

Bibliothèque municipale de Lyon

Enquête qualitative 2016

Sylvie BOUGEARD-PIERRON,
Conservateur de Bibliothèque

Remerciements

Mes remerciements vont à la Bibliothèque municipale de Lyon, en la personne de son directeur Gilles EBOLI, et de son Comité de Direction, pour m'avoir confié cette enquête, et à Béatrice PALLUD-BURBAUD en particulier, pour son suivi attentif.

Merci, bien sûr, aux personnes qui se sont prêtées au jeu de l'enquête qualitative, avec beaucoup de générosité et de confiance :

Alain, Alice, Arnaud, Béatrice, Betty, Christine, Danielle, Dimitri, Dita, Emilie, Floriane, Guillaume, Jean-Philippe, Jean-Marc, Josua, Julien, Laura, Laurent, Lionel, Marie-Hélène, Marie-Dominique, Maryse, Maxime, Medhi, Nicolas A., Nicolas B., Nicolas F., Patrick, Paul, Philippe, Sébastien, Stéphanie, Robert.

J'espère qu'ils se retrouveront dans cette analyse et dans le petit portrait qui leur est consacré à la fin de ce rapport, ainsi que dans les améliorations futures des services auxquelles ils auront participé.

Merci à Victor GUILLOT, étudiant à Sciences-Po Lyon, qui a participé à la mise en place de cette enquête, aux entretiens en face à face et aux transcriptions. Merci à Audrey, Séverine et Ugo pour leur participation à la phase de test. Et merci à Catherine, Claire, Dominique, Messalina pour leurs transcriptions.

Et merci enfin aux collègues du Service des Publics qui m'ont si bien accueillie et favorisé les meilleures conditions de sa réalisation.

Table des matières

I – Présentation de l'enquête	5
I/ A – Objectifs de l'enquête.....	5
1/ B – Sélection des panels.....	5
I/ C – Les 3 corpus constitués	6
1 - Les abonnés	6
2 - Les anciens abonnés.....	7
3 - Les non utilisateurs.....	7
I/ D – Axes de l'entretien.....	7
SYNTHESE DES POINTS A RETENIR	8
L'usage des bibliothèques	8
Un public emprunteur de livres.....	8
Un public peu expert en moyens de recherche	8
La familiarité amène la fidélité.....	9
Accompagner l'appropriation	9
La méconnaissance de l'offre	9
Le réservoir de livres	9
Le préjugé prime l'information	9
Une diversité méconnue	10
Encourager la curiosité.....	10
Lever des freins	11
Une mauvaise identification des offres.....	11
Efficace, économique, sympathique	11
Des contraintes de prêt.....	11
Des horaires d'ouverture inadaptés aux salariés	12
Des dimanches et des nocturnes	12
Les services facilitateurs.....	12
Design de services	13
Les axes d'amélioration	13
Faciliter	13
Accompagner.....	14
Référencer	14
II – Les résultats.....	15
II-A - PRATIQUES CULTURELLES.....	15
1 - Pratiques de lecture	15

2 - Pratiques numériques	17
3 - Pratiques culturelles et de loisirs	18
4 - Modalités d'information	23
Test de recherche internet pour les activités de la bibliothèque	27
II-B - BIBLIOTHEQUE	28
1 - L'image des bibliothèques.....	28
2 – L'expérience des bibliothèques	30
3 – Espaces, accueil et convivialité.....	32
4 – Les collections.....	34
5 - Les services liés au prêt.....	40
6 - Médiation et valorisation des collections	43
8 - Pratiques collectives et participatives.....	47
II-C – FOCUS SUR LES « DECROCHEURS ».....	50
1 - Les véritables décrocheurs.....	50
2 – Profils culturels	50
3 – Emprunteurs de livres.....	50
4 – Emprunteurs peu mobiles dans le réseau	51
5 – Utilisateurs peu experts.....	51
6 – Stress des contraintes.....	51
7- Utilisateurs peu informés	52
8 - Raisons du désabonnement	52
9 – Après le désabonnement.....	53
II-D - FOCUS SUR LES NON UTILISATEURS	53
1- Pratiques culturelles.....	53
2- Modes d'approvisionnement documentaire	55
3- Modalités d'informations culturelles	56
4- Une image ancienne et scolaire des bibliothèques.....	56
5- La méconnaissance de l'offre	56
6- Les freins à la fréquentation.....	57
7- Des suggestions originales	59
III – Les préconisations	59
III-A S'adapter aux usages	60
Faciliter	60
Accompagner.....	60
Référencer	60
III-B Conforter le Projet d'établissement par l'avis du public	61

1- Orienté publics	61
2- Lieu de vie, forum dans la Cité	63
2- Modèle lyonnais : patrimonial et numérique	65
Annexes	66
1 – Portraits des enquêtés.....	66
Abonnés.....	66
Anciens abonnés.....	72
Non usagers.....	76
2- Verbatim (extraits) : plages d’ouverture au public	82
3- Causes de non réabonnement	85
4- Guides d’entretien : exemple Abonné	87
5- Eléments bibliographiques.....	92
6- CITATIONS des enquêtés (notes de fin de document).....	93

I – Présentation de l'enquête

I/ A – Objectifs de l'enquête

En complément de l'exploitation statistique annuelle et des enquêtes quantitatives menées en 2013 et 2015 auprès des usagers, une enquête qualitative a été menée pendant l'été 2015, auprès d'un échantillon de lecteurs/fréquentant, d'une part, et de non usagers/public potentiel, d'autre part.

Cette enquête qualitative poursuit **deux objectifs** :

- approfondir la connaissance de notre public, de manière à améliorer les services offerts et la communication ciblée sur des services existants,
- apporter une connaissance de publics potentiels (rapport à la culture/lecture, rapport à l'institution), en direction desquels de nouvelles offres ou de nouveaux circuits d'information pourraient être développés.

La phase terrain de l'enquête a consisté en une série d'entretiens individuels (33 au final), en face à face, enregistrés et avec une trame semi-directive suivie par les enquêteurs (durée = 1 à 2 heures).

3 panels ont été constitués pour permettre de répondre aux deux objectifs fixés : usagers actuels / anciens usagers / non usagers.

L'enquête envers les non usagers s'inscrit de manière originale parmi les enquêtes de ce type. Les enquêtes de non public (nationale, 2001 ; Paris, 1998 ; Genève, 2006), excepté dans les bibliothèques universitaires, sont rarement en face à face et sont moins compréhensives, plus rapide aussi, que les enquêtes de public. On propose ici d'appliquer la même compréhension à l'un et l'autre panel, de manière semi-directive, avec des questions concrètes, de manière à obtenir des résultats vraiment exploitables en termes d'améliorations de services (et non des indications déjà connues de pratiques culturelles et de sociologie des publics).

1/ B – Sélection des panels

L'enquête s'est basée sur des corpus (et non des échantillons représentatifs) de 10 personnes par panel, sans échantillonnage à proprement parler, en veillant simplement à une représentation homme-femme, de CSP diverses, habitant divers arrondissements lyonnais, types d'abonnements, bibliothèques d'inscription. La sélection s'est limitée à des habitants d'arrondissements lyonnais, l'échelle métropolitaine risquant de complexifier l'interprétation en ajoutant des éléments de déplacements géographiques.

Le nom des enquêtés a été tiré au sort parmi des listes plus ou moins étendues :

> **Pour les abonnés**, parmi les personnes ayant laissé leur mél après l'enquête « Baromètre 2015 » (soit 503 personnes). Pour un panel final de 14 abonnés, on a adressé 80 méls.

> **Pour les anciens abonnés**, parmi les personnes n'ayant pas renouvelé leur abonnement depuis 18 mois (soit 5845 personnes de 15 à 75 ans). Pour un panel final de 9 volontaires, on a adressé 200 méls (qui précisaient que le déménagement était une cause de désabonnement non retenue pour l'enquête).

> **Pour les non usagers** :

1/ à partir d'un annuaire en ligne (rechercher par arrondissements) : démarche infructueuse.

2/ appel à volontariat sur le Facebook du Guichet du savoir : démarche infructueuse.

3/ appel à participation des collègues de la bibliothèque pour convaincre une connaissance de participer. Le panel final est de 10 personnes.

A noter que le fait de s'annoncer comme Bibliothèque de Lyon crée une appréhension, d'emblée, qui a empêché la participation de nombreux non utilisateurs, réticents pendant les contacts téléphoniques, qui suivaient pourtant la réception d'un 1^{er} courrier. Aucune des personnes tirées au sort dans l'annuaire n'a au final voulu être interrogée.

Cette peur d'être jugé s'est manifestée clairement de la part de certains volontaires avant ou après les entretiens :

> Par des propos mi-amusés, mi-inquiets (« je me demande bien ce que vous allez me demander », « j'imaginai que vous alliez me brancher des électrodes [rires] »),

> Par un certain contrôle linguistique au tout début de l'entretien,

> Par une tendance à ramener toutes les réponses à la lecture et à déprécier ses propres pratiques (« Je m'en veux un peu de plus lire autant qu'avant »).

I/ C – Les 3 corpus constitués

Les tranches d'âges les plus difficiles à compléter ont été les 15-18 ans (1 seul dans le panel abonné) et les + de 70 ans (1 seul dans le panel non usager). La parité homme/femme, eu égard au public assez féminin des bibliothèques, était un objectif, qui a été atteint et même dépassé chez les abonnés. La représentation des arrondissements d'habitation, d'une part, et des bibliothèques fréquentées, d'autre part, est satisfaisante.

La limite entre abonné et ancien abonné n'est pas forcément pertinente, certains anciens abonnés continuant à emprunter sur la carte de leur conjoint, de la même manière qu'un abonné récent peut être un emprunteur chevronné, parce qu'il a utilisé pendant des années l'abonnement de son conjoint ou de ses enfants. On a par conséquent considéré la spécificité des anciens abonnés lorsque leurs réponses indiquent des causes de désabonnement.

1 - Les abonnés

Au gré des volontariats, le corpus abonné est finalement majoritairement masculin, avec 10 enquêtés sur 14. Le plus jeune a 15 ans et la plus âgée 64, avec un bon équilibre des groupes d'âges : 4 parmi les 15-29, 5 parmi les 30-44, 2 parmi les 45-59, et 2 parmi les 60-75.

Six enquêtés sont assez libres de leur temps en journée, soit qu'ils travaillent le soir ou la nuit, soit qu'ils exercent une activité indépendante, soit qu'ils n'exercent pas ou plus d'activité salariée.

Ils viennent de tous les arrondissements de Lyon, hormis le 2^e et le 5^e, avec une sur-représentation du 6^e et du 8^e (3 enquêtés chacun). L'un habite à Saint-Priest et travaille à Mézièux. Pour ce qui concerne leur bibliothèque de prédilection, 7 d'entre eux n'en fréquentent qu'une (3 Part-Dieu, 3 Bachut, 1 Vaise), les autres fréquentant leur bibliothèque de quartier plus la Part-Dieu, voire 3 à 13 bibliothèques différentes, y compris le bibliobus. (Les 15 bibliothèques ont été citées au moins une fois durant l'enquête « abonnés »).

Si l'un d'entre eux emprunte exclusivement des DVD et trois d'entre eux uniquement des livres, la majorité a une pratique mixte : livre et DVD, livre et CD, livre et périodique papier ou presse en ligne... 2 abonnés profitent de toutes les possibilités d'emprunt (adulte et jeunesse), sauf les œuvres de l'artothèque.

5 d'entre eux ont une pratique familiale de la bibliothèque, 2 pour une fréquentation systématique avec de jeunes enfants, 1 approvisionne les quatre personnes de son foyer, 2 utilisent un abonnement unique pour leur couple.

2 - Les anciens abonnés

Le corpus des anciens abonnés, 9 personnes, est presque paritaire avec 5 hommes et 4 femmes. Le plus jeune a 27 ans et le plus âgé 70 (2 parmi les 15-29, 1 parmi les 30-44, 2 parmi les 45-59, et 5 parmi les 60-75). La dernière classe d'âge est surreprésentée par rapport aux désabonnements (la proportion juste aurait été 3-3-2-1), mais on constate pour ce panel également que la question de la disponibilité joue dans le volontariat des enquêtés. Cinq enquêtés sont assez libres de leur temps en journée, soit qu'ils exercent une activité indépendante, soit qu'ils n'exercent pas ou plus d'activité salariée.

Ils viennent de tous les arrondissements de Lyon, excepté les 6^e et le 9^e. Pour ce qui concerne les différentes bibliothèques, deux d'entre eux n'en fréquentait qu'une (Jean Macé ; le 2^e arr.), les autres fréquentant leur bibliothèque de quartier plus la Part-Dieu, voire davantage (plus de 5 bibliothèques connues, pour deux d'entre eux). De nombreuses bibliothèques sont citées dans l'enquête « anciens abonnés », hormis le 5^e Saint-Jean et les 3 bibliothèques du 9^e arrondissement.

Deux d'entre eux sont en fait utilisateurs, avec l'abonnement de leur conjointe, utilisé comme une « carte couple ». Tous les autres, anciens utilisateurs, fréquentent la bibliothèque seuls et pour leur propre approvisionnement.

3 - Les non utilisateurs

Les non utilisateurs sont 10 et le corpus est paritaire. Ils sont âgés de 26 à 71 ans (3 parmi les 15-29, 3 parmi les 30-44, 3 parmi les 45-59, et 1 parmi les 60-75). Ils ont la particularité de n'avoir pas pu, pour 4 d'entre eux, se déplacer à la Part-Dieu où avait lieu l'enquête, sur les temps d'ouverture de la bibliothèque. 3 entretiens ont été réalisés sur un lieu de travail (commerce, cabinet paramédical) et le quatrième dans une bibliothèque d'arrondissement. Ils viennent de tous les arrondissements de Lyon, excepté les 6^e et 8^e, avec une sur-représentation du 7^e (3 non utilisateurs).

I/ D – Axes de l'entretien

Le guide d'entretien passait en revue les pratiques : les usages de la bibliothèque (ou les souvenirs pour les non utilisateurs), la connaissance de l'offre dans sa diversité, les pratiques culturelles et numériques, les suggestions d'amélioration de l'offre.

La peur d'être jugé étant très forte dans le domaine culturel¹ – a fortiori si l'enquêteur représente une institution du savoir – le guide d'entretien a veillé à :

> Ne pas mettre l'accent dès le début de l'entretien sur la situation socio-professionnelle, le parcours scolaire, la situation familiale, l'âge, ni quoi que ce soit qui puisse laisser penser qu'on cherche à « situer » socialement l'interlocuteur... ou à établir une fiche administrative.

