup>	Arles 1993	comparaison
Emprunteurs	8 996	16 499	+ 83,5%
% enfants	39%	25%	- 35,5%
% adultes	61%	75%	+ 23%
taux d'inscrits	18,5%	31,5%	+ 69,5%
prêts d'imprimés	193 371	209 100	+ 8%
prêts de phonogrammes	28 586	51 400	+ 80%
prêts de vidéogrammes	5 520	41 900	+ 659%
prêt d'estampes	?	900	?

Fort heureusement, on voit que cet effort en termes de moyens se traduit en résultats eux aussi très en pointe.

"L'avance globale très forte sur les périodiques, les phonogrammes et les vidéogrammes se traduit par un manque relatif sur les imprimés (+ 15% sur les collections, + 8% sur le prêt, - 22 % pour les acquisitions). C'est d'autant plus net si on le compare aux + 83,5% d'emprunteurs. Mais si on note la proportion de prêts de phonogrammes et de

<sup>12</sup> Moyenne établie pour les villes de 50 000 à 100 000 habitants.

vidéogrammes [par rapport à la moyenne française], on peut supposer [...] que ce sont ces nouveaux supports et la gratuité de leurs prêts qui ont entraîné la très forte augmentation des inscrits. Cette hypothèse me paraît confortée par deux écarts : alors qu'en moyenne nationale les imprimés pour enfants représentent 26,5% des collections, à Arles on est à 48%. On pourrait supposer que cela se traduise dans les répartitions es emprunteurs, c'est le contraire. Alors qu'en moyenne nationale, les enfants constituent 39% des emprunteurs, à Arles, ils n'en forment que 25%. Pourquoi? Deux explications concordantes probables. la première, c'est que les nouveaux supports concernent beaucoup plus les plus de 14 ans que les plus jeunes et la seconde c'est que notre médiathèque est gratuite pour tous et pour tous les supports alors que beaucoup d'autres ne le sont que pour les enfants et pour les imprimés.<sup>11</sup>

Malheureusement, il n'existe aucune moyenne nationale concernant les consultations sur place (en proportion par rapport aux prêts ou différenciées par supports) et concernant les consultations sur catalogues informatisés. Il n'y a rien non plus sur la mise en valeur des collections par la communication et l'animation.

En conclusion, on pourra donc remarquer qu'après un projet de départ qui a présenté des résultats fulgurants et qui a permis de placer la barre très haut, des premiers signes d'essoufflement se notent : rythme de croisière ou première source légitime d'inquiétude ?

#### 4 - Bilan 1994 sur les usagers de la médiathèque d'Arles

Voici les chiffres que donne le logiciel OPSYS<sup>13</sup> sur les usagers réels de la médiathèque et leur confrontation avec les moyennes nationales quand elles existent.

##### — Les emprunteurs et inscrits

a) Le compte global, sur la totalité du réseau, des inscrits actifs (ayant emprunté au moins un document dans l'année civile) est de 13 168<sup>14</sup> en 1994.

En chiffres cumulés, la moitié de la population d'Arles (26 500 personnes) s'est inscrite au moins une fois à la médiathèque ou dans l'une de ses annexes de quartier depuis l'ouverture en février 1989.

---

<sup>13</sup> OPSYS donne pour les inscrits leur date d'inscription, le nombre de leurs prêts (et non leur nature) et la date de leur dernier prêt. OPSYS garde aussi en mémoire le cumul de tous les inscrits avec leur catégorie socioprofessionnelle, leur date de naissance, leur sexe, le code de leur quartier.

<sup>14</sup> C'est la "valeur basse" donnée par le logiciel, qui propose aussi une valeur haute (différente de quelques centaines de personnes) comptant vraisemblablement les inscrits et les réinscrits, même s'ils n'empruntent rien du tout.



Un peu plus d'un Arlésien sur quatre est emprunteur régulier alors qu'en 1993 (date des dernières données officielles) seulement 17,8% de la population française est inscrite dans une bibliothèque (pour 17% en 1992 et 18% en 1991)<sup>15</sup>. Alors que la baisse du taux d'inscription observée en 1992 au niveau national ne se confirme pas en 1993, le nombre des inscriptions baisse à Arles, tout en restant tout de même très supérieur à la moyenne nationale. La moyenne pour les villes entre 50 000 et 100 000 habitants est de 19%. La position d'Arles reste toujours très nettement supérieure. Notons tout de même que dans cette tranche, 8 bibliothèques en France ont un taux d'inscription supérieur à 30% et une un taux d'inscription supérieur à 40%! Pour le département des Bouches du Rhône, le pourcentage de lecteurs inscrits varie de 14 à 18%. Arles de ce point de vue-là est donc en position de tête.

Évolution du nombre d'inscrits à la médiathèque d'Arles <sup>15</sup>

année	emprunteurs inscrits	inscrits actifs	évolution
1989	13 187		
1990	17 496		+ 32%
1991		16 253	- 7%
1992		16 568	+ 2%
1993		16 499	- 5%
1994		13 168	- 25%

“Première hypothèse vraisemblable concernant la baisse du nombre d'inscrits entre 1990 et 1991: certains inscrits de certaines familles ont omis de renouveler leur inscription, le total des emprunts effectués par les autres membres de la famille étant suffisants pour satisfaire les besoins familiaux. Une autre serait qu'il y a eu effectivement un certain nombre d'inscrits (les moins motivés) qui ont abandonné tandis que les autres mieux familiarisés ont utilisé le service avec plus d'intensité.”<sup>16</sup>

Deuxième hypothèse: “il semble que la médiathèque (...) fonctionne maintenant à son rythme de croisière quand on compare les données des rapports annuels 1992, 1993, 1994.”<sup>17</sup>

b) Profil par type de lecteur des inscrits actifs : individuels : 13 168 ; collectivités : 226. Il n'y a pas de moyenne nationale à ce sujet.

<sup>15</sup> Notons à ce propos que ce n'est que depuis 1994 que la D.L.L demande de comptabiliser le nombre d'inscrits actifs ; auparavant elle demandait le nombre d'inscrits y compris ceux qui n'avaient rien emprunté dans l'année. Ceci biaise naturellement les comparaisons entre 1994 et toutes les années précédentes.

<sup>16</sup> Jean-Loup Lerebours, rapport d'activité 1991, extrait de la lettre accompagnant le formulaire de la D.L.L.

<sup>17</sup> Jean-Loup Lerebours, rapport d'activité 1994, extrait de la lettre accompagnant le formulaire de la D.L.L.

c) Usage multimédia des inscrits actifs :

Rappelons que l'actuelle version d'OPSYS n'est malheureusement pas en mesure de

x sépare les emprunteurs de documents imprimés et de vidéos.

emprunteurs de documents imprimés et / ou de vidéos :	12 893 (96%)
emprunteurs de documents sonores :	5 476 (40%)
emprunteurs exclusifs de documents imprimés et / ou de vidéos :	7 918 (59%)
emprunteurs exclusifs de documents sonores :	501 (3,5%)
emprunteurs multimédia :	4 975 (37%)

Donc presque 40% des inscrits réguliers utilisent toutes les sections et empruntent indifféremment des livres, des disques, des vidéocassettes et des oeuvres d'art. La part de ceux qui n'ont emprunté que des disques compacts est très minime.

La D.L.L. donne 92,5% d'emprunteurs empruntant des imprimés ; 23% empruntant des phonogrammes ; 7,5% des vidéogrammes.

d) Profil par sexe des inscrits individuels actifs : 55,5% d'hommes ; 44,5% de femmes.

Il n'y a pas de moyenne nationale à ce propos.

e) Répartition par âge des inscrits actifs :

0 - 13 ans :	27%
de 15 à 24 ans :	22%
sous total 0 - 24 ans :	49%
25 - 54 ans :	38%
55 ans et plus :	13%
sous total 24 ans et plus :	72,5%

Nous avons déjà parlé plus haut de la proportion très nettement inférieure à la moyenne à Arles des enfants. Ceci ne devrait-il pas faire l'objet d'une étude ultérieure?

f) Inscrits actifs par site d'inscription :

centrale :	80,5%
Médiabus :	5%
Barriol :	6%
Griffeuille :	3,5%
Raphèle :	2%
Trébon :	2%

Malheureusement, la fréquentation "multi-site" d'un emprunteur ne peut pas être mise en évidence. Bien entendu il ne peut y avoir de moyenne nationale à ce sujet.

g) Inscrits actifs par quartiers de résidence :

Arles centre :	19%
Arles ville sauf centre :	51%
sous total Arles ville :	70%
Arles hameaux :	12,5%
total commune d'Arles :	83%
autres communes :	17%

Ces 17% d'inscrits qui n'habitent pas Arles sont 2103 personnes dont 1595 résident à Fourques (petite commune limitrophe située juste à la sortie du vieil Arles) ou dans une commune de ce que l'on appelle "le pays d'Arles".

La moyenne nationale, tous types de communes confondus, est de 80% des inscrits résidant dans la "commune siège de la bibliothèque". Le pourcentage est légèrement inférieur en ce qui concerne les villes de 50 000 à 100 000 habitants : 76,5%. Donc la médiathèque accueille finalement moins d'"extérieurs" que certaines autres bibliothèques.

h) Inscrits ou réinscrits entre décembre 93 et décembre 94) : 11 834 (c'est ça la valeur haute dont nous parlions en note 14).

i) Nouveaux inscrits 1994 par sites :

centrale :	85,5%
médiabus :	5,5%
Barriol :	3%
Griffeuille :	2,5%
Raphèle :	1,5%
Trébon :	2%

Le total de nouveaux inscrits est de 2 781 (soit presque 21% du total des inscrits actifs). Il n'y a malheureusement pas de moyenne nationale à ce sujet.

j) Passage d'emprunteurs : 107 601, ce qui représente une baisse de presque 5% par rapport à 1993. (Un passage correspond au nombre de fois que la carte d'inscription a été lue, même si aucun prêt n'a été effectué).

k) Inscrits par catégories socioprofessionnelles : données actuellement manquantes, alors que "toute statistique des inscrits doit être rapportée au poids réel de telle ou telle couche sociale dans la population considérée, si l'on veut déterminer l'audience effective de la bibliothèque.<sup>18</sup>"

---

<sup>18</sup> cf. *Pour une sociologie de la lecture, lectures et lecteurs de la France contemporaine* / sous la direction de Martine Poulain - Éditions de Cercle de la Librairie, coll. "Bibliothèques", 1992, p. 197.

## — Les visiteurs de la médiathèque

a) Depuis son inauguration le 17 février 1989, la médiathèque a accueilli près de 1, 8 million de personnes, soit 300 000 par an.

année	1989	1990	1991	1992	1993	1994
visiteurs	288 434	316 991	320 664	309 888	281 274	273 567

Les années 1990, 1991, 1992 correspondent donc aux plus forts pics de fréquentation (barre des 300 000 visiteurs largement dépassée). En 1994, la médiathèque a reçu en moyenne 1341 personnes par jour, dont 527 (c'est-à-dire moins de la moitié) sont venues pour emprunter des documents. Les pointes de fréquentation se situent autour de 1900 ou 2000 personnes par jour, ce qui représente tout de même 25% en plus de la moyenne. Il n'existe malheureusement pas de moyenne nationale à ce sujet.

## 5 - Le rapport au public à travers les documents de communication

Tous les documents du genre lettre de rappel, guides du lecteurs, dossiers de presse, bibliographies et discographies auraient pu faire l'objet à eux seuls d'une étude, fondée sur l'analyse du discours. Par manque de temps, nous nous contenterons simplement de deux remarques à leur sujet.

L'actuel guide du lecteur fait suite à un tout premier, orienté très grand public et enfants ; et à un deuxième, lui beaucoup moins lisible. Il se veut donc une sorte de compromis entre ces deux premières tentatives.

Les bibliographies ou autres documents réalisés par la médiathèque ne sont pas donnés au public mais tenus à sa disposition sur demande (encore doit-il savoir qu'ils existent). En revanche, ils sont envoyées aux bibliothèques de la région ou avec lesquelles la médiathèque entretient des relations privilégiées. Ainsi, pour la dernière bibliographie en date, sur 700 exemplaires tirés, à peu près un tiers est resté à la disposition du public. Ceci est vu par certains comme une politique de prestige.

## 6 - Données concernant les deux semaines de passage de l'enquête

NB. Un mercredi en panne informatique sans prêts ni consultations de catalogues possibles.

	chiffres de la quinzaine	chiffres 1994 divisés par 26
nombre de prêts individuels	13 001	11 562
passages d'emprunteurs	5 369	4 138
nouvelles inscriptions	128	107
réinscriptions	384	348
consultations Minitel en local	2 028	2 284
consultat° Minitel par téléphone	124	168
communicat° fonds patrimoniaux	21	12
consultat° sur place vidéos		137

Handwritten annotations: A question mark is written above the 'consultat° Minitel par téléphone' row. A double-headed arrow connects the circled '21' in the 'communicat° fonds patrimoniaux' row to the circled '12' in the same row.

# L'ENQUÊTE ET SES HYPOTHÈSES

Maintenant que nous avons acquis une meilleure connaissance du terrain, nous voici au stade où il nous faut préciser les questions à poser et les hypothèses de réponses.

Dans l'enquête, "le passage du "bon sens" à l'hypothèse pose le problème non de l'objectivité mais du contrôle : le propre de l'analyse scientifique est d'explicitier les propres conditions de sa production, à la différence de l'observation d'évidence, qui ne se donne pas les moyens de contrôler ses biais du fait même qu'elle les nie."<sup>1</sup>

Si les résultats d'une enquête ne valent qu' "interprétés à la lumière d'une hypothèse ; [celle-ci] s'alimente non pas directement de l'enquête, mais

- au corpus des recherches de toute nature sur la lecture réalisées antérieurement

- et à l'expérience du terrain des professionnels."<sup>2</sup>

L'enquête ne reviendra plus alors qu'à confirmer ou infirmer les hypothèses de critères discriminants pour tel ou tel type de comportement.

## **I - LES HYPOTHÈSES DONT ON DISPOSE DÉJÀ**

### **A - Les intuitions issues de la problématique**

#### **1 - Premier type d'hypothèses : celles qui concernent les "grandes missions" d'une bibliothèque<sup>3</sup>**

— Première hypothèse : *la démocratisation des bibliothèques a échoué*. Toute médiathèque publique est conçue pour délivrer un "service universel égalitaire"<sup>4</sup>. D'une part, cette notion d'égalité est comprise dans un sens un peu restrictif à en croire ceux qui parlent d' "offrir le même service à chacun". D'autre part, ce n'est plus un secret pour personne que, premièrement, ce sont les couches de la population les plus cultivées qui ont tendance à fréquenter le plus les équipements culturels (on parle à ce sujet de "pratiques culturelles cumulatives") ; et que, deuxièmement, "le public populaire est un consommateur souvent assidu des industries privées de la culture, celles de l'édition ou du disque, la radio ou la télévision."<sup>5</sup> L'enquête de public se devra en tous cas de vérifier ces tendances. Jean-Loup Lerebours a d'ailleurs constaté que, face au "phénomène de snobisme culturel" qu'a pu constituer l'inscription dans les premières années d'ouverture de la médiathèque, les faibles lecteurs auraient cessé de s'inscrire.

- Deuxième hypothèse : les médiathèques ont réussi à *diversifier les pratiques* autour du livre. L'enquête se devra de vérifier si la médiathèque s'organise bien autour d'un métier

---

<sup>1</sup> cf. Jean-François Barbier-Bouvet, Martine Poulain, *Publics à l'oeuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou* - La Documentation française, 1986, p. 12.

<sup>2</sup> cf. J.-F. Barbier-Bouvet, op. cit. p. 236.

<sup>3</sup> cf. p. 5-6.

<sup>4</sup> cf. Jean-Michel Salain, op. cit. p. 25.

<sup>5</sup> cf. Jean-Michel Salain, op. cit. p. 25.

ou d'un service de base, celui-ci étant par tradition le prêt de livres, de plus en plus concurrencé par la consultation sur place. Plus les services d'accueil et de conseil, de salle de lecture ou d'exposition sont présents, plus on parlera de "profondeur de l'offre" ; plus le prêt est sectorisé par types d'usagers et/ou de supports, plus on parlera de "largeur de l'offre". L'enquête devra permettre de distinguer quelles sont les activités "vedettes" (la vidéo?), "vaches à lait" (le prêt de livre), "dilemmes" (le prêt d'oeuvres d'art) et éventuellement "poids morts".

pour  
af.

## 2 - Deuxième type d'hypothèses : celles qui concernent les objectifs

— Troisième hypothèse : les médiathèques sont "*victimes de leur succès*" (c'est la formule consacrée). Alors, halte à l'objectif "toujours plus d'inscrits"! La notion de médiathèque à la française résiste-t-elle au temps? Contrairement à l'ancien concept de médiathèque (très stable sur la durée, avec un public restreint) le nouveau (très ouvert sur l'extérieur, beaucoup plus lié aux effets de mode) peut-il résister à ces fluctuations?

est-elle  
la même?

Une des premières conséquences de cette saturation dont on parle tant est la modification du contrat. La connivence entre quelques habitués et les bibliothécaires a aujourd'hui disparu au profit de l'anonymat ; avec lui le contrat entre usager et service s'est un peu dilué.

La première interprétation de Jean-Loup Lerebours au sujet de cette saturation évidente (pointe de 17 000 inscrits en 1990) est que, face à la pression du public se mettent en place des stratégies (conscientes ou non) de découragement du public. Thèse rejointe par Claude Poissenot<sup>6</sup> selon lequel les bibliothécaires, en sélectionnant leurs documents, sélectionnent leur public... Une autre hypothèse de Jean-Loup Lerebours à ce sujet est tout simplement que le mode d'inscription a complètement évolué : à présent, plus rien n'empêche comme avant d'emprunter avec la carte d'un membre de sa famille par exemple ; alors qu'au début, on pouvait emprunter seulement un disque et une vidéo, maintenant, c'est beaucoup plus. Voilà déjà deux raisons purement pratiques qui pourraient expliquer le fait que les prêts augmentent mais que le nombre d'emprunteurs diminue (de 10 579 à 10 463 pour la dernière année). Resterait alors à vérifier si les prêts moyens par emprunteurs augmentent...

— Quatrième hypothèse : la bibliothèque est en train de se faire phagocytter par un *nouveau type de public : les étudiants*. c'est aussi pour cela qu'elle n'est plus vraiment "tout public".

— Cinquième hypothèse, ou plutôt intuition : celle de Jean-Loup Lerebours sur les indices ou *raisons de découragement*, de démotivation. D'après lui viendraient en premier

<sup>6</sup> cf. Claude Poissenot : *Les jeunes et la bibliothèque municipale : la fréquentation d'un lieu de lecture publique* / sous la direction de François de Singly - Thèse pour le doctorat de sociologie, Université René Descartes Paris V Sorbonne, octobre 1994.



les horaires inadaptés, la durée du prêt (que lui rêve illimitée), les problèmes de réservation.

— Sixième et dernière hypothèse : la médiathèque compte, comme souvent, “*plus de fidèles que d’occasionnels*”<sup>7</sup>. Pourtant, quelle est la proportion de ces derniers? L’objectif premier de la bibliothèque doit-il toujours être de fidéliser? Au contraire, si cette notion de fidélité a de moins en moins de sens, faudra-t-il plutôt apprendre à gérer le public comme une rotation de stock? On pourrait parfaitement imaginer aller dans le sens d’une rotation maximale du public, chercher constamment à en séduire un nouveau et ne jamais rien faire pour qu’il reste ou qu’il vienne plus de 2 ou 3 fois...

Partant de là, quelle politique de lecture (et donc d’acquisition) défendre? Culturelle (et donc élitiste et tournée vers la prescription) ou complètement utilitariste (en fonction des demandes les plus ponctuelles)? Ce serait alors intégrer le fait qu’on peut avoir besoin de la bibliothèque juste à un court et précis moment de sa vie. Or, pour l’instant, les bibliothèques ne se sont pas tellement construites sur ce genre de besoins (la preuve, c’est que beaucoup de demandes d’ouvrages concernent les domaines pratiques<sup>8</sup>). jud

Enfin, à en croire Claudine Belayche<sup>9</sup>, s’il y a eu aussi peu d’enquêtes publiées après leur passation, c’est justement parce qu’elles prouvent qu’il n’y a pas de réelle fidélisation du public, qu’une bibliothèque perd à peu près le tiers de sa clientèle chaque année. Derrière ce premier échec se profilerait un deuxième, plus “grave” encore : l’échec de fidélisation des 12/14 ans, qui sont les plus mécontents (d’après une enquête menée à Massy).

## **B - Les hypothèses déduites de l’analyse**

### **1 - Analyse externe**

— Septième hypothèse : l’insertion de la pratique de la médiathèque dans la vie quotidienne peut être facilitée par le fait qu’une grosse majorité d’arlésiens ne travaillent pas loin de leur domicile, en tous cas pas en dehors de la commune.

Elle peut être au contraire plus difficile pour le quart de la population arlésienne habitant hors de l’agglomération, parfois dans des hameaux très éloignés, plus tributaires de transports en commun, de difficultés de parking, d’horaires extérieurs à la médiathèque (par exemple les jours de marché).

— Hypothèse suivante : les premières intuitions sur les *caractéristiques démographiques* de la médiathèque : si l’on part du principe que la population de la médiathèque devrait ressembler à celle de la ville, alors on devrait y trouver un peu moins de jeunes que la

---

<sup>7</sup> cf. Jean-Michel Salaün, op. cit.

<sup>8</sup> Ceci étant d’ailleurs confirmé par les réponses aux questions ouvertes de notre questionnaire.

<sup>9</sup> lors d’un interview accordé le 31 août 1995.

moyenne nationale ; une grosse proportion de femmes inactives ; une grosse proportion de publics dits "difficiles" provenant des quartiers à la fois proportionnellement les plus peuplés et les plus en difficulté (Le Trébon d'abord, Barriol ensuite, Griffeuille en troisième position) ; enfin, parmi la population active, d'abord des ouvriers, ensuite des employés, enfin une proportion non négligeable de cultivateurs...

Mais qui croit encore à cet effet de miroir entre une ville et sa médiathèque? De façon plus réaliste, on pourra dire que c'est la mesure de l'écart qui sera intéressante.

## 2 - Analyse interne

— Première hypothèse sur les emprunts (et neuvième de la liste) : *les emprunts exclusifs sont rares*. En effet, apparemment, les gens empruntent surtout des livres (61% du total des prêts), mais les prêts de disques (17% du total des prêts) et de vidéos (14%) tiennent une place honorable. De plus, presque 40% des inscrits réguliers utilisent toutes les sections et empruntent indifféremment des livres, des disques et des vidéocassettes. La part de ceux qui n'ont emprunté que des disques compacts est très minime.

— Des emprunts aux inscrits, il n'y a qu'un pas : ceux-ci sont à très grosse majorité des *adultes* (sous total 0 - 24 ans : 49% ; sous total 24 ans et plus : 72,5%). Comme on voit passer beaucoup de jeunes dans la médiathèque, on peut déjà en déduire l'opposition entre deux types de population : les *adultes emprunteurs* et les *jeunes séjournateurs*. Ces séjournateurs, cette fois-ci tous âges confondus, représenteraient plus de la moitié des visiteurs quotidiens de la médiathèque<sup>10</sup>.

## II - CE QUE LES AUTRES ENQUÊTES ONT PROUVÉ

Avant toute chose, permettons-nous de déplorer le manque de fédération à l'échelle nationale de toutes les initiatives d'enquête : les gens travaillent dans leur coin et ne communiquent pas leurs résultats (serait ce parce qu'ils les jugent décevants?). Quoiqu'il en soit, la D.L.L ne joue pas son rôle de collecte...

Je tenterai à partir de maintenant de classer les hypothèses par types de questions : en début de liste les grandes questions, maintenant "classiques", que se sont posées les enquêtes fondatrices des années 1970 et 1980 ; en fin de liste les types d'interrogations vers lesquels mon enquête aimerait plutôt se diriger (et pourquoi).

---

<sup>10</sup> Rappel de la moyenne établie pour 1994 : la médiathèque a reçu 1341 personnes par jour, dont 527 sont venues pour emprunter des livres.

## A - Le “déterminisme démographique et socioculturel”

— C’est ce sur quoi les enquêtes sont sans conteste les plus bavardes. En effet, “de nombreux travaux sociologiques ont montré depuis quelques années qu’un accroissement du public ne va pas forcément de pair avec un élargissement immédiat de sa base sociale. Les bibliothèques, quel que soit leur type, subissent les mêmes contraintes socioculturelles que la lecture des livres. [...] Leur fréquentation croît de façon spectaculaire avec le *niveau d’études* : quatre à cinq fois plus d’usagers chez les titulaires du baccalauréat que chez les non diplômés (27,4% dans un cas, 5,4% dans l’autre). Elle croît aussi avec *l’origine sociale* : alors que seuls 8% des ouvriers spécialisés, agriculteurs et petits commerçants fréquentent une bibliothèque, 25% des cadres supérieurs et professions libérales, 21,5% des cadres moyens, 17,7% des employés y sont inscrits.

Et toutes ces bibliothèques [...] sont proportionnellement *plus fréquentées par les jeunes* que par les plus âgés : 19,1% d’inscrits chez les 15-24 ans, 10% chez les plus de 60 ans. [...] Les retraités restent peu nombreux à fréquenter les bibliothèques, même si ceux qui y sont inscrits y viennent chaque jour plusieurs heures!