¹ A strictement parler, c'est un phénomène d'« insécurité » semblable à l'insécurité linguistique : « Il y a **insécurité linguistique** lorsque les locuteurs considèrent leur façon de parler comme peu valorisante et ont en tête un autre modèle, plus prestigieux, mais qu'ils ne pratiquent pas. » (Louis-Jean Calvet, *La sociolinguistique*, QSJ, 2009, p. 47). Le sentiment d'écart avec la norme (culture institutionnelle) dans ses propres pratiques s'applique complètement ici. Le terme d'« insécurité culturelle » ne peut toutefois être utilisé, ayant pris depuis le livre éponyme de Laurent Bouvet un sens de chauvinisme.

> Ne pas axer sur « le livre », ni même sur la lecture : ces pratiques sont interrogées au milieu d'autres pratiques culturelles et de loisirs, légitimées (cinéma, théâtre, musée) ou moins légitimées (jeu, mots croisés, télévision, cirque), de manière à ne pas induire une hiérarchisation des pratiques.

> éviter les termes professionnels ou savants, éviter de synthétiser et interpréter les réponses en cours d'énonciation ; s'approcher d'une conversation.

> ramener aux pratiques concrètes, en utilisant des unités de mesures (combien de temps, quelle fréquence, quel budget...) pour préciser les appréciations (beaucoup, souvent), en invitant à nommer des lieux culturels fréquentés, à se remémorer l'expérience personnelle des lieux, des dernières visites, de manière à déjouer l'écueil des déclarations de principe.

Ce parti pris a bien fonctionné et la confiance s'est installée : les enquêtés n'ont pas hésité à évoquer leur goût pour les séries TV, voire pour le sport qui avait été omis dans les pratiques (alors que Bernard Lahire en inclut certaines dans *La Culture des individus*). Ainsi, le déclaratif semble refléter les pratiques réelles dans cette enquête et, qui plus est, tous les enquêtés se sont déclarés satisfaits de l'échange.

SYNTHESE DES POINTS A RETENIR

Les idées fortes qui ressortent de cette enquête est que le public des bibliothèques reste traditionnel dans ses usages, que la gamme de services offerts est mal connue et que les horaires ne sont pas adaptés aux salariés en activité (qui représentent 73% des Lyonnais de 15 à 64 ans). L'emprunt de livres reste l'usage majoritaire et la fonction presque exclusive attribuée aux bibliothèques. Ce préjugé explique que la diversité de l'offre soit aussi mal connue, par les non utilisateurs comme par les abonnés de longue date qui « ne cherchent pas plus loin ». Les modes d'approvisionnements culturels, divers et complémentaires, s'adaptent très vite pour adopter le moins cher, le plus efficace et le plus agréable. Les freins à la fréquentation des bibliothèques semblent une combinaison de méconnaissance de l'offre, d'horaires « de bureau » et d'accueil impersonnel.

L'usage des bibliothèques

Un public emprunteur de livres

L'enquête a rencontré un public très spécialisé dans ses pratiques, utilisant la bibliothèque pour la satisfaction d'un ou deux besoins spécifiques, et majoritairement le prêt de livres. Les enquêtés des panels abonnés et ancien abonnés sont des usagers traditionnels. La sérendipité est peu présente, les visites sont rapides (10 à 15 minutes). Sommairement, la bibliothèque est considérée comme une librairie trop grande et sans conseils. L'objectif des utilisateurs est d'être autonomes et ils n'identifient pas les bibliothécaires comme des facilitateurs, ni a fortiori comme des conseillers (contrairement aux libraires). Très peu imaginent la somme de compétences mises à leur service.

Un public peu expert en moyens de recherche

Les emprunteurs n'ont qu'une connaissance minimale des moyens de recherche (catalogue, réservation, suggestions d'achats, recours aux bibliothécaires) et même des services qui peuvent leur faciliter la vie (prolongations, dossier d'abonné). Cette capacité à s'y retrouver dans la bibliothèque n'est pas forcément technologique et ne dépend pas de l'âge des enquêtés. Les « décrocheurs » sont les abonnés qui n'ont pas atteint une compétence suffisante pour satisfaire leur besoin et considèrent à un moment que le service rendu, par rapport à leur investissement en temps ou en frais d'abonnement, est insuffisant. Ils cherchent ailleurs une réponse proportionnée à leur besoin. La plupart des enquêtés a en contrepartie des pratiques d'échanges familiaux et surtout amicaux, du point de vue du conseil culturel comme de la circulation des documents. L'approvisionnement en

bibliothèque municipale est un appoint aux autres modes d'approvisionnement (emprunts informels, emprunts en BU, achats, locations, téléchargements), lorsque ceux-ci ne sont pas suffisants.

La familiarité amène la fidélité

Les quelques séjourners rencontrés, toutefois, correspondent bien à l'idée de diversité des usages qui guide nos projets d'innovation. Passant plusieurs heures dans nos bibliothèques, quel que soit le rythme de leurs visites, ils se montrent plus fureteurs. Si un besoin précis a été une porte d'entrée dans nos bibliothèques (lecture de presse, apprentissage de langue...), le séjour leur a permis une familiarité avec les lieux et le fonctionnement, qui les rend plus experts pour l'ensemble des espaces et des collections, ce qui semble un élément incontournable de satisfaction et de fidélisation. Les étudiants font exception à ce portrait de séjourners heureux puisque beaucoup quittent la bibliothèque en même temps que les études, considérant qu'ils n'en ont plus besoin, et au mieux y reviennent 10 ans plus tard, dans un autre état d'esprit.

Accompagner l'appropriation

Aucun profil n'est d'emblée familier avec nos outils (catalogues, bases de données...), les « Génération Y » n'étant pas forcément à l'aise dans le web invisible. De ce point de vue, l'enquête révèle que le lecteur, l'utilisateur, pour lequel le projet d'Établissement travaille, est déjà là mais en devenir, et qu'il dépend de la bibliothèque, parallèlement à la construction d'une offre de services diversifiée, de l'accompagner dans son appropriation plus complète des collections et des services. Si l'on considère parmi nos enquêtés différents degrés de maîtrise des services existants, qu'il faut avoir franchi pour « devenir utilisateur » (de la même manière qu'il ne suffit pas de s'inscrire à l'Université pour « devenir étudiant »), il faut concevoir un accompagnement correspondant à plusieurs étapes d'appropriation, en partant du premier besoin identifié, « porte d'entrée » différente pour chaque usager.

La méconnaissance de l'offre

Le réservoir de livres

Il ressort que la représentation de la « bibliothèque » comme réservoir de livres, voire de documents, masque même aux usagers de longue date la diversité de l'offre, qui avouent « ne pas avoir cherché plus loin ». L'institution apparaît comme quelque chose de neutre, de fade, sans surprise, agréable mais sans plaisir ni déplaisir, sans offres extrêmes : les Trésors anciens sont aussi ignorés que la modernité technologique. C'est un lieu qu'on fréquente sans s'en vanter, rapidement pour s'approvisionner, ou vraiment si on ne peut pas faire autrement pour ses études (seuls le secteur jeunesse et l'aspect éducatif pour les enfants, véritable lecture plaisir, font exception à cet usage 'ordinaire').

Chez les non usagers, ces tendances sont accentuées par le sentiment que les bibliothèques s'adressent aux « autres », aux gros lecteurs, aux passionnés, et surtout aux lecteurs de romans. Des assertions auto-dépréciatives du type « Je ne lis pas » masquent des pratiques de lecture plus courtes, diversifiées, et souvent une curiosité pour de nombreux domaines de la connaissance, ou pour un domaine spécifique. Les enquêtés de ce panel s'estiment un besoin documentaire trop faible pour s'abonner, besoin qu'ils satisfont effectivement par des emprunts amicaux, des achats de livres neufs ou d'occasion, des achats de magazines selon leurs dossiers thématiques, des vidéos sur internet et documentaires télévisés... sans savoir que les bibliothèques proposent de la documentation très diversifiée correspondant à leurs centres d'intérêt, ni a fortiori de la musique, du cinéma, de la presse, des ressources et formations numériques, des postes informatiques, des expos, des conférences.

Le préjugé prime l'information

Cette perception de la bibliothèque conditionne non seulement l'inscription (ou non inscription en l'occurrence), mais aussi la prise d'informations sur les activités, et l'usage restreint par rapport à la

diversité de l'offre. Le site internet de la Bibliothèque est, au mieux, ouvert pour accéder au catalogue. Le magazine TOPO est connu par peu d'enquêtés qui le feuillentent sans profiter de l'offre. Le service le moins bien identifié est celui du conseil des bibliothécaires, dû à un manque d'information sur leur rôle dans la politique documentaire, sur leur formation et leurs compétences. Les collections les moins bien identifiées sont le fonds ancien, les ressources numériques - de l'auto-formation à Numélys - et les moins utilisées, bien qu'étant connues par les usagers de la Part-Dieu, sont les œuvres de l'artothèque (avant la nouvelle tarification de septembre 2015). Du point de vue des ressources numériques, les personnes rencontrées sont insuffisamment entrées (tous âges confondus) dans la culture numérique, le vocabulaire, les différentes techniques et matériels : le développement de ressources numériques nécessite accompagnement et formation, pour que chacun puisse vraiment en profiter.

Une diversité méconnue

Quant aux offres de médiation des collections, de formations aux outils numériques, de culture et de loisirs, elles sont quasiment inconnues, par les abonnés comme par les non usagers de cette enquête qualitative, contrairement aux données des enquêtes quantitatives de la BmL, selon lesquelles 50% des visiteurs déclarent fréquenter les expositions et 40% assister aux conférences (Baromètres Satisfaction 2013 et 2015). A une ou deux exceptions près pour chaque forme de diffusion des connaissances, les enquêtés n'utilisent pas, voire ne connaissent pas l'offre. Cela s'explique par le fait que le questionnement est très précis, appuyé par des images et une description de chaque offre de service (on constate souvent que notre manière de nommer les services proposés sont trompeurs pour les enquêtés, qui rapportent l'appellation à tout autre chose et croient connaître... de nom). La précision des questions neutralise les biais de représentations sociales et d'insécurité culturelle qui amènent à une « sur-déclaration », quant aux connaissances et usages des services, propre aux questionnaires auto-administrés.

Du point de vue des offres culturelles et de valorisation, l'Heure de la Découverte est inconnue, les expositions peu fréquentées et rarement utilisées comme outils de découverte et de connaissance. Si l'on ajoute la méconnaissance des conférences, on comprend que la Bibliothèque n'est pas identifiée parmi les producteurs de connaissance, ni généralistes comme les universités, ni a fortiori spécialisés comme un musée, un institut du cinéma...

Encourager la curiosité

Ce qui est encourageant, c'est que la gamme des services dévoilée au cours de l'entretien représente pour les enquêtés, à peu de choses près, la bibliothèque idéale ou la « bibliothèque de demain ». La gratuité des services est méconnue, au point qu'un non utilisateur pense qu'il faut payer pour entrer, comme dans un musée. Les services qui séduisent le plus, parmi ceux qui sont montrés ou qui ressortent de la discussion, sont les espaces Cafés et les soirées jeux de société pour adultes. La bibliothèque comme lieu de convivialité et de loisirs, sur le modèle des terrasses de café et de jeux entre amis dans son salon, semble propice à l'appropriation. Certains décrivent leur bibliothèque idéale comme un Troisième lieu, alors même qu'ils ne l'utilisent que comme lieu d'approvisionnement.

De la même manière, alors que peu d'enquêtés envisagent de consacrer du temps social à la bibliothèque (tout en souhaitant qu'elle soit, sur le principe, un « lieu du lien »²), certains, parmi l'offre de services actuelle, identifient des axes de participation : la suggestion d'achat, par exemple, représente un vecteur d'enrichissement des collections et non seulement la satisfaction d'un besoin personnel. Une utilisatrice également imagine une action de bénévolat collectif et familial pour ouvrir

² Expression créé par Michel Melot, *La sagesse du bibliothécaire*, Paris, L'Œil neuf, 2004.

le dimanche, sur un modèle de crèche familiale. La meilleure connaissance de l'offre acquise au cours de l'enquête conduit vite à l'enthousiasme et à l'implication dans des suggestions très personnelles.

Lever des freins

L'enquête montre combien les modes d'approvisionnement culturels et intellectuels sont divers et complémentaires. Suivant leurs goûts et leurs besoins, les enquêtés mettent au point des stratégies visant à les satisfaire de manière efficace (rapide et pratique), agréable et économique. Cela vaut pour les sorties culturelles, pour la recherche d'information, comme pour les documents. La bibliothèque n'est jamais la seule source d'approvisionnement documentaire et l'enquête montre, en plus de la fréquentation des librairies qu'on pouvait supposer, une intense activité d'échanges informels, de conseils comme de documents, dans le cercle amical et familial.

Une mauvaise identification des offres

Du point de vue documentaire, au vu des usages traditionnels de la bibliothèque par de nombreux abonnés, et du préjugé des non usagers sur la bibliothèque pourvoyeuse de livres, la promotion doit revenir à un discours de base, sur ce que les bibliothécaires considèrent comme acquis et connu depuis une quinzaine d'année, à savoir la diversité de l'offre, en privilégiant les savoirs (centres d'intérêt) plutôt que la fiction (en manière de discrimination positive), ainsi que les arts autres que la littérature : musique, cinéma, photographies, œuvres graphiques, sans oublier l'offre numérique, la presse et l'autoformation. Il faut partir du principe que les lyonnais ne connaissent pas l'offre de bibliothèque, ni l'actualité de ses acquisitions, ni le professionnalisme de son personnel. Il ne s'agit pas d'autre chose que de faire connaître, massivement et régulièrement, par les canaux d'informations les plus courants, ce que les bibliothèques mettent en œuvre.

Efficace, économique, sympathique

Dans le champ documentaire lui-même, mission pour laquelle la bibliothèque est connue, les réponses des « décrocheurs » et des abonnés « intermittents » montrent que la bibliothèque fait la preuve de sa qualité (en termes de contenus, pour la Part-Dieu), mais pas de son efficacité (en termes de praticité et de rapidité), et inégalement de son agrément (en termes de personnalisation de l'accueil et du conseil, plus que de locaux). Les décrocheurs sont plus nombreux à trouver la recherche de documents longue et fastidieuse, à déplorer l'absence de conseils et à regretter l'accueil impersonnel, au point de préférer la librairie, même si c'est plus cher, et les emprunts entre amis, parce que c'est plus sympathique. Les abonnés, plus sûrs de leurs pratiques culturelles et ayant trouvé leur autonomie, rassurent quant à l'affabilité du personnel et se satisfont de ce qu'ils trouvent, mettant en avant un coût modique au regard de la profusion de l'offre.

Des contraintes de prêt

Un préjugé court d'un entretien à l'autre, chez tous les enquêtés. La bibliothèque n'est pas seulement conçue comme un réservoir de livres mais aussi comme un lieu fermé, contraint : pas assez « ouverte » du point de vue des horaires, ou du point de vue sociologique, du point de vue de son attractivité, ou du point de vue de ses règles de fonctionnement (et du point de vue du bâtiment pour la Part-Dieu). La bibliothèque n'est a fortiori pas identifiée comme un lieu où l'on peut entrer librement et trouver des services gratuits, que l'on soit ou non abonné. Pour les non-initiés, l'abonnement apparaît comme l'adhésion à un club qui permet d'être accueilli et de bénéficier de services.

Quant à ses règles de fonctionnement, les non utilisateurs évoquent plusieurs contraintes qui leur sont insupportables : les formalités d'inscription d'abord, puis devoir restituer les livres, et lire en un temps imposé (il faut noter que ces questions ne sont pas posées pour les CD et DVD, mais pour les livres et... les œuvres de l'artothèque). Les pratiques mêmes des enquêtés apportent des réponses, à la question de la restitution comme à la question des temps de prêt : ceux qui aiment s'entourer de livres trouvent

des stratégies pour combiner achats et prêts, et les lecteurs inquiets des temps de prêts... empruntent à leurs amis, pour un temps plus long.

Des horaires d'ouverture inadaptés aux salariés

Le troisième frein est incontestablement l'inadaptation des horaires actuels, qui satisfont les utilisateurs pouvant libérer du temps en journée, comme c'est le cas de la majorité des abonnés et anciens abonnés qui ont accepté de participer à l'enquête : à la recherche d'emploi, retraité, au foyer, intermittent, travaillant la nuit, autoentrepreneur, enseignant, étudiant. Les non utilisateurs ont en l'occurrence les mêmes horaires que la bibliothèque : commerçants, professions libérales, salariés aux horaires traditionnels (auxquels s'ajoutent les temps de transport propres aux grandes villes). Pour ces derniers, le seul moment de fréquentation possible, le samedi, leur demande un effort, du fait des choix à opérer entre différentes activités domestiques, ce jour-là. Soit ils font cet effort par période (abonnés intermittents), soit ils le font pendant quelques années en famille, pour le plaisir ou la réussite de leurs enfants d'âge maternel et primaire, et abandonnent ensuite.

Des dimanches et des nocturnes

Du côté des suggestions, les tenants de l'ouverture du lundi et de l'ouverture du dimanche (plutôt en hiver) sont au coude à coude, mais ce sont les suggestions d'ouvertures plus tardives qui l'emportent haut la main, jusqu'à 20h pour avoir le temps de rentrer du travail ou 21h pour prendre un peu son temps, jusqu'au dernier métro pour des animations ou temps de convivialité. Les plus pénalisés par nos horaires d'ouverture actuels, les salariés, souhaitent tous une offre proche de leur domicile, le soir pour s'approvisionner en documents, et le dimanche pour une sortie culturelle intelligente en famille.

Les services facilitateurs

Les abonnés identifient bien, en tant que réponses complémentaires ou alternatives à l'extension des ouvertures, les services 24/24 et services à distance. En premier lieu, les automates 24/24 pour le retour des documents sont non seulement pratiques mais souvent évoqués comme le signe d'une entrée des bibliothèques dans la modernité. Ce service ôte l'inquiétude du retard, la contrariété des pénalités et celle de se retrouver devant une bibliothèque fermée.

Le service le plus couramment réclamé (sans aucune relativisation par rapport au coût comme pour les autres suggestions) est de pouvoir faire venir les documents d'une autre bibliothèque (principalement Part-Dieu) dans sa bibliothèque de proximité, sur demande. Pour beaucoup, qui ont expérimenté le service de réservation des documents empruntés, le déplacement à Part-Dieu est soit impossible dans les horaires actuels, soit malaisé avec des enfants, soit pénible du fait de l'affluence du samedi.

Les accès 24/24 aux collections par contre sont assez peu connus. Du point de vue du livre, l'accès à des collections d'ebooks seraient pour une minorité seulement une alternative aux horaires d'accès aux collections physiques. Parmi les lecteurs rencontrés, un seul abonné recherche prioritairement des fichiers numériques gratuits pour sa liseuse, ce qui ne l'empêche pas de se déplacer spécialement de Vénissieux pour s'approvisionner à la Part-Dieu où il est certain de trouver le document qu'il ne trouve pas en ligne. Un seul passionné de cinéma souhaite un service de prêt à distance (de type VàD, mais de répertoire) et ce n'est pas pour éviter de se déplacer mais pour éviter l'usure des supports.

Les lecteurs, de tous âges, sont donc loin d'avoir abandonné – et de souhaiter abandonner – les supports physiques. Il en va différemment pour la presse et l'actualité en général, et pour la musique, dont on peut considérer que l'offre en ligne de la bibliothèque correspond tout à fait aux usages courants du web, mais que seulement 20% des abonnés interrogés utilisent.

Design de services

Plusieurs points sont apparus spontanément et de manière convergente comme importants pour le public interrogé.

Du point de vue des contenus, le service le plus demandé est la formation en langues, et plus particulièrement la pratique des langues, sous forme d'échanges de conversations, comme ceux qui ont lieu en italien à la Croix-Rousse. Cela peut prendre la forme pour la bibliothèque de mise en relations entre personnes, et de mise à disposition d'espaces libres comme le Miwam ou « la Terrasse » au 4^e étage de la Part-Dieu ; ou bien d'organisation/animation de conversations en langues étrangères, avec la participation d'un bibliothécaire, sur le modèle des Cercles de lecteurs.

Dans le domaine des collections, le domaine de l'humour, apparu parmi les pratiques de spectacle vivant, fait l'objet de demandes d'augmentation des collections, ou de spécialisation d'une bibliothèque (captation de spectacles principalement).

Du point de vue pratique, le service le plus demandé est l'extension de la navette, de manière à pouvoir faire venir les documents dans la bibliothèque la plus proche, au moins pour les réservations de documents déjà empruntés (panel abonné), au plus pour tous les documents du réseau (panel non utilisateur). Pour les abonnés, il s'agit de compenser un manque de temps pour se rendre à la Part-Dieu. Pour les non usagers, particulièrement les acheteurs de livres, ils seraient davantage tentés par le large choix de la bibliothèque Part-Dieu, s'il était disponible près de chez eux, considérant que les petites bibliothèques ne proposent pas davantage qu'une bonne librairie.

Du point de vue de la convivialité, le coin café est plébiscité, pour toutes les bibliothèques et, quant à l'animation pour laquelle les personnes interrogées se déplaceraient, c'est la soirée jeux de société qui emporte les suffrages.

Du point de vue de l'organisation des lieux, hormis lumière naturelle et plantes vertes, le cosy réside pour plusieurs - notamment des non usagers - dans des espaces alvéolaires, enveloppants, pour une vingtaine de personnes, où un bibliothécaire est disponible pour conseiller, sur le mode de la conversation.

Les axes d'amélioration

Faciliter

Il s'agit de contredire concrètement l'expérience ancienne de bibliothèque comme un lieu de contraintes, en facilitant les opérations d'emprunt et d'accès aux collections, puisque celles-ci restent au cœur de la demande et des usages. Du point de vue des formalités d'inscription, il est certain que l'abonnement en ligne en quelques clics rebutterait moins que les files d'attente et combattrait efficacement les aprioris sur les lourdeurs administratives dont la plupart des non abonnés gardent le souvenir, venus des bibliothèques municipales de leur enfance.

Du point de vue de l'obligation de restituer les livres, on ne peut bien entendu lever la contrainte, mais l'enquête montre que les abonnés les plus attachés à leurs livres personnels se sont convaincus d'emprunter au vu du de la collection exceptionnelle de la Part-Dieu. La navette à double sens ouvrirait à tous les abonnés la même richesse de collection, en préservant l'agrément et la praticité de leur bibliothèque de proximité.

Du point de vue du temps de prêt, une augmentation du temps de prêt aurait une portée au moins égale à la création de la carte Culture et à la généralisation de l'emprunt tous supports avec BIBLYO, qui ont connu un grand succès. Il s'agirait, non pas de ne plus attendre le retour des documents ni de ne plus les partager, mais d'inverser la logique : un prêt soit de plusieurs mois, voire un prêt « illimité » (de 3 semaines minimum), avec rappel immédiat en cas de réservation par un autre abonné,

alimenterait un sentiment de liberté, de réponse au besoin de chacun, à son rythme, et en même temps la conscience du partage et du bien commun.

Du point de vue du public le moins favorisé par les horaires d'ouverture au public actuels, une combinaison de nocturnes régulières et de dimanches d'hiver, dans les bibliothèques d'arrondissement, contribuerait à ouvrir nos collections aux salariés et à leurs familles.

Accompagner

L'appropriation et la familiarité avec les lieux, les collections, les outils de recherche sont à la fois un enjeu de fidélisation pour ceux qui ont du mal à trouver leur place en bibliothèque et un enjeu de démocratisation de la culture pour tous les usagers, si l'on en croit la sous-utilisation des services par les abonnés. Quel que soit le besoin premier qui permet à un usager de franchir la porte des bibliothèques, on peut lui offrir des outils pour connaître et choisir parmi la gamme des collections et services proposés.

Malgré les affirmations d'autonomie des usagers, l'enquête révèle qu'ils manquent de repères dans la bibliothèque et sont demandeurs non seulement d'orientation générale mais aussi de conseils de lecture et d'accompagnement dans les outils de recherche. Un accueil proactif fait de visites détaillant les fonds physiques et numériques proposés, une démonstration du catalogue, des recommandations manuscrites sur les documents coup de cœur (par les bibliothécaires et d'autres lecteurs), la présence de bibliothécaires en rayons... renforceraient le libre-accès dont la plupart des usagers sont familiers (sur le modèle des librairies) mais aussi effrayés ou découragés par la profusion.

Référencer

La mauvaise identification des activités culturelles, de vulgarisation scientifique et de formation des bibliothèques sur internet, via les moteurs de recherche ou les agendas de la vie locale les plus consultés, empêchent les Lyonnais d'accéder à une offre publique et gratuite. Internet et son principal moteur de recherche sont l'outil premier de recherche pour toute information sur les services (formations langues, code de la route, accès à la presse...). L'enquête révèle que le vocabulaire utilisé par la bibliothèque n'est pas toujours le langage ordinaire, utilisé dans la recherche internet, et qu'il conviendrait de travailler les titres des activités que les moteurs de recherche indexent.

Pour ce qui concerne les sorties culturelles, *Le Petit Bulletin* est le plus consulté (papier et en ligne), suivi par le site Culture Lyon et un certain nombre de sites plus touristiques, sur lesquels les activités des bibliothèques ne sont pas incluses, les fiches de l'établissement très incomplètes, sur la gamme de ses propositions, sur le nombre et la géolocalisation de ses bibliothèques. Les lecteurs plus traditionnels de *Lyon citoyen* n'y trouvent pas non plus d'informations sur les expositions, conférences, balades urbaines... de la BmL.

L'importance de la recommandation dans les choix culturels amène à préconiser deux types de recommandations : la possibilité de partager sur les réseaux sociaux toutes les pages du site internet de la BmL, mais particulièrement les pages Agenda, ainsi que d'y laisser une notation (étoiles) et des commentaires, pour ceux qui ont participé à l'activité ; la seconde forme de recommandation est de demander aux usagers de la bibliothèque de se faire Ambassadeurs de la bibliothèque en général ou d'un service en particulier, sous une forme numérique ou papier, à imaginer (avec une campagne « Ambassadeur », comme un évènement annuel).

II – Les résultats

II-A - PRATIQUES CULTURELLES

1 - Pratiques de lecture

Tous les enquêtés sont lecteurs, de livres pour beaucoup, de magazines et de sites internet pour d'autres. Quatre enquêtés, tous panels confondus, sont des « gros lecteurs » au sens de la lecture fréquente de livres, comme cette abonnée qui se décrit comme ayant « toujours » un livre à la main, dans les transports, en « touillant » une sauce, en faisant réciter les leçons... Mais la plupart ont des pratiques de lectures parmi leurs autres activités de loisirs.

Certains ont une véritable stratégie pour combiner les différents approvisionnements, comme ce lycéen qui emprunte ses livres au CDI et ses DVD à la BmL, ce doctorant qui est abonné en plus de la BmL dans « une demi-douzaine de bibliothèques universitaires à Lyon, Grenoble et Paris », cet abonné qui cherche d'abord les formats numériques gratuits avant les catalogues de bibliothèque¹...

Ces stratégies d'approvisionnements différentes, combinant achats et emprunts, comprennent une réflexion sur le fait de restituer ou de conserver tout ou partie des livres lus (stratégie souvent différente pour les CD et DVD). On trouve, parmi les abonnés, les postures extrêmes qui consistent pour l'un à se départir et à faire circuler, aussitôt lus, les quelques livres qu'il n'a pas trouvés en bibliothèque, en ne gardant près de lui qu'une poignée de livres indispensables, et pour l'autre à s'entourer de tous les livres lus qui en valent la peine. Quelques non utilisateurs sont tout à fait hostiles à l'idée de restituer les ouvrages en bibliothèque, et pourtant tous empruntent, et donc restituent, des livres à leurs amis.

a - L'achat de livres

Huit personnes n'achètent pas ou peu de livres, pour des raisons financières, des raisons de stockage... Ce sont principalement des personnes qui lisent beaucoup, personnellement et en famille, et ne pourraient satisfaire leur besoin sans les bibliothèques. Ceux-là achètent principalement pour des cadeaux, non pour eux-mêmes, ou bien pour compléter l'offre de bibliothèque sur un sujet pointu, ou de niveau universitaire. Un abonné évoque l'achat d'occasion à petit prix (1 à 3€), pour des lectures de loisirs. Un petit nombre n'achète pas parce qu'ils n'en n'ont pas la nécessité, leurs besoins étant satisfaits par les emprunts, en bibliothèque ou amicaux.