A la salle d’actualité de la B.P.I. [par exemple], espace qui n’est en rien universitaire (et sans doute dans les bibliothèques municipales), *le tiers du public est étudiant*. [...] Les usagers ne sont donc pas toujours ceux que l’institution avait escomptés.<sup>11</sup>

L’afflux massif des étudiants a également été constaté, avec une certaine tristesse, par Jean-Claude le Dro lors de son enquête menée il y a quelque temps à Nantes<sup>12</sup> et par les enquêtes menées (mais jamais publiées) par le département Études et Recherche de la médiathèque de La Villette<sup>13</sup>.

Enfin, les *femmes* y sont légèrement plus nombreuses que les hommes (14,8% d’inscrits chez les femmes, 13,7% chez les hommes.<sup>14</sup>

— La même première grande enquête sur les pratiques culturelles ne fait que confirmer notre intuition évoquée en problématique sur l’aspect cumulatif des pratiques culturelles. “Les inscrits en bibliothèque sont aussi de *gros acheteurs* : 30% d’entre eux achètent des

---

<sup>11</sup> Martine Poulain, op. cit. p. 202. Sources :

- *Pratiques culturelles des Français* - Dalloz, 1982.

- “Données complémentaires sur les bibliothèques” - Ministère de la culture, 1982.

- Département des études et de la prospective, Ministère de la culture et de la communication : *Les pratiques culturelles de Français : 1973 - 1989* - La Découverte / La Documentation française, 1992 .

On a complété la lecture de ces données par les commentaires d’Olivier Donnat dans son ouvrage intitulé *Les Français face à la culture : de l’exclusion à l’éclectisme* - La Découverte, coll. “Textes à l’appui”, série “Sociologie”, 1994.

<sup>12</sup> Entretien téléphonique accordé le 6 septembre 1995. Source écrite : Jean-Claude Le Dro : “Les publics et la médiathèque” : intervention pour la journée de l’A.B.F du 2-2-1995, Paris.

<sup>13</sup> Rencontre avec Francis Agostini, département Études et Recherches de la Médiathèque de La Villette, le 19 juillet 1995.

<sup>14</sup> cf. *Pour une sociologie de la lecture, lectures et lecteurs de la France contemporaine*, op. cit. p. 195.

livres de nombreuses fois chaque année, alors que ce n'est le cas que de 18,6% du reste de la population.<sup>15</sup>

## **B - La fidélité des usagers**

— La première grande enquête qui donne des renseignements à ce sujet est celle, fondatrice, sur *les pratiques culturelles des Français*<sup>16</sup>. L'intuition du bibliothécaire ("plus de fidèles que d'occasionnels") semble être déboutée par la réalité : "Inscrit ne vaut pas dire usager : beaucoup fréquentent leur bibliothèque *de manière épisodique*. Sur les 14,3% recensés dans l'enquête *Pratiques culturelles*, seuls 10,8% y vont au moins une fois par mois. Le tiers des inscrits fréquente donc la bibliothèque rarement ou même jamais."<sup>17</sup>

De plus, "les bibliothèques municipales sembleraient être l'objet d'affections et de désaffections particulières : 58% d'inscrits fréquentent leur bibliothèque depuis moins de cinq ans. Cette *rotation du public* ne s'explique pas seulement par la jeunesse d'une grande partie de leur public : dans la tranche des 35-50 ans, six inscrits sur dix le sont aussi depuis moins de cinq ans.<sup>18</sup> Ceci se retrouve par contre plus dans le discours des bibliothécaires, dans l'idée communément admise (c'est le chiffre que tout le monde me donne, de Martine Poulain à Claudine Belayche, en passant par le directeur de la B.M. de Beauvais) qu'*un tiers des usagers ne se réabonnent pas*.

Pour certaines enquêtes, l'origine sociale serait un critère déterminant pour la fidélité : "à la B.P.I., les usagers originaires des couches populaires, ouvriers et employés par exemple, [...] font, plus que les autres usagers, partie des assidus."<sup>19</sup>

— Apparemment, cette notion de fidélité fait partie des grandes questions du moment puisque va sortir en 1996 à la B.P.I. une enquête commanditée par le ministère de la culture, dirigée par Jean-François Hersant et menée par le groupe de recherche STRATE (issu du CNRS) à l'échelle nationale sur la question : "quel est le rôle des bibliothèques municipales dans l'intégration sociale et la citoyenneté ?"<sup>20</sup>

---

<sup>15</sup> Martine Poulain, op. cit. p. 198. On regardera aussi avec une attention particulière les tableaux p. 84, 92, 97 et suivantes de *Pratiques culturelles des Français*, op. cit. plus haut.

<sup>16</sup> cf. Notons que cette enquête établit aussi quatre catégories de lecteurs dont nous aurions parfaitement pu nous servir pour construire nos types d'usagers.

<sup>17</sup> Martine Poulain, op. cit. p. 199.

<sup>18</sup> Martine Poulain, op. cit., p. 199.

<sup>19</sup> Martine Poulain, op. cit. p. 201.

<sup>20</sup> On pourra remarquer à ce propos que ce n'est pas la première fois que "le Service Études et Recherches de la B.P.I. sert de transit à la politique d'études de la Direction du Livre et de la Lecture" (l'expression est d'Anne-Marie Bertrand, rencontrée le 1er septembre 1995).

De cette commande politique, cherchant à affirmer le rôle de la culture contre l'exclusion sociale, les chercheurs<sup>21</sup> ont essayé de dégager une problématique spécifique qui serait l'influence de la bibliothèque municipale sur des trajectoires individuelles. Des entretiens semi directifs ont été faits avec des lecteurs (choisis et non tirés au sort) de six sites (Bobigny, Bron, Die, Hérouville Saint-Clair, Mulhouse, Auxerre) ; la question essentielle étant : "pourquoi êtes-vous resté à la bibliothèque?", l'étape finale étant la constitution de "récits de vie".

### **C - Qui sont les (inscrits) emprunteurs ?**

— "À l'occasion d'une étude menée en 1979, Jean-Claude Passeron [...] et une équipe de chercheurs ont été amenés à distinguer deux types d'utilisateurs dans les bibliothèques : les "emprunteurs" et les "séjournateurs"<sup>22</sup>. Les premiers viennent [...] avant tout pour emprunter des livres. Ils ne font [...] qu'un *court passage* et ont peu recours aux autres services (notamment ceux qui nécessitent de consacrer du temps sur place). Ils lisent peu dans la bibliothèque même, [...] ont un usage *individuel*, moins socialisé dans l'espace de la bibliothèque.

Ces utilisateurs emprunteurs sont en général *moins diplômés*. Les femmes au foyer, les utilisateurs originaires de couches populaires sont les représentants les plus typiques de ce groupe : "le prêt de livres est le seul où les utilisateurs à scolarité primaire l'emportent sur les utilisateurs à scolarité supérieure." Cette "utilisation compensatoire" conduirait donc à un "usage traditionaliste" de la bibliothèque.<sup>23</sup>

— Après avoir fait une distinction sur le comportement, Jean-Claude Passeron est même allé jusqu'à constater que l'emprunt de livres était d'un type différent selon les couches sociales : "les membres des classes supérieures empruntent [...] les ouvrages qu'ils n'estiment pas dignes d'être achetés."<sup>23</sup> Sans doute ne pourrions-nous pas aller si loin dans notre enquête (mais le truchement des questions ouvertes peut être conçu pour laisser libre cours à ce genre de remarques).

### **D - Qui sont les non emprunteurs ou les non inscrits ?**

"Moins figés dans un mode d'usage, les séjournateurs ont tendance à essayer plus facilement les *services nouveaux* [...]. On y rencontre les jeunes, étudiants et scolaires,

---

<sup>21</sup> Équipe ayant déjà réalisé dans la région de Nyons l'étude *Lecteurs en campagne*. Cf. Raymonde Ladefroux, Michèle Petit, Claude-Michèle Gardien : *Lecteurs en campagne : les ruraux lisent-ils autrement?* - B.P.I., coll. "Études et recherches", 1993.

<sup>22</sup> cf. J.-C. Passeron, M. Grumbach et al. : *L'oeil à la page : enquête sur les images et les bibliothèques*. - Paris, B.P.I., 1984 et J.-C. Passeron : "Images en bibliothèques, images de bibliothèques", *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 27, n°2, 1982.

<sup>23</sup> cf. Martine Poulain, op. cit. p. 200.

les usagers *diplômés* [...]. Chez eux, la fréquentation de la bibliothèque s'accompagne d'*autres sorties culturelles* (théâtre, exposition, musées, dont elle n'est qu'une des manifestations."<sup>23</sup>

Si les emprunteurs sont plutôt solitaires, les séjourneurs seraient-ils plutôt en groupe? Pas de réelle réponse à ce sujet, si ce n'est que "la sociabilité, recherchée ou subie, est devenue une part importante de la vie d'une bibliothèque. [...] À la B.P.I., 30% des usagers viennent à plusieurs."<sup>24</sup>

## **E - Comportements et satisfaction**

### — Deux hypothèses sur la façon de chercher et sélectionner.

"Le *rayon* reste le moyen d'accès privilégié : [...] 43% des usagers en bibliothèques municipales cherchent exclusivement dans les rayons, 23% demandent aux bibliothécaires et 34% consultent les fichiers."<sup>25</sup> D'ailleurs, le recours aux bibliothécaires ou aux catalogues "croît avec le niveau des diplômés et avec le niveau social."<sup>26</sup>

D'après l'enquête menée par l'ARSEC en mars 1989 sur *les attentes des habitants de Saint-Quentin en Yvelines en matière de médiathèque publique*<sup>27</sup>, "la personne qui fréquente l'équipement dans une optique professionnelle ou de recherche est plus autonome lors de sa recherche que celle ayant une pratique de loisir."

- "À la B.P.I., chômeurs et ouvriers/employés auraient la plus forte tendance à regarder des films (ce qui ne veut pas dire qu'ils sont plus nombreux devant les écrans). C'est plutôt dans le comportement et dans la façon de sélectionner que réapparaissent les clivages sociaux : les couches intellectuelles, les étudiants, les cadres moyens ont, plus que les autres, tendance à demander, à *sélectionner les films* de leur choix. [...] En aucun cas, on ne saurait [donc] affecter l'usage de tel ou tel support à telle ou telle catégorie sociale<sup>28</sup>.

### — Une hypothèse sur la très forte majorité de "multi-utilisateurs".

"La majorité des spectateurs de films vidéos sont aussi lecteurs. [...] On ne peut donc raisonnablement non plus parler de focalisation sur l'image ni d'un passage d'un support d'appel (le film) à un support fondateur (le livre)."<sup>29</sup>

---

<sup>24</sup> cf. Martine Poulain, op. cit. p. 207.

<sup>25</sup> Source : Patrick Parmentier : "Les rayons de la bibliothèque ou comment faire son miel" - *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 30, n° 1, 1985.

<sup>26</sup> Martine Poulain, op. cit. p. 204.

<sup>27</sup> *Les attentes des habitants de Saint-Quentin en Yvelines en matière de médiathèque publique* : note de synthèse du département Études de l'ARSEC, mars 1989.

<sup>28</sup> ... et dire, comme Claudine Belayche, certes sous forme de boutade, à propos de Saint-Quentin en Yvelines (et de l'enquête susdite) : "cette ville de cadres gros consommateurs de vidéos".

<sup>29</sup> Martine Poulain, op. cit. p. 205 et 206.

L'énorme proportion de "multi-utilisateurs" est confirmée par les tous premiers résultats de l'enquête de public menée à Beauvais pendant l'été 1995 : "s'il subsiste tout de même une quantité non négligeable d'emprunteurs exclusifs d'imprimés (pour la plupart des retraités), en revanche il y a vraiment très peu d'emprunteurs de vidéo ou de disques seuls, contrairement à ce que l'on aurait pu croire"<sup>30</sup>.

— Méfions-nous dans les résultats d'enquêtes des taux très élevés de satisfaction.<sup>31</sup>

Ils tiennent d'une part au fait que les gens déçus ne viennent plus (d'où les limites d'une enquête "de public existant" et l'intérêt de l'enquête sur les disparus) ; d'autre part au fait que "les gens ne se montrent souvent pas exigeants. En France, comme il n'y a pas de culture de services, les gens n'ont pas vraiment conscience de la qualité à attendre des services."<sup>32</sup>

— Enfin, en ce qui concerne l'image des bibliothèques auprès du public, Anne-Marie Bertrand est en train de renouveler à l'échelle nationale son enquête de 1979<sup>33</sup>. La première partie est une étude quantitative menée à partir de septembre 1995 par la SOFRES sur un échantillon représentatif, donc composé de 80% de non usagers. La deuxième sera une série d'entretiens auprès d'usagers sur des sites représentatifs de la variété des bibliothèques municipales en France. La première hypothèse de cette enquête est que *l'image dépend de l'offre*. Les questions nouvelles par rapport à l'enquête de 1979 tourneront autour du poids du multimédia, du poids du séjour ("effet imprévu de la nouvelle génération des bibliothèques"<sup>34</sup>) par rapport à celui du passage ; le poids de l'architecture (de moins en moins banalisée, de plus en plus monumentale).

## **F - Le projet et son aboutissement**

— L'enquête de la B.P.I. montre que "l'habit ne fait pas le moine. (...) Les étudiants ne viennent pas tous (...) dans une optique universitaire : près de 30% d'entre eux viennent *sans intention préalable* ou *par intérêt personnel*."<sup>35</sup>

— En revanche, d'après Martine Poulain, "les enquêtes de Jean-Marie Privat, de Martine Burgos, de François de Singly<sup>36</sup> comme celle, récente, de Claude Poissenot ont toutes

---

<sup>30</sup> Entretien téléphonique avec Hugues Van Besien, directeur du réseau des médiathèques municipales de Beauvais, en septembre 1995.

<sup>31</sup> cf. à ce propos le compte rendu du colloque de la B.P.I. *Évaluer pour évoluer*.

<sup>32</sup> propos d'Anne-Marie Bertrand lors du rendez-vous qu'elle m'a accordé le 1er septembre 1995.

<sup>33</sup> Rapport à consulter à la B.P.I. ; compte-rendu des principaux résultats publié dans un n° du *BBF* de 1980. Un des autres intérêts de cette étude, finalement assez peu exploitée, est de comporter aussi des éléments sur le public disparu.

<sup>34</sup> Ce sont les termes mêmes d'Anne-Marie Bertrand.

<sup>35</sup> cf. Martine Poulain, op. cit. p. 202.

<sup>36</sup> On retiendra essentiellement François de Singly : *Lire à douze ans : une enquête sur les lectures des adolescents* - Nathan / Observatoire France Loisirs de la lecture, 1989.

démontré que plus les enfants sont d'origine populaire, plus ils se servent de la bibliothèque comme *soutien scolaire*.”<sup>37</sup>

### **III - LES DEUX MODALITÉS D'ENQUÊTE PRÉCÉDANT LE SONDAGE ET LES HYPOTHÈSES QUI EN ÉMANENT :**

#### **A - L'observation de la médiathèque “en action”**

Méthode : dans l'idéal, cette phase, destinée, à titre “préparatoire”, à développer une première vision de la médiathèque en action, aurait du se dérouler pendant deux ou trois jours au début de la période de stage. Mais la période estivale, surtout dans une ville provençale comme Arles, n'est pas très propice à une forte présence du public et donc à une observation riche en remarques. Certaines sections (comme la section enfants par exemple) ont donc été observées en septembre.

Après construction du protocole d'observation, chaque section a été observée selon la même grille, préétablie tout au début du stage, et à laquelle on pourra se reporter en annexe.

En ce qui concerne les résultats et hypothèses déduites, je me contenterai ici de relever les caractéristiques principales et, éventuellement les premiers signes de dysfonctionnement concernant l'interaction entre le public et la médiathèque.

#### **1 - L'orientation (accueil, signalisation, etc.)**

##### **Comment le lecteur va-t-il trouver le service qu'il désire ?**

— Aucune visite guidée du nouvel usager n'est prévue à l'accueil (“il n'y a pas assez de personnel” ; “de toutes façons ceux qui sont perdus le~~s~~ sont par fainéantise”). En revanche, chaque nouvelle personne qui s'inscrit reçoit le guide du lecteur (presque trop touffu d'aspect).

— Alors que certaines sections (celles sur lesquelles on “tombe forcément”, comme la section adultes ou, au centre même de cette section, les “bacs” des bandes dessinées) sont très accessibles, d'autres sont beaucoup plus cachées (l'artothèque, que personne ne remarque, la discothèque, sorte de “maison dans la maison”, retranchée derrière ses murs, ou encore les usuels adultes, tout au fond de la longue salle des documentaires). Les premières sont précisément les plus saturées ; les secondes les plus désertées, même les jours de plus forte affluence. Certaines personnes ont l'air de ne pas très bien se repérer dans la discothèque : elles entrent, ne semblent “accrochées “ par rien et repartent

---

<sup>37</sup> Entretien avec Martine Poulain le 11 juillet 1995.



presque aussitôt. A l'artothèque, les seules oeuvres d'art visibles (exposées au mur) sont précisément celles que l'on ne peut pas emprunter ; il n'y a personne au bureau d'accueil, bref c'est un lieu désaffecté.

— Dans la section des périodiques, la différence de classement à mon sens pas du tout évidente entre un espace qui contient les derniers numéros sur des présentoirs et un autre où se trouvent les numéros plus anciens, classés sur la tranche comme des livres, semble ne gêner personne. Voilà l'exemple d'un lieu où les usagers ont fait l'apprentissage de l'autonomie.

— À la section jeunesse, autant le coin des tous petits est très fréquenté (et pas seulement par des tous petits... parce qu'il est chaleureux et agréable), autant le coin des plus grands, qui est pourtant celui par lequel on passe, est un peu délaissé. Les rayons de "livres pour adolescents" sont vides d'adolescent les jours où j'ai observé (les adolescents étant en train de "squatter" par désœuvrement les espaces pour les tous petits!)

— N'est-il pas aberrant que la section pour les tous petits soit le coin le plus reculé par rapport à l'entrée de la médiathèque, tout au fond du troisième étage (sachant que l'ascenseur est très souvent en panne) ? C'est pourtant un des lieux de la médiathèque où l'on s'attarde le plus (les petits enfants pour les jeux, ce qui donne aux adultes un comportement de square, les enfants plus âgés pour les chauffeuses et la convivialité du lieu).

## 2 - La "cueillette" (catalogue, accès direct, table d'exposition, conseil, etc.)

### Comment le lecteur va-t-il choisir le ou les documents qu'il souhaite ?

— À la section adulte, c'est très nettement l'accès direct qui est privilégié (les gens furètent toujours un peu dans les rayons, s'attardent, s'installent même en très nette majorité).

Les utilisateurs ne se massent pas autour des tables d'exposition de nouveautés de la section adulte. Il faut dire que la sélection de livres y est très nettement "haut de gamme" : livres de poésie, de philosophie, de critique littéraire...

— À la discothèque, on fait défiler les disques un à un dans les bacs (pratique complètement différent de la promenade entre les rayons d'une bibliothèque, où l'on ne regarde que beaucoup plus rarement les livres un à un...)<sup>38</sup>

— L'usage du conseil est apparemment courant à la section des documentaires où les bibliothécaires semblent assez régulièrement expliquer comment on recherche des documents dans la salle, comment on utilise un usuel.

---

<sup>38</sup> Il aurait fallu avoir le temps à ce propos de construire une méthode de description ethnologique basée sur les travaux d'Eliséo Véron. Source : "Des livres libres : usages des espaces en libre accès" - *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 33, n°6, 1988, p. 432-443.

— Les fonds anciens sont la seule section où la cueillette se fait encore “à l’ancienne” : recherche dans les fichiers manuels et tiroirs en bois comme autrefois ; accès indirect (quête en réserve de l’ouvrage demandé). Comme le fonds informatisé n’est pas accessible par l’actuelle version d’OPSYS, l’activité de cette section n’est malheureusement pas du tout prise en compte dans les statistiques (qui de toutes façons se soucient surtout des emprunts).

— La satisfaction de l’usager se remarque d’abord dans la familiarité apparente des usagers avec les lieux d’abord (pas acquise à la discothèque, très grande aux fonds anciens), avec les bibliothécaires ensuite (à la section adulte, notamment de la part des personnes âgées), enfin dans la propension à s’attarder (mais ceci est déjà de l’ordre de l’appropriation du document).

### 3 - L’appropriation du document (emprunt, consultation sur place, photocopie...)

— Autour des B.D. de la section adultes, qui semblent avoir un réel succès, *les personnes qui lisent longuement sur place ne semblent pas emprunter*. Notons que le public lecteur de B.D. est plutôt jeune, masculin, venu seul ou “en petite bande”. Quand il ne lit pas vraiment, il feuillette beaucoup (en tous cas beaucoup plus que pour un livre normal).

— Au contraire dans le reste de la section adultes, *les personnes qui empruntent sont celles qui s’attardent le moins* et ne s’installent pratiquement pas.

— À la discothèque, toutes les personnes observées repartent sans aucun disque à la main. ↵

— Au kiosque de l’actualité, tout le monde ou presque s’attarde le temps de la lecture (complète, de fond en comble) d’au moins une revue.

— Dans la section documentaires adultes, l’énorme majorité du public observé (un samedi après-midi de septembre) est adolescente : des groupes, soit de garçons, soit de filles, sont rassemblés autour des tables pour faire leurs devoirs de classe. S’ils utilisent des documents de la bibliothèque (et c’est loin d’être systématique), ce sont des usuels (du type *Encyclopédie Théma* de chez Larousse) ou des revues (d’information générale, d’économie) récupérées au kiosque à côté. La salle est donc exploitée comme une salle de travail, sans grand égard pour les livres qui sont autour. ↵

Les quelques rares solitaires ont un comportement tout autre : à part le vieil “érudit local” qui vient travailler tous les jours ici avec ses propres documents (et qui fonctionne finalement comme un éternel étudiant), les autres furètent dans les rayons (comme en section littérature), font (ou tentent...) une recherche documentaire sur le Minitel.

— Le “fonds ancien”<sup>39</sup> sont sûrement la section où les gens s’attardent le plus longtemps (recherches de quelques heures sur un ouvrage pour lequel on est venu spécialement). D’où une ambiance très nettement “de recherche” dont profitent quelques rares étudiants ou collégiens acceptés ici seulement pour travailler (la sélection se fait un peu “à la tête du client”).

— La mezzanine des usuels pour enfants et adolescents est assez peu fréquentée. Ceux qui y viennent sont venus spécialement pour le calme qui y règne et les documents qui s’y trouvent (par exemple un dictionnaire français / arabe)

## **B - Les entretiens semi directifs avec le personnel** **(l’organisation et le public racontés par les bibliothécaires)**

Méthode : voici les grands principes selon lesquels la grille d’entretien a été conçue.

- Pour contrer une éventuelle attitude de protection, on préférera poser le plus possible de questions de fait et non d’opinion.

- L’orientation d’un discours de professionnels n’a pas encore à être la norme pour nous. Nos questions peuvent se permettre d’être plus dérangeantes, plus interrogatives.

- Le fil conducteur des entretiens recoupe les trois phases selon lesquelles s’orientera très vraisemblablement le questionnaire de public : d’abord les modalités de la visite (“à votre avis, qu’est ce qui est proposé ou induit par l’espace, la signalisation, l’agencement et la présentation des ouvrages, votre propre comportement?”) ; ensuite la programmation initiale (“à votre avis, pourquoi les gens viennent-ils à la médiathèque?”) ; enfin, ce qu’ils y font vraiment (et qui n’était pas forcément prévu).

L’idéal aurait été de revoir les professionnels en septembre ou octobre après analyse des réponses du public pour voir le décalage éventuel et tenter de l’expliquer.

Le résultat schématisé de ces entretiens donne une opposition entre trois discours. Trois visions du public, trois conceptions du travail, trois points de vue sur les missions d’une bibliothèque (qui doit accéder à quel savoir ou à quelle culture? pour quelle raison?) se font face. Ces missions définissent les limites à l’intérieur desquelles les choix stratégiques doivent nécessairement être effectués. Mais on verra comment une traduction trop précise des missions peut aussi conduire à des contradictions : comment concilier par exemple l’ouverture d’une bibliothèque à tous et son envahissement par une catégorie d’usagers si on s’interdit toute mesure visant à filtrer telle ou telle catégorie? x

---

<sup>39</sup> À Arles, ladite section des “fonds anciens” (appelée aussi parfois “fonds spéciaux”) comporte en fait d’une part un fonds ancien (ouvrages antérieurs à 1811), un fonds local et l’ancien fonds d’étude (c’est-à-dire les usuels de l’ancienne bibliothèque) voué à disparition à plus ou moins longue échéance. Les deux premiers fonds cités ont été informatisés en Unimarc par la Bibliothèque Nationale (puisque la médiathèque d’Arles en est un pôle associé) et seront donc accessibles dès l’arrivée de la nouvelle version d’OPSYS.

## 1 - Le discours des bibliothécaires, qui privilégie le rapport au savoir et à la culture

### — Premier trait : très bonne connaissance apparente de leur public

D'où l'intérêt pour nous de passer en revue secteur per secteur.