Les autres achètent en librairie - Decitre est la plus citée - pour un montant qui va de 100 à 800 € par an. La plupart achète entre 10 et 20 livres par an. Deux choisissent l'achat en ligne, qui prend une journée entre l'envie de lire et l'arrivée en boîte à lettre. Beaucoup ont un approvisionnement mixte (achats, cadeaux, emprunts en bibliothèque ou informel), plus ou moins organisé. Deux abonnées ont une stratégie particulière pour articuler emprunts et achats : l'une achète après lecture en bibliothèque, pour ne pas se retrouver « avec des livres qu'on n'aime pas sur les bras », l'autre emprunte des livres « légers » en bibliothèque complété par l'achat de livres « sérieux ». Mais dans l'ensemble, il s'agit de « contenir » le budget d'achat de livres.

b - L'emprunt informel

L'enquête révèle une pratique courante de prêt, d'emprunt et de conseils de lecture dans le cercle familial et amical, notablement chez les jeunes adultes, mais pas seulement. Une ancienne abonnée a même un cercle de lectrices organisé avec ses amies, une non utilisatrice échange chaque été ses achats de l'année. « Faire circuler », partager ce qu'on a aimé, demander quoi lire, est un mode de sociabilité, qui inclut dans de mêmes cercle des « gros lecteurs » (notion quantitative) et des lecteurs occasionnels. Deux éléments sont appréciés : d'abord la prescription entre pairs, née de moments de convivialité, ensuite le fait que les temps de prêt s'adaptent au rythme de lecture de chacun.

Le temps de prêt est évoqué autant par des lecteurs rapides – comme source d’inquiétude qui gâche leur plaisir de lire - que par des lecteurs lents – qui ont besoin de plusieurs mois pour terminer un livre. La question de la lecture en un temps limité est posée par les lecteurs plus critiques vis-à-vis de leurs pratiques de lecture, insatisfaits du nombre selon eux insuffisant de livres lus par an, quel qu’il soit. On trouve des lecteurs rapides mais inquiets dans les trois panels, suivant qu’ils aient trouvé un mode d’approvisionnement hors des bibliothèques, ou qu’ils n’empruntent en bibliothèque que les documents terminés plus rapidement (DVD, CD, BD, revues).

Mais pour les lecteurs occasionnels, c’est la combinaison des deux facteurs de l’emprunt informel qui les pousse à lire : à la fois le fait qu’un proche leur « mette un livre dans la main », et le fait que le prêt long, de l’ordre de 2 ou 3 mois, voire 6 mois, soit permis entre amis. L’enquête montre que les lecteurs « lents » se considèrent d’emblée non concernés par le prêt en bibliothèque, à la fois pour des raisons pratiques évidentes mais également parce qu’ils ne se sentent pas jugés par leur amis et qu’ils ont confiance dans leur conseil.

d - Lecture de presse

Trois personnes choisissent d’ignorer l’actualité ou les médias, pour se protéger de la violence du monde ou de la « désinformation ». Mais dans l’ensemble, les enquêtés sont lecteurs d’articles de presse. Excepté dans le train, ils ne consacrent pas un temps de lecture assez long et continu pour parcourir un quotidien. Une lectrice abonnée au *Monde* en ligne parcourt quelques articles sur sa tablette, sans en faire une lecture plus complète, et une non utilisatrice effectue une revue de presse quotidienne dans le cadre professionnel. L’un achète *Le Progrès* régulièrement et une autre le lit tous les matins en prenant son café au bistrot, avant le travail. Un abonné lit intégralement *Le Monde week-end* chaque samedi et une autre lit *Charlie hebdo* chaque semaine.

Quelques-uns ont un ou plusieurs abonnements à des hebdomadaires et mensuels papiers, et une en ligne. Mais c’est dans le domaine de l’information que la lecture sur écran est la plus répandue, sur smartphone ou sur ordinateur, soit dans une démarche peu approfondie, pour être simplement ‘au courant’, soit pour accéder à la lecture d’articles complets. L’accès se fait par les applications de chaque journal installées sur le smartphone, ou via les réseaux sociaux, par les « profils » de journaux qu’ils choisissent de suivre, ou en lisant les articles recommandés par leurs relations.

« Rechercher un article en particulier parce que j’ai vu, que... j’ai reçu un tweet de Libé, pouvoir le retrouver sur le site et le lire en intégralité à partir du site numérique ça c’est des choses que j’ai pu faire. C’est le bon usage, ponctuel, mais complet. »

L’un d’entre eux utilise une application d’agrégation de contenus, *News republic*, avec un système de notifications qui lui permet le soir de vérifier qu’il n’a pas manqué les informations qui l’intéressent et même de donner son sentiment sur l’article, en cliquant sur une sorte d’émoticône.

e - Lecture sur écrans

La lecture sur écran est très fréquente dans les pratiques professionnelles de nos enquêtés, qui ont des réticences à détailler cette partie de leurs journées. Si l’on suit les déclarations, la lecture sur écran n’est pas fréquente dans la vie personnelle, mais par la description des pratiques, elle semble en fait assez courante. De la même manière que « lecture » est assimilée à « roman », lecture sur écran est assimilée à « ebook » et, aussitôt, à tablette ou liseuse. La navigation sur internet via un ordinateur, voire un smartphone, pour plusieurs heures de consultation parfois, n’est pas assimilée par les enquêtés à de la lecture.

Un seul lecteur considère pragmatiquement la liseuse comme un moyen complémentaire, plus pratique dans les transports et moins contraignant que le déplacement en bibliothèque. Il souhaiterait d'ailleurs pouvoir emprunter à distance des ebooks à la bibliothèque, en utilisant un simple mot de passe. Les autres enquêtés trouvent difficile la lecture de livres sur écran, qu'ils réservent à des lectures courtes.

Beaucoup pensent, sans avoir testé, que la lecture longue sur écran peut être confortable sur tablette et que l'acquisition de matériel pourrait les aider à aller vers une pratique hybride. Mais une lectrice qui pratique couramment la lecture d'articles sur sa tablette ne parvient pas à s'habituer à la lecture de romans sur liseuse.

Tous, de manière spontanée, disent leur attachement au livre papier – même le lecteur d'ebooks, pour ses lectures à domicile – et leurs craintes que les livres deviennent tous électroniques. Trois personnes au moins évoquent le fait que la lecture sur écran est pour eux assimilée au travail et qu'un livre papier leur permet de rompre avec les postures et l'état d'esprit professionnels :

« J'ai l'impression d'être sur un ordi en fait, sur une liseuse ; l'ordi c'est fait pour travailler [...] mais pas pour lire quoi, enfin si, pour lire des méls, mais à part ça, non. »

2 - Pratiques numériques

a - Internet

Toutes les personnes interrogées sont équipées d'un ordinateur et toutes pratiquent internet. Un seul abonné laisse entendre qu'il délègue les recherches à sa conjointe. Les enquêtés semblent avoir une pratique domestique d'internet assez peu variée et peu étendue. L'un l'utilise comme une encyclopédie, la plupart pour les courriers électroniques, pour le commerce en ligne et l'avis des internautes (sur les forums ou autres), pour l'actualité, pour des vidéos en ligne. Il s'agit d'une pratique du « web de surface » grâce à des requêtes ponctuelles via un moteur de recherche généraliste, à quoi s'ajoute la fréquentation de sites et blogs déjà connus.

b - Réseaux sociaux

La pratique des réseaux sociaux est peu importante. Quelques-uns les utilisent chaque jour pour suivre l'actualité, soit Facebook, soit Twitter, en suivant les profils de journaux ou les hashtags sélectionnés. Une enquêtée utilise SensCritique, un réseau social culturel francophone, qui organise « le bouche à oreille » culturel, mais sans participer elle-même à l'ajout de critiques. Deux d'entre eux, informaticien et entrepreneur indépendant – hyperconnectés –, les utilisent « professionnellement, mais personnellement pas trop. »

c - Téléchargements

La pratique du téléchargement et du streaming n'est pas - ou plus - intensive chez les enquêtés, pour plusieurs raisons. Hormis trois personnes, les enquêtés ne sont pas très experts dans la recherche sur internet, dans le simple fait de trouver le film, la série, le fichier epub ou le morceau de musique auquel ils aimeraient accéder :

« J'arrive plus à en trouver là mais, un moment donné on pouvait télécharger [rires], c'était assez simple d'en trouver, là en ce moment je, mais je recherche très peu en fait [...] j'ai retrouvé un titre des années 60 que je connaissais pas, enfin je connaissais la musique mais je savais pas ce que c'était, donc j'ai compris qui était l'auteur, donc j'ai essayé de chercher, j'ai pas trop insisté, j'ai pas trop

insisté mais je peux éventuellement le prendre, là, mais c'est un morceau [seulement, pas un album entier] ».

Outre que l'écran le plus confortable reste celui de la télévision (aucun enquêté n'évoque la pratique d'internet sur sa télévision, pour visionner des vidéos sur YouTube par exemple), les enquêtés sont mal à l'aise d'avouer leurs pratiques de téléchargement, bien sûr, mais aussi majoritairement mal à l'aise au moment du « piratage » (un enquêté a reçu une mise en garde d'Hadopi). L'interdit semble plus marqué pour le téléchargement de films que pour celui de musique, d'autant que plusieurs évoquent un approvisionnement suffisant avec leur abonnement TV, avec la fonction replay notamment.

Le téléchargement de séries échappe à la mauvaise conscience et le visionnage de fichiers téléchargés est moins interrogé quand ils le sont par des tiers : « Je télécharge pas trop en fait. Je récupère plutôt à droite à gauche, sur des clés USB ou... voilà. ». Les téléchargeurs de séries les plus assumés parmi notre panel les stockent sur un disque dur externe et les partagent avec leurs amis.

Pour le seul lecteur qui télécharge des livres récents en formats epub ou pdf, il minimise l'acte de téléchargement illégal à la fois parce le droit d'auteur est infime par rapport au prix du livre et parce que le fichier est vendu trop cher (situant le consentement à payer pour un « simple fichier » bien en-dessous de 50% du livre papier). Le fait que les fichiers illégaux soient annoncés comme chronodégradables (14 jours d'après notre observation) le justifie également dans sa démarche de lecture gratuite : « c'est vrai aussi que je ne relis pas, les livres, je ne lis qu'une fois, donc je ne vois pas l'intérêt de les acheter ».

e - Jeu numérique

Quelques enquêtés pratiquent le jeu vidéo, du plus sophistiqué au « jeu occasionnel » (*casual gaming*³). Deux d'entre eux pratiquent les jeux vidéo sur console ou PC. Deux jouent sur leur téléphone à des jeux Match-3, dans les transports en commun pour l'une, au travail quand il n'a pas de clients pour l'autre. Leur opinion sur le jeu vidéo en bibliothèque est pragmatique. Pour ce qui est du jeu sur place, ils voient une difficulté dans le fait de proposer suffisamment de postes ou consoles et d'organiser leur partage entre les joueurs, pour des temps d'utilisation de plusieurs heures (nonobstant l'interdiction de boire, manger, fumer... dans un lieu public).

« Ça risque d'être un peu tout le temps les mêmes et, euh, et tout le temps les consoles prises, à moins que vous ayez... 100 consoles ».

Pour ce qui est de la constitution d'une collection empruntable de jeux vidéo, ils voient une difficulté dans la multiplicité des consoles et les choix de politique documentaire (types de jeux, interdictions pour des publics trop jeunes...), mais y verrait un intérêt indéniable pour les joueurs, du point de vue financier.

3 - Pratiques culturelles et de loisirs

a - Cinéma

La pratique la plus répandue semble la fréquentation régulière d'un cinéma, excepté pour les jeunes parents. Le plus cité est le Comoedia auxquels certains enquêtés sont abonnés, un peu les CNP puis les

³ Le plus souvent des *Match-3 games* – sans traduction française – de la famille des *Candy crush* et autres *Bubble Witch*, joués sur appareils mobiles.

UGC, auxquels plusieurs enquêtés sont abonnés en illimité, avec une préférence marquée pour la Cité internationale et l'Astoria, et enfin les Pathé. Un enquêté fréquente l'Institut Lumière auquel il est abonné. La fréquence varie, d'une fois par semaine à une fois par mois, d'un enquêté à l'autre, mais aussi chez un même enquêté ; plusieurs évoquent une fréquentation intensive, devenue plus occasionnelle. L'un d'eux évoque un changement complet de ses pratiques culturelles, d'une fréquentation intensive des Pathé pendant 14 ans, avec abonnement illimité, à la lecture intensive pour se cultiver, parce que l'édition est moins soumise aux diktats de l'industrie culturelle :

« Maintenant il n'y a plus trop d'innovations, c'est toujours la même chose, les Harry Potter de 1 jusqu'à 20, les Labyrinthes de 1 jusqu'à 12, tous les films comme ça, je n'en peux plus. C'est toujours la même chose, c'est de l'industrie à fond. Je n'aime pas les films français. Parce que le thème français... ça parle toujours de la même chose. Je regarde des films d'origine, pareil je suis d'origine algérienne, donc je regarde des films algériens quand il y en a, mais il n'y en a pas souvent. Un peu des films égyptiens, des films indiens, j'aime bien, mais il n'y en a pas souvent. »

La plupart visionnent aussi des DVD, certains uniquement ceux des bibliothèques. La pratique de complémentarité entre achats et emprunts pratiquée pour le livre semble moins exister pour le DVD. Assez peu utilisent la location en vidéo à la demande, en abandonnant le support physique, et quelques-uns pratiquent ou ont pratiqué le téléchargement illégal ou le visionnage en streaming (voir supra Pratiques numériques). La ligne de démarcation entre utilisateurs de DVD et utilisateurs de VAD est liée à la cinéphilie : l'emprunteur de DVD en bibliothèque s'intéresse au cinéma de répertoire (sans s'en entourer comme les amateurs de littérature), tandis que l'utilisation de la location via l'opérateur de télévision est tournée vers l'actualité cinématographique.