- Aux sections adultes en général, les deux caractéristiques principales du public sont une forte hétérogénéité et une flagrante majorité de jeunes. Le public est peut-être un peu plus féminin et plus âgé à la fiction, plus masculin aux documentaires. "En grosse majorité, les usagers viennent du secteur tertiaire (ils travaillent dans des administrations, des banques, ils sont professeurs ou instituteurs)."

- Aux documentaires, on nous dit que le changement de public s'est fait "avec le déménagement" : alors que ne venaient que des "initiés", sont arrivés le public des quartiers difficiles et, en masses, les étudiants (qui ne sont pas du tout ceux qui empruntent le plus mais qui ont créé une demande para-universitaire, par exemple en géographie).

Le problème majeur de ces nouveaux publics est d'une part qu'ils ne "savent pas formuler leur demande" ; d'autre part qu'il ont exclu une certaine partie du public d'avant ("les exclus ne sont simplement plus les mêmes : avec une moyenne de 4 000 personnes par jour [sic] beaucoup de chercheurs ne viennent plus à cause du changement, de même que tous ceux qui venaient vraiment pour lire, et les "ménagères de plus de 50 ans."). D'autre part, "curieusement, ce sont surtout les jeunes qui ne se supportent pas mutuellement."

Ce qui caractérise le plus ce public, c'est son "manque d'éducation" face à tout ce qui est proposé dans la médiathèque (manque d'éducation qui peut aller jusqu'au petit vandalisme, surtout pendant un temps à la discothèque). "Il faut constamment réexpliquer, dire et redire, ce qui prouve bien que la gratuité n'est pas une fin en soi". La "désacralisation" a été telle que tout est vu ici comme "objet de consommation" (on nomme souvent le bureau des retours "la caisse" ; on "prend le livre comme un savon pour le remettre ailleurs").

"Une pratique culturelle était peut-être à créer ; les Arlésiens n'étaient sans doute pas préparés à ce genre de structure. À l'ouverture, le public s'est retrouvé dans la situation de l'enfant qui n'avait rien - théâtre fermé, pas de salle de concert - et à qui on donne tout d'un coup. Au début on nous demandait en parlant des livres : "je peux vraiment les prendre ?" ; maintenant la plupart ont un comportement d'assistés. Ils fonctionnent à l'immédiat, dans le meilleur des cas sur une demande précise ; très peu prennent le temps de fouiner ."

Les documents les plus empruntés sont les livres pratiques (pour lesquels le classement Dewey n'est pas du tout adéquat, ainsi le bricolage se trouve dans l'ensemble "sports et arts"...), les livres de médecine, de voyage, d'art.

La fameuse tranche des 15-25 ans se retrouve surtout dans la section documentaires parce qu'elle tient lieu de salle de travail inexistante. "Il faudrait peut-être faire plus de choses à son niveau, ne serait ce que commander plus de livres de révisions". Pour l'instant, les 14-15 ans sont "renvoyés" vers leur C.D.I. ou la section jeunesse. Or, la responsable de la section jeunesse nous dit justement que "c'est vers la cinquième que 30% des garçons décrochent. Pour les filles, plus attachées à la littérature rose, c'est un peu plus tard. D'où l'importance de proposer une bonne littérature pour adolescents..."

- En section littérature, toute une fraction du public est parfaitement autonome (avec laquelle les bibliothécaires disent n'avoir aucun contact). En revanche, "l'objectif d'autonomisation [sic] du nouveau public a complètement échoué."

- Les bibliothécaires des fonds patrimoniaux connaissent très bien leur public, malgré l'absence regrettable d'informatisation pour l'instant. 90% de ses demandes concernent le fonds local. On vient surtout consulter des ouvrages (manuscrits) sur Arles, la Provence, la Camargue, l'histoire de la tauromachie, la littérature provençale, la généalogie, un petit fonds spécial sur Van Gogh.

Ce public, apparemment en hausse constante, est en grande majorité constitué d'étudiants (de licence ou de maîtrise), d'historiens et d'archéologues. Les premiers ont un comportement "de jeunes étudiants qui débarquent" ; les seconds sont "de vrais habitués". Le troisième type d'utilisateurs concerne ceux "du mercredi et du samedi" qui, refoulés par la saturation des autres sections, ne viennent ici que pour travailler sur leurs propres documents.

- C'est peut-être aux périodiques que le public est le plus hétérogène (ceci tient à la nature du document qui va du plus généraliste au plus pointu). Alors que les quotidiens régionaux sont essentiellement lus par les personnes âgées, les quotidiens nationaux sont lus par des gens plus jeunes et "qui ne font que ça". Il y a un lectorat très fidèle qui ne vient que pour *l'Équipe* ; un autre friand d'hebdomadaires et qui en emprunte en général plusieurs. *Le Monde diplomatique* et *Courrier international* ont aussi leur propre lectorat, composé de "jeunes maghrébins lettrés et très fidèles." Mais ce sont les magazines qui ont le succès le plus considérable ("on pourrait en acheter le double"), avec, au premier plan, les revues de cinéma (*Première*) et de musique (*Best*). Pour tous ces publics, emprunter deux revues ne suffit pas, alors les gens biaisent en empruntant avec la carte de quelqu'un d'autre.

Le public de jeunes, surtout s'il vient en bande, ne lit pas, mais feuillette et surtout "commente : un résultat sportif, une descente de police dans un quartier, les événements en Algérie..."

En ce qui concerne le public cultivé, les étudiants viennent même d'Aix ou de Montpellier pour les revues de cinéma, d'histoire et de littérature. Ce sont ensuite les revues de sciences humaines qui sortent le plus.

Enfin, si la plupart des gens qui viennent aux périodiques sont multi-utilisateurs, il faut noter l'existence d'un "public exclusif de journaux qui se dit non lecteur parce que pour lui, lire c'est lire un livre".

Il est en revanche certain que "c'est la présence en ces murs du son et de l'image qui a amené un nouveau public à la presse ; ce public, plutôt consommateur d'images que de texte, s'intéressera plus particulièrement à l'informatique, au sport, à la mode".

On peut donc finalement dire que l'acquisition d'un nouveau public est non seulement parfaitement réussie aux périodiques, mais qu'en plus c'est le seul lieu de rencontre sans heurt des générations dans cette médiathèque.

- À la discothèque, on note une assez forte proportion de gens extérieurs à Arles (Nîmes, Avignon, Graveson, Saint-Martin de Crau) qui viennent ici spécialement pour les disques.

Autre exemple de "non éducation" des usagers : "les gens ont beaucoup de mal à comprendre que ce qu'ils voient ici, ce n'est pas l'intégralité du catalogue. Ils sont sans demande et disent "il n'y a rien ici". Une fois qu'ils ont compris, ils demandent un listing parce qu'ils voudraient avoir une vision globale (ce qu'on peut d'ailleurs leur donner à la vidéothèque)."

- À la vidéothèque, "ce sont les gosses qui s'ennuient le plus qui connaissent le mieux le fonds". Encore trop de gens ne savent pas qu'on visionne sur place. C'est peut-être dans cette section que le bouche à oreille joue le rôle le plus important. Les premières demandes sont "avez-vous des films "de peur"? "de rire"? [...] Une grande majorité rejette les films en noir et blanc, les films muets, les films en version originale sous-titrée. [...] Entre midi et deux heures, la vidéothèque est surtout fréquentée par des lycéens de 15 à 18 ans, surtout ceux du lycée technique [...]. Ils arrivent par trois ou quatre et regardent principalement, les garçons des films sur la taoumachie ou le football, les filles des documentaires sur la mode ou encore des émissions comme *le Bébé est une personne* qui connaît un très grand succès. c'est un public totalement indépendant."<sup>40</sup>

## — Deuxième caractéristique : la mission dont les bibliothécaires se sentent investis

### - Remarques sur l'organisation classique du travail

"Le problème d'avoir séparé les deux secteurs adultes (littérature et documentaires) est que les gens ne peuvent plus découvrir un espace grâce à l'autre. Là où on y a gagné en revanche, c'est dans la circulation acquise entre les documentaires et les périodiques.

On peut s'étonner qu'il n'y ait pas de réunions communes aux sections pour les acquisitions.

---

<sup>40</sup> cf. Marie-Annick Poulain et Anne Verrier : "Naissance de manière de voir : observations sur le public jeune de la vidéothèque d'Arles" - *Le français aujourd'hui*, n° 91, février 1990, p. 70-74.

- À nouveau public, nouveau métier (qu'on ne veut pas toujours faire...)

Certains bibliothécaires sentent que le public a une mauvaise image de leur métier ("fonctionnaire planqué derrière son bureau et qui ne travaille que pendant les heures d'ouverture"). Mais ne seraient-ils pas eux-même perdus entre une mission placée très (trop?) haut et des tâches nouvelles et/ou dévalorisantes?

"Il y a un réel travail à faire sur le public des quartiers ; le plus rageant c'est qu'ils sont là". Or, "aucun travail de fonds n'est fait à la médiathèque" : "par manque de temps, nous ne pouvons pas nous consacrer à cette tâche pédagogique et passons notre journée à des tâches stupides comme l'enregistrement des retours ou deux ou trois heures par jour de rangement. " De ce point de vue là, il est sûr qu'un prêt personnalisé et un retour centralisé faciliteraient les contacts et l'apprentissage...

De même, très peu de travail est fait avec les classes de collège et de lycée.

À la vidéothèque, on nous dit : "ça fait partie de notre travail de défendre le documentaire; du coup le flot des nouveaux inscrits qui viennent simplement pour trouver un vidéoclub gratuit est complètement désappointé. Mais notre rôle est pédagogique : nous sommes là pour proposer autre chose. Notre public, plus populaire que dans les autres sections, s'il a compris ça, est toujours là." Ce discours est redondant avec les termes de l'article écrit par les vidéothécaires : "Quand il s'agit de livres, le fonds est constituée pour répondre au maximum de questions du public et à tous les goûts ; on vise une certaine exhaustivité. Il en va autrement avec les films : il s'agit moins de répondre à toutes les demandes que de proposer au public ce qu'il n'a pas l'habitude de voir. [...] "Qu'ils lisent tout pourvu qu'ils lisent" : c'est ainsi que A.-M. Chartier et Jean Hébrard résumant en une formule le discours des bibliothécaires sur la lecture. Les vidéothécaires que nous sommes souhaiteraient "qu'ils voient moins mais mieux... pour voir plus. [...] La vidéothèque, par son fonds, ne propose pas un substitut du monde mais un accès au monde par le langage de l'image. Elle propose une démarche qui rompt avec l'habitude et le traditionnel."<sup>40</sup>

Il semble donc que les bibliothécaires aient conscience de ce qu'il faudrait faire pour apprendre aux nouveaux public l'usage (qui n'est pas inné) de la bibliothèque, mais que certains n'aient ni le temps (ni l'envie?) de le faire... Alors, la "lutte contre l'exclusion de quelque public que ce soit" passe plutôt par un discours de principe, sur le choix des acquisitions par exemple. Or, ce discours est en pleine contradiction avec celui que les mêmes personnes tiennent sur la "défense d'un certain type de livres".

- La "défense d'un certain type de livres"

Se plaçant "contre l'argument des documents audiovisuels qui a vendu l'image de la médiathèque", certains bibliothécaires se plaignent du privilège accordé - ne serait ce qu'en termes de budget - à l'audiovisuel. En effet, l'énorme besoin de renouvellement des fonds (par exemple en ce qui concerne les guides pratiques, très vite périmés ou

abîmés) n'est pas du tout reconnu, de même que le prix moyen très élevé d'un ouvrage documentaire. Le budget des documentaires par exemple est la moitié du budget pour la littérature.

"Contrairement à la volonté d'une instance supérieure qui veut nous réduire à des tâches subalternes, nous pensons que notre travail est de défendre un certain type de littérature." On pourrait multiplier les phrases témoignant d'un grand souci de ne pas faire une "bibliothèque du pauvre" (le terme est d'Anne-Marie Bertrand). "Le rôle d'une bibliothèque est de maintenir un bon niveau alors que les usagers veulent tous les livres les plus médiatisés, désirent la même chose en même temps (le dernier Danièle Steel, le dernier Troyat)".

Ceci se retrouve d'abord dans le choix de faire très peu de réservations et très peu d'achats en double, ensuite dans l'attitude par rapport aux suggestions d'achat : "on en tient compte, mais on est très sélectif." Les seuls documents qui ne sont pas achetés par principe sont les annales, les ouvrages de parapsychologie du style "Découvrez-vous par le tarot" et les livres sur les sectes. Les revues les plus demandées que n'achète pas la médiathèque sont *Paris Match*, *Voici* et *Femme actuelle*. À la discothèque, on "achète tout sauf les compilations de Dance". Conséquence reconnue avec lucidité : "du coup les gens pensent encore que c'est élitiste et vieillot ici ; ils ne font pas la différence entre collection et stock." (On ne va quand même pas demander aux usagers d'être bibliothécaires!) *avec précision -*

Ceci se retrouve surtout dans l'orientation des acquisitions : on reconnaît qu'elles "ont été dans les premiers temps un peu trop pointues, et que la tendance actuelle (aussi bien en art -fonds constitué à l'origine par l'artothèque- qu'en sciences humaines) est au complément par des choses faciles.

#### - Plus encore, la défense d'un certain type de culture

Premier reproche fait à l'équipe de direction : "on ne s'est jamais servi du livre pour faire venir les gens. Nos propositions d'animation dans la section, autour du fonds ou des tables de nouveautés, pour ramener les gens au livre et les faire parler, ont été refusées, alors que c'est le b.a. ba de notre métier."

Deuxième reproche : "le but de la structure a été détourné vers quelque chose qui est plus de l'ordre du spectacle, de l'idéologie berlusconienne [sic], un parti pris de vitrine et de tape à l'oeil : l'animation a été non seulement un échec, mais une supercherie intellectuelle, sous couvert d'intersectorialité beaucoup trop élitiste. [...] Qu'est-ce qu'on veut faire de ce lieu? Nous ne sommes pas une annexe de l'office du tourisme."

Résultat : une impasse. "Comme les demandes d'animation qui émanent du public ne sont pas prises en compte et que les animations actuelles n'amènent pas les gens au livre, nous les boycottons et sommes irréconciliables."



## 2 - Le discours de la direction

C'est le discours politique du service public, de la démocratie et de l'égalité des citoyens devant l'accès à l'information.

Ainsi, l'intuition de Jean-Loup Lerebours, partagé par Françoise Petitpas (directrice de la section jeunesse) est que "face à la saturation se mettent en place chez les bibliothécaires des stratégies (conscientes ou non) de découragement du public. Or la vraie logique du service public serait plutôt de s'occuper de tout le monde de la même manière, mais avec une attention particulière envers les publics les plus fragiles, qui sont souvent les plus pénibles. Or, la tendance des bibliothèques françaises est exactement l'inverse. Preuve en est par exemple la spécialisation des collections à outrance<sup>41</sup>. Les bibliothèques publiques ont plutôt tendance à jouer un rôle de prescripteur, contrairement aux bibliothèques américaines qui acquièrent et présentent de la littérature de gare (type Harlequin), achètent en grand nombre les ouvrages les plus demandés et font une véritable concurrence aux libraires. Partant de là, il ne faut pas s'étonner que la fréquentation des bibliothèques françaises ne dépasse pas les 30 à 33 % de la population..." Idem pour la discothèque qui a abandonné les cassettes audio, ce qui exclue vraisemblablement un type de public qui n'a pas de quoi écouter des disques compacts.

Or, d'après Jean-Loup Lerebours, "la médiathèque idéale est celle dans laquelle on trouve aussi bien du "top niveau" que du très facile, aussi bien de l'art que des livres de sciences, des livres techniques et du pratique. Même chose pour les expositions qui doivent alterner la présentation de choses simples et d'autres plus compliquées (de ce point de vue ce que propose le nouveau Musée de l'Arles antique est un succès). Il ne faut pas hésiter à acheter et présenter le maximum de documents qui touchent le plus large public. Cette adéquation à la demande publique est indispensable, sinon il y a inégalité du service public."

## 3 - Le discours de l'animateur : l'animation n'est pas du ressort des bibliothécaires

- Maintenant les gens viennent à la médiathèque "pour se promener, zapper, que c'est le lieu qui agit sur eux, le métier des bibliothécaires a changé : ils doivent plus faciliter l'accès au document que parler du document". Or les bibliothécaires "ont une trop mauvaise image de leur travail, constitué de tâches trop matérielles, trop massifiées".

- À la médiathèque d'Arles, l'animation et la communication est un service autonome dont le responsable, Thierry Delafontaine, fait partie de l'équipe de direction. Ce service, composé de deux personnes personnel non bibliothécaires, aux "compétences différentes,

---

<sup>41</sup> cf. les phrases très intéressantes à ce sujet dans le dernier rapport de Michel Melot sur les bibliothèques françaises, dans le chapitre "Les faiblesses des bibliothèques françaises", p. 31. Source : Conseil supérieur des Bibliothèques : *Rapport du président pour l'année 1994*.

utilise les bibliothécaires comme des personnes ressources prospectant des idées d'animation par rapport à la valorisation d'un certain fonds. Le directeur de l'animation, lui, réunit les moyens pour que le message choisi passe et monte le projet en fonction du public donné. Il organise son calendrier (de trois grosses animations sur trois semaines par an, plus quelques ponctuelles, avec un budget de 560 000 F) un an à l'avance et lance des idées sur lesquelles chacun peut rebondir."

- Pour lui, l'animation, c'est "créer les conditions d'une rencontre avec le public (entre un artiste et le public, entre 2 publics...). Il n'y a donc aucune notion de prescription : on peut avoir envie d'impliquer les publics lisant et ceux ne lisant pas et profiter pour cela de l'effet magnétique de la médiathèque."

- Conséquence de cela : une des parties de son métier est donc de "faire un repérage sociologique des publics et de tirer celui qui sera moteur d'un événement précis". N'est-ce pas déjà du ciblage?<sup>42</sup> D'où également la raison pour laquelle l'un des points d'ancrage du métier est le partenariat local.

À la médiathèque d'Arles, la conséquence de l'opposition entre ces trois discours est une situation très nette de blocage de l'animation. L'impasse est telle qu'elle mérite vraisemblablement un audit et pose dorénavant des problèmes face au public (puisque le calendrier d'animations est bloqué).

#### **IV - CONCLUSION : LE POINT SUR LES HYPOTHÈSES**

Osons une conclusion sous forme de tableau qui résume

- la chronologie d'apparition des hypothèses
- leur classement progressif dans ce qui donnera les "grands blocs" du questionnaire fourni au public.

Mais ce tableau permet surtout de distinguer

— Les hypothèses qu'il s'agira surtout de vérifier par le biais de l'enquête

- C'est d'abord tout ce qui concerne les pratiques culturelles et les caractéristiques démographiques.
- Si les "fidèles" et les "occasionnels" semblent très nettement s'opposer, on n'a vraiment d'idée sur la proportion d'une population par rapport à l'autre. C'est ce que l'enquête se proposera de quantifier.
- C'est exactement la même chose pour les solitaires et ceux qui sont venus en groupe ;
- et pour les "emprunteurs" qui semblent s'opposer aux "séjourners".

---

<sup>42</sup> Thierry Delafontaine a fait en septembre dernier une intervention d'une journée à l'Institut de formation des bibliothécaires de Villeurbanne sur le thème "animation et communication en bibliothèques". Son point de vue, à la fois original et dérangeant pour le corporatisme des bibliothécaires, mériterait bien plus que ces lignes.

— Les intuitions de professionnels<sup>43</sup>

Si le comportement des publics de chaque section semble assez bien connu (et décrit), on ne dispose pour l'instant que de quelques intuitions sur les indices de satisfaction ou les premiers signes de démotivation du public.

— Les "grandes inconnues"

- Aucune connaissance précise pour l'instant sur l'insertion de la pratique de la bibliothèque dans la vie quotidienne.

- On sait très peu de choses concernant ce que nous appellerons "le projet et son aboutissement", qui pourra constituer la partie la plus novatrice de notre questionnaire.

- Aucune hypothèse non plus sur les non inscrits (la bibliothèque semble faire comme s'ils n'existaient même pas).

- Également très peu de chose sur l'identification et le rôle des prescripteurs. Est-ce la preuve que les bibliothèques ne raisonnent encore pas du tout en termes marketing? En tous cas, on ne pourra que souligner le peu de travail apparent avec les collèges et les lycées par exemple. La seule remarque entendue sur l'enjeu que peut constituer l'identification d'un prescripteur provient de la personne chargée d'effectuer les inscriptions. Elle nous dit le déclic psychologique que constitue la décision de s'inscrire du "chef de bande" dans un groupe de jeunes. "S'il s'inscrit, deux ou trois autres reviendront le faire, même si c'est quelques semaines ou quelques mois plus tard." Curieuses retrouvailles avec le "leader" du marketing!

---

<sup>43</sup> Un autre exemple : l'intuition de Claudine Belayche (rencontrée le 31 août 1995 à la médiathèque de Corbeil-Essonnes) selon laquelle "la démotivation se situerait à la deuxième ou troisième visite".

	<b>PROBLEMA- -TIQUE</b>	<b>ANALYSE EXTERNE</b>	<b>ANALYSE INTERNE</b>	<b>AUTRES ENQUÊTES</b>	<b>OBSERVATION</b>	<b>ENTRETIENS</b>
<b>vie quotidienne</b>	+ fidèles qu'occasionnels	un peu plus d'1/4 viennent de loin		- proport° fidèles/occasionnels? - forte rotat° (1/3 de disparitions) - couches populaires les + assidues?	- il y a des lieux où on s'attarde nettement moins que d'autres	- visites quotidiennes pour lecteurs de périodiques
<b>fidélité</b>						- elle semble massive
<b>solitude</b>					solitaires apparemment minoritaires	uniquement aux fonds spéciaux
<b>projet et aboutissement</b>					échec à la discothèque?	quelques emprunteurs exclusifs vidéos et disques?
<b>emprunt(eurs)</b>	concurréné par consultat°		- plutôt adultes (72.5%), ils s'opposent aux séjourneurs	- confirmat° opposit° emprunteurs/séjourneurs - mais majorité d'inscrits chez les jeunes à Arles	- encore des problèmes de repérage? - une fraction du public complètement autonome - demande conseil surtout en littérature et endocumentaires - désœuvrement des ados - l'opposit° emprunteurs/séjourneurs se confirme ds les comportements	- opposition entre un public "éduqué" et autonome et un public "non éduqué"
<b>non inscrits</b>						
<b>comportement et satisfaction</b>	pb horaires, durée prêt, réservat°		- multi-emprunt assez répandu, emprunt exclusif disques très rare	- emprunteurs : seuls, vite, moins diplômés - séjourneurs : + tournés vers services nouveaux, majorité de multi-utilisateurs		
<b>prescripteur</b>						- aucun travail avec les relais que constituent les écoles - rôle reconnu de relai du "chef de bande" pour les groupes "difficiles"
<b>pratiques culturelles</b>	couches de pop° les + cultivées			- couches de pop° les + cultivées - inscrits = gros acheteurs		- "non éducation" des arlésiens?
<b>âge, sexe, CSP, etc.</b>	- saturation - étudiants	- bcp femmes inactives? - public "difficiles" du Trébon, de Barriol, de Griffeuille - encore bcp ouvriers et employés?	- opposition entre adultes emprunteurs et jeunes séjourneurs	- opposition adultes emprunteurs/jeunes séjourneurs confirmée - fréquentat° croît avec origine sociale? - afflux massif étudiants constaté partout		cf distinction + fine par services p. 44-46.

# LE SONDAGE

## I - CONSTITUTION DE L'ÉCHANTILLON

### A - Objectifs et choix

Le but d'un échantillon, c'est qu'il soit le plus représentatif possible. Le choix de l'enquête auto administrée (méthode choisie par exemple par la B.M. de Beauvais cette année, parce qu'elle voulait entre autres vérifier si la bibliothèque était connue dans tous les quartiers) sera repoussé, d'une part parce que le taux de réponses spontanées est en général très médiocre (quoique plus de 700 réponses par exemple à Beauvais!) ; d'autre part parce que ce sont les personnes les plus motivées (ou les plus hostiles, mais c'est la même chose en termes d'implication psychologique) qui répondent, ce qui correspond généralement aux personnes les plus à l'aise avec l'écrit, encore une fois celles provenant des couches sociales les plus favorisées et les plus cultivées.

#### L'échantillon aléatoire

On préférera donc l'enquête par enquêteur, "à une seule condition toutefois : que la désignation des personnes interrogées se fasse en respectant rigoureusement une règle de tirage au hasard (par exemple, un lecteur sur quatre à la sortie de la bibliothèque). Il est en effet compréhensible - et humain - que les enquêteurs soient parfois tentés consciemment ou inconsciemment d'interroger de préférence les visiteurs apparemment les plus avenants et les plus disponibles, même s'ils ne tombent pas exactement en quatrième position. Quitte à essuyer un nombre plus élevé de refus, il vaut mieux un petit échantillon représentatif qu'un gros échantillon mal contrôlé."<sup>1</sup>

En ce qui nous concerne, le tirage au sort se fera en fonction d'horaires de passage établis pour parvenir à 300 questionnaires remplis en deux semaines, sans sur-représenter les jours ou heures de forte fréquentation par rapport aux moments plus creux.

Calculer l'échantillonnage par rapport à la taille de la ville aurait pu être le point de départ d'une autre enquête, plus compliquée, partant des données économiques, des autres bibliothèques des alentours et de leur rayon de captage respectif.

Le seul échantillon au sens vraiment statistique du terme est un tirage aléatoire, mais

- prenant en compte le fait qu'un vrai échantillon au sens scientifique du terme, pour un lieu public et ouvert tenant presque d hall de gare, est infaisable ;
- prenant en compte le fait qu'il y a des gens qui ne voudront pas répondre ;
- tous les jours de la semaine ;

---

<sup>1</sup> cf. Jean-François Barbier-Bouvet, "La fin et les moyens" in *Pour une sociologie de la lecture*, op. cit. p. 229.

- sur deux semaines pour équilibrer en cas d'événement exceptionnel et imprévu. (Leur choix a été plus ou moins imposé par la période de stage. Juillet était prévu pour la préparation de l'enquête ; août impossible à cause de la trop faible fréquentation de la bibliothèque ; restaient deux semaines du milieu de septembre (en se gardant le dernière en cas de "raté"). Quoiqu'il en soit, deux semaines d'octobre (après la rentrée des étudiants) ou de novembre auraient été plus représentatives encore. La saisonnalité des bibliothèques est une donnée que l'on oublie trop souvent.)

- x - bâti sur un échantillon, certes pas tout à fait scientifique, de fréquentation ;
- à toutes les heures de la journée ;
- effectuée par plusieurs personnes ;
- le questionnaire ne devant pas durer plus de 10 mn.

Ensuite seulement l'on pourra éventuellement redresser l'échantillon en fonction des catégories socioprofessionnelles des inscrits. C'est dans cette deuxième phase que l'on prendra en compte des variables d'identification des individus qui permettront des sortes de filtrage :

- quel jour cette personne a été interrogée?
- quelle semaine?
- par quelle sondeur a-t-elle été interrogée? (identifiée seulement X, Y ou Z)

### Le choix des 300 questionnaires

Si la médiathèque compte environ 15 000 inscrits, on parle déjà de "population infinie" en termes mathématiques. ce qui signifie que seul l'échantillon compte.

Comme certaines des questions prévues dans le questionnaire sont plutôt de l'ordre du subjectif et du qualitatif, 100 à 150 personnes interrogées semblent le strict minimum<sup>2</sup>.

On prévoira donc le double.

## **B- Techniques d'échantillonnage appliquées**

### 1 - Calcul des moyens humains à demander

- 23 heures 30 mn d'ouverture par semaine, soit 47 en 2 semaines à couvrir.
- moyenne raisonnable de 3 questionnaires par heure
- 1 personne à temps plein :  $47 \times 3 = 141$  questionnaires
- 2 personnes à temps plein = 282 questionnaires

300 questionnaires correspondent donc à peu près à 2,5 personnes à temps plein.

---

<sup>2</sup> On pourra se reporter en annexe aux calculs d'échantillon.

## 2 - Pondération en fonction des jours de plus ou moins forte fréquentation

a) Calcul de moyennes de fréquentation par jours d'ouverture de la médiathèque

	<u>Nombre de personnes entrées dans la médiathèque</u>			moyenne en %
	sur plusieurs années	sur même semaine de septembre 1994	sur 1ère semaine d'enquête	
mardi	1507	1196	1257	21, 5
mercredi	1557	1449	1794	26
vendredi	1381	1113	1357	21
samedi	1854	1636	2261	31, 5

b) En fonction de ce pourcentage obtenu, calcul du nombre de questionnaires à remplir chaque jour

On part sur une base de 150 questionnaires par semaine ; on multipliera donc chaque pourcentage obtenu par 1,5, ce qui donne :

mardi	21, 5 x 1,5 =	32 questionnaires à remplir
mercredi	26 x 1, 5 =	39 questionnaires à remplir
jeudi	21 x 1, 5 =	32 questionnaires à remplir
vendredi	31, 5 x 1, 5 =	47 questionnaires à remplir

c) En fonction de ce <sup>3</sup>data, la découpe par tranche horaire

Pour chaque jour d'enquête, un tableau de bord sera constitué de la sorte<sup>3</sup> :

<u>mercredi 20 septembre</u>			
	Enquêteur X	Enquêteur Y	Enquêteur Z
10 à 11 h	<b>3</b> (10h10 10h25 10h40)	<b>3</b> (10h15 10h30 10h45)	
11 à 12 h	<b>3</b> (11h00 11h20 11h40)	<b>3</b> (11h05 11h25 11h45)	
12 h à 12 h 30	<b>2</b> (12h00 12h20)	<b>1</b> (12h15)	
14 à 15 h	<b>2</b> (14h10 14h40)	<b>2</b> (14h15 14h45)	<b>2</b> (14h20 14h50)
15 à 16 h	<b>3</b> (15h00 15h20 15h40)	<b>3</b> (15h05 15h25 15h45)	<b>3</b> (15h10 15h30 15h50)
16 à 17 h	<b>3</b> (16h00 16h20 16h40)	<b>3</b> (16h05 16h25 16h45)	<b>3</b> (16h10 16h20 16h40)

Deux remarques s'imposent à ce propos :

- Le principe est bien évidemment d'interroger la personne P sortant de la médiathèque au moment précis indiqué sur le tableau de bord. Ceci dit, les horaires de passage n'ont

<sup>3</sup> Tous les autres tableaux de bord sont communiqués en annexe.



peut-être pas toujours été respectés à la seconde près (“désert” à l’heure de passage programmée - notamment en fin de journée : les visiteurs, en particulier les étudiants partent tous au dernier moment et n’ont pas de temps pour répondre aux questionnaires - heures creuses, légers retards après un questionné particulièrement bavard...)

- Ces calculs se basent tous sur un objectifs de 300 questionnaires remplis à atteindre absolument. D’où cette nécessité pour les enquêteurs de faire le point jour par jour, ou mieux, heure par heure et de ne jamais arriver à un total inférieur de questionnaires.

- En revanche, aucun redressement au sens employé par les enquêteurs de la B.P.I. n’a été effectué (réévaluation de la présence de telle ou telle fraction de la population).

## **II - CONSTITUTION DU QUESTIONNAIRE**

### **A - Introduction : les règles de base**

#### **1 - Les trois règles qui commandent cette étape**

— Premier principe : les données recueillies doivent représenter la réalité de la situation. D’où la nécessité de prendre certaines précautions d’usage. En effet, peut s’instaurer “une relation où les personnes interrogées tendent consciemment ou inconsciemment à privilégier les discours de rationalité et les discours de légitimité (on a tendance à faire valoir dans la réponse les comportements que l’on sait être les plus valorisants). Cette tendance est d’autant plus marquée que [...] le rapport au livre [...] est investi d’une forte légitimité sociale. [...] Les trois effets les plus courants sont :

- Une surévaluation des pratiques cultivées [...];

- Une sous-évaluation des lectures populaires [...];

- Un acquiescement de principe aux questions les plus légitimes, dont on peut d’ailleurs se demander si la présence repérée dans les enquêtes n’a pas pour seul objet de reconforter ceux qui commanditent les sondages. [...] On peut limiter les effets de légitimation en utilisant quelques astuces techniques :

- poser des questions à double détente [par exemple pour nous : une fois que les enquêtés auront donné des gages de conformité dans des réponses à des questions sur d’habitude, ils ne se sentiront plus obligés de le faire lors des réponses aux questions sur “aujourd’hui”];

- noyer le poisson en proposant aux usagers interrogés des listes qui mettent sur un pied d’égalité des objets de statut culturel très différent, en les donnant comme équivalents ;”<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> cf. J.- F. Barbier-Bouvet, “La fin et les moyens”, op. cit. p. 230-231.

- limiter au maximum le type de questions qui vont inciter les militants à sortir un discours sur la lecture.

— Deuxième principe : les questions posées doivent permettre de confirmer ou d'infirmer les hypothèses.

— Troisième principe : elles doivent pouvoir être traitées par le logiciel d'enquêtes SPHINX. La majeure partie d'entre elles doit donc être des questions fermées et non des questions ouvertes, même si le logiciel prévoit des traitements a posteriori sur les réponses aux questions ouvertes.

## 2 - L'état d'esprit général du questionnaire

— Tenter d'oublier le plus possible l' "idéologie" des bibliothécaires. Jean-François Barbier-Bouvet dit à ce propos que "les spécialistes d'un domaine oublient que le terme juste est rarement le terme usuel, et qu'un questionnaire doit toujours parler le langage qui se parle, même au prix d'incorrections ou d'approximations apparentes."<sup>5</sup>

— Essayer de poser des questions très concrètes plutôt que "poser les questions que l'on se pose."<sup>5</sup>

— S'adresser aux inscrits et aux non inscrits, à partir de 13 ans.

— Concilier un double mouvement oscillatoire : une oscillation (revendiquée, inspirée notamment des questionnaires de la B.P.I.) entre aujourd'hui et d'habitude<sup>6</sup> ; une autre (moins revendiquée, donc peut-être moins bien gérée) entre le questionnaire de satisfaction et le questionnaire de comportement.

— Assumer un questionnaire à longueur inhabituelle et à très grosse part de questions ouvertes.

- Constituer une part de questions communes avec les questionnaire de la deuxième enquête<sup>7</sup>.

- Hypothèse et biais à la fois du questionnaire (contrairement à celui sur les disparus) : je ne peux que croire ce que les gens me disent (pas ou presque pas de moyen de vérifier la véracité de leur propos)...

## **B - Les trois principes de construction du questionnaire**

### 1 - Premier principe : l'absorption (inspiration de questionnaires existants)

— Le questionnaire de l'enquête sur l'image des bibliothèques (voir en annexe) ;

---

<sup>5</sup> cf. op. cit. p. 232.

<sup>6</sup> Le détail en est donné respectivement p. 60 et p. 61.

- Les trois versions des enquêtes de la B.P.I. (voir en annexe) dont je me suis très nettement inspirée pour l'oscillation entre ici et ailleurs, présent et passé, faits et appréciations, enfin pour le placement de la "fiche signalétique" à l'extrême fin ;
- Le questionnaire de l'enquête menée par un consultant (traduisant donc une approche plus marketing?) à la Bibliothèque de Bordeaux-Mériadeck (voir en annexe) ;
- Divers travaux d'école<sup>7</sup> ;
- Pour les questions sur les pratiques culturelles, je me suis inspirée directement des *Pratiques culturelles des Français* et notamment la liste proposée à la p. 103. J'ai suivi le choix des "6 pratiques culturelles principales" en en ajoutant une : la corrida.

## 2 - Deuxième principe : la déjection ou l' "autocensure" - Les questions évacuées

### Insertion dans la vie quotidienne :

- "quel itinéraire empruntez-vous pour venir à la médiathèque?"
- Les liens matériels entre la médiathèque et son public auraient pu être plus fouillés, ex les traces que les gens ont chez eux de la médiathèque (du numéro de téléphone à la bibliographie).

### Projet et aboutissement

- en ce qui concerne la recherche sur le Minitel : "l'avez-vous faite par sujet ; par titre ; par auteur? Votre recherche a-t-elle abouti?"

### Comportement et satisfaction

- Concernant la gratuité, on aurait pu poser la question "qu'accepteriez-vous de payer" dans l'enquête menée par la Bibliothèque de France (mais dont les résultats ne m'ont pas été communiqués).
  - On aurait pu éviter de mélanger l'emprunt et la consultation.
  - "Préféreriez-vous avoir tous les documents regroupés par centre d'intérêt et non par supports?"
  - avis sur actualité / profondeur de l'offre du type : "les documents que vous avez consultés étaient-ils trop difficiles d'accès, spécialisés, élitistes ; trop faciles d'accès, bas de gamme ; d'un niveau satisfaisant. Les documents que vous avez consultés étaient-ils suffisamment récents ; pas assez récents?"
  - Une question sur les suggestions d'achat aurait pu être posée.
  - Un bloc de questions plus étoffé sur l'agencement des lieux : signalisation pour arriver de l'extérieur jusqu'à la médiathèque ; signalétique à l'intérieur de la médiathèque ; repérage des sections entre elles ; accessibilité à toutes les sections ; repérage des classements sur les rayons
  - On aurait pu faire la distinction du fonds ancien.
  - "est-ce que vous avez l'habitude de vous adresser aux bibliothécaires ou au contraire est ce que vous préférez vous débrouiller sans eux?"
  - "Quel a été votre parcours aujourd'hui?". On déduira cela des réponses aux questions par supports.
  - "est ce qu'autrefois vous fréquentiez la médiathèque différemment?"(ex : avant avec mes parents ; maintenant tout seul) L' "autrefois" est trop difficile.
  - Concernant la question d'évaluation de l'image de la bibliothèque auprès de son public, l'échelle proposée ne m'a pas du tout convaincue.
  - "Dans la section jeunesse, trouvez-vous qu'il y a trop de petits dans le coin réservé aux grands? Que beaucoup de romans ont des sujets trop enfantins? Il n'y a pas assez de romans pour ados?" Questions rejetées parce que nous ont semblé trop spécifiques à un service.
  - Que savez-vous du travail des bibliothécaires?
- Ils sont là pour proposer des choses auxquelles on ne penserait pas, dont on n'a pas entendu parler à la télé, qu'on ne trouve pas dans les librairies ou chez les disquaires? Au contraire,

<sup>7</sup> Béatrice Abbo et al. : *Enquête sur les usages et les usagers de la Maison du Livre, de l'image et du son* / sous la direction de Jean-Michel Salain, exercice de D.E.A. Sciences de l'information et de la communication, 1992.

L> S. Dalhoumi

ils sont là pour répondre exactement aux besoins des visiteurs (commander tout ce qu'on leur demande par exemple)? Qu'attendez-vous en plus d'elles / d'eux ?

#### Pratiques culturelles

- Choix de ne pas se concentrer sur les loisirs à domicile (ex la télé).
- D'où viennent les autres livres que vous avez chez vous? vous les avez achetés ; on vous les a offerts ; vous les avez empruntés dans d'autres bibliothèques.
- Ont-ils une bibliothèque, discothèque privée? Quelle est leur importance? Question qui peut être assez crispante pour ceux qui n'ont pas grand-chose.
- Leur budget consacré à la culture? Idem.

#### Fiche signalétique

- Suppression des questions sur la situation de famille ou la place dans la famille (qui aurait eu son importance surtout si on avait interrogé aussi des enfants de moins de 14 ans) ; sur le ménage ; sur le fait que la famille est nombreuse ou non.
  - Pas de question sur le lieu de travail.
  - On aurait pu faire intervenir des paramètres tels que changements familiaux ou cycle de vie (pour essayer de mieux comprendre la fameuse désertion relative des 12/14 ans).
- Toutes ces questions pourraient faire l'objet d'une autre étude.

### 3 - Troisième principe : le va et vient (entre toutes les parties prenantes)

- “Premier jet” fait par moi ; légères modifications apportées par Jean-Loup Lerebours et Thierry Delafontaine ; demandes de modification faites par Jean-Michel Salaün.
- En réponse à cela, deuxième proposition faite sous la forme de deux questionnaires : dans le premier, j'ai supprimé au maximum les questions d'évaluation des services ; je l'ai très nettement axé sur les pratiques ; dans le deuxième, j'ai essayé de faire un mélange entre pratiques et évaluation des services.
- Choix par Jean-Michel Salaün du premier de ces deux questionnaires, sous couvert de modifications apportées en septembre ainsi que les légers changements imposés par le logiciel.

### 4 - Le résultat

On a vu dans la partie précédent sur la gestation des hypothèses comment sont nés les grands blocs thématiques de questions (également inspirés de questionnaires de grandes enquêtes). Comme les questions sur les caractéristiques démographiques et les pratiques culturelles n'apporteront vraisemblablement pas de grandes surprises, et aussi pour qu'elles n'importent pas l'enquêté par leur côté “fiche signalétique” ou “évaluation culturelle”, on préfère les rejeter complètement à la fin du questionnaire. Celui-ci se déroulera donc de la façon suivante.

- Premier bloc : insertion dans la vie quotidienne (aujourd'hui) : on part du “cadre extérieur”, de la vie autour de la médiathèque. Comme les gens ne sont apparemment pas

trop habitués à ce genre de questions, elles peuvent créer un petit effet de surprise motivant pour la suite.

- Deuxième bloc : la fidélité (d'habitude) (fidélité qui comporte plusieurs aspects, pas forcément liés : fréquence des visites, régularité des visites, "ancienneté" par rapport au lieu). Les questions veilleront dans leur formulation à ne pas "déprécier" les visiteurs occasionnels par rapport aux autres.

- Troisième bloc : la solitude ou la venue en groupe (aujourd'hui) Deux questions très brèves pour "détendre", "faire respirer" un peu entre deux blocs thématiques qui sont de la plus haute importance.

- Quatrième bloc : le projet et son aboutissement (aujourd'hui) C'est le "coeur" du questionnaire, qui prend une forme de triptyque : (1) Quelle a été la programmation initiale s'il y en avait une (pourquoi les gens viennent)? (2) Quels sont les paramètres qui interviennent pour modifier un programme? (3) Les modalités de la visite : que fait-on vraiment et qui n'était pas forcément prévu? Parmi ce qu'on fait, qu'est ce qui est proposé ou induit par l'espace, la signalisation, l'agencement et la présentation des ouvrages, le comportement des bibliothécaires? Ces activités sont-elles combinatoires ou non? Ce qu'on fait, comment le fait-on? (quelle gestion de l'espace, du temps?)

L'hypothèse est que la motivation découle d'un programme modifié par des pratiques et des opportunités (ce sont deux choses différentes, la deuxième étant de l'ordre de l'offre culturelle).

- Cinquième bloc : l'emprunt et les inscrits (emprunts d'aujourd'hui ; inscription : d'habitude) Il peut être considéré comme l'un des aboutissements des activités détaillées dans le bloc précédent.

- Sixième bloc : les non inscrits (d'habitude) Placées ainsi en plein milieu du questionnaire, elles semblent un peu "noyées" et évitent de mettre au pilori cette sous-population qui nous intéresse particulièrement.

- Septième bloc : comportement (d'aujourd'hui ; d'une certaine manière, suite du bloc 4, qui scindé, "passe mieux") et satisfaction ou non satisfaction (d'habitude) Ce sont les questions provenant de la demande initiale du commanditaire). La difficulté d'établir la question sur l'image de la médiathèque ("plutôt élitiste ou plutôt populaire? plutôt coincée ou plutôt laisser-aller?") a abouti... à une question ouverte!

- Huitième bloc : le(s) prescripteur(s) Une question unique qui a exactement la même vocation que le troisième bloc.

- Neuvième et dixième blocs : pratiques culturelles (d'habitude) et "fiche signalétique" de l'enquêté.

## C - Le test du questionnaire

### 1 - Principes

Tester, c'est expérimenter sur une population réduite pour vérifier si le questionnaire est bien opérationnel. Il suffit largement de tester le pré questionnaire sur 5 personnes, l'important étant qu'elles soient motivées et très différentes (1 enfant, 1 étudiant, 2 adultes, 1 personne âgée).

### 2 - Résultats

— Personnes testées : une retraitée, une femme entre 25 et 54 ans, un adolescent venu avec un ami, un homme jeune, un étudiant ayant emprunté une grosse quantité d'ouvrages, une étudiante, un homme n'ayant emprunté que des disques. 3 refus de répondre au questionnaire<sup>8</sup>.

— Suppression de la question "d'après vous, les documents sont-ils plutôt faciles ou plutôt difficiles à trouver dans la médiathèque ?" car elle était systématiquement mal comprise.

— Temps de passation très variable : de 5 mn à 15 mn pour les plus bavards...

## D - L'établissement des correspondances entre les questionnaires des deux enquêtes

questionnaire public existant<sup>9</sup> \_\_\_\_\_ présence ds questionnaire public disparu?

### Q 27 Vous n'avez pas renouvelé votre inscription parce que

Un membre de votre famille est inscrit et vous profitez de sa carte	non
Vous n'avez jamais pensé à prendre les pièces à fournir	<b>oui : 700 b</b>
Le tarif du 2ème rappel est trop élevé	<b>oui : 8000 a</b>
Vous vous êtes inscrit ds une autre médiathèque	non
Venir une fois par mois, c'est trop contraignant	<b>oui : 800</b>
Pour une autre raison	<b>oui : II 10 (+ détaillé)</b>

### Q 40 Quelles sont les choses qui vous déplaisent le plus à la médiathèque?

Il y a trop de bruit	<b>oui : 2</b>
les horaires ne sont pas pratiques	<b>oui : 1</b>
il y a trop de monde	<b>oui : 201</b>

<sup>8</sup> Les questionnaires tests sont fournis en annexes.

<sup>9</sup> Numérotation de la version Word du questionnaire (celle fournie aux enquêtés).

le prix du 2ème rappel est trop élevé	<b>oui : 8000 a</b>
on ne peut pas emprunter certains ouvrages	non
c'est difficile de se repérer dans les lieux	<b>oui : 6</b>
le personnel n'est pas souvent disponible	<b>oui : 7</b>
les documents sont en mauvais état	non
on n'y trouve jamais ce qu'on cherche	<b>oui : 42+43+44</b>
on ne peut pas y écouter de la musique ds de bonnes conditions	non

**Q 45 et 46** (animation) **oui : 5**

Demande d'introduction des questions suivantes :

- Q 08** Quand êtes-vous venu pour la première fois à la M ?  
**Q 09** Avant de venir ici, fréquentiez-vous l'ancienne bibliothèque ou une annexe de quartier ?  
**Q 21** Vous rappelez-vous quand vous vous êtes inscrit pour la première fois ?

### **III - RECUEIL DES DONNÉES**

#### **A - Remarques sur les conditions matérielles de passation**

Des termes ont dû être très fréquemment explicités : "artothèque", "bibliographie / discographie" ne sont pas du tout du vocabulaire acquis par les usagers (on en déduit par là même ce qu'il en est des pratiques...)

D'autres ont posé des problèmes à une certaine catégorie de population (la moins cultivée): "affluence" ; "annuaire" (confondu deux fois avec le Minitel) ; "ambiance conviviale".

Enfin, effet local pas du tout prévu, "théâtre" est fréquemment compris, notamment par les plus jeunes, comme "le théâtre antique d'Arles", d'où la fréquente nécessité d'explicitier lors de la passation des questionnaires.

#### **B - "Si c'était à refaire"**

Des problèmes de formulation n'ont été découverts que lors de la passation (le test n'ayant pas suffi).

- La question 06 est mal formulée pour deux raisons : d'une part elle ne prend pas en compte le cas de la première visite (en fait l'actuelle question 08 aurait dû être placée avant l'actuelle question 06, ceci étant plus une erreur "de style" qu'un handicap dans le traitement des réponses) ; d'autre part elle a oublié l'éventualité "il n'y a pas de moyenne, je viens de façon très irrégulière".

- Q 25 : Oubli de la réponse possible "pour des voisins".

- La question sur les encyclopédies et les annuaires (Q 29) aurait dû être complétée comme les autres par la question ouverte "sur quel sujet?"
  - Pour les questions 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35 et 45, il aurait été judicieux de prévoir en plus de la simple dichotomie "oui / non" l'éventualité "non, parce que je ne savais pas que ça existait, que c'était possible". Cela aurait permis de distinguer la non pratique par manque d'information et la non pratique par désintérêt, différence cruciale en ce qui concerne la démotivation.
  - Pour ce même bloc de questions, on aurait pu prévoir l'éventualité "non, je ne le fais jamais" (on voit ici les limites de la question sur "aujourd'hui").
  - Pour les questions 29 à 35, on aurait aimé voir dissociés l'emprunt de la consultation".
  - En ce qui concerne la question 39, un biais est effectivement induit dans la présentation des réponses possibles. En effet, les gens pressés ne prennent pas le temps de se faire dire la liste entière des réponses possibles avant de choisir parmi elles trois réponses ; ils cochent le plus vite possible : les premières éventualités de réponses ont donc légèrement tendance à être privilégiées par rapport aux dernières de la liste. Ainsi, si la gratuité apparaît souvent comme troisième et dernier choix des préférences, c'est parce qu'elle est déjà presque en fin de liste.
- Jean-Loup Lerebours avait très justement pressenti ce biais et proposé pour l'éviter deux ou trois types de questionnaires avec un ordre de présentation différent des réponses possibles (par exemple la gratuité aurait pu se trouver en deuxième, en cinquième ou en dernière position). Cette éventualité a été rejetée parce qu'elle posait des problèmes de traitement et d'analyse.
- Q 42 : "Choisissez-vous vos horaires afin d'éviter l'affluence à la médiathèque ?"
- Il aurait fallu prévoir la réponse : "non, au contraire, je préfère venir quand il y du monde" formulée par un nombre certain de (jeunes) visiteurs.
- Q 47 : il aurait fallu préciser "en dehors d'ici".
  - Q 48 : parfois, quand les gens explicitaient d'eux-mêmes ce qu'ils entendaient par "journaux, magazines", les réponses étaient "oui, *Télé Z, France-Loisirs, Les Trois Suisses.*"
  - Il aurait fallu prévoir juste après cette question "achetez-vous aussi des journaux, des revues, des magazines ?"
  - De même que pour la question 49 "achetez-vous aussi des vidéocassettes", il y a ambiguïté pour beaucoup de gens entre acheter et louer.
  - On aurait dû prévoir entre les questions F et G une question sur le collège ou le lycée ou le département de faculté d'appartenance (de la même manière que le grand souci du

*Handwritten signature or initials*



questionnaire de cette année à la B.P.I. était de mieux connaître les étudiants et de “savoir s'ils viennent plutôt de Dauphine ou de Villetanneuse”<sup>10</sup>).