« La vidéo à la demande, c'est pas mal. C'est pas trop décalé avec l'actualité et ça évite de stocker. C'est un coût qui n'est pas beaucoup plus cher qu'une location de DVD traditionnelle. »

Mais on perçoit aussi une difficulté technique : il est courant que les enquêtés fasse mal la différence entre télécharger un film sur internet et louer une vidéo à la demande chez leur opérateur de télévision, et recherchent le film « sorti en VOD » sur internet et non sur le catalogue de location de leur opérateur :

« Y sont annoncés en VOD mais j'ai encore jamais fait la VOD [...] mais y a deux, en VOD que je serais prêt à payer mais j'ai encore jamais fait ça. Mais je voudrais le regarder sur la télé en fait, je voudrais le télécharger parce que le regarder à l'écran à l'ordinateur ça m'intéresse pas. Mais y a deux comédies américaines qui ne sont pas sorties en cinés, qui a priori sont sorties en VOD en Europe, en France, un moment donné sur Allociné, ils disaient... J'ai pas réussi à le faire, alors... C'est un des mystères, est-ce qu'éventuellement, vous, à la bibliothèque, je peux trouver une personne pour m'expliquer ? »⁴

⁴ Le site propose maintenant un lien vers une page VOD, récapitulant les opérateurs qui proposent le film à la location et à la vente, avec les prix pratiqués (service soutenu par le programme d'aide à la diffusion de la VAD du Centre national de la Cinématographie).

b - radio et télévision

La télévision est présente chez presque tous les enquêtés – un seul n’en possède pas – mais minimisée dans les commentaires, comme une pratique peu assumée, supposée peu légitime culturellement. Tous les téléspectateurs regardent des séries pourtant, ce qui suppose un temps assez long et régulier de visionnage. Une ancienne abonnée détaille un peu plus ses pratiques, autour des séries policières françaises et des jeux de lettres. Une enquêtée est abonnée à Canal Satellite, soit environ 600 chaînes de télévision. Peu d’émissions sont citées, sinon *Capital*, *Télématin*, le Journal de 20 heures.

La radio semble le média le plus utilisé en matière d’actualités et d’écoute musicale (France Inter, France info, BBC, France Culture, Radio classique, Europe1, Radio Fourvière, Jazz radio, Radio Scoop, Espace, RMC, Energy, France musique). Tous les enquêtés écoutent la radio le matin ou dans leur voiture, en semaine. Peu d’émissions sont citées, si ce n’est « A livre ouvert » sur France info.

c - Musique

Très peu d’enquêtés achètent des CD, mais certains en ont déjà une collection chez eux, parfois importante. Dans l’ensemble, le CD reste un moyen d’écoute privilégié pour les passionnés de musique. Ceux qui achètent des CD, alors qu’ils sont emprunteurs de livres de manière assez intensive, n’envisagent même pas d’emprunter, c’est-à-dire de devoir restituer la musique qu’ils aiment. Hormis ceux qui n’écoutent que de la musique à la radio, beaucoup utilisent un abonnement à une plateforme, notamment Deezer, la plus citée, fournie avec les bouquets de l’opérateur Orange, ou encore utilisent Deezer sans abonnement :

« J'utilise Deezer, j'utilise plus trop... avant je téléchargeais même, mais maintenant j'écoute comme ça sur internet. Je n'ai pas besoin de la stocker. J'utilise ça surtout chez moi, avec une tablette et des enceintes, j'ai un compte. Ils veulent que je m'abonne à chaque fois mais bon ça ne vaut pas le coup, vu le prix. La voix qui nous énerve, elle ne vaut pas 9€, quoi [rires]. Je l'adore cette voix [rires]. Je préfère entendre cette voix qui revient toutes les 2 chansons que de payer. Après, je n'ai peut-être pas le pouvoir d'achat de m'abonner. C'est vite cher. »

Deux abonnés utilisent YouTube de préférence aux plateformes musicales, une non usagère Spotify, un non usager Bandcamp (qu’il a substitué à Myspace et Grooveshark), sur lequel il crée des playlists.

Du point de vue des concerts, quelques enquêtés y assistent régulièrement. De manière générale, les amateurs de musique, quel qu’en soit le genre, assistent à des concerts. Le Transbordeur et la salle Tony Garnier sont les plus citées (la salle 3000, une fois), avec l’Opéra et l’Auditorium pour les amateurs de musique classique (Pianos de Lyon, Concerts de l’Hôtel-Dieu, Pathé-Live). Deux d’entre eux ont une pratique intensive (« en moyenne 100 concerts par an »), de concerts gratuits dans les cafés, autant pour écouter les groupes que pour passer une bonne soirée entre amis et nouvelles connaissances. Ceux qui fréquentent le moins les concerts, et les salles de spectacle en général (une ou deux fois par an), citent comme dernier ou meilleur souvenir un spectacle des Nuits de Fourvière ou de Jazz à Vienne.

c - Théâtre

Beaucoup ont, ou ont eu, au moins un abonnement annuel dans une salle de spectacle, le Théâtre des Célestins étant le plus cité, avec « une quinzaine de spectacle par an » pour les abonnés. Le Théâtre de la Tête d’Or est cité plusieurs fois, parfois par comparaison avec les programmations « sérieuses » :

« On a un abonnement au Théâtre Tête d'Or, avant on allait aussi au Théâtre Célestins mais là, euh, on y v', on n'a pas d'abonnement, parfois on va aller voir une pièce... TNP c'est trop intello pour moi, et voilà. Et autrement, non ça peut arriver qu'il y ait des petits théâtres de quartier qui sont super sympa, comme ça [...] c'est... théâtre de boulevard, parfois on rit parfois on s'ennuie, mais bon, voilà. »

Pour les personnes qui fréquentent peu le théâtre, une pratique d'invitation par des amis comédiens ressort de plusieurs entretiens, avec deux ou trois pièces dans l'année, nettement différenciée du « théâtre subventionné » (« c'est comme ça qu'on appelle ça, hein ? Ouais, donc, je n'aime pas le théâtre subventionné »), réputé dédié au répertoire. Ils apprécient l'intimité des salles et, de préférence, les comédies, sans différencier pièces amateurs et professionnelles. Parmi le répertoire néanmoins, les performances monologuées de grands comédiens semblent attirer particulièrement (Sophie Marceau, André Dussolier sont cités).

Du point de vue spectacle vivant, hormis le théâtre et les concerts (voir supra.), deux enquêtés relèvent les suggestions de l'enquêteur concernant le cirque (l'un traditionnel, l'autre contemporain) mais aucun les spectacles de marionnettes. Plusieurs enquêtés parlent spontanément des cafés-théâtres (Espace Gerson, Comédie Odéon, Théâtre de poche) et des spectacles d'humoristes, qu'ils voient ou aimeraient voir si leurs moyens le leur permettaient (« quand on voit le prix, on se dit bon on va attendre que le DVD sorte pour regarder »).

Ils citent spontanément l'opéra, voire la danse, pour exprimer leur goût ou leur rejet. Quelques-uns ont un abonnement à l'opéra, envers lequel ils peuvent être critiques quant aux mises en scène, et beaucoup ont eu un abonnement à la Maison de la Danse, pour un an, avec grande satisfaction mais sans pérenniser leur abonnement.

d- Expositions

Concernant les expositions, quelques-uns ont un « abonnement » au Musée des Beaux-Arts (qui est le Musée le plus cité), quelques-uns vont systématiquement, sans carte Musées, y voir chaque exposition temporaire. Une ancienne abonnée fait partie des Amis du Musée des Beaux-arts (du Cercle Poussin, ainsi que des Amis du Musée du Louvre), grâce auquel elle participe à des visites du Cabinet des dessins, comparables à l'offre de découverte patrimoniale de la BmL, que cette ancienne abonnée ne connaît pas (Heure de la découverte) :

« Moi j'assiste à ça au Musée des Beaux-Arts, dans le Cabinet des dessins, on nous so', on est 10-12, les mains dans le dos, pas d'écharpe, au cas où... Mais c'est passionnant, alors ça je, j'adhère ! Mais je connais pas [...] je découvre, je suis ravie ».

Les moins familiers des musées, pour l'un d'eux dit son manque de formation artistique pour vraiment les apprécier, pour l'autre son goût du nouveau, plutôt en galerie, parce que « je les connais les musées, je les ai déjà vus ». Aucun autre n'a de familiarité avec les galeries d'art, pas même un habitant des Pentes de la Croix-Rousse qui passe devant celles de la rue Bureau chaque jour, pour rentrer chez lui.

Tous, en entendant le terme « exposition » l'interprètent comme exposition d'art et même plus précisément de « tableaux » ; très peu évoquent d'autres types d'exposition, sculptures, installations, objets :

« A la Sucrière, ouais, ça c'était original... parce que c'était des objets revisités, enfin... [...] c'est vrai que c'était, ça c'était sympa, avec ce genre de, euh, des vélos, euh, un peu déformés, enfin des trucs un peu originaux, euh, qui sortent... je suis plus, euh, objets, sculptures plutôt que tableaux heu... enfin y'a de très beaux tableaux hein mais c'est vrai que c'est pas... » .

Le musée gallo-romain est cité une fois, en tant que musée préféré par le plus jeune des abonnés ; le CHRD n'est jamais cité spontanément, contrairement au musée des Confluences, cité systématiquement comme projet de visite, mais pas encore visité, par aucun enquêté. Le musée Gadagne d'histoire de Lyon est cité une fois, comme le musée où les Lyonnais jouent les touristes chez eux avec des visiteurs. Les moins férus d'exposition apprécient les expositions photographiques. Beaucoup néanmoins affirment une pratique de tous types d'expositions et de musées en villégiature, liée au tourisme :

« Je suis donc allé au bord du lac de Constance, y a une ville qui s'appelle Frederickshaffen, y avait le Musée de Z', de Zeppelin là, (...) les ballons, dirigeables (...), bon bah là je serais pas parti de la ville sans y aller. »

Même dans ce cas de visite par curiosité dans une ville étrangère, l'architecture peut primer sur les collections : « C'est plus pour, oui, pour voir le lieu, comme je pourrais rentrer dans une église pour voir l'architecture... mais après, je ne suis pas croyant, je vais pas y aller pour la messe... ».

L'éducation des enfants joue un rôle également dans la fréquentation d'expositions (« des fois, j'y traîne les enfants [rires], à des expos ») :

« Quand on était en Bretagne, il pleuvait on avait visité le musée de la pêche [rires], des musées plutôt... sur les métiers plutôt que vraiment d'arts [...] c'est arrivé quand j'étais étudiante, qu'on aille voir des musées de peintures quand on voyageait, après là, [avec des enfants] petits, on est moins musées, ou plutôt des musées sur la vie, qui expliquent les métiers quoi. »

Quelques-uns n'aiment pas la forme exposition (« je ne suis pas très fan de musées ou d'expositions, je suis un peu de la génération internet où à chaque fois que je veux voir quelque chose, je le regarde sur le net. »), ou même plus nettement la *culture froide* : « Je vais pas dire que ça m'éclate, quoi, c'est pas un truc, euh, où je prends du plaisir, je préfère aller à un concert. »

Pour l'ensemble des enquêtés, à deux exceptions près, la visite d'expositions est moins systématique et en tout cas moins planifiée que la fréquentation des théâtres, comme l'exprime cet abonné :

« Y a pas d'abonnement là, on passe devant, bon, ben, on y va, alors que pour le reste, on a consulté, à la Maison de la Croix-Rousse, à la présentation pour l'année, on a coché nos spectacles, on est dans une démarche déjà bien réfléchie ».

e - Conférences

Concernant les conférences, plusieurs enquêtés aiment cette forme d'accès aux savoirs mais seulement deux y ont déjà assisté ponctuellement à la Bm Part-Dieu, et aucun ne connaît ses vidéos en ligne. Les lieux organisateurs cités sont le plus souvent l'Université et l'Université Tous Ages, l'Institut Lumière, le Musée des Beaux-Arts... c'est-à-dire plutôt des lieux spécialisés, identifiés comme correspondant à un centre d'intérêt personnel, plutôt qu'un lieu généraliste. Un abonné fréquente un site de partage de conférences en lignes, TED (*Technology, Entertainment and Design*), en anglais comme en français, qu'il recommande particulièrement.

f - Jeu de société

La pratique du jeu de société est présente chez 3 enquêtés, même si elle n'est pas évoquée spontanément. L'un joue dans un bar à jeux, la deuxième seule face à son écran, et la troisième vend des jeux de société dans le cadre de son travail et organise des soirées jeux avec ses amis.

« J'aime jouer, j'aime les jeux de société, ça c'est... j'ai un très bon magasin de jeux, juste à côté de chez moi, place du Griffon [rire], c'est excellent [...] mais sinon, non, les jeux en ligne, non. Mais non, ben le jeu, c'est... je sais pas moi, j'ai besoin d'humains pour jouer, voilà, c'est... vous parlez de rire, oui le rire c'est... on rit, on se fâche, on râle ».

« Ah, oui, faire des jeux de société, par exemple, ça pourrait être sympathique, oui, parce que moi, je joue au Scrabble mais souvent c'est toute seule en face d'un adversaire virtuel. »

A propos de soirées jeux en bibliothèque, une enquêtée affirme que « c'est la seule chose, même quand je suis fatiguée, je pourrais passer la nuit à jouer. C'est la seule chose que je ferais, même épuisée, même à b', même au bout, je joue ».

g - Pratique et spectacle sportifs

La pratique sportive est évoquée spontanément par plusieurs enquêtés, notamment pour exposer la répartition de leur temps libre : « je fais pas mal de sport aussi. Ça fait partie du temps que je dois consacrer à ça. Au moins 3-4h par semaine je ne peux pas lire en fait. Par contre je peux écouter de la musique avec un baladeur en allant courir par exemple. » Plusieurs fréquentent les stades, de préférence aux retransmissions télévisées (« il y a le foot, mais ce sera en réel »), à raison d'une dizaine de matchs par an, à Lyon ou en extérieurs en été.

4 - Modalités d'information

a- Modes d'information

Le réflexe internet

Pour ce qui concerne les informations sur les services (formation par exemple, ou presse en ligne), tous passent par un moteur de recherche généraliste sur internet et regrettent que pour une recherche de formation au code de la route, ou en langue, ou de l'écoute musicale, les résultats sur les offres gratuites des bibliothèques n'apparaissent pas parmi les résultats. Pour les informations d'activités et services de proximité, l'information est recherchée via les informations municipales, directement à la Mairie ou sur Lyon citoyen.

Le moteur de recherche généraliste sur internet est privilégié, les forums de discussion ou les sites qui présentent des avis notamment, et parallèlement l'avis des proches, c'est-à-dire que l'évaluation par les 'consommateurs', la recherche d'expériences vécues sont privilégiées :

« Je vais avoir plus un réflexe, si j'ai un besoin de formation ou quoi, d'aller taper sur Google, je pense, et voir ce qu'ils en disent, ce qu'on propose, des forums, des choses comme ça, pour ensuite aller... voilà, si je vois sur un forum 'ah, ben tiens ! La bibliothèque propose ça', j'irais me rediriger vers ça. Je suis pas attirée vers le privé ou vers le public, c'est pas vraiment ça, c'est... Ouais, c'est vrai qu'internet maintenant, ben voilà. Je suis Google-iste pas mal, donc je serais, ouais, plus Google... ou bouche à oreille, et demander autour de moi 'Est-ce que... de quoi tu t'es servi pour faire ça, enfin voilà, essayer de voir un peu autour de moi si y a des gens qui auraient pu être formés là-dedans et voilà. Que, eux, me disent. »

Un test de recherche sur le moteur le plus courant montre que les résultats pointant vers la bibliothèque ne peuvent être trouvés par hasard, c'est-à-dire sans nommer la bibliothèque dans la requête.