### **C - Recueil des données sur SPHINX**

Par manque de temps, 200 questionnaires ont été rentrés par moi (du 28 au 7 octobre), les 100 questionnaires par une deuxième personne (fin le 25 octobre).

Ayant décidé en cours de saisie (au bout de 150 questionnaires saisis) de travailler d'abord sur ces 200 premiers questionnaires, il m'a fallu ré-échantillonner en cours de route. Évidemment, l'idéal scientifique aurait été de prendre 100 questionnaires par semaine... Les 50 derniers questionnaires de la deuxième semaine ont été choisis de la façon suivante :

mardi :	21,5	x 0,5	=	10	(extraits dans toutes les tranches horaires)
mercredi :	26	x 0,5	=	13	“ “ “ “ “
jeudi :	21	x 0,5	=	11	“ “ “ “ “
vendredi :	31,5	x 0,5	=	15	“ “ “ “ “

## **IV - TRAITEMENT DES DONNÉES**

### **A - Analyse du taux de refus de répondre au questionnaire**

	total refus	interviewer X	interviewer Y	interviewer Z
mardi 12 sept.	12	10	2	
mercredi 13	8	3	1	4
vendredi 15	19	2	2	15
samedi 16	28	13	6	9
mardi 19	18	11	7	
mercredi 20	7	2	3	2
vendredi 22	28	15	4	9
samedi 23	19	2	10	7
total jours	139	58	35	46
<b>taux de refus</b>	<b>46,3%</b>			
<b>taux réponses</b>	<b>53,7%</b>			
moyenne mardi	15			
moy. mercredi	7,5			
moy. vendredi	23,5			
moy. samedi	23,5			
moy. enquêteur/jour		7,5	4	7,5

À la B.P.I., le taux de réponses pour la première enquête était de 60%, pour nous c'est un peu moins, ce qui n'est pas étonnant vu la longueur annoncée du questionnaire.

<sup>10</sup> Entretien avec Patrick Mignon du département Études et Recherches de la B.P.I., 11 juillet 1995.

## **B - Que donne l' "absolu" des 200 premiers questionnaires?**

Trois types de questions, trois types de travaux.

— Premier travail : les dénombrements : ils sont “utiles pour hiérarchiser des genres de livres, repérer des circonstances de lecture, situer un groupe social par rapport à un autre et surtout, chaque fois que cela est possible, pour comparer l'évolution de ces différents paramètres dans le temps.”<sup>11</sup>

— Deuxième travail : les corrélations (ou “croisements”) : “elles permettent de mettre à jour les variations de pratiques selon l'âge, le sexe, l'origine sociale, le niveau d'études, etc. [...] Il faut toutefois se mettre en garde contre deux dérives trop courantes :

- Corrélation n'est pas déterminisme. [...] L'appartenance socioculturelle n'implique pas la pratique mais la favorise. [...] Il est des stabilités qui cachent des redistributions des pratiques. Seule la prise en compte simultanée de plusieurs facteurs peut en rendre compte. Prenons l'exemple d'un sondage sur le public de la B.P.I. ; une lecture au premier degré indique qu'elle accueille à côté d'une majorité de visiteurs fortement pourvus de diplômes, une minorité non négligeable d'utilisateurs d'origine modeste : or il n'est pas indifférent de savoir si les ouvriers qui fréquentent la B.P.I. [...] sont [...] ceux que l'on retrouve (minoritairement) dans le public d'autres équipements culturels.

- Corrélation n'est pas causalité. [...] Un exemple classique, [...] la lecture des quotidiens plus faible chez les jeunes, plus fréquente chez les plus âgés : est-ce à dire que l'âge en est la cause? [...] Les personnes qui ont aujourd'hui 50 ou 60 ans ont acquis l'habitude de l'information écrite au début de leur vie adulte, à une période antérieure à la télévision. [...] Rien ne permet de penser que les jeunes en prenant de l'âge se mettront à lire la presse quotidienne.

En réalité, une corrélation ne vaut qu'interprétée à la lumière d'une hypothèse.”<sup>12</sup>

— Troisième travail : la relativisation : “de manière générale, un chiffre ne vaut que mis en relation avec d'autres. La contextualité est une étape indispensable de l'analyse des résultats des enquêtes sur la lecture. [...] Là où le sociologue affirmera que la fréquentation de la bibliothèque est une pratique socialement élitaires (les enquêtes montrent que sur 100 ouvriers, 9 viennent dans une bibliothèque, alors que sur 100 cadres ou professions libérales, 25 viennent), le bibliothécaire rétorquera [...] que parmi ses propres inscrits il compte presque autant d'ouvriers que de cadres supérieurs. Or les

---

<sup>11</sup> cf. J.-F. Barbier-Bouvet, op. cit. p. 233.

<sup>12</sup> cf. J.-F. Barbier-Bouvet, op. cit. p. 235.

deux statistiques ne sont contradictoires qu'en apparence. Rapporté à la population globale, où les ouvriers sont beaucoup plus nombreux que les cadres, un petit pourcentage peut donner de gros effectifs et inversement. Le sociologue parle de la propension sociale à utiliser, là où le bibliothécaire parle de proportion comptable d'utilisateurs."<sup>13</sup>

### **C - Conclusion : "si c'était à refaire..."**

- Il aurait bien mieux valu fermer certaines questions ouvertes dès après le test. L'idéal aurait été de postcoder les questions ouvertes et les tester sur 25 (soit tous les 8 questionnaires).
- Les questions 04 et 05 posent des problèmes de traitement ;
- La question 07 aussi , parce qu'elle est mal formulée : il aurait fallu dissocier d'emblée en trois questions distinctes

Venez-vous toujours aux mêmes moments de la journée ? Si oui, lesquels ?  
Venez-vous toujours aux mêmes moments de la semaine ? Si oui, lesquels ?  
Venez-vous toujours aux mêmes moments du mois ? Si oui, lesquels ?

- Pour la question 22 : "Vous rappelez-vous la date de votre dernière réinscription ?", on aurait pu prévoir la sous-réponse "non, parce que ce n'est pas la peine de se réinscrire ici."
- La question 37 : "Avez-vous un coin préféré dans la médiathèque ?" aurait déjà pu être précodée ;
- La question 43 "A quels moments viendriez-vous si la médiathèque choisissait d'élargir ses horaires ?" également.

---

<sup>13</sup> cf. J. F. Barbier-Bouvet, op. cit. p. 234.

# LES PREMIERS RÉSULTATS

## **I - PREMIER TRI À PLAT DES QUESTIONS FERMÉES SUR 200 QUESTIONNAIRES<sup>1</sup>**

### **A - Premier bloc de questions : l'insertion dans la vie quotidienne**

1 - Un très fort pourcentage de visiteurs (72% des personnes interrogées) viennent spécialement à la médiathèque. Ceci constitue-t-il déjà un premier indice concernant la motivation (plus on s'est déplacé "rien que pour elle", plus on est motivé... ou cela signifie-t-il seulement que la question était mal posée?)

2 - Légèrement plus de la moitié sont venues à pieds à la médiathèque. On peut en déduire que cela correspond

- aux gens qui habitent à proximité (si l'on anticipe sur les chiffres concernant le lieu de résidence, on peut additionner 25% de personnes habitant le centre d'Arles + 3% résidant à la Roquette + 14% à Trinquetaille et l'on atteint déjà plus de 40%)

- et / ou à ceux qui étaient déjà en ville pour leur travail, leur vie scolaire ou étudiante ou encore pour d'autres raisons (il faudrait là compléter par la lecture des deux questions ouvertes suivantes).

On peut en déduire que pour ces 51% de personnes, la médiathèque fonctionne (ou devrait fonctionner?) comme un équipement de proximité. Ce concept serait-il à affiner, et, si oui, comment?

### **B - Deuxième bloc de questions : une fidélité à toute épreuve**

1 - On se revoit quand ?

— Un taux étonnamment fort (99%) de personnes interrogées affirment avoir l'intention de revenir un jour à la médiathèque. Faut-il en déduire qu'une telle question est, par sa formulation même, biaisée (par politesse à l'égard de l'interviewer, par peur du ridicule, on répond forcément "oui" à la question telle qu'elle est posée)?

Pourtant, j'ai remarqué qu'un grand nombre de gens ne répondaient pas seulement "oui", mais "oui, bien sûr!", comme si la question elle-même leur semblait incongrue. Peut-on déjà en déduire que le biais d'un tel questionnaire et de sa passation (interroger les gens qui sortent de la médiathèque), c'est de cibler exclusivement ou presque les gens pour lesquels la pratique de la médiathèque municipale est une chose intégrée, acquise...

---

<sup>1</sup> La sortie "brute de Sphinx" est donnée en annexe.

Il faudrait comparer avec réponses à une telle question dans une autre enquête pour relativiser ou confirmer cette impression d'exceptionnel...

— Parmi les gens qui ont l'intention de revenir, seule une toute petite majorité a déjà programmé exactement la prochaine visite dans son emploi du temps. Cela représente tout de même plus de 100 personnes qui ont une pratique planifiée, organisée de la médiathèque. Il serait peut-être intéressant de voir si ce sont plutôt des personnes à emploi de temps fixe (scolaires et étudiants, instituteurs...) ou plutôt des gens s'étant fixé une date de visite arbitrairement ou bien par rapport au(x) (dys)fonctionnement(s) interne(s) de la médiathèque (horaires, bruit du mercredi et du samedi à éviter, délai de prêt).

— Les assidus / les réguliers / les occasionnels

- La plupart (39%) des personnes interrogées sont très fidèles puisqu'elles viennent "au moins une fois par semaine".

- Nettement plus de la moitié (60 %) correspond à notre définition des "assidus". Cette forte majorité est due à un biais : en effet, cette catégorie regroupe ceux qui viennent "plusieurs fois par semaine" et ceux qui viennent "au moins une fois par semaine". Il serait intéressant de voir la proportion parmi cette sous-population d'inscrits et de non inscrits ; d'emprunteurs et de non emprunteurs. Est-ce qu'on vient très souvent surtout parce qu'on fait ses devoirs ici, ou plutôt parce qu'on lit très vite?

- Presque 30% correspondent à notre définition des "réguliers" (ceux qui viennent au moins une fois par mois). On peut supposer que c'est la fraction de population dont la régularité des visites est la plus imposée par le rythme du délai de prêt (un mois). Il faudrait voir la proportion de ces gens-là qui trouvent que le délai de prêt est trop court.

- Les "occasionnels" (ceux qui viennent moins d'une fois par mois) sont moins d'un dixième, ce qui semble extrêmement peu. Là il faudrait absolument comparer avec d'autres enquêtes.

- Enfin, 5% ne revendiquent aucune régularité ou bien ne savent pas la formuler. Là encore, c'est très peu.

— L' "autre régularité"

Presque les deux tiers ne viennent pas toujours aux mêmes moments de la journée / de la semaine / du mois. Parmi le tiers restant qui a donc inscrit la bibliothèque dans un horaire assez fixe, il faudrait pouvoir compléter grâce à la question ouverte suivante quels jours et moments de la journée reviennent le plus souvent (mon intuition est "le mercredi et le samedi" et "entre midi et deux heures").

## 2 - Plus qu'hier et moins que demain

### — L'épreuve du temps

- Presque la moitié (46%) des personnes interrogées affirment être venues pour la première fois à la médiathèque lors de son ouverture. Est confirmé ici ce dont tout le monde nous avait parlé : le très fort impact médiatique de l'ouverture (qui a aussi correspondu à un très fort taux d'inscription, puisqu'en anticipant, on peut dire que 50% des inscrits le sont depuis l'ouverture).
- Le plus fort taux suivant est celui des personnes qui sont venues pour la première fois il y a trois à cinq ans (27%). En additionnant ces sous-totaux, on obtiendrait donc presque les trois quarts (73%) des personnes interrogées qui connaissent la médiathèque depuis plus de trois ans.
- Les nouveaux venus sont eux très fortement minoritaires (10% en cumulant "aujourd'hui" et "il y a 6 mois environ"). Cela représente un trop petit nombre de personnes pour qu'il soit scientifiquement concevable d'affiner leur typologie (qui sont ces nouveaux venus?)

### — Une histoire antérieure à la médiathèque

- La plus forte proportion de personnes interrogées ne fréquentaient pas l'ancienne bibliothèque. L'ouverture à de "nouveaux publics" et l'impact très fort de l'ouverture du nouvel équipement se retrouvent donc ici.
- Pourtant, une assez forte proportion (40%) affirment avoir fréquenté l'ancienne bibliothèque. On peut en déduire que la médiathèque a récupéré un noyau dur solide et acquis de public "traditionnel" (reste encore à savoir ce qu'on entend précisément par cette appellation).
- en revanche, la fréquentation antérieure d'une des annexes ne semble pas un élément déterminant dans la pratique actuelle de la médiathèque (seulement 14% des gens affirment l'avoir fait). Peut-on en conclure que les annexes n'ont que peu de force d'incitation ; ou tout au moins qu'annexes de quartier et médiathèque centrale ne s'adressent pas du tout au même public, et qu'il y a peu de passerelles d'un public à un autre? Le mythe du "petit Beur" qui vient ici après avoir fréquenté pendant son enfance l'annexe de Barriol ou de Griffeuille s'effondre ici. Ce qui ne veut pas dire du tout qu'il n'y a pas de Beurs de Barriol ou de Griffeuille à la médiathèque! Ceux-là sont simplement "vierges" de toute bibliothèque!

Ceci est bien sûr à comparer avec la question suivante. En effet, parmi le peu de gens qui fréquentent une autre bibliothèque, la proportion de ceux qui visitent l'annexe ou le bibliobus est très faible (13%).

### 3 - Je n'aime que toi

La fidélité au lieu est accentuée par un assez faible taux de multi-fréquentation :

- Un tiers seulement (34% exactement) fréquente une autre bibliothèque.
- Parmi ce tiers, le plus fort taux (36%) va pour les bibliothèques municipales hors d'Arles ; le taux suivant (30%) pour les bibliothèques universitaires ou de recherche.

En ce qui concerne le premier taux cité, il serait intéressant de savoir si ce sont des gens d'ailleurs qui viennent à Arles parce que leur B. M. ne leur suffit pas (cf. ce qu'on pu me dire des gens sur Avignon par exemple).

Le deuxième taux cité semble assez bas : peut-on déjà déduire que pour bon nombre d'étudiants, la médiathèque municipale fait office de bibliothèque municipale (puisque c'est le discours qu'on entend dans bon nombre de médiathèques)?

- Quand à la raison de cette rare multi-fréquentation, elle est avant tout géographique (48%) et donc parfaitement naturelle. Peut-on en conclure que ceux qui fréquentent plusieurs bibliothèques sont surtout des gens extérieurs à Arles, fréquentant la bibliothèque la plus proche de chez eux ou de leur lieu de travail (d'études) et venant chercher ce qu'ils n'y trouvent pas à l'Espace Van Gogh?

### **C - Troisième bloc de questions : un plaisir plutôt solitaire**

- 59% des interrogés affirment être venus seuls.
- En revanche, si on ne vient pas seul, on vient plutôt, à égal pourcentage (42%), entre amis et en famille. Se profilent alors peut-être deux types de pratiques : les parents et enfants (plutôt petits) les jours de congé (?) et les "groupes de copains" à la sortie du collège et du lycée.

### **D - Quatrième bloc de questions : le projet et son aboutissement**

- 1 - Plus des 4/5èmes des personnes interrogées affirment être venues à la médiathèque avec un projet précis

Cette proportion qui semble énorme est peut-être légèrement biaisée par le fait que, dans la question suivante, le "projet précis" peut être tout aussi bien "lire le journal" que



“retrouver ses amis” (il ne faudrait donc surtout pas confondre “projet précis” et “recherche documentaire précise”). Toutefois, les personnes répondant à la question “êtes-vous venu avec un projet précis?” n’étaient pas censée connaître les précisions de la question suivante.

Encore une fois, un peu comme pour la question “avez-vous l’intention de revenir un jour?”, il y a programmation, donc appropriation très nette du lieu.

## 2 - Le “tiers gagnant” des activités projetées

— avant les autres, “emprunter un ou de plusieurs documents” (26% de citations)  
— ensuite, à égalité (20 % de citations), “rendre des documents” et “trouver un livre, un film ou un disque précis” ;

— bien plus loin derrière (8 % de citations) vient “s’instruire ou se documenter sur un sujet”.

— Quoi d’étonnant pourrait-on se dire à la lecture de ses chiffres ; voilà une enquête qui enfonce bien des portes ouvertes! D’accord, mais l’important est peut-être de constater qu’en 1995, ce sont bien les *activités de base* de la médiathèque qui sont de loin les plus importantes. Activités que les professionnels, soucieux de développement, de modernisation et d’originalité, auraient presque tendance à oublier parfois... non

— Deuxième remarque au sujet de ces apparentes lapalissades : notons bien que pour l’instant il n’y a pas eu de différenciation par support et qu’il s’agissait d’activités tous documents confondus. Il nous faudra donc regarder cette question en miroir avec celle distinguant la recherche de livres / de disques / de vidéos...

— Puis, à noter que le taux de réponses le plus faible (1 seule réponse) concerne “l’écoute de disque ou le visionnement d’une cassette”.

Attention, ceci ne veut pas dire qu’on ne l’a pas fait ; mais simplement qu’on n’en avait pas l’intention en entrant dans les lieux! d’où la comparaison nécessaire entre l’intention avec laquelle on est entré et tout ce qu’on a réellement fait. le projet seul est intéressant en termes de *motivation* (pourquoi on vient à la médiathèque) ; tout ce qu’on ferait en plus de ce qu’on a projeté démontrerait la force de séduction, l’incitation à la consommation de la médiathèque et de son dispositif.

## 3 - Pour presque les 2/3 des personnes interrogées, le besoin reconnu derrière cette intention, ce projet précis est personnel

Les besoins scolaires/universitaires ou professionnels/de formation professionnelle ne viennent que loin derrière (respectivement 22% et 12%).

La pratique de la médiathèque est donc avant tout perçue comme une activité de “loisir(s)” (terme le plus souvent employé et malheureusement absent de notre formulation). Plusieurs remarques à ce sujet :

- ceci renforce l'intérêt des questions posées en fin de questionnaire sur les pratiques culturelles ;
- hypothèse : le lieu y est sans doute pour quelque chose ;
- à confronter avec la fréquence ou non des termes appartenant au même champ sémantique dans la question ouverte sur l'image de la médiathèque ;
- même les étudiants et les scolaires viennent ici dans une perspective de loisirs (ce que constatait déjà Martine Poulain lors de son enquête à la B.P.I.) Se pose alors une question : certes, la bibliothèque est peut-être saturée d'étudiants, mais ils n'utilisent pas le lieu que comme une “annexe de l'éducation nationale”<sup>2</sup> : on ne peut donc pas décemment espérer les renvoyer vers d'autres structures plus adaptées à leurs besoins! *MSA*

#### 4 - L'aboutissement de la recherche

— Le taux de satisfaction après la recherche d'un livre/disque/film précis est a priori assez élevé puisque la majorité (42%) des personnes en recherche ont trouvé tout ce qu'elles désiraient ; 39% ont trouvé en partie. 19% de personnes affirment tout de même n'avoir rien trouvé du tout. Il faudrait pouvoir mieux cerner par le dépouillement des questions ouvertes ce que les usagers n'ont pas trouvé du tout.

En ce qui concerne la recherche d'informations, c'est non seulement plus facile de trouver la réponses aux questions que l'on se pose (69%), mais c'est aussi beaucoup plus rare (11%) de ne rien avoir trouvé du tout.

— Tartarin de Tarascon ou la philosophie du chasseur bredouille

- La plus grosse majorité des personnes qui n'ont pas trouvé ce qu'elles désiraient n'ont rien trouvé d'équivalent (59%)
- rien trouvé de complètement différent (70%)

Là commencent peut-être les limites de la lune de miel que le questionnaire semblait dépeindre depuis le début. Public pas encore tout à fait assez autonome pour rebondir sur un échec? Personnel pas assez vigilant face à ces découragements?

- La raison principale de l'échec est très nettement “l'absence du catalogue” (invoquée dans 50% des réponses). Attention cette absence est simplement supposée de la part de l'emprunteur et donc pas nécessairement réelle! *car c'est la réalité*

---

<sup>2</sup> L'expression est de Jean-Claude Le Dro dans son intervention citée plus haut.

- À remarquer pourtant un assez fort pourcentage d' "autres raisons" en réponse à la question "si vous n'avez pas trouvé ou eu du mal à trouver, pour quelle raison était-ce?". Voilà une des questions ouvertes à dépouiller en priorité.

## **E - Cinquième bloc : les inscrits**

### **1 - Contre toute attente, ils sont massivement représentés (88%)**

— Un seul biais possible, mais non négligeable : une certaine proportion de gens affirmant être inscrits mais ne l'étant pas... (d'où la question ouverte sur la date de la réinscription dont il faudrait post-coder les réponses en deux groupes : celui des réponses plausibles et celui des réponses non plausibles, ce dernier groupe servant en quelque sorte de détecteur de mensonge...)

— Le "taux de fidélité" des inscrits est, ce n'est pas étonnant, plus fort encore que celui des visiteurs : 50% des inscrits le sont depuis l'ouverture, 18% depuis 3 à 5 ans, 18% encore depuis un à deux ans.

La période d'ouverture a donc joué un rôle encore plus important en ce qui concerne les inscriptions (ce qu'OPSYS démontrait déjà très nettement). En revanche, les tranches d'années plus récentes sont un peu plus équilibrées que pour la question concernant la première visite. On a continué à s'inscrire, même si c'est dans une moindre mesure, dans les années qui ont suivi l'ouverture.

La seule petite inquiétude constitue peut-être les très faibles proportions de nouveaux inscrits (5% et 7%), qu'OPSYS n'avait pas du tout ressenti de façon si alarmante. (Notons de plus que les deux semaines d'enquête, en pleine rentrée scolaire, correspondent logiquement à une période d'inscription et de réinscription, comme le démontrent les statistiques fournis sur la quinzaine<sup>3</sup>...)

### **2 - Les emprunts ("aujourd'hui")**

— 54% des personnes interrogées affirment avoir emprunté ce jour ; ce qui représente 61% des inscrits.

-Un biais : une panne informatique l'après-midi du deuxième mercredi de l'enquête (habituellement jour de forte fréquentation et de fort emprunt). On peut donc aisément imaginer un taux légèrement supérieur.

---

<sup>3</sup> cf p. 30.

- Chiffre de dix points plus élevé que celui des gens affirmant avoir eu l'intention d'emprunter. Voilà donc les emprunts que la médiathèque a gagné en plus par son achalandage et sa capacité d'attraction.

- Ceci contredirait-il déjà l'hypothèse selon laquelle les emprunts sont fortement concurrencés par les consultations sur place? dans ce cas, on pourrait dire que l'hypothèse émise par des professionnels anticipait peut-être un peu alors que la pratique de la bibliothèque à Arles reste de ce point de vue très traditionnelle...

— La rivalité entre les supports

- Apparemment le livre sort nettement gagnant : d'une part c'est encore le livre qu'on préfère aux disques et aux vidéocassettes ; d'autre part on emprunte les livres en plus grandes quantités que les autres supports.

On emprunte de 0 à 20 livres ; la moyenne est de 3 livres empruntés et la classe la plus représentée est de 1 à 3.

On n'emprunte pas plus de 8 disques compacts ; la moyenne est inférieure à 1 ; la classe la plus représentée est de 0 à 2.

Même maximum pour les vidéocassettes ; moyenne encore plus proche de zéro ; classe de 0 à 2 encore plus représentée que pour les disques compacts.

Dans un deuxième temps, on a demandé au logiciel l'édification de nouvelles "classes"; d'une part pour distinguer le "0 emprunt" en la distinguant des non réponses ; d'autre part pour faire des tranches égales pour tous (sinon pas de réelle comparaison possible) ; enfin pour distinguer "plus de 4 emprunts" (pour repérer les gens qui empruntent avec plusieurs cartes).

Le résultat donne des tableaux<sup>4</sup> dont nous ne sommes pas sûr de la justesse méthodologique et dont les chiffres (partiels) ne sont à considérer qu'avec une extrême prudence : 68% des emprunteurs n'ont pas emprunté de disques compacts ; 18% en ont emprunté ; les emprunteurs de plus de 5 disques ne sont que 2%. 76,5% des emprunteurs n'ont pas emprunté de vidéos. 23% en ont emprunté. Les emprunteurs de plus de cinq étaient 2%.

- En ce qui concerne la raison des non emprunts, le plus fort pourcentage (16% des personnes interrogées, soit 42% des inscrits) va au tiroir fourre-tout "pour une autre raison" (précisé dans la question ouverte suivante, qu'il faudrait donc dépouiller en priorité). Les raisons que j'ai vu passer le plus souvent à la saisie sont "parce que j'avais oublié ma carte" ; "parce que je ne suis pas resté assez longtemps, je n'avais pas le temps" ; "parce que j'ai oublié ma carte" ; ou encore "à cause de la panne informatique".

---

<sup>4</sup> Voir un exemple fourni en annexe.

En deuxième position vient tout naturellement “parce que je n’en avais pas l’intention” (14% des personnes interrogées, soit 39% des inscrits).

En troisième position vient un taux qui n’est pas apparent à première vue mais que nous avons dégagé du tableau : en déduisant des 130 non réponse les 35 personnes non emprunteuses et les 12 personnes non inscrites, on trouve 18 personnes “qui ne savent pas”, ce qui correspond au troisième taux).

Ceci signifie tout de même que les bibliothécaires et concepteurs du questionnaire n’ont pas su deviner les raisons du non emprunt, qui sont peut-être moins matérielles que psychologiques et en tout cas un peu mystérieuses pour les visiteurs eux-mêmes (cf. le très fort taux de “ne sait pas”).

### 3 - Les us et coutumes des emprunteurs (“d’habitude”)

— La mémorisation de la date de remise d’un ouvrage emprunté ne semble pas du tout être un obstacle pour la majorité des emprunteurs. L’habitude est évoquée pour 44% des personnes interrogées. Pourtant, le taux suivant de réponses va à “pour une autre raison” que celles proposées dans le questionnaire. Celle-ci est précisée dans la question ouverte qui suit (à dépouiller donc en priorité). Les réponses que nous avons vu le plus souvent passer à la saisie sont “parce que je lis très vite” ou “parce que je viens très souvent”.

Remarquons toutefois que 12% des personnes interrogées (soit 14% des inscrits) attendent (au moins) le premier rappel et 3% (déduits des non inscrits soustraits aux non réponses) “ne savent pas”, c’est-à-dire ne se rappellent pas.

— La majorité des sondés (53%, soit 61% des inscrits) emprunte pour elle seule (voire même emprunte avec sa carte plus celle de quelqu’un d’autre - question omise dans le questionnaire, mais que l’on peut déduire par le nombre de prêts supérieurs à 4 pour chaque support). Ceci veut dire que pour les deux tiers des inscrits, la pratique de la carte individuelle est parfaitement intégrée. Notons de plus que lors de la passation de l’enquête beaucoup de gens ont d’eux-mêmes précisé “non seulement je n’emprunte pas pour d’autres personnes, mais je déconseille fortement de la faire, c’est trop compliqué pour récupérer les livres!”

— Parmi le tiers des inscrits empruntant pour d’autres personnes, la plus forte proportion (35%) le fait “pour des parents”. Il serait intéressant de voir si ces 25 personnes sont plutôt des enfants ou plutôt des adultes (empruntant dans ce cas plus vraisemblablement pour des personnes plus âgées) et quel est leur lieu de résidence. La proportion suivante revient à l’emprunt pour le conjoint.

## **F - Sixième bloc : les non inscrits**

— Rappel : 12% des personnes interrogées disent ne pas être inscrites.

Parmi elles (notons que cela ne représente même pas 20 personnes), un peu moins des deux tiers n'a jamais été inscrit ; un peu plus d'un tiers a été inscrit. Voilà nos "disparus" à regarder en miroir avec l'autre enquête ; malheureusement (ou heureusement ?) ils ne constituent même pas un panel de 10 personnes! On attendra donc le tri à plat sur les 300 questionnaires et les résultats de l'enquête sur les "disparus".

— Du même coup, les raisons de non réinscription sont à examiner avec une extrême prudence car elles concernent trop peu de personnes.

— Concluons plutôt sur une frange de la population de la bibliothèque qui n'a apparemment jamais ressenti le besoin de s'inscrire (mais j'aurais cru cette frange beaucoup plus importante). Elle sera étudiée en strate un peu plus loin.

## **G - Septième bloc : dis-moi ce que tu fais...**

### **(les comportements des visiteurs)**

Aucun problème de repérage avoué pour une majorité écrasante de personnes interrogées (mais on peut avoir l'impression de bien se repérer sans que cela soit tout à fait vrai, en témoigne ce que nous avons remarqué lors de notre période observatoire...) Du coup la question suivante sur l'utilisation de la signalisation est devenue pratiquement inutile...

### **1 - L'appropriation du concept de médiathèque : la distinction par support (ou section visitée ce jour)**

— Classement par ordre d'importance (taux de réponses positives) :

livres :	66 % de "oui"
journaux et magazines	32 % -
disques ou cassettes	27 % -
vidéocassettes	21 % -
dictionnaires, encycl., annuaires	12 % -
oeuvres d'art	7 % -
biblio/discographie	1% de "oui"

Notons donc une très nette prédominance des supports "traditionnels". Ceci remettrait-il déjà en cause ou du moins relativiserait-il le discours ambiant sur les missions d'une médiathèque, le multimédia, les nouvelles technologies, etc.? Même si la bibliothèque

s'appelle maintenant médiathèque, c'est avant tout pour y trouver des livres et des journaux qu'on y vient.

— Deux problèmes méthodologiques se pose ici :

- comment croiser ces réponses avec celles sur les emprunts, eux aussi distingués par supports? Il aurait sans doute réfléchi plus en amont à ce problème, au moment de la conception sur SPHINX du questionnaire.

- comment faire pour distinguer ceux qui seraient intéressés par un seul support (les "exclusifs")?

- En ce qui concerne les journaux, revues et magazines, notons une relative homogénéité entre les "quotidiens", les "hebdomadaires" et les "autres", la première catégorie étant tout de même légèrement sous représentée par rapport aux autres.

## 2 - L'appropriation du lieu

— Plus des deux tiers des personnes interrogées affirment avoir "un coin préféré" dans la médiathèque, ce qui dénote une réelle appropriation des lieux.

— Le dépouillement de la question ouverte suivante permettra de distinguer si les sections préférées apparaissent dans le même ordre que les supports pour la question précédente. Toutefois, la préférence pour un lieu ne dépend pas uniquement des supports qui y trouvent : ainsi on a pu remarquer lors de la passation ou de la saisie le grand nombre de gens affirmant préféré le coin des tous petits, non pour les livres qui s'y trouvent, mais plutôt pour l'ambiance qui y règne!

— L'appropriation du lieu décelable dans le discours libre est la chose que la question ouverte intitulée "quelle est l'image de la médiathèque" voulait sonder. Une analyse lexicale est à faire ultérieurement, en classant d'abord par jugements positifs (prédominants selon notre intuition) et négatifs .

## 3 - Les sources de satisfaction

— 0% de non réponses est déjà un signe de relative satisfaction (en marketing on parlerait de "taux d'hédonisme"!): on a au moins toujours trouvé quelque chose à sa convenance dans la liste proposée par l'enquêteur...

— Tiercé gagnant en nombre de fois cité (toutes places sur le "podium" confondues):

la gratuité	citée 23 fois sur 100
le lieu lui-même	citée 17 fois sur 100
la liberté	citée 17 fois sur 100 également

- Tiercé gagnant des premières places :
  - la liberté citée 23 fois sur 100
  - la gratuité citée 20 fois sur 100
  - l'atmosphère de travail citée 17 fois sur 100

Voilà en quelque sorte “la raison première pour laquelle je viens” : il est intéressant de voir apparaître “l'atmosphère de travail” comme motivation et de voir reculer la gratuité à la deuxième place.

- Tiercé gagnant des deuxièmes places :
  - la gratuité citée 20 fois sur 100
  - le lieu lui-même cité 20 fois sur 100
  - la possibilité de réserver citée 16 fois sur 100

On voit là apparaître quelque chose qui aurait pu passer à première vue pour un détail pratique : la réservation possible. Notons que quand les gens me cochaient cette réponse, je leur demandais “et vous le faites?”. Le plus souvent, la réponse était “non, mais c'est important pour moi de savoir que je peux le faire”.

- Tiercé gagnant des troisièmes places :
  - la gratuité citée 32 fois sur 100
  - le lieu lui-même cité 18 fois sur 100
  - l'ambiance conviviale citée 16 fois sur 100

Deux remarques : d'une part une nouvelle donnée apparaît (la convivialité, également très présente dans les réponses à la question ouverte sur l'image de la médiathèque). D'autre part il est intéressant de remarquer que la gratuité est largement citée en troisième position : ce n'est pas la raison première pour laquelle on vient à la médiathèque (ce n'est pas à proprement parler une motivation), mais c'est un principe important. Un biais à ce propos (soulevé dès le début de la conception de l'enquête par Jean-Loup Lerebours) : si la gratuité est plus massivement citée en troisième position qu'en première ou deuxième, c'est parce qu'elle était la septième case à cocher dans la liste proposée (et que bon nombre des personnes interrogées avaient déjà sélectionné une ou deux réponses).

#### 4 - Les sources d'insatisfaction

- 7% de non réponses, c'est-à-dire de personnes qui n'ont trouvé aucune critique à faire sur la médiathèque et son fonctionnement, ni dans la liste proposée ni dans leur propre expérience.

- tiercé gagnant en nombre de fois citées :
  - les horaires cités 29 fois sur 100



le bruit	cité 17 fois sur 100
les ouvrages non empruntables	cités 11 fois sur 100

Notons de plus une proportion non négligeable de “autres raisons” d’insatisfaction évoquées que celles proposées dans la liste. Voilà encore une question ouverte à dépouiller en priorité.

— Tiercé gagnant des premières places :

les horaires	cités 41 fois sur 100
le bruit	cité 23 fois sur 100
les non réponses	apparaissant 13 fois sur 100

— Tiercé gagnant des deuxièmes places :

les ouvrages non empruntables	cités 20 fois sur 100
le bruit	cité 13 fois sur 100
les horaires	cités 12 fois sur 100

— Tiercé gagnant des troisièmes places :

mauvaises conditions d’écoute musicale	citées 19 fois sur 100
non disponibilité du personnel	citée 16 fois sur 100
ex aequo :	
les horaires	}
docs en mauvais état	} cités 12 fois sur 100
autres	}

On voit donc combien le problème des horaires est crucial, d’autant plus qu’il y a redondance puisqu’il réapparaît dans une grosse majorité des réponses à la dernière question posée aux enquêtés (“qu’est ce qui devrait selon vous être amélioré en priorité à la médiathèque?”).

— En revanche, l’attente éventuelle dans un des services est minime et ne constitue absolument pas un critère d’insatisfaction.

— De même que la réponse “il y a trop de monde à la médiathèque” avait été très peu plébiscitée dans la liste des causes de désagrément (citée 4 fois sur 100), de même moins d’un quart des personnes interrogées affirment “choisir leurs horaires afin d’éviter l’affluence à la médiathèque.”

Une remarque à propos de cette question : il aurait fallu pouvoir prendre en compte dans les réponses négatives celles qui, plus que négatives, sont “non, au contraire, je préfère venir quand il y a du monde” (omission à la constitution du questionnaire).

## **H - Huitième bloc : la prescription**

Malgré la longue liste proposée, le plus fort taux de réponses (30%) va à un autre moyen de connaissance de la médiathèque que ceux que nous avons prévus. Celui-ci est heureusement précisé dans la question ouverte suivante (à dépouiller donc en priorité). Il semble en effet que les réponses qui venaient le plus souvent étaient “par la fréquentation de l’ancienne bibliothèque” et, plus rarement, “parce que je l’ai cherchée spontanément”. Rappelons que 40% des personnes interrogées affirmaient avoir fréquenté l’ancienne bibliothèque avant la médiathèque. Les chiffres concordent.

## **I - Neuvième bloc : les pratiques culturelles**

### **1- Dans les murs de la médiathèque (les animations)**

Presque les trois quarts des personnes des personnes interrogées n’ont jamais assisté à une animation organisée par la médiathèque. Ceci nous semble beaucoup et confirme peut-être là encore le rôle avant tout “traditionnel” de la structure.

### **2- Hors les murs**

— La rivalité entre les supports achetés

Commençons par une définition négative : la proportion de gens

	qui n’achète pas ...	qui achète...
... de(s) livre(s)	11%	89%
... de(s) disques	19%	81%
... de(s) vidéos	64%	36%
... des oeuvres d’art	84%	12%

Première remarque : l’ordre des supports est le même que pour les emprunts. c’est encore le livre qui est largement en tête et les vidéos largement à la traîne.

Notons à cette occasion deux oublis très importants dans le questionnaire : d’une part une question du type “achetez-vous aussi des revues ou des magazines?” pour compléter celle sur l’abonnement (finalement assez peu significative toute seule, et que nous laisserons

donc de côté pour l'instant); et une autre "louez-vous aussi des vidéocassettes?" pour compléter celle sur l'achat de ce support.

— Petits ou gros acheteurs?

- La plupart des gens interrogés (38%) achètent des livres "de temps en temps", mais ils sont talonnés de près par ceux qui en achètent "souvent" (36%). Si l'on recalcule cette proportion par rapport à 100% d'acheteurs, les taux augmentent très légèrement : 40% des acheteurs achètent "de temps en temps" ; 38% "souvent" et 17% rarement. (Rappelons que ce sont des notions très subjectives...)

- On retrouve à peu près le même comportement en ce qui concerne les disques : la plus forte proportion concerne les gens qui achètent "de temps en temps" (42%) ; viennent ensuite ceux qui achètent souvent (22%) et enfin ceux pour lesquels c'est un acte rare (18% des personnes interrogées).

- Les comportements d'achat sont en revanche complètement différents pour les vidéos : si les acheteurs sont déjà fortement minoritaires, comme nous l'a montré le premier tableau, la majorité d'entre eux sont des acheteurs très occasionnels (19% des personnes interrogées, soit plus de la moitié des acheteurs ; les 43% d'acheteurs suivants le font "de temps en temps" et les acheteurs fréquents ne représentent que 5% du nombre total des acheteurs de vidéos!

- C'est un peu la même chose finalement en ce qui concerne les achats d'oeuvres d'art (si ce n'est que c'est beaucoup moins étonnant...) : une écrasante majorité de non acheteurs ; parmi le petit nombre d'acheteurs, une nette majorité d'acheteurs occasionnels.

- On arrive donc curieusement à un classement bipartite : on achète les livres et les disques un peu de la même manière (même si on achète moins de disques) ; l'achat de vidéos est un acte rare ... comme celui des oeuvres d'art (même si ce n'est sans doute pas pour les mêmes raisons!)

- L'articulation achat / emprunt sera calculée sur la "strate" des emprunteurs.

— Les autres pratiques culturelles

- Commençons là aussi par opposer "pratiquants" (toutes régularités confondues) et "non pratiquants".

	sont allés 0 fois	de 1 à x fois
	<u>(1er groupe : une nette majorité de pratiquants)</u>	
au cinéma	17%	83%
visiter un monument	17%	83%
voir une exposition	23%	77%

	<u>(2ème groupe : une petite majorité de pratiquants)</u>	
au concert	43%	57%
	<u>(3ème groupe : une nette majorité de non pratiquants)</u>	
au théâtre	62%	38%
à un spectacle de danse	71%	29%
à un match	72%	28%
à une corrida	74%	26%

- Aficionados ou non?

La nette majorité des gens qui vont au cinéma (61%) y sont allés plus de 5 fois cette année. Les visiteurs d'expositions et de monuments sont apparemment moins assidus dans leurs pratiques puisque pour la majorité d'entre eux, c'est la réponse "de une à cinq fois" qui prime.

Pour chacune des autres pratiques citées, on répond "de une à cinq fois" dans la plupart des cas où l'on a répondu "oui".

Le cinéma est donc de loin la pratique culturelle prédominante chez les visiteurs de la médiathèque d'Arles.

- Comparaison avec les données de l'enquête *Pratiques culturelles des français* :

	proport° des Français <sup>5</sup> qui sont allés dans l'année 1988	proport° des Arlésiens qui sont allés dans l'année 1995
cinéma	49	83
monument historique	28	83
match sportif payant	25	28
exposition de peinture ou sculpture	23	77
théâtre joué par des professionnels	14	38
concert de rock ou de jazz	13	-
music-hall, variétés	10	-
concert de musique classique	9	-
sous total concert	32	57
spectacle de danse professionnel	6	29

On voit donc combien le public d'une bibliothèque n'est pas du tout représentatif dans ses pratiques culturelles de l'ensemble de la population française. C'est un public déjà acquis à la culture.

<sup>5</sup> Français de 15 ans ou plus, dans l'année 1988. Source : *Les Pratiques culturelles de Français*, op. cit. p. 103.

## J - Dixième bloc : les caractéristiques démographiques

— Pratiquement autant d'hommes que de femmes visitent la médiathèque. Qui a dit que les bibliothèques étaient un repaire féminin? Rappelons que le profil par sexe des inscrits individuels actifs est à Arles de 55,5% d'hommes et de 44,5% de femmes.

— Un très faible taux de personnes étrangères (5%).

Soit Arles est une ville à fort facteur d'intégration ; soit (et c'est tout de même ce qui est plus plausible) il y a toute une portion de la population arlésienne qui ne vient pas à la médiathèque. Par exemple je ne me souviens pas avoir interrogé une seule personne maghrébine de la première génération d'émigration...

— Une population qui vient essentiellement de la périphérie (mais la périphérie commence très tôt en Arles)

- Presque la moitié des personnes interrogées résident dans un des "quartiers" d'Arles (entendre quartiers périphériques faisant office de banlieue). Parmi elles, le tiers provient de Trinquetaille (le quartier juste de l'autre côté du Rhône) et presque le cinquième de Barriol. Le troisième quartier le plus cité est Montplaisir.

- Un quart des personnes interrogées habitent le centre d'Arles. Il faudrait y ajouter les 3% résidant à La Roquette et peut-être même les 14% habitant à la Roquette.

<u>Répartit° usagers médiathèque</u>		<u>Répartit° populat° d'Arles en 1990</u>
	quartier	% de population par quartier
25%	centre ville	14%
14%	Trinquetaille	10,5%
8%	Barriol	12,5%
6%	Le Trébon	17,5%
-	Griffeuille	9,5%
-	Alyscamps	7,5%
53%	total ville	71,5%

— Une assez nette prédominance des jeunes :

- Presque la moitié (45%) des personnes interrogées ont entre 14 et 24 ans (et, anticipons d'emblée sur les catégories socioprofessionnelles, 42% des sondés sont étudiants ou élèves).

- La moitié restante partage équitablement les 25-34 ans et les 35-54 ans pour ne compter que 11% de plus de 55 ans (chiffre à regarder en miroir avec les 10% de retraités). Cette dernière sous population serait-elle la grande exclue de la médiathèque d'Arles (ou peut-être même des bibliothèques en général)?

- Plus des quatre cinquièmes des 14-19 ans fréquente apparemment indifféremment la section jeunesse ou la section adultes. (Cette question était posée à la demande de la responsable de la section Jeunesse).

	Répartition par âge des inscrits actifs	Répartition par âge des enquêtés
14 - 19 ans :	27%	24%
de 19 à 24 ans :	22%	21%
25 - 54 ans :	38%	46%
55 ans et plus :	13%	11%

Apparemment ce seraient les adultes qui seraient proportionnellement les “grand récupérés” du sondage, ceux qui proportionnellement s’inscrivent le moins?

— Une assez nette prédominance des étudiants ou élèves (42%). C’était l’une des hypothèses les plus annoncées de l’enquête. La discipline la plus représentée est, à plus du tiers, celles des lettres et des sciences humaines.

La catégorie socioprofessionnelle qui vient ensuite en proportion est celle des employés et ouvriers (17%). La troisième est celle des personnes sans emploi ou à la recherche d’un emploi.

En ce qui concerne le niveau moyen d’études, le sous-total d’usagers titulaires du bac ou d’un diplôme supérieur (plus de 60%) est nettement supérieur à celui des titulaires d’un diplôme inférieur (moins de 40%). Les deux catégories les plus représentées en nombre sont “bac et bac + 1” (20%) et “bac + 3 et 4” (18%).

Il faudrait affiner par le traitement du texte facultatif que les usagers pouvaient donner en plus (leur métier) pour vérifier si on aboutit bien, selon l’hypothèse exprimée, à une assez forte proportion de gens appartenant au secteur tertiaire (fonctionnaires, employés de banque, professeurs, instituteurs, éducateurs...)

## **II - LA CONSTITUTION DE STRATES**

Définition : sous populations construites en fonction de la réponse à une question.

### **A - Les non inscrits**

La plus intéressante est peut-être celle des non inscrits (parce qu’elle constitue une partie des “séjourneurs”), mais vu la très faible proportion de gens qui se disent non inscrits (24 personnes!), elle est à regarder avec une extrême prudence.

### 1 - “Fiche signalétique” du non inscrit

C'est plutôt un homme (63%) ; plutôt des quartiers ou d'une commune limitrophe (pour un tiers chacun)<sup>6</sup> ; de moins de 25 ans à une écrasante majorité (71%) ; étudiant ou élève pour 54% des interrogés.

### 2 - Une fidélité nettement plus éprouvée

- Le tiers des non inscrits sont des visiteurs occasionnels ; la proportion suivante (plus du quart) concerne les “réguliers”. Le taux de réponses le plus faible (venant même après les non réponses, c'est-à-dire les gens qui n'ont remarqué aucune régularité dans leurs visites) va pour des visites “plusieurs fois par semaine”.

Ceci est très intéressant car montre combien la tendance s'inverse par rapport à la régularité des inscrits. Peut-on déjà en conclure que c'est le processus d'abonnement lui-même qui induit une pratique fidèle ?

- De même, la proportion des “nouveaux” (et plus particulièrement des tous nouveaux, c'est-à-dire ceux qui ont répondu qu'ils étaient venus pour la première fois “d'aujourd'hui à il y quelques mois” est plus forte chez les non inscrits que les inscrits. S'ils sont moins fidèles, c'est donc en partie parce qu'ils n'ont pas encore eu le temps de le devenir!

### 3 - Un projet moins net et moins abouti

- Parmi les non inscrits, la proportion de visiteurs venus “sans idée particulière” est de 42%, donc nettement plus forte que pour l'ensemble des interrogés.

- En ce qui concerne la précision du projet, soulevons une incohérence des résultats chiffrés : 4 personnes non inscrites affirment être venues pour emprunter. Ceci ne s'expliquerait que si dans le dépouillement de la question ouverte “pour une autre raison”, on avait 4 personnes ayant répondu “pour m'inscrire” (ce qui n'est apparemment pas le cas)...

Évidemment, la proportion de gens qui viennent travailler sur leurs propres documents est plus forte. Et, c'est lié, le besoin scolaire ou universitaire correspond presque à la moitié des citations.

---

<sup>6</sup> Cf. la remarque concernant les horaires d'ouverture entre midi et deux spécialement pour les collégiens, lycéens et étudiants venant d'autres communes, tributaires d'un transport en commun le soir.

- Plus intéressant encore, la proportion des gens ayant échoué dans leurs recherches est plus forte parmi les non inscrits (30% contre deux taux inférieurs à 20% pour la population globale).

#### 4 - Utilisation de la médiathèque comme salle d'étude ?

- Corollaire du besoin plus nettement scolaire ou universitaire : la consultation des usuels est plus marquée chez les non inscrits que pour la population globale (21% contre 12%) ; en revanche la consultation de tous les autres supports est moindre. Peut-on déjà en conclure que les non inscrits sont essentiellement venus utiliser la médiathèque comme une salle de travail ?

- En ce qui concerne les sources de satisfaction, le consensus est beaucoup moins net que pour les réponses données par l'échantillon total. Le "tiercé gagnant", toutes places confondues, donne d'abord la liberté (27%), puis le lieu lui-même (17%), puis l'atmosphère de travail (16% de citations). Quoi de plus naturel? Le premier acte de liberté autorisée est le fait de ne pas être obligé de s'inscrire. Les deux autres réponses confirment l'utilisation de la médiathèque comme agréable salle d'étude.

La "grande perdante" par rapport aux réponses de l'échantillon total est la gratuité. C'est normal : payer simplement pour accéder à un lieu (puisque c'est l'utilisation que font les non inscrits de la bibliothèque) ne semble même pas pensable!

- En revanche la non inscription ne semble pas un critère discriminant pour la définition d'autres raisons de mécontentement : comme pour l'échantillon total, les horaires et le bruit viennent en première position.

#### 5 - Pratiques culturelles

Proportionnellement par rapport à l'échantillon total, il y a parmi les non inscrits plus de gens qui n'achètent jamais de livres ; mais moins de gens qui n'achètent jamais de disques ou de vidéocassettes. De même, cette sous population compte moins de gens qui ne vont jamais au cinéma. Peut-on déjà en conclure que c'est une population qui aurait moins la culture de l'écrit ? En tous cas, les choses s'accroissent par rapport à la moyenne globale en ce qui concerne les pratiques culturelles traditionnelles comme "la visite de monuments" ou les moins populaires comme le théâtre ou la danse : écrasante majorité de "0 fois dans l'année" pour les non inscrits.



## **B- Les inscrits non emprunteurs**

On a constitué cette strate surtout parce que la précédente n'était scientifiquement pas fiable. Ce serait la deuxième partie des "séjourners". Ici, au moins on dispose des réponses de 69 personnes, soit un peu plus d'un tiers de l'échantillon total.

La question est "est-ce une population qui se rapproche par son comportement plutôt de la masse majoritaire des emprunteurs (107 personnes sur 200) ou bien de la minorité des non inscrits (24 personnes)? En cas de deuxième réponse positive, on pourra additionner  $24 + 69 = 93$  personnes et distinguer deux pratiques dans ce cas finalement assez bien réparties en proportion (53,5% pour l'une ; 46,5% pour l'autre). Sinon, il faudra voir

- si la population des inscrits non emprunteurs développe des caractéristiques propres
- si au contraire elle se rapproche plus de la population des emprunteurs (dans ce cas à regarder vraiment en strate).

Pour plus de commodité, nous classerons les réponses significatives dans ces deux catégories.