La radio

Pour les informations culturelles, le mode d'information le mieux partagé par tous les enquêtés est la radio, radio d'information générale ou radio musicale (peu de radios locales sont citées). Soit uniquement sur l'actualité musicale, soit sur les expositions, sorties culturelles, nouvelles parutions, revues de presse, c'est par ce canal que les enquêtés reçoivent le plus d'informations. Deux types de stratégies coexistent en plus, ou à partir, de ces informations courantes : la collecte régulière d'informations pour les plus prévoyants, ou la recherche au coup par coup pour les plus impulsifs.

L'information culturelle

Les prévoyants font des listes, de livres à lire, de films qui les intéresseraient... et cherchent des critiques, sur internet, dans la presse à laquelle ils sont abonnés, à la télévision, puis prévoient la date, réservent au besoin. Ce sont souvent des titulaires d'abonnements dans les cinémas, les salles de spectacles, qui leur permettent de recevoir les newsletters sur leur boîte mél, voire des invitations et programmes dans leur boîte aux lettres. Quelques enquêtés sont abonnés aux newsletters ou aux profils Facebook du *Petit Bulletin* et de *Culture Lyon*.

Ceux qui affirment le plus la prise d'information par internet ne négligent pas pour autant les programmes imprimés, « Justement, dès que j'ai un programme, pas de la bibliothèque, mais dès que j'ai un programme de théâtre ou autre, quoi que... je les ai en général, soit je les reçois, soit je les prends quand je les vois quelque part ».

L'information dépend donc aussi du taux d'engagement dans l'activité, et les moins bien informés sont ceux qui consacrent moins de temps à leurs activités culturelles, comme l'explique à propos du cinéma une enquêtée, qui est passée d'une fréquentation de deux fois par semaine au moins à trois ou quatre fois en quinze mois :

*« Je suis beaucoup moins informée qu'avant parce que, quand j'allais au cinéma, on voit les bandes annonces, etc. et on s'informe parce que, quand j'ai envie d'y aller, ben je regarde, forcément, ce qu'il y a... J'ai l'impression d'être perdue maintenant. Ben, quand j'ouvre le *Télérama*, justement, maintenant, je vois les films et je me dis : 'j'en n'ai pas du tout entendu parler', je me sens à la ramasse, complètement. »*

Le bouche à oreille

Les impulsifs prévoient moins et leur information culturelle est plus liée à leur sociabilité. Bouche-à-oreille, prescription entre amis dans des moments fréquents de convivialité, les poussent à chercher l'information pratique, sur internet et sur *Le Petit Bulletin*, qui va leur permettre d'organiser leur sortie, seul, en couple, ou de préférence entre amis. Parmi ceux-là, les jeunes parents ont une démarche plus volontariste d'information concernant leurs enfants (*Grain de sel* et *Bulles de gones*, où les propositions des bibliothèques de Lyon sont présentes).

La prescription par des proches semble décisive pour beaucoup d'enquêtés dans les choix culturels :

« Oui, j'en ai entendu parler, oui. J'y pense pas spontanément, c'est pas forcément [...] je sais pas si je me retournerais tout de suite vers ça... si on m'en parlait, oui. Enfin, je marche plus à... oui, y a... quelqu'un me dirait 'Oh, y a ça, tu as besoin de ça, alors regarde sur le site de la bibliothèque, ils le proposent », là, oui ! J'irais tout de suite. J'ai pas encore forcément le réflexe d'aller d'abord voir, moi, sur le site si c'est proposé, ce qu'y a, etc. ».

Dans le même ordre d'idée, et en utilisant la même comparaison avec la salle de sport faite par un ancien abonné, l'entraînement par un proche, le fait de se rendre à la bibliothèque avec un ami, pourrait favoriser la fréquentation (« Peut-être trouver quelqu'un avec qui y aller, pour que ce soit peut-être plus sympa ; c'est vrai que, moi, la démarche d'y aller tout seul, c'est un peu... faut avoir envie, quoi, c'est, comme le sport... »). Mais tous les usagers, excepté les familles de jeunes enfants, fréquentent la bibliothèque seuls, un peu comme on passe au supermarché, et non pas accompagnés comme pour une sortie culturelle.

Le bouche à oreille fonctionne assez mal pour les offres de la bibliothèque : un des non usagers n'a jamais poussé la porte d'une bibliothèque en tant qu'adulte, pensant qu'il fallait payer la visite comme dans un musée, être forcément abonné comme dans un club, alors même que des membres de sa famille ou de sa clientèle sont usagers. Plusieurs non usagers ont des amis bibliothécaires, et l'un d'eux avoue avoir évité d'entrer dans sa bibliothèque de quartier, pour ne pas le déranger sur son lieu de travail :

« Que ce soit dans les bibliothèques, parce que plus le temps passe et plus j'ai des amis dans les bibliothèques, ou que ce soit dans les... même dans les, dans les magasins, le côté 'ben, il travaille, je vais pas le déranger, ça nous empêche, limite, d'y aller, alors... ce qui est totalement débile, mais euh... c'est vrai que, maintenant que je viens de dire ça, je pense que ça va m'inciter à y aller [rires] ».

Les usagers 'ambassadeurs' des bibliothèques sont rares, alors même qu'ils peuvent être très enthousiastes des services utilisés. Un seul abonné parmi les enquêtés apporte TOPO au travail, incite les jeunes avec qui il travaille à fréquenter les bibliothèques. Un seul père incite son fils adolescent à découvrir, en même temps que lui, les ressources numériques. La bibliothèque n'est pas un sujet de conversation, comme peuvent l'être le choix d'un cinéma préféré, la programmation de tel théâtre, l'ambiance d'un bistrot, le choix et le conseil d'une librairie.

Du point de vue des stratégies de recherche d'informations les plus courantes, internet et bouche à oreille, la bibliothèque est donc absente. Par moteur de recherche sur internet, il faut penser à la bibliothèque comme lieu d'activités diversifiées et de culture (la mentionner dans la requête) pour

trouver des informations sur ses activités. Et par bouche à oreille, l'enthousiasme pour les services rendus n'est pas suffisant pour que les usagers recommandent ce lieu à leurs proches.

b- Choix culturels

Plusieurs enquêtés évoquent, quelles que soient leurs informations, leur manque de formation dans tel ou tel domaine artistique ou historique pour pouvoir réellement choisir un spectacle ou apprécier une exposition, malgré leur désir ou leur curiosité². Sélectionner seuls dans certains domaines (opéra, expositions muséales, Heure de la découverte à la bibliothèque... mais aussi musiques actuelles, danse, technologies numériques pour d'autres) leur semble impossible, de peur de se « sentir bête », de n'avoir pas les prérequis qu'ils supposent nécessaires.

Le manque de repères dans certains domaines culturels ou artistiques (y compris le livre), couplé avec un 'bain' d'informations culturelles insuffisant, présente un cercle vicieux, le manque d'habitus culturel, que beaucoup d'enquêtés nomment - à propos de la bibliothèque - « manque de réflexes » et qu'on peut rapprocher du témoignage de plusieurs non utilisateurs qui évoquent une difficulté à faire le premier pas, à pousser la porte d'un lieu pour la première fois.

Certains non utilisateurs, assez rares, savent par exemple que la bibliothèque organise des expositions et sont même informés des expositions en cours, sans pouvoir préciser par quel canal d'information et sans non plus les fréquenter :

« Ah, j'ai pas forcément fait tout ça, mais j'ai ben... concert : j'ai failli, exposition : oui, je le sais, même si c'est pas forcément une pratique culturelle que j'ai, de venir voir des expositions à la bibliothèque... ça pourrait l'être et je suis au courant.. ».

Pour chaque personne, dans les domaines qui lui sont moins familiers, la recommandation, voire l'invitation pour avoir le plaisir de la découverte sans le dilemme du choix (« j'adorerais qu'on m'offre des places ») est la meilleure solution, de manière tout à fait équivalente aux enquêtés qui se présentent comme des lecteurs peu confirmés et aiment qu'on leur mette un livre dans les mains, plutôt que d'avoir à le choisir eux-mêmes, parmi une offre foisonnante et peu explicite pour eux.

Test de recherche internet pour les activités de la bibliothèque

Quels que soient les besoins – les plus cités par les enquêtés sont les formations, linguistiques, numériques... –, l'offre publique et gratuite n'apparaît pas au premier chef parmi les résultats de recherche. Une des premières réponses pour une activité culturelle à Lyon, *Le Petit bulletin* en ligne, s'il offre le critère de recherche lieu « bibliothèque », que l'on peut croiser avec « exposition », « théâtre et danse », « Musique et soirées » et « Animations »... ne répertorie aucune activité des bibliothèques, quelle qu'elle soit, à son agenda.

La recherche directe « formation langue bibliothèques Lyon » donne en première réponse non sponsorisée l'auto-formation à la BmL avec lien direct vers la page du site, mais il faut avoir eu l'idée de placer « bibliothèques » dans la requête, ce qui ne serait le cas d'aucun de nos enquêtés.

« Formation langue gratuite Lyon » signale dans l'ordre : les cours de langue de l'ENS, un site privé, tous deux payants, une association de promotion des langues et de l'Esperanto, cours payants et conversations gratuites, le site de l'Université populaire, qui ne propose pas de cours de langues... La même requête, en remplaçant « formation » par « autoformation » donne sensiblement les mêmes résultats parmi lesquels ne figurent pas la bibliothèque.

La même expérience de recherche sur un moteur généraliste à propos des expositions apporte des réponses curieusement obsolètes, si l'on croise « exposition » et « bibliothèque », sauf à se rendre directement sur la page de la bibliothèque (ce qu'aucun des non utilisateurs n'a jamais fait). Le lien vers le site LyonWeb (agenda : le guide de vos sorties) amène vers une page de la bibliothèque de la Part-Dieu où « Il n'y a aucun évènement en cours ou à venir d'enregistré dans notre agenda pour ce lieu », et dont la plus récente « programmation passée » remonte à un an. Le 5^e résultat mène vers la page Yelp d'avis et recommandations, sur la Bibliothèque de la Part-Dieu, où l'on recueille 28 avis très positifs d'utilisateurs, majoritairement étudiants.

Un dernier test pour la requête « exposition Lyon » mène vers les sites Sortir local (à vocation touristique), Mon week-end à Lyon (à vocation touristique, lié à Lyon City card) et Culture Ville de Lyon.

> « Sortir local », sur sa page de suggestions du jour, répertorie un atelier bébé bouquine à la Bibliothèque de Vénissieux, et par une recherche « bibliothèque » ou « médiathèque » offre 11 annonces pour les bibliothèques de Vourles, Beynost, Vaugneray, et Lyon pour l'exposition effectivement en cours à la Part-Dieu.

> La fiche BmL de « Mon week-end à Lyon », que l'on ne trouve que par une requête « bibliothèque de la Part-Dieu » (et pas dans une recherche par activités ou par quartiers), date de 2012 et ne signale que des collections, sans aucune mention d'expositions, conférences, ateliers numériques gratuits. Ce site présente pourtant des rubriques intéressantes, comme « en famille », « week-end pluvieux » ou « moins de 15€ », dans lesquelles les activités de la bibliothèque trouveraient bien leur place.

> La page « exposition » de Culture Lyon ne signale aucune exposition de la BmL sur sa page d'accueil, ne répertorie pas la page « exposition » de l'agenda culturel de la bibliothèque parmi ses « liens utiles », et quant aux Lieux d'exposition présente, parmi les « Galeries Rive Gauche et Villeurbanne », un lien vers une fiche « Bibliothèque de la Part-Dieu », qui présente le lieu comme un « lieu de conférences ». La page « conférence » du site donne en premier lien utile la Bibliothèque municipale, avec accès direct à la page d'accueil du site BmL. La page « Conférences à Lyon » répertoriant toutes les captations mises à disposition en ligne, par les institutions et associations lyonnaises, est très efficace.

II-B - BIBLIOTHEQUE

1 - L'image des bibliothèques

a - Le terme

« Bibliothèque » fait très peu débat. Il est très souvent prononcé, de 60 à 300 fois par entretien, par les enquêteurs comme par les enquêtés. Le terme « médiathèque » est parfois utilisé, le plus souvent indifféremment, ou pour adopter la terminologie institutionnelle lyonnaise désignant les établissements de Vaise ou du Bachut. Une enquêtée, non utilisatrice, fait la différence entre « bibliothèque », à l'ancienne, et « médiathèque » comme un nouveau concept, plus « sympa », où l'on ne trouve pas que des livres.

Quelques abonnés utilisent « bibliothèque de quartier » et l'un, non utilisateur, parle de « la petite bibliothèque » proche de chez lui ; un seul emploie le terme institutionnel de « bibliothèque d'arrondissement », ainsi que l'acronyme BmL. La bibliothèque de la Part-Dieu est simplement appelée « la Part-Dieu », voire une fois « la grande bibliothèque ». Les diminutifs sont peu employés : une fois « une petite biblio », mais jamais « bibli », ni « bib ». Le terme « BM » n'est pas toujours compris.

L'idée d'un changement d'intitulé est abordée par deux enquêtés, pour renforcer le souhait d'un élargissement des missions. L'un souhaite que la bibliothèque s'ouvre plus aux arts vivants et que son appellation rejoigne celle d'un centre d'art, l'autre trouve que « médiathèque » est plus moderne et représente mieux la diversité de l'offre que l'enquêtrice lui a présentée. Un troisième, reprochant aux bibliothèques de Lyon leur manque d'attrait touristique, leur manque d'ouverture sur le monde, en ne s'adressant qu'aux lyonnais (« une bibliothèque qui ne sert qu'au local »), pense qu'elles pourraient être plus attractives, tout en gardant leur nom, laissant entendre que « bibliothèque » porte en soi le sème de *fermeture* :

« Une bibliothèque - qui peut s'appeler bibliothèque - peut être un lieu d'échanges »

b - La définition

La définition personnelle de la bibliothèque (« Pour moi, la bibliothèque c'est... ») est fréquente, alors même qu'aucune définition n'a été sollicitée par les enquêteurs. Il s'agit le plus souvent d'affirmer le rôle principal de prêt de livres :

« Pour moi une bibliothèque c'est pour aller chercher les livres et pouvoir lire beaucoup de choses différentes, d'avoir énormément de livres à disposition et de pouvoir les ramener »

La deuxième catégorie de définitions concerne le rôle de la bibliothèque dans la société, pétitions de principe que nous remarquons être prononcées, toujours, lorsque l'enquêté n'utilise pas un service qu'il déclare néanmoins utile aux autres.

c - L'image

Elle est assez diverse, mais impacte fortement les usages et même la connaissance de l'offre. La plupart range la bibliothèque municipale dans une case plus étroite qu'elle ne l'est en réalité, tant en offre documentaire qu'en offre de services (« il y a l'air d'y avoir pas mal de choses *finalement* »). Les lecteurs, voire grands lecteurs, qui ne fréquentent pas la bibliothèque, imaginent les bibliothèques comme ayant une offre jeunesse développée (fonds et animation), donc utile pour des jeunes parents, et les bibliothèques de quartier comme proposant de la « lecture loisir ».