### 1- Les réponses qui rapprochent du comportement supposé des séjourners

— "Fiche signalétique" du non emprunteur : plutôt un homme (57%) ; plutôt plus jeune que la moyenne sans que cela soit flagrant ; plus fréquemment étudiant ou élève.

— Une fidélité supérieure à la moyenne

- population nettement plus assidue que la moyenne ("plusieurs fois par semaine" et "au moins une fois par semaine" réunissent 74% des suffrages).

- Si la fidélité se mesure à l'ancienneté, population encore plus fidèle que la moyenne (51% viennent depuis l'inauguration au moins).

— Les comportements des inscrits non emprunteurs

- Plus forte proportion de gens qui n'ont pas consulté d'usuels ni de livres. La proportion de gens qui n'ont pas consulté de disque ou de vidéo reste toujours aussi forte. Mais que sont donc venu faire ces usagers? Ne saisit-on pas là le flou dans lequel semble planer certains de ces gamins désœuvrés? On se rappellera la très belle phrase de Martine Poulain à propos de ceux qui sont venus sans projet précis et/ou pour ne rien faire : "c'est d'avoir autorisé cette absence de pratique qui rendra justement cette pratique possible."<sup>7</sup>

- Moins de gens qui n'achètent jamais de livres ; à part ça pas de caractéristique flagrante.

---

<sup>7</sup> cf. Martine Poulain, op. cit. p. 203.

## 2 - Les réponses qui rapprochent du comportement supposé des emprunteurs

— Le projet et son aboutissement

- 72% des personnes qui n'ont pas emprunté sont venues avec un projet précis. Projet qui ressemble assez à celui de la moyenne : "emprunter un ou plusieurs documents", "rendre des documents" (pourcentages très semblables à la moyenne) ; "trouver un livre, un film, un disque précis" (pourcentage inférieur à la moyenne).

- 64% de ces personnes sont venues "par curiosité personnelle" (pourcentage supérieur à la moyenne).

- Les réponses concernant la satisfaction et l'insatisfaction sont semblables à la moyenne.

### C - Conclusion

Ces deux strates ont été constituées dans le but d'y voir une partie de la catégorie des "séjourneurs" et donc de vérifier les principales hypothèses à son sujet. Pour l'instant on aboutit à une situation de semi échec.

- *Les séjourneurs sont plutôt en groupe* : la réponse n'est flagrante sur aucune des deux catégories.

- *Ils restent plutôt plus longtemps que les autres dans la médiathèque* : la réponse est dans la première question ouverte à dépouiller par strates en priorité.

- *Les séjourneurs sont plutôt plus diplômés que la moyenne* : on peut simplement dire pour l'instant qu'ils comptent plus d'étudiants que la moyenne.

- *Ils sont en majeure partie des multi-utilisateurs* et plutôt tournés vers les médias nouveaux : hypothèse infirmée pour les deux strates. Ils semblent que ces usagers ne soient pas venus pour consulter, mais pour travailler sur leurs propres documents... ou pour ne rien faire....

- Les séjourneurs ont des *pratiques culturelles plus fortes* que la moyenne : c'est très net pour les non inscrits.

On voit là sans doute les limites d'un dépouillement sur 200 questionnaires.

### C- Les emprunteurs

Certains de leurs comportements ont déjà été étudiés sur les questions de l'échantillon total. Les questions à se poser en priorité sur cette strate<sup>8</sup> sont les suivantes.

---

<sup>8</sup> On en trouvera la sorte en annexe.

— Sont-ils plus ou moins assidus que les séjournateurs?

Non, car la proportion de gens qui viennent plusieurs fois par semaine est moindre (18% seulement). En revanche la part des gens qui viennent une fois par mois est plus forte que la moyenne (30%). Peut-on déjà en déduire qu'ils sont pris dans le phénomène d'abonnement (et que se désabonner c'est presque faire un effort supplémentaire...)?

On constate de plus que les emprunteurs sont 45%, donc légèrement plus que la moyenne, à avoir fréquenté l'ancienne bibliothèque. On retrouve là l'idée d'un noyau dur d'usagers "ancienne formule". De même, une grande partie des emprunteurs vient depuis 5 ans et plus.

— Sont-ils plutôt seuls?

Oui, 64% d'entre eux (c'est plus que la moyenne).

— Restent-ils plutôt moins longtemps que la moyenne?

question ouverte à dépouiller en priorité.

— Viennent-ils en majorité plutôt pour les livres?

Oui, très nettement.

	% des emprunteurs ayant pris ou consulté	% du total ayant pris ou consulté
des livres	80	66
des revues	32	30
des disques	36	27
des vidéos	25	21
des œuvres d'art	9	7
des bibliographies	2	1

— Sont-ils de gros acheteurs de livres? Quelle comparaison faire à ce propos avec l'enquête sur l'articulation entre achat et emprunt?

Leurs pratiques de ce point de vue ressemblent très fort à celle de la moyenne.

— Sont-ils plutôt moins diplômés que la moyenne?

Non, au contraire, l'écart entre en dessous du bac (25%) et au-dessus (72%) se creuse encore par rapport à la moyenne.

Pourtant, l'on constate en parallèle qu'il y a parmi les emprunteurs proportionnellement moins d'étudiants et d'élèves (34 contre 42%) et un peu plus d'ouvriers (21 contre 17%).

Faut-il en conclure que ce sont des ouvriers sur-diplômés?

ce qui est sûr, c'est que les femmes sont nettement majoritaires (6%), les adultes (25-54 ans) et les retraités sont plus nombreux que la moyenne.

### **III - LES TRIS CROISÉS**

#### **A - Étape préliminaire**

Avant d'effectuer les tris croisés eux-mêmes, on a regroupé dans des mêmes classes :

- les moins de 15 ans et les 15-25 ans pour constituer les 15-25 ans
- les 25-34 et les 34-54 ans pour constituer les 25-54 ans
- les visiteurs "plusieurs fois par semaine" et "au moins une fois par semaine" en "assidus".

L'inconvénient de ces regroupement est qu'ils ne peuvent pas constituer de strates.

Ils permettront pourtant de croiser la question sur l'âge et celle sur la fréquence des visites.

#### **B - Exemple de tri croisé :**

##### **L'âge est-il un critère déterminant pour la fréquence des visites?**

D'après les calculs que donne le tri croisé (et reconverti par moi en pourcentage), la majorité des jeunes (65,5%) sont assidus ainsi que la majorité (62%) des 25-54 ans. En revanche, la majorité des plus de 55 ans (52%) sont "réguliers", suivis certes d'assez près par les assidus.

C'est très certainement sur ce modèle qu'il faudrait construire des interrogations concernant l'emprunt exclusif ou non de livres.

## **CONCLUSIONS PROVISOIRES**

## **I - "A WORK IN PROGRESS"...OU CE QUI RESTE A FAIRE**

### **A - Fin du dépouillement sur les 200 questionnaires**

#### **1 - Traitement des questions ouvertes**

— Les récupérer question par question dans un fichier texte (de façon à en avoir une première sortie brute imprimée)

— Voici la liste de celles qui sont à dépouiller en priorité (et pourquoi)<sup>1</sup>

#### **A quelle heure êtes-vous entré(e) dans la médiathèque? (1)**

A la saisie des questionnaires, un rapide calcul a été fait pour déduire le temps de visite. Sa connaissance nous est très précieuse pour confirmer l'hypothèse selon laquelle les séjourneurs restent plus longtemps que les emprunteurs, et quelle est la durée moyenne de passage pour chacune de ces catégories.

Pour cela, la question sera postcodée en question fermée :

- |   |                                 |
|---|---------------------------------|
| - moins de 5 mn                         | - d'une demie heure à une heure |
| - de 5 mn à un quart d'heure            | - entre une et deux heures      |
| - de un quart d'heure à une demie heure | - plus de deux heures           |

En fait, il eût été bien plus judicieux de traiter cette question en question numérique pour faire des classes (un peu comme pour le nombre d'emprunts de documents).

#### **Si oui, savez-vous déjà quand vous reviendrez? (11)**

Les réponses à cette question apportent certainement une pierre de plus à l'édifice de la fidélité.

Cette question également pourra être postcodée de la manière suivante :

- |            |            |
|------------|------------|
| - mardi    | - vendredi |
| - mercredi | - samedi   |

#### **Date de la dernière réinscription (37)**

C'est la seule réponse qui peut fonctionner comme "détecteur de mensonge". Pour cela, il suffit de la postcoder :

- réponses plausibles (dans les douze derniers mois)
- réponses pas plausibles (toutes les autres)

#### **Autre raison de non emprunt (43)**

Question à dépouiller en priorité à cause du fort pourcentage de réponses.

Ici, le postcodage ne pourra se faire qu'après lecture de la sortie imprimée de toutes les réponses à cette question.

#### **Autre habitude pour mémoire de date de remise du document (45)**

Question à caractère plus "anecdotique", qu'on ne dépouillera qu'en raison de son étonnant fort pourcentage de réponses.

---

<sup>1</sup> Attention, cette fois-ci nous numérotons, non pas comme jusqu'à présent d'après la version Word du questionnaire fourni aux usagers (de lecture plus aisée, comportant apparemment moins de questions), mais d'après la sortie SPHINX du questionnaire.

### Précision du lieu de prédilection (68)

L'intérêt est de voir si les réponses confirment l'ordre de préférence des supports (établi par les réponses à d'autres questions) ou si se dégage un autre ordre (dû au lieu, à l'ambiance, à la personnalité des bibliothécaires, qui sait?)

Là aussi on peut parfaitement coder par lieux :

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| - hall d'entrée          | - documentaires  |
| - section adultes        | - vidéothèque  |
| - BD adultes             | - fonds spéciaux   |
| - artothèque             | - section jeunesse   |
| - discothèque            | - usuels jeunesse  |
| - kiosque de l'actualité | - espace pour les tout petits ("cabane, mezzanine, jeux...") |

### Question ouverte sur l'image de la médiathèque (69)

Son dépouillement est indispensable pour compléter les notions de satisfaction et d'insatisfaction. D'où un premier codage possible en

- jugements positifs
  - liés au lieu lui-même
  - liés à l'ambiance (et à attitude autres usagers et bibliothécaires)
  - liés à présence de certains supports
  - autre
- jugements négatifs
  - même sous-classement.

### Autres raisons de satisfaction et, d'insatisfaction (71- 73) et principale amélioration souhaitée (98)

(puisque taux assez élevé de réponses)

### Suggestions d'horaires d'ouverture en plus (77)

(puisque le problème des horaires semble crucial)

### Autre moyen de connaissance de la médiathèque que ceux cités (79)

(puisque taux de réponses assez fort)

### Métier exercé ou préparé (109)

pour vérifier l'hypothèse de la grosse proportion de "tertiaires".

Notons qu'une meilleure connaissance du logiciel (ou plutôt de ses limites concernant le traitement des questions ouvertes aurait permis de coder dès le début toutes ces questions et de saisir leurs réponses comme pour des questions fermées (ce qui aurait été un gain de temps énorme).

— Les questions ouvertes à regarder dans un deuxième temps :

Ce sont toutes les questions "vraiment ouvertes", qui nécessiteraient une analyse lexicale (malheureusement extrêmement lourde à gérer sur le logiciel SPHINX). Elles constituent en fait le "petit plus" de cette enquête par rapport à toutes celles qui ont été effectuées jusqu' alors, et une sorte de passerelle vers le qualitatif.

Qu'est ce que vous avez fait juste avant / qu'est ce que vous allez faire juste après? (5 et 6)

Là, un codage est possible :

- travail au domicile
- loisir au domicile
- travail (ou école) à l'extérieur
- démarche à l'extérieur
- loisir à l'extérieur

Qu'est ce que vous n'avez pas trouvé et autres raisons de cet échec? (26,28 et 32)

On pourrait par exemple imaginer un classement des réponses selon les catégories suivantes :

- ce qu'ils n'ont pas trouvé parce que c'était déjà emprunté (et qu'une bibliothèque "à l'américaine" pourrait envisager d'acheter en double?)
- ce qui pourrait faire l'objet d'une suggestion d'achat
- l'échec qui prouve qu'ils se sont mal orientés et qu'ils ne connaissent pas assez le lieu.

Les genres de prédilection (55 - 96 - 97 - 58 - 60 - 62)

On pourrait se fonder sur les travaux du sociologue Patrick Parmentier sur la notion de genre.

## 2 - Autres strates

- Les moins de 25 ans ; les plus de 55 ans.
- Malheureusement , tel que nous avons fait notre découpage, les 25-34 et les 35-54 ne peuvent être regroupés en une seule et même strate.
- Le même genre de difficulté se profile pour la strate des emprunteurs de livres seuls ; et celle des multi-emprunteurs.
- Les élèves et étudiants ; les employés et ouvriers ; les sans emploi.
- Les très assidus ; les assidus (puisque apparemment on ne peut pas regrouper) ; les réguliers ; les occasionnels.

## 3 - Autres tris croisés

Les emprunteurs exclusifs ; les multi-emprunteurs.

## 4 - Analyses factorielles ("nuages de points")

## **B- Mêmes travaux sur l'ensemble des 300 questionnaires**

## **C - Compléments d'enquête qualitative**

1 - Nouveaux entretiens semi directifs avec le personnel de la bibliothèque pour essayer de réfléchir sur le décalage entre leurs hypothèses et la "réalité" donnée par le logiciel d'enquête.



— Entretiens semi directifs avec des usagers choisis selon leur appartenance à l'une ou l'autre des catégories sur lesquelles on a travaillé. Dans ces entretiens, on privilégierait le parcours individuel et le "récit de vie".

## **D - Croisement de cette enquête avec celle sur les disparus**

En voici les tous premiers résultats :

- 62% des disparus sont des femmes ;
- beaucoup sont des étudiants et des sans emploi ;
- beaucoup habitent la périphérie et des communes limitrophes ;
- une grosse majorité est ce que l'on appelle des "disparus automatiques" (avec pour la première des raisons les déménagements) ;
- 25% fréquentent encore la bibliothèque : il faudrait les constituer en strates et croiser leurs réponses avec "notre" strate des non inscrits ;
- la préférence pour les livres se détache très nettement ;
- les raisons de ne plus venir sont surtout d'ordre purement pratique.

En conclusion, il y a aurait donc deux populations : une complètement volatile ; une autre non volatile.

## **II - LES PREMIÈRES CONCLUSIONS**

### **A - Hypothèses confirmées**

— La médiathèque a-t-elle vraiment gagné le pari d'être tout public? Non. Des populations sont absentes de la médiathèque : à un bout de l'échelle sociale, les étrangers, les plus démunis (socialement et culturellement), ceux qui habitent ou travaillent trop loin (les cultivateurs par exemple). À l'autre bout de l'échelle sociale, on peut remarquer l'absence de certaines catégories socioprofessionnelles ou certains métiers les plus favorisés (professions libérales comme médecins ou avocats, chefs d'entreprises...)

— La fidélité a-t-elle encore du sens pour le public d'une médiathèque? Oui, six fois oui. Une écrasante majorité des gens interrogés affirment qu'ils reviendront. Une majorité assez nette sont des "assidus". Presque la moitié viennent depuis l'ouverture, alors que les nouveaux venus sont une portion congrue. 40% des personnes interrogées fréquentaient déjà l'ancienne bibliothèque. Enfin, il y a très peu d' "infidèles" qui fréquentent une autre bibliothèque.

On considérera que la forte rotation n'est pas incompatible avec la fidélité : si un tiers des gens ne se réabonnent pas, les deux tiers restants ou presque sont très fidèles.

— L'opposition comportementale entre les séjourneurs et les emprunteurs se profile effectivement à la médiathèque d'Arles, mais nous manquons peut-être d'éléments méthodologiques pour qu'elle soit plus claire encore.

Confirmation de l'hypothèse déduite des chiffres fournis par OPSYS selon lesquels les inscriptions diminuent (elles auraient atteint leur rythme de croisière) mais les prêts augmentent : les emprunteurs sont "super actifs" (empruntent plutôt beaucoup, "rentabilisent" leur passage, "consomment vite" ce qu'ils ont emprunté...)

— Parmi les premiers signes de démotivation, les premiers indices d'insatisfaction, on retrouve en effet des éléments pressentis : les horaires, loin devant ; les lacunes de l'offre (façon inconsciente d'être gêné par la baisse de l'offre due à une baisse des crédits?)

## **B - Hypothèses infirmées**

— C'est le lieu lui-même qui attire en premier les usagers et génère la fidélité

Non, ce n'est pas le lieu qui les attire en premier, mais bien, de la façon la plus traditionnelle qui soit (et un peu oubliée par les professionnels, qui à force d'anticiper sur de nouvelles pratiques et obnubilés par le concept nouveau de médiathèque), l'emprunt de livres (quelle lapalissade... tout ça pour en arriver là!?)

— Les réponses à la question sur la gratuité n'apporteront pas grand chose : l'énorme proportion de citations montre bien, d'une part que c'est un élément motivant, d'autre part que c'est un principe auquel les usagers sont attachés.

— La durée de prêt, les problèmes de réservation, l'effet du deuxième rappel payant, la démotivation d'un public par un autre ne sont pas les sources majeures d'insatisfaction comme on aurait pu le croire.

— Contrairement à ce qu'on croyait, l'emprunt n'est pas du tout aussi concurrencé que ça par la consultation sur place. Cela tient aussi sans doute simplement au fait que très peu de gens savent qu'on peut consulter des vidéos sur place à Arles et que l'écoute des disques ne s'y fait pas dans de très bonnes conditions.

En fait : l'emprunt semble plutôt concurrencé par la flânerie, les rencontres ou... l'inaction... On aboutirait peut-être alors plutôt à l'opposition entre

- des actifs autonomes (qui fonctionnent "par identification", au sens de Christian Baudelot dans son enquête sur les usagers de la B.N.<sup>2</sup>?)

- des inactifs, désœuvrés (sans connotation péjorative de notre part) qui ne savent pas utiliser la médiathèque au quart de ses possibilités, et qui sont donc, sans en avoir l'air, sont dépendants (et qui fonctionnent "par démarcation"?)

---

<sup>2</sup> cf. Christian Baudelot, Claire Verry : *Profession : lecteur? Résultats d'une enquête sur les lecteurs de la Bibliothèque nationale* - Bulletin des Bibliothèques de France, t. 39, n°4, 1994, p. 8-17.

— Contrairement à ce qu'on croyait, le livre est encore très nettement le média/support dominant (ou plutôt l'écrit si l'on y inclue les périodiques). De là à ce que les autres fonctionnent comme des produits d'appel... Cela peut être interprété de différentes manières : soit on considère qu'il y a encore un réel travail à faire sur les nouveaux supports (plus les coller à la demande, ou au contraire plus "éduquer" le public dans le sens de ce qu'on veut leur proposer), soit on arrête de les privilégier comme on a fait en termes budgétaires et on rééquilibre en faveur du livre (cf. les plaintes des bibliothécaires des documentaires).

— Les faibles lecteurs sont-ils précisément ceux qui ont cessé de s'inscrire? Non. Apparemment, la médiathèque n'est pas aussi saturée que ça (se reporter notamment aux chiffres de fréquentation des deux semaines)

### **C - Hypothèses non confirmées ou questions à propos desquelles on n'a pas obtenu de réponse claire :**

— Y a-t-il des effets propres aux différents supports documentaires ? Suffit-il de proposer des dispositifs différents pour voir apparaître des pratiques nouvelles? Non, vu la très faible proportion d' "exclusifs". Oui, si l'on considère le multiemprunt comme une pratique nouvelle.

#### **Ce à quoi le traitement en strates sur 300 questionnaires répondra sans doute mieux:**

- Qui est utilisateur régulier, pourquoi et comment?
- Qui est utilisateur irrégulier, pourquoi et comment?
- Qui sont ceux qui viennent pour un autre média que le livre? Sont-ils nouveaux?

#### **Ce qui devrait plutôt être l'objet d'une étude à elle seule :**

— Que décèle-t-on dans la pratique de la bibliothèque des rapports à la famille et à la vie sociale? Comment mieux comprendre pourquoi à certains moments de sa vie on a envie de venir à la bibliothèque et à d'autres pas.

— Enfin, comment se fait-il qu'il y a autant de gens qui ont envie de revenir alors que l'étude sur les "disparus" dénombre une telle proportion de gens démotivés?

### **D - Les éléments nouveaux qu'apporte l'enquête**

— Si elle n'est pas réellement quantifiable, la motivation des usagers est forte : ils viennent "exprès", avec un projet précis pour les 4/5èmes d'entre eux. En majorité, ils ne se découragent pas dans leurs recherches et trouvent ce pour quoi ils étaient venus. 88% des usagers interrogés sont inscrits et plus de 60% de ces derniers ont emprunté ce jour.

- Globalement, les usagers sont plutôt satisfaits des services rendus par leur médiathèque (et leur fidélité en était déjà une preuve)
- La médiathèque a une force d'attraction suffisamment forte pour induire des comportements pas prévus par leurs acteurs eux-mêmes.
- Sur les 300 questionnaires, on pourrait peut-être affiner cette catégorisation :
  - les étudiants occasionnels ;
  - les étudiants réguliers (ou habitués) ;
  - les étudiants assidus (plutôt séjourneurs, ce sont eux qui menacent l'équilibre de la médiathèque) ;
  - les autres usagers occasionnels (c'est là que se situe le public potentiel) ;
  - les autres usagers réguliers et
  - les autres usagers assidus : qui sont-ils ?

En conclusion, nous ne reviendrons pas sur les particularités du cas arlésien, soulignées tout au long de ce travail. Comment passer du cas particulier au cas général? En quoi cette modeste enquête peut-elle suggérer des pistes générales (puisque apparemment peu de travaux récents ont été publiés à ce sujet<sup>3</sup>)?

Ses limites montrent d'abord ce qu'il ne faut pas faire : être trop gourmande. A force de vouloir trop savoir de choses, on finit par proposer quelque chose d'ingérable par le logiciel. Ensuite, elle donne une première leçon d'humilité : ne pas oublier les fonctions de base d'une médiathèque. Enfin, elle pose une question majeure : ce public qui vient à la médiathèque pour complètement autre chose que les livres, comment l'amener vers une pratique plus active des lieux? Est-il bon de le faire?

Les prochaines enquêtes à venir pourraient donc être une recherche sur le public potentiel (celui qui n'est jamais venu), car ce n'est que par ce biais qu'on obtiendrait une vision totale<sup>4</sup> ; ou bien un ciblage plus précis des 12-14 ans, puisque apparemment c'est dans cette tranche d'âge que "tout se joue"...

---

<sup>3</sup> Nous venons de découvrir, trop tard, un ouvrage oublié l'an dernier développant les résultats d'une enquête menée à la bibliothèque municipale de Nanterre sur les pratiques de lecture des usagers. C'est apparemment le récit méthodologique le plus récent et le plus intéressant sur le sujet. Cf. *Lire en banlieue : le fonctionnement et les publics d'une bibliothèque municipale* / sous la direction de Anne-Marie Green et Antigone Mouchtouris - L'Harmattan, 1994.

<sup>4</sup> On se rappellera à ce propos l'enquête sur Saint-Quentin en Yvelines menée par l'ARSEC qui montre (pp. 95 et 96) une grande différence entre les réponses des usagers et celles des non usagers.

## BIBLIOGRAPHIE

### Ouvrages

Anne-Marie Bertrand : *Les bibliothèques municipales, acteurs et enjeux*. - Éditions du Cercle de la Librairie, coll. Bibliothèques, Paris, 1994.

Jean-François Barbier-Bouvet, Martine Poulain, *Publics à l'oeuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou*. - La Documentation française, 1986.

Bertrand Calenge : *Les petites bibliothèques publiques* - Éditions du Cercle de la librairie, coll. "Bibliothèques", 1993.

Olivier Donnat : *Les Français face à la culture : de l'exclusion à l'éclectisme* - La Découverte, coll. "Textes à l'appui", série "Sociologie", 1994.

Rodolphe Ghiglione, Benjamin Matalon : *Les enquêtes sociologiques : théories et pratiques* - Armand Colin, 1977.

*Lire en banlieue : le fonctionnement et les publics d'une bibliothèque municipale* / sous la direction de Anne-Marie Green et Antigone Mouchtouris - L'Harmattan, 1994.

Jean-Pierre Helfer et Jacques Orsoni : *Marketing* - Vuibert, coll. "Gestion", 1985.

Raymonde Ladefroux, Michèle Petit, Claude-Michèle Gardien : *Lecteurs en campagne : les ruraux lisent-ils autrement?* - B.P.I., coll. "Études et recherches", 1993.

Bernard Lahire : *Tableaux de famille* - Gallimard / Le Seuil, coll. "Hautes Études", Paris, 1995.

Jean Moscarola : *Enquêtes et analyses de données avec le Sphinx* - Vuibert, coll. "Gestion", 1990.

Martine Nafrechoux : *Lire. Enquête sur la pluralité des mondes de la lecture* / sous la direction de Paul de Gaudemar - Thèse pour le doctorat de sociologie, Université de Paris VIII, 1987.

J.-C. Passeron, M. Grumbach et al. : *L'oeil à la page : enquête sur les images et les bibliothèques*. - Paris, B.P.I., 1984.

Martine Poulain : *Constances et variances : les publics de la Bibliothèque publique d'information* - B.P.I. / Centre George Pompidou, 1990.

*Pour une sociologie de la lecture : lectures et lecteurs dans la France contemporaine* / sous la direction de Martine Poulain - Éditions du Cercle de la librairie, coll. "Bibliothèques", 1992.