Dans l'ensemble, l'image de la bibliothèque est une extrapolation des besoins personnels, en positif ou en négatif : l'abonné qui lit beaucoup la voit comme un réservoir de livres, le non utilisateur qui cherche des sujets documentaires très précis l'imagine comme ne proposant que de la fiction. La représentation empêche le premier de percevoir l'information sur les services diversifiés, le second de pousser la porte. Certains non usagers, après la présentation des visuels sur les services, en fin d'entretien avouent un préjugé, appuyé sur une image ancienne des bibliothèques, façon vieux bouquins en mauvais état :

« Juste en venant, là, j'ai trouvé que c'était... plus classe que ce que je pensais de la bibliothèque, on va dire, puis j'ai peut-être une vieille image de la bibliothèque, mais voilà, quoi c'est [...] oui, plus moderne que ce que je pensais. »

d – La connaissance

Tous les types de bibliothèques de prêt ont été cités par les enquêtés : BCD ou bibliothèque d'école, CDI, bibliothèques de CE ou d'entreprise, bibliothèque universitaire, bibliothèque mobile (« qu'on voit dans les villages »), bibliothèque de plage, bibliothèque d'hôtel ou centre de vacances, partenariat entre bibliothèques et crèches, soit qu'ils les utilisent ou les aient fréquentées, soit que des proches les utilisent. Comme il est fréquent que les enquêtés aient vécu ailleurs qu'à Lyon, ils comparent aussi les services, voire les bâtiments, d'une bibliothèque municipale à l'autre : celles de Paris, de Nancy, République Tchèque, Pologne, Suède... sont citées, parfois à l'avantage de la BmL, parfois à son désavantage.

« Il y avait les heures du conte tous les mercredis matins pour les enfants et c'est vrai que j'y allais assez régulièrement »

« Pour une ville comme Lyon, quand on a un tout petit peu voyagé et qu'on sait que dans d'autres pays, tout ce qui est bibliothèques ou musées sont de plus en plus modernisés et de plus en plus à la page [...] ce n'est pas très attractif ».

e - Une comparaison implicite

Le vocabulaire employé par les usagers et anciens usagers appartient au modèle commercial : « caisse » pour les bureaux de prêt-retour, « guichet » sur un modèle plus administratif pour les banques de salle ou les postes d'inscription, « articles » pour les items empruntés, « rayons », voire « stands » (très rarement étagères), « stock » pour les collections, « coup de cœur des libraires » pour les livres en *facing*, « librairie » pour le rayon roman adulte, « clients ». La comparaison est à garder en mémoire pour comprendre notamment la relation établie ou non avec le personnel qui, remarquablement, est rarement nommé « bibliothécaire » même pour en louer les compétences (les gens, « les personnes qui sont là », « le personnel de l'étage », le gars, « elles »...). La comparaison est tout à fait avérée lorsque les enquêtés emploient les termes de « consommation » de « biens culturels », « consommateurs » en parlant d'eux-mêmes : « On est consommateur de biens culturels, pas uniquement ceux de la médiathèque. »

2 – L'expérience des bibliothèques

a - Bibliothèque = livre = roman

Tous les enquêtés ont une expérience ou un souvenir de bibliothèque. Tous la rapportent au livre et à la lecture, excepté un non utilisateur qui, adolescent, y a découvert la musique. Les non utilisateurs rapportent le plus souvent leur expérience de bibliothèque à leur vie scolaire et à la lecture de romans ou de livres sérieux : « Sinon bibliothèque, pour moi, oui, c'est école, centre de documentation et d'information, enfin voilà, c'est tout ». Aucun n'associe d'emblée les BD, les magazines, la lecture d'articles en ligne à un acte de lecture (« Ben, les livres... les BD ça compte ? »).

Pour tous, bibliothèque et littérature sont quasi synonymes. Les abonnés ou anciens abonnés peuvent abonder dans ce sens lorsqu'ils imaginent une bibliothèque idéale, plus ouverte à tous (aux *autres*) :

« Il faudrait des livres, un peu, pour des mauvais lecteurs, sans les étiqueter comme ça [rire]. Des livres pas intellectuels, assez faciles d'accès, parce que la bibliothèque, elle a une image parfois trop sérieuse ».

Certains non usagers ne considèrent pas que lire des ouvrages ou revues documentaires comme ils le font, pour « s'informer », « se documenter », qui relève pourtant d'une grande curiosité intellectuelle, participe de *la lecture* :

« Je me documente beaucoup là-dessus aussi. Donc, je lis peut-être pas des bouquins mais tout ce qui est [documentaires]. Voilà, je lis mais après, voilà, ça peut être des magazines, tout ce qui est en rapport avec l'organisation de, de, pour nos vacances, etc. Voilà, donc ça, je m'informe beaucoup, donc oui, c'est vrai [je lis]. »

Quant aux abonnés, leur pratique est utilitaire et pragmatique, tournée principalement vers l'emprunt ou la recherche d'informations. Tous les abonnés utilisent la bibliothèque pour combler un besoin précis, le plus souvent en complément d'autres pratiques, et l'abandonnent, définitivement ou transitoirement, quand le besoin disparaît ou est satisfait autrement.

b - Agréable, sans plus

Tous évoquent des souvenirs agréables en bibliothèque, notamment pendant l'enfance avec des visites familiales, uniquement gâchés pour certains par l'injonction de lire, en un temps compté qui les inquiétait, qu'ils se déclarent « bons » ou « mauvais » lecteurs. Les souvenirs moins agréables ne sont pas évoqués directement, peut-être pour ne pas froisser l'enquêteur-bibliothécaire. C'est tout de même chez les non utilisateurs qu'on trouve le plus fortement l'idée de bibliothèques silencieuses, de livres « un peu en mauvais état ou un peu fatigués ». Mais de rayons poussiéreux, de bibliothécaires acariâtres qui font « chut », pas de trace. A la question précise demandant un « bon souvenir » lié à la bibliothèque, tous répondent qu'ils n'en n'ont pas, que c'est un lieu agréable, globalement, sans événement saillant (« c'est une bibliothèque, quoi »).

c – Les temps de visite

Séjourneurs

Cinq abonnés sur les 14 (deux usagers de la Part-Dieu, un au Bachut, un à Vaise et un lecteur qui circule entre plusieurs bibliothèques) ne viennent pas spécifiquement pour emprunter. L'abonné du Bachut passe en voisin, s'installe une demi-heure dès qu'il en a l'occasion pour « regarder » des documents.

L'abonné de Vaise s'installe un samedi par mois, en famille, avec ses jeunes enfants pour une séance lecture, sans en profiter beaucoup pour ses propres choix de lecture³. Parmi les abonnés de la Part-Dieu, un étudiant s'installe par obligation, sans aimer les lieux et se plaignant beaucoup du manque de places disponibles. Un deuxième donne rendez-vous au Miwam pour un échange de conversation anglaise pendant 3 heures. Et le dernier passe toutes les semaines, dès que les titres de presse sont parus, et choisit les bibliothèques, où il reste environ deux heures, suivant les titres qu'il a envie de lire.

L'usager le plus polyvalent, en termes de collections au moins, est l'étudiant de la Part-Dieu : il vient pour les savoirs et pour le travail sur place, tout en sachant qu'il peut emprunter à la fin de la journée des documents pour se détendre, plus nombreux qu'en BU. Dans l'ensemble, les séjournateurs sont plus fureteurs : « J'aime bien aussi le côté spontané d'aller là-bas et de découvrir des choses qui peuvent susciter un intérêt, alors qu'on ne pensait pas y aller pour prendre des trucs comme ça. »

Pour eux, même si un usage précis a été comme une porte d'entrée dans nos bibliothèques, l'usage leur a permis une familiarité avec les lieux et le fonctionnement, qui les rend plus experts pour l'ensemble des espaces et des collections. Ainsi, le lecteur de presse, fréquentant les bibliothèques d'arrondissement pour les titres proposés et le confort, emprunte aussi beaucoup de livres, et de musique, et connaît aussi parfaitement les départements de la Part-Dieu :

« Il y a des salles où je vais très rarement, la salle de littérature là, la première c'est la littérature hein ? J'y vais très rarement. Là, je sais qu'il y a quelques DVD d'humoristes, mais l'offre est pas énorme, là. [...] Ouais, et donc y a la BD, bon j'en prends assez rarement, ça m'arrive mais... donc celle-là j'y avais assez rarement, la bibliothèque régionale j'y vais assez rarement, j'y vais quand même de temps en temps, euh c'est essentiellement histoire, éco et pis après les sciences, techniques, voilà. »

Emprunteurs

Le temps de visite des emprunteurs se répartit entre des visites éclairs (10 à 20 mn), des visites rapides (30 mn), des visites longues (1h et plus). Les visites les plus courtes sont préparées par la consultation du catalogue et la réservation avec prévenance par mél de la disponibilité du document (deux mentionnent les documents en accès indirect du Silo de la Part-Dieu). La Part-Dieu est un peu à part, du fait du temps de recherche pour lequel les usagers prévoient plutôt 30 à 45 mn⁴, ou du fait de sa grande fréquentation qui amène à écourter les visites (le samedi notamment)⁵.

Un usager de longue date relie sa fréquentation plus intensive à l'évolution de la bibliothèque (en l'occurrence du Bachut) :

« Avant je n'allais à la bibliothèque que pour récupérer des bouquins ou des DVD ou des trucs comme ça, ou les rendre, maintenant non, je passe devant, ah bah tiens, j'ai un petit moment, je rentre, voilà... ce fameux, comment dirais-je, état d'esprit, qui s'est modifié, grâce à la fois, grâce au bâtiment et aux services que vous pouvez rendre aux gens quoi : libre d'accès, on est bien, enfin c'est clair, c'est vrai, c'est lumineux, c'est sympa quoi, enfin j'apprécie beaucoup quand... il y a de l'espace sous plafond, non c'est, j'ai, j'ai, j'aime beaucoup quoi, je passe de très bons moments à la bibliothèque maintenant, comme ça, gratuitement, gratuitement au sens, sans enjeux, sans besoins ».

d - Les moments de fréquentations

Une bonne partie des abonnés rencontrés (6 sur 14) est libre de ses journées ou de son emploi du temps. Ceux-là viennent majoritairement les après-midi. Pour les personnes qui ont des horaires de bureau à quoi s'ajoutent les temps de transport, le choix existe entre faire un saut le soir après le travail ou prendre plus de temps le samedi.

Plusieurs enquêtés, commerçants ou professions libérales, ne peuvent fréquenter les bibliothèques le soir, après le travail⁶. Le seul abonné habitant et travaillant hors de Lyon, prépare sa venue par des réservations et fait un saut le soir pour récupérer ses livres (aller-retour et emprunt en 1 heure) : « Je vais rarement à la Part-Dieu donc je me gare à Gare de Vénissieux je prends le métro avec un seul ticket aller-retour, je n'ai même pas le temps de suggérer les livres, tellement il faut faire vite. C'est une stratégie pour gagner du temps, rentabiliser au maximum l'emprunt. »

Il considère que le samedi est consacré à sa famille et que venir chercher des livres pour lui-même serait une perte de temps ce jour-là. Les autres fréquentent la bibliothèque le samedi : « On a l'opportunité du samedi pour y aller mais c'est parfois court sur un week-end d'y aller uniquement le samedi, quand on va aussi faire des courses, sortir les enfants et ce genre de choses ».

Une ancienne abonnée précise que cette difficulté est une cause de sa défection :

« En sortant à 18 heures le soir, fallait, il fallait bien compter trois-quarts d'heure, une heure pour rentrer chez moi donc... voilà [...] Et puis le... bon, la bibliothèque est ouverte le samedi, mais le samedi, quand on travaille, des fois on a [rires]... entre le ménage, les courses et tout le reste... C'était pas le... le jour dédié à la bibliothèque. Voilà. »

L'ouverture pendant les vacances scolaires est un sujet abordé par plusieurs personnes : « Je trouve que c'est pas assez ouvert pendant les congés scolaires [...] Je le ressens moins maintenant parce que je pars souvent, mais je l'ai eu ressenti quand j'étais en activité [...] je trouve que le service est mal rendu pendant cette période-là, voilà. »

Quelques personnes, qu'elles soient parents de jeunes enfants, retraitées, évoquent des différences de fréquentation suivant les saisons, plus forte pendant la mauvaise saison et la période scolaire que pendant les mois de beau temps.

e - Le « cycle de fréquentation »

... pour reprendre les termes d'un lecteur, est pour beaucoup lié au temps de prêt, soit une fois par mois. Deux abonnés passent une fois par semaine « au minimum », l'une dans diverses bibliothèques suivant ses déplacements, et un lecteur assidu de presse une à trois fois par semaine, à partir du jeudi quand sortent les nouveaux numéros de ses magazines préférés :

« J'essaye de venir au moins une fois par semaine, oui tout à fait. Et pendant les vacances je peux venir deux-trois fois ».

3 – Espaces, accueil et convivialité

a – Confort des bibliothèques d'arrondissement

La perception des lieux est très différente suivant que l'enquêté fréquente les bibliothèques d'arrondissement ou la Part-Dieu. Pour les bibliothèques d'arrondissement qui font l'objet de

commentaires (Vaise, St Jean, Jean Macé, Bachut), ceux-ci sont positifs, du point de vue de la taille, de la lumière, du confort, du calme, de l'accueil agréable. Lorsqu'un abonné dit avoir choisi de changer de bibliothèque, notamment de fréquenter la Part-Dieu plutôt que la bibliothèque du 3^e Dugesclin, ou du 7^e Jean Macé, c'est toujours pour la richesse des collections. Mais certains, au contraire, soit préfèrent leur bibliothèque de proximité pour sa dimension humaine, soit refusent de fréquenter la Part-Dieu, du fait de l'affluence dans le quartier ou dans la bibliothèque elle-même, quitte à ne pas renouveler leur abonnement si la collection de proximité leur semble insuffisante.

b – Désagréments de la bibliothèque Part-Dieu

Austérité, vétusté, grisaille, voire saleté, qualifient la bibliothèque de la Part-Dieu, même chez ceux qui atténuent leur ressenti⁷. L'inconfort, la trop grande fréquentation, le hall peu lumineux, le bruit, l'odeur désagréable, les toilettes fermées... sont autant de reproches, et de raisons de ne pas séjourner longtemps. De manière étonnante d'un point de vue de bibliothécaire, plusieurs enquêtés évoquent le bruit comme intrinsèquement lié aux bibliothèques : « c'est assez bruyant, c'est normal c'est une bibliothèque ».