Claude Poissenot : *Les jeunes et la bibliothèque municipale : la fréquentation d'un lieu de lecture publique* / sous la direction de François de Singly - Thèse pour le doctorat de sociologie, Université René Descartes Paris V Sorbonne, octobre 1994.

Raymond Quivy, Luc van Campenhoudt : *Manuel de recherche en sciences sociales* - Dunod, 1995.

Jean-Michel Salaün : *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation* - Éditions du Cercle de la librairie, coll. "Bibliothèques", Paris, 1992.

François de Singly : *Lire à douze ans : une enquête sur les lectures des adolescents* - Nathan / Observatoire France Loisirs de la lecture, 1989.

François de Singly : *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire* - Nathan , coll. "Université", 1994.

A.B.F : *Le métier de bibliothécaire* - Editions du Cercle de la librairie, 1993.

Conseil supérieur des Bibliothèques : *Rapport du président pour l'année 1994*.

Département des études et de la prospective, Ministère de la culture et de la communication : *Pratiques culturelles des Français* - Dalloz, 1982.

Département des études et de la prospective, Ministère de la culture et de la communication : *Les pratiques culturelles de Français : 1973 - 1989* - La Découverte / La Documentation française, 1992 .

Département des études et de la prospective, Ministère de la Culture et de la Francophonie : *Les bibliothèques, acteurs de l'économie du livre : l'articulation achat/emprunt : synthèse* - mai 1995.

Direction du livre et de la lecture, Ministère de la Culture : *Bibliothèques municipales : données 1993* - publié en 1995.

*Les attentes des habitants de Saint-Quentin en Yvelines en matière de médiathèque publique* : note de synthèse du département des études de l' ARSEC, mars 1989.

### **Articles et contributions**

Jean-François Barbier-Bouvet : "L'embarras du choix : sociologie du libre-accès en bibliothèque" - *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 31, n°4, 1986, p. 294-298.

Christian Baudelot, Claire Verry : "Profession : lecteur? Résultats d'une enquête sur les lecteurs de la Bibliothèque nationale" - *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 39, n°4, 1994, p. 8-17.

Catherine Bédarida : "Les bibliothécaires défendent la gratuité des prêts" - *Le Monde*, 21-4-1995.

Anne-Marie Bertrand : "La médiathèque questionnée" - *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 39, n°2, 1994, p. 8-12.

Anne-Marie Bertrand : "Le développement des bibliothèques municipales" - *Histoire des bibliothèques françaises, tome 4 : Les bibliothèques au XXe siècle : 1914-1990* / sous la direction de Martine Poulain, Éditions du Cercle de la librairie, 1992.

Jean-Jacques Boin : "Espace Van Gogh, un lieu pour le livre" - *Impressions du sud*, n° 15-16, 1987, p. 24-25.

Christine Bonnefon : "Villeurbanne, Arles : l'une chère, l'autre gratuite" - *Le Monde*, 21-4-1995.

- Anne-Marie Chartier : "De nouvelles définitions du lire" - *Histoire des bibliothèques françaises, tome 4 : Les bibliothèques au XXe siècle : 1914-1990* / sous la direction de Martine Poulain, Editions du Cercle de la librairie, 1992.
- Claude Combet : "Les médiathèques : quels publics?" - *Livres-Hebdo*, n° 154, 31-3-1995, p. 62.
- Claude Combet : "Les médiathèques : quels métiers?" - *Livres-Hebdo*, n° 155, 7-4-1995, p. 68.
- Thierry Delafontaine et Jean-Luc Siegel, "La médiathèque d'Arles : 1 million de visiteurs en 3 ans" - *Arles magazine*, n° 80, février 1992, p. 15-17.
- Christine Ferrand : "À Arles, le livre sort gagnant" - *Livres-Hebdo*, n° 170, 1-9-1995, p. 61-62.
- Anne-Marie Filiole : "les mots pour le dire" - *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 36, n° 4, 1986.
- Denis Froidevaux, "Médiathèques d'Arles et de Nevers" - *Monuments historiques*, n° 168, mars-avril 1990.
- Dominique Lahary : "À nouvel équipement, public nouveau?" - *Bulletin d'informations de l'A.B.F.*, n° ?, 199?.
- Jean-Loup Lerebours : "La médiathèque d'Arles : vingt mois après" - *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 35, n° 5, 1990, p. 308-311.
- Jean-Loup Lerebours : "Le prêt en bibliothèque doit-il être payant? Pour la gratuité" - *Livres-hebdo* n° 63, 12-5-1993, p. 10-11.
- Jean-Loup Lerebours : "A propos de la gratuité des bibliothèques : le cas d'Arles" - *Livres-Hebdo*, n° 122, 2-9-1994, p. 65.
- Patrick Parmentier : "Les rayons de la bibliothèque ou comment faire son miel" - *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 30, n° 1, 1985.
- Jean-Claude Passeron : "Images en bibliothèques, images de bibliothèques" - *Bulletin des Bibliothèques de France*, tome 27, numéro 2, 1982.
- Claude Poissenot : "Les raisons de l'absence" - *Bulletin des Bibliothèques de France*, tome 38, numéro 6, 1993.
- Martine Poulain : "Les publics des bibliothèques" - *Lire en France aujourd'hui*, Editions du Cercle de la librairie, 1993.
- Martine Poulain : "Des lecteurs, des publics et des bibliothèques" - *Histoire des bibliothèques françaises, tome 4 : Les bibliothèques au XXe siècle : 1914-1990* / sous la direction de Martine Poulain, Editions du Cercle de la librairie, 1992.
- Marie-Annick Poulain et Anne Verrier : "Naissance de manière de voir : observations sur le public jeune de la vidéothèque d'Arles" - *Le français aujourd'hui*, n° 91, février 1990, p. 70-74.

Hervé Renard : "Achat et emprunt de livres : concurrence ou complémentarité?" - *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 40, n° 5, 1995, p. 26-34.

Geneviève Safavi, Daniel Renoult : "Usages et usagers d'une bibliothèque universitaire : bilan de trois enquêtes" - *Bulletin des Bibliothèques de France*, tome 34, numéro 6, 1989.

Eliséo Véron : "Des livres libres : usages des espaces en libre accès" - *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 33, n°6, 1988, p. 432-443.

*La bibliothèque et ses publics : Analyse et stratégie pour un meilleur accueil* : dossier du participant, stage D.L.L. du 24 au 27 novembre 1992 à la B.P.I. - Intra Média, janvier 1993.



Bonjour,

Nous sommes étudiants et dans le cadre de notre formation nous faisons une enquête sur le public de la médiathèque d'Arles. Auriez-vous dix minutes à nous accorder pour répondre à un questionnaire (anonyme bien sûr)?

Il s'agit pour nous de mieux connaître le public de la médiathèque, de mieux connaître son comportement, ses motivations, ses attentes, afin de mieux y répondre.

Nom ou identifiant de l'enquêteur :

Date :

Refus : heure :

cause :

- étranger non francophone
  - déjà interrogé cette semaine
  - autre
- 

### QUESTIONNAIRE

Q 00 Heure du début de l'interview : \_\_\_\_\_

Q 01 À quelle heure êtes-vous entré(e) dans la médiathèque? \_\_\_\_\_

Q 02 Aujourd'hui, êtes-vous venu(e)  
(énumérer ; une ou deux réponses possibles)

- spécialement à la médiathèque
- en vous rendant ailleurs par la même occasion
- en rentrant chez vous
- dans une autre circonstance (à préciser) : \_\_\_\_\_

Q 03 Êtes-vous venu(e)  
(énumérer ; plusieurs réponses possibles)

- à pieds
- à vélo
- en voiture
- en bus
- en train

Q 04 Si ce n'est pas trop indiscret,  
qu'avez-vous fait juste avant de venir? \_\_\_\_\_  
qu'allez-vous faire juste après? \_\_\_\_\_

Q 05 Avez-vous l'intention de revenir?

- oui
- non

Si oui : savez-vous déjà quand?

- oui
- non

Q 06 Tous les combien en moyenne venez-vous?

- plusieurs fois par semaine
- au moins une fois par semaine
- au moins une fois par mois
- moins souvent

Q 07 Venez-vous toujours au(x) même(s) moment(s) de la journée / de la semaine / du mois?

- oui
- non

Si oui : préciser : \_\_\_\_\_

- Q 08** Quand êtes-vous venu pour la première fois à la médiathèque d'Arles?  
(énumérer)
- aujourd'hui (*passer directement à la Q 14*)       il y a trois à cinq ans (1991 / 1992)
- il y a six mois environ       dès son inauguration (1989)
- il y a un à deux ans (1993 / 1994)
- Q 09** Avant de fréquenter la médiathèque,  
vous veniez déjà à l'ancienne bibliothèque
- oui
- non
- vous fréquentiez une annexe de quartier (Barriol, Griffeuille, Le Trébon, Raphèle)
- oui
- non
- Q 10** Fréquentez-vous une ou plusieurs autres bibliothèques que celle-ci?
- oui
- non
- Q 11** Si oui, de quelle(s) bibliothèque(s) s'agit-il?  
(faire préciser lesquelles ; plusieurs réponses possibles)
- annexe(s) ou médiabus d'Arles
- bibliothèque municipale ou de quartier en dehors d'Arles
- bibliothèque de lycée ou d'école
- bibliothèque universitaire ou spécialisée
- bibliothèque d'entreprise
- autre (*préciser*) \_\_\_\_\_
- Q 12** Si oui, est-ce principalement (*plusieurs réponses possibles*)
- parce que c'est plus près de votre domicile ou de votre lieu de travail
- parce que vous y trouvez des documents qu'il n'y a pas ici
- parce qu'il y a plus de place pour s'installer
- parce que c'est plus calme pour travailler
- parce que les horaires sont plus adaptés aux vôtres
- parce que vos amis la fréquentent
- pour une autre raison (*préciser*) \_\_\_\_\_
- Q 13** Aujourd'hui, êtes-vous venu seul à la médiathèque
- oui
- non
- Si non : avec qui? (*ne pas énumérer*)
- en couple       avec un groupe organisé
- en famille       avec d'autres étudiants ou élèves
- entre amis
- Q 14** Êtes-vous venu aujourd'hui à la médiathèque
- sans idée particulière sur ce que vous alliez y faire ou juste pour passer du temps  
(dans ce cas, passer directement à la question 20)
- ou avec une intention, un projet plus ou moins précis
- Dans ce cas, était-ce pour
- (entre une et cinq réponses possibles, montrer les questions écrites)
- emprunter un ou plusieurs documents
- vous instruire ou vous documenter sur un sujet
- rendre des documents
- accompagner vos enfants
- lire le journal
- trouver un livre, un disque ou un film précis
- écouter un disque ou visionner une cassette
- travailler avec vos propres documents
- découvrir des nouveautés
- avoir des contacts ou retrouver des amis
- visiter ou faire visiter la médiathèque ou l'Espace Van Gogh
- dans un autre but (*préciser*) \_\_\_\_\_

Q 15

S'agissait-il

(énumérer sauf ce qu'il y a dans les parenthèses ; de une à cinq réponses possibles)

- d'un besoin scolaire ou universitaire  
(devoir, exposé, mémoire, examen, concours)
- d'un besoin professionnel ou de formation professionnelle
- d'un besoin pratique précis  
(préparer un voyage, trouver une adresse)
- d'un intérêt ou d'une curiosité personnelle
- d'un autre besoin (*préciser*) : \_\_\_\_\_

Q 16

Si vous cherchiez des livres, disques ou vidéos précis, les avez-vous trouvés? (*énumérer*)

- oui
- en partie seulement
- non

Si c'est en partie seulement, qu'est-ce-que vous n'avez pas trouvé? \_\_\_\_\_

Q 17

Si vous cherchiez des informations sur un sujet, en avez-vous trouvées? (*énumérer*)

- oui
- en partie seulement
- non

Si c'est en partie seulement, qu'est-ce-que vous n'avez pas trouvé? \_\_\_\_\_

Q 18

Si vous n'avez pas trouvé ce que vous cherchiez,  
avez-vous trouvé quelque chose d'équivalent?

- oui
- non

avez-vous trouvé complètement autre chose?

- oui
- non

Q 19

Si vous n'avez pas trouvé ou eu du mal à trouver, pour quelle raison était-ce?  
(énumérer ; plusieurs réponses possibles)

- le classement des ouvrages sur les rayons est trop compliqué
- ce n'était pas au catalogue de la bibliothèque
- vous n'avez pas trouvé ce que vous cherchiez dans les rayons
- les personnes susceptibles de vous renseigner n'étaient pas disponibles
- le Minitel est trop compliqué à utiliser
- le document était déjà emprunté
- autre raison (*faire préciser et noter en clair*) \_\_\_\_\_

Q 20

Êtes-vous inscrit à la médiathèque d'Arles ou dans une de ses annexes?

- oui (*passer aux questions 21 à 25*)
- non (*passer aux questions 26 à 27*)

-----**inscrits**-----

Q 21

Vous rappelez-vous quand vous vous êtes inscrit(e) pour la première fois?

- oui
- non

Si oui : quand? \_\_\_\_\_

Q 22

Vous rappelez-vous la date de votre dernière réinscription?

- oui
- non

Si oui : quand était-ce? \_\_\_\_\_

Q 23

Avez-vous aujourd'hui emprunté des documents (livres, magazines, disques compacts ou vidéos)?

oui

combien de livres? \_\_\_\_\_

combien de disques compacts? \_\_\_\_\_

combien de vidéocassettes? \_\_\_\_\_

non

*Si non* : pour quelle raison n'avez-vous rien emprunté aujourd'hui?

*(ne pas énumérer ; plusieurs réponses possibles)*

parce que ce n'était pas votre intention

parce que vous n'avez pas trouvé ce qui vous intéressait

parce que le document que vous vouliez est déjà emprunté

parce que le document que vous vouliez ne sort pas de la médiathèque

pour une autre raison (*préciser*) \_\_\_\_\_

Q 24

D'habitude, comment vous rappelez-vous la date à laquelle vous devez rendre un document?

*(une seule réponse possible)*

vous inscrivez la date quelque part

vous venez toujours à la même date ou presque

vous ne vous en souvenez pas et attendez le premier rappel pour rapporter le document

c'est une question d'habitude

autre (*à préciser*) \_\_\_\_\_

Q 25

Avez-vous l'habitude d'emprunter des documents pour d'autres personnes ou bien de les prêter autour de vous?

non

oui

*Si oui*, pour qui? *(ne pas énumérer ; plusieurs réponses possibles)*

pour un ou des enfants

pour un ou des parents

pour un(e) conjoint(e)

pour un ou des amis

-----non inscrits-----

Q 26

Avez-vous déjà été inscrit à la médiathèque d'Arles?

oui

non

Q 27

Vous n'avez pas renouvelé votre inscription parce que

*(énumérer ; plusieurs réponses possibles)*

un membre de votre famille est inscrit et vous profitez de sa carte

vous n'avez jamais pensé à prendre avec vous les pièces à fournir

le tarif du deuxième rappel (30 FF) est trop élevé

vous êtes inscrit dans une autre médiathèque

être obligé de venir une fois par mois, c'est trop contraignant

pour une autre raison (*préciser*) \_\_\_\_\_

-----reprise questions communes-----

Q 28

Vous repérez-vous facilement dans la médiathèque?

oui

non

*Si non* : utilisez-vous la signalisation?

oui

non

Q 29

Avez-vous aujourd'hui recherché, utilisé ou emprunté des dictionnaires, des encyclopédies ou des annuaires?

oui

non

- Q 30** Avez-vous aujourd'hui recherché, utilisé ou emprunté des livres?  
 oui  
 non  
*Si oui* : sur quel(s) sujet(s)? \_\_\_\_\_
- Q 31** Avez-vous aujourd'hui recherché, utilisé ou emprunté des journaux, des magazines ou des revues spécialisées?  
 oui  
 non  
*Si oui* : s'agissait-il (*plusieurs réponses possibles*)  
 de quotidiens  
 d'hebdomadaires  
 autres  
 Sur quel(s) sujet(s)? \_\_\_\_\_
- Q 32** Avez-vous aujourd'hui recherché, emprunté ou visionné (en entier ou en partie) un film vidéo?  
 oui  
 non  
*Si oui* : sur quel(s) sujet(s)? \_\_\_\_\_
- Q 33** Avez-vous aujourd'hui recherché, écouté ou emprunté des disques compacts ou des cassettes audios?  
 oui  
 non  
*Si oui* : sur quel(s) sujet(s)? \_\_\_\_\_
- Q 34** Avez-vous aujourd'hui recherché, regardé ou emprunté une oeuvre d'art de l'artothèque?  
 oui  
 non
- Q 35** Avez-vous aujourd'hui consulté ou emporté une bibliographie ou une discographie?  
 oui  
 non  
*Si oui* : sur quel(s) sujet(s)? \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
- Q 36** Quelle(s) sorte(s) de documents vous manque le plus à la médiathèque? \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
- Q 37** Avez-vous un coin préféré dans la médiathèque?  
 oui  
 non  
*Si oui* : lequel? \_\_\_\_\_
- Q 38** Quelle image vous faites-vous de la médiathèque, de l'ambiance qui y règne?  
 Comment la définiriez-vous en un, deux ou trois mots?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
- Q 39** Quelles sont les choses que vous appréciez le plus à la médiathèque  
 (*montrer toute la liste avant de demander une réponse ; ne pas hésiter à redire, même 2 fois, la liste*)  
 (*donner de 1 à 3 réponses et classer par ordre de priorité*)
- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> l'atmosphère de travail                   | <input type="checkbox"/> le lieu lui-même                |
| <input type="checkbox"/> l'accueil                                 | <input type="checkbox"/> la gratuité                     |
| <input type="checkbox"/> la ressemblance avec un grand supermarché | <input type="checkbox"/> l'ambiance conviviale           |
| <input type="checkbox"/> la possibilité de réserver des ouvrages   | <input type="checkbox"/> autre ( <i>préciser</i> ) _____ |
| <input type="checkbox"/> la liberté de faire ce qu'on veut         | _____  |

Q 40

Quelles sont les choses qui vous déplaisent le plus à la médiathèque?

(montrer toute la liste avant de demander une réponse ; ne pas hésiter à redire, même 2 fois, la liste)  
(donner de 0 à 3 réponses et classer par ordre de priorité)

- il y a trop de bruit
- les horaires ne sont pas pratiques
- il y a trop de monde
- le prix du deuxième rappel est trop élevé (30 FF)
- on ne peut pas emprunter certains ouvrages
- c'est difficile de se repérer dans les lieux
- le personnel n'est pas souvent disponible
- les documents sont en mauvais état
- on n'y trouve jamais ce qu'on cherche
- l'atmosphère générale me déplaît
- on ne peut pas y écouter de la musique dans de bonnes conditions
- autre (préciser) \_\_\_\_\_

Q 41

Avez-vous aujourd'hui attendu pour obtenir un renseignement ou emprunter un document?

- oui
- non

Si oui : où? (plusieurs réponses possibles)

- littérature adulte
- discothèque
- documentaires adultes
- jeunesse
- vidéothèque
- kiosque de l'actualité
- fonds patrimoniaux

Q 42

Choisissez-vous vos horaires afin d'éviter l'affluence à la médiathèque?

- oui
- non

Q 43

À quel(s) moment(s) viendriez-vous à la médiathèque si l'on élargissait ses horaires?

Q 44

Comment avez-vous connu la médiathèque?

(1 seule réponse possible ; ne pas énumérer)

- par hasard
- lors d'une visite à l'Espace van Gogh
- par des amis
- par des collègues de travail
- par vos professeurs
- par la presse ou un autre média
- par d'autres étudiants ou élèves
- par vos frères et soeurs
- par vos parents
- autres (préciser) : \_\_\_\_\_

Q 45

La médiathèque organise des animations. En avez-vous suivies?

- oui
- non

Si oui : la ou lesquelles vous ont le plus intéressé(e)? \_\_\_\_\_

Q 46

À quel(s) type(s) d'animations souhaiteriez-vous participer à la médiathèque? Sur quel(s) thème(s)?

Q 47

Achetez-vous aussi des livres ?

- oui, souvent
- oui, de temps en temps
- oui, rarement
- non

Q 48

Êtes-vous aussi abonné(e) à des journaux, des revues ou des magazines?

- oui
- non

Q 49

Achetez-vous aussi  
des disques?

- oui, souvent  
 oui, de temps en temps

- oui, rarement  
 non

des vidéocassettes?

- oui, souvent  
 oui, de temps en temps

- oui, rarement  
 non

des oeuvres d'art?

- oui, souvent  
 oui, de temps en temps

- oui, rarement  
 non

Q 50

Dans l'année, combien de fois êtes-vous allé(e)

au cinéma

- 0 fois  
 de 1 à 5 fois  
 plus de 5 fois

à un concert (de rock, de jazz, de variétés ou de musique classique)

- 0 fois  
 de 1 à 5 fois  
 plus de 5 fois

à un match sportif payant

- 0 fois  
 de 1 à 5 fois  
 plus de 5 fois

visiter un monument

- 0 fois  
 de 1 à 5 fois  
 plus de 5 fois

au théâtre

- 0 fois  
 de 1 à 5 fois  
 plus de 5 fois

à une corrida

- 0 fois  
 de 1 à 5 fois  
 plus de 5 fois

à un spectacle de danse

- 0 fois  
 de 1 à 5 fois  
 plus de 5 fois

voir une exposition (de peinture, de sculpture ou de photos)

- 0 fois  
 de 1 à 5 fois  
 plus de 5 fois

Q 51

Quel(s) genre(s) de livres lisez-vous le plus souvent?

pour votre travail

(désignez de 0 à 3 genres et numérotez-les par ordre d'importance)

- 1 \_\_\_\_\_  
2 \_\_\_\_\_  
3 \_\_\_\_\_

pour votre plaisir

(désignez de 0 à 3 genres et numérotez-les par ordre d'importance)

- 1 \_\_\_\_\_  
2 \_\_\_\_\_  
3 \_\_\_\_\_

Q 52

À votre avis, qu'est ce qui devrait être amélioré en priorité dans la médiathèque?

Puis-je me permettre pour finir de vous demander quelques renseignements rapides qui permettront de classer vos réponses. Il va de soi que ces renseignements sont tout à fait anonymes.

**Q A** Sexe (*noter directement*)

- homme
- femme

**Q B** Quelle est votre nationalité?

- française
- étrangère

*si étrangère : laquelle? (noter en clair)* \_\_\_\_\_

**Q C** Où résidez-vous habituellement?

- Arles centre
- Quartier d'Arles (*préciser lequel*) \_\_\_\_\_
- Hameau d'Arles (Gimeaux, Pont-de-Crau, Moulès, Raphèle, Saliers, Albaron, Mas Thibert, Sambuc, Salin de Giraud)
- Sur une commune limitrophe
- Dans un département limitrophe
- Dans un autre département
- à l'étranger

**Q D** Avez-vous

- entre 14 et 19 ans (*dans ce cas, aller à la question E*)
- entre 20 et 24 ans
- entre 25 et 34 ans
- entre 35 et 54 ans
- 55 ans et plus

-----pour les 14-19 ans-----

**Q E** Fréquentes-tu plus volontiers

- la section Jeunesse
- ou la section Adulte

Pourquoi? (*ne pas énumérer ; plusieurs réponses possibles*)

- c'est là qu'on y trouve des romans pour ados
- il y a plus de documents qui te conviennent
- l'espace est plus agréable
- c'est plus facile de s'y repérer
- c'est là que sont tes copains
- pour une autre raison (*à préciser*) \_\_\_\_\_

**Q F** Quelle est actuellement votre profession ou activité principale?

- exploitant agricole
- artisan, commerçant, chef d'entreprise
- cadre supérieur, profession libérale
- cadre moyen
- employé, ouvrier
- étudiant, élève
- retraité
- sans emploi, à la recherche d'un emploi, au foyer
- autre (*préciser*) \_\_\_\_\_



**Q G**

Jusqu'ou avez-vous poursuivi vos études? Ou, si vous êtes étudiant ou élève, quel est votre niveau d'études actuel?

*(ne pas énumérer, préciser l'école ou l'université)*

- Études primaires
- BEPC
- Enseignement technique (CAP, BEP, BT)
- Baccalauréat et Bac + 1
- Bac + 2 (BTS, DUT, DEUG, écoles professionnelles)
- Bac + 3 ou 4 (licence, maîtrise)
- Diplômes supérieurs à la maîtrise (doctorat, agrégation, CAPES, DEA, DESS)
- grandes écoles, écoles d'enseignement supérieur

**Q H**

Si vous avez atteint un niveau Bac + 2 ou plus, dans quelle(s) discipline(s)?

*(plusieurs réponses possibles ; ne pas énumérer)*

- lettres et sciences humaines (philo, psycho, socio, ethno, sciences sociales)
- arts
- économie, gestion, droit, sciences politiques, commerce
- histoire-géo
- sciences pures (maths, physique, chimie, biologie)
- médecine
- sciences appliquées (ingénieur en informatique, électronique, BTP)
- sanitaire et social (assistante sociale, infirmière, éducateur)
- tourisme, hôtellerie, restauration
- autre *(noter en clair)* \_\_\_\_\_

**Merci beaucoup de votre collaboration.**



*[Faint handwritten text]*

BIBLIOTHEQUE DE L'ENSSIB



804960A