Du point de vue des accès, une personne non usagère mais qui est déjà venue deux fois à la Part-Dieu, ne connaît pas l'entrée Cuirassiers (« Vous en avec un autre, d'accès ? ») ; elle reproche à l'entrée Vivier-Merle d'être peu pratique et peu attractive avec sa volée d'escalier et son manque de signalétique menant à l'accueil⁸.

Les lecteurs choisissent donc la Part-Dieu pour la richesse de ses collections :

« Je suis content que la bibliothèque Part-Dieu se soit rénovée, parce que je la trouvais un peu... même si je la trouvais riche dans ce qu'il y avait, quand je l'ai découverte pour des problèmes de recherche de livres de langue, hein, c'était vraiment pour ça que j'étais venu, j'avais été impressionné par le nombre de livres, par, oui, par, je me disais 'c'est bien, tout ce qu'il y a là', mais le cadre, je le trouvais un peu sombre, vieillissant. »

c – Détente et nouveaux aménagements

Les espaces de travail sont peu commentés – peu utilisés – par les lecteurs de notre panel, sauf pour leur saturation. L'appréciation d'une étudiante ne valorise pas spécifiquement les espaces de travail mais plutôt l'ensemble des propositions de la BmL, et notamment ses espaces détente qu'elle considère comme un plus par rapport aux bibliothèques universitaires :

« Ça reste des espaces de travail mais comme il y a aussi beaucoup plus d'espaces détente, ça permet de faire des pauses, alors qu'en BU c'est vraiment... et puis après de prendre des documents pour le soir. »

Les aménagements récents ont été remarqués et appréciés : « Ce que vous avez fait aussi à la Part dieu, les espaces avec des bancs, près des magazines [Carré actu], ou les espaces orange [bar à tablette], ou les télés avec les petits fauteuils [2^e étage], ça je trouvais que c'était très bien ! ». Le mobilier de confort et les couleurs vives sont nettement perçus comme des signes de convivialité qui « donnent envie de rester, alors qu'un mur blanc, pas toujours. ». Plusieurs personnes utilisent et apprécient l'espace de restauration de la Part-Dieu et souhaitent un équivalent dans leur bibliothèque

d'arrondissement. La sécurité, à la Part-Dieu, est évoquée une fois par un abonné, comme rassurante, au moins pour les adultes⁹.

d – Accueil humain

L'accueil peut donner lieu à des commentaires diamétralement opposés, du manque de chaleur humaine à la gentillesse des bibliothécaires, la balance penchant du côté du sourire et de l'amabilité, mais pas non plus de l'accueil chaleureux. Sur les 14 abonnés, 4 évoquent un accueil sympathique (en arrondissements), un seul discutant volontiers avec les bibliothécaires. Un cinquième, usager de la Part-Dieu, évoque « en creux » l'absence de sourire du personnel (lié selon lui à l'austérité du lieu, absence de luminosité, de plantes...), en citant en exemple l'accueil proactif à l'étranger, où le personnel va au-devant du public, lui souhaite la bienvenue, lui propose de le guider.

Les anciens abonnés sont plus critiques (toutes bibliothèques confondues), exprimant un besoin de contacts et de bon accueil, dont l'absence peut contribuer à leur défection. Une seule ancienne abonnée affirme que l'accueil était « très sympa » et personnalisé, un autre qu'il y a une familiarité « comme avec le commerçant du coin, mais sans plus » et une troisième que le contact était agréable mais ne donnait pas une impression de disponibilité (comme on en trouve en librairie). Trois n'attendent rien en la matière et se débrouillent seuls, tandis que trois ont des remarques plus précises, confinant au reproche. Un séjourneur, par ailleurs très satisfait de la bibliothèque, remarque que le contact visuel n'est pas toujours de mise et que lui-même dit bonjour « si on le regarde », ce qui confirme les reproches de deux anciens abonnés quant à un accueil « pas chaleureux », un manque de sourire... complété par le souvenir agréable, par exception, de « quelqu'un qui me disait bonjour », dès l'entrée.

4 – Les collections

a - Le livre

Diversité des collections

Les genres empruntés par les lecteurs rencontrés sont variés. Livres pratiques, loisirs créatifs, livres d'art, sociologie, philosophie, histoire, romans récents, polars, BD, livres en langues (anglais, espagnol)... Les abonnés suffisamment experts dans la recherche documentaire notent une évolution positive des bibliothèques en matière de diversité de l'offre :

« Les livres que j'ai envie de lire, ils sont assez souvent en bibliothèque, c'est vraiment quand ils ne sont dans aucune que j'achète. [...] Avant, souvent, je faisais moitié loué et moitié j'achetais, parce que je ne trouvais pas et maintenant, j'arrive à trouver à peu près tout ce que je veux, sauf quelque uns. »

Tous mesurent les collections de leur bibliothèque à l'aune de celles de la Part-Dieu, ayant fait l'expérience de devoir s'y déplacer pour trouver un titre précis. Certains font le choix de ne fréquenter que la Part-Dieu pour être sûrs de trouver à tout coup¹⁰. D'autres renoncent au déplacement et se contentent de la collection de leur bibliothèque de proximité. D'autres enfin fréquentent plusieurs bibliothèques du réseau et organisent même un circuit dans une journée pour retirer leurs réservations. Certains se déplacent volontairement dans une ou deux bibliothèques d'arrondissement, du fait du choix, voire du classement d'un segment de collection qui les intéresse, comme le roman policier à Jean Macé ou dans le 1^{er} arrondissement, les nouveautés (romans) dans le 2^e...

Le choix offert est apprécié de manière diamétralement opposée, de « il y a un choix assez large » à « il n'y a rien ». Les plus exigeants sur le choix sont d'un côté, les étudiants pour qui un titre n'est pas

substituable à un autre¹¹. L'autre type de lecteurs exigeants est constitué de personnes informées sur les parutions ou les thématiques récentes, le plus souvent par la radio, qui établissent des listes et cherchent au catalogue. Ceux-là peuvent se dire déçus du taux de résultats pertinents, avec des exemples surprenants (6 titres trouvés sur une liste de 12) qui jettent un doute sur l'efficacité de la recherche au catalogue par les lecteurs (ou une mauvaise appréciation de la différence entre bibliothèque et librairie).

Il faut noter que la BmL n'est comprise que comme bibliothèque de prêt : la mission patrimoniale est inconnue - a fortiori les collections anciennes - et le Dépôt légal interprété simplement, lorsqu'il a été expliqué, comme une interdiction d'emprunter certains titres.

Spécialisation des emprunts

L'enquête révèle, lecteur par lecteur, une grande spécialisation des emprunts. Par exception, un étudiant dont la recherche concerne plusieurs champs a une demande plus diversifiée (somme de 3 spécialités), et un autre lecteur - un seul - a vraiment des choix éclectiques au gré de sa curiosité, de rebonds intellectuels d'un livre à l'autre, en incluant les découvertes en rayons. Plusieurs abonnés ou anciens abonnés ne cherchent en bibliothèque qu'un type de lecture, voire quelques auteurs¹². Ces lecteurs venus avec des idées précises, peu experts dans le catalogue et n'ayant pas recours aux bibliothécaires, sont les plus déçus vis-à-vis des nouveautés, de la rapidité d'approvisionnement ou de l'indisponibilité des documents déjà empruntés. Les déçus sont plus nombreux chez les anciens abonnés, la stratégie consistant à « savoir ce que l'on cherche » pour mieux se repérer dans la profusion de l'offre pouvant se révéler contre-productive en bibliothèque.

Dans la construction de l'offre, les professionnels comptent beaucoup sur la profusion et la diversité pour provoquer la sérendipité, c'est-à-dire découvrir par hasard ce qu'on ne cherchait pas. Mais les stratégies des lecteurs moyens dans la bibliothèque semblent davantage de semer leurs petits cailloux blancs dans une forêt où ils se sentent perdus, plutôt que de se laisser surprendre à chaque détour du pays des merveilles. La spécialisation des emprunts semble relever d'une technique de prise de repères (dans un lieu « compliqué ») dont le résultat est une stratégie d'approvisionnements complémentaires (Voir Supra « Pratiques de lecture »). Ce qui est trop long, trop compliqué à trouver, en dehors des quelques secteurs où il a pris ses marques, le lecteur se le procure ailleurs.

b – La presse périodique

Le lecteur qui consacre chaque semaine plusieurs heures à la presse en bibliothèque décrit ainsi sa pratique :

« Je feuillette quoi, je lis un ou deux trucs. La lecture de la bibliothèque, au contr', parce que j'achète la presse, hein, j'achète de la presse, par rapport à, je, j'ai pas une lecture exhaustive, c'est vraiment une lecture qu'est très... très agréable bon, je lis en diagonale, je lis deux ou trois articles... Le Canard enchaîné, je ne le lis absolument pas dans l'intégralité mais je lis un ou deux articles, je regarde les dessins, euh... Et pareil pour la presse sportive, je la lis pas dans l'intégralité, quoi. Donc y a vraiment un gros plaisir de lecture là. »

Hormis cet abonné, les enquêtés pratiquent peu la lecture de presse (Supra « Pratiques de lecture »). Ils consultent donc peu les quotidiens à la bibliothèque et parlent davantage des magazines. De nombreux titres sont cités, comme feuilletés en passant, mais jamais comme empruntés⁵. Les abonnés savent toutefois que les collections sont là et ont le réflexe de chercher un article ou un dossier qui

⁵ Les prêts se montent à 227 594 périodiques en 2014, soit environ 10% du prêt de livres.

leur a échappé (une lectrice explique être venue spécialement pour un numéro de *Elle*). Une enquêtée évoque sa réticence à toucher les revues, pour des raisons d'hygiène, en comparant avec les magazines dans la salle d'attente d'un médecin (un non usager fait également cette remarque à propos des tablettes, et un autre à propos des livres pour enfants).

Trois lecteurs utilisent les collections de presse en ligne offertes avec leur abonnement, Le Kiosque et Europresse. L'usage d'Europresse est ponctuel et lié à une recherche particulière, pour une information précise. Quant au Kiosque, les abonnés qui l'utilisent le trouvent « inconfortable à l'usage », que ce soit sur ordinateur ou tablette¹³. Les autres ne connaissent simplement pas cette offre. Il n'y a pas de témoignage d'abonnés ayant testé la presse en ligne, de leur domicile, et ayant choisi de ne pas l'utiliser.

L'offre de presse internationale au bar à tablettes de la Part-Dieu est inconnue des abonnés et anciens abonnés, excepté un lecteur qui l'a testé une fois. Le plus gros lecteur de presse, qui vient spécialement à la Part-Dieu pour consulter des journaux belges, a assimilé l'offre au support, et n'en a pas identifié les contenus spécifiques :

« Le bar à tablettes, la tablette, des fois, j'ai, j'ai zappé, enfin j'ai regardé 30 secondes pas plus, parce qu'en fait l'informatique, je le fais chez moi, hein, je viens pas pour, euh, je le fais chez moi l'informatique. »

c - La musique

Plusieurs abonnés le sont, en premier lieu, pour la musique. Pour ceux-là, la collection musicale de la bibliothèque de la Part-Dieu est attractive. Un abonné particulièrement mobile et connaisseur se déplace au gré de ses trouvailles, jusqu'à Saint Rambert pour trouver un choix de musiques qui « sortent des sentiers battus ». A cette exception près, celle d'un ancien disquaire qui a une connaissance large des genres musicaux, les emprunteurs semblent attachés à un genre ou une époque musicale. Plusieurs auditeurs, y compris un homme de 32 ans, rapportent leur connaissance de la musique à une question d'âge, comme si l'actualité musicale n'était suivie que pendant la jeunesse ou la période étudiante. Du point de vue de l'offre, de la collection musicale en bibliothèque, les enquêtés s'intéressent donc à un segment de collections :

« J'ai trouvé mon bonheur puisque je suis des années 50 et donc j'ai eu la chance de vivre une époque faste en terme de musique, toutes les années 67, 65, les Beatles, les Rolling Stones, toute la grande période du blues... Là, il y a une bibliothèque qui est très bien achalandée et qui permet de trouver plein de choses que je n'avais pas ; et qui permet aussi de se rappeler de plein de musiques qu'on a un petit peu survolées parce que quand on est plus jeune, on écoute peut-être un peu trop vite certains tubes et on ne va pas dans le détail, ça m'a permis de refaire un peu toute ma discographie de ma jeunesse. »

Du fait de cette spécialisation, on rencontre le même phénomène que chez les emprunteurs exclusifs de BD ou polar en bibliothèque : l'impression d'avoir épuisé les possibilités d'emprunt au bout d'un certain temps, en ne ciblant qu'un petit segment de collections. L'enjeu de renouvellement des usagers du secteur musique, d'une part, et d'éducation musicale, de conseil et d'accompagnement, de présentation des nouveautés, d'autre part, pour étendre leurs découvertes par la fréquentation de la

discothèque publique, semble particulièrement cruciale pour le secteur musique, au moment où le support CD reste encore pour beaucoup des enquêtés un moyen d'écoute privilégié.

L'écoute sur place, avec l'espace dédié à la Part-Dieu, est une possibilité peu connue. Aucun enquêté n'est intéressé par cette possibilité, l'écoute musicale étant associée au confort du domicile et plus clairement pour certains à la liberté de mouvement et à la puissance du son (« j'aime bien mettre la musique à fond »), voire à l'écoute partagée. La possibilité d'écouter quelques titres avant d'emprunter, sur le modèle des bornes en librairies musicales, ne serait appréciée que par un enquêté. La plateforme 1D-Touch n'est connue d'aucun d'enquêté, ni pour son usage à la Part-Dieu (2 stations d'écoute), ni pour son accès à distance.

d - Les dvd

Parmi les abonnés interrogés, la plupart emprunte des DVD. Quatre abonnés viennent principalement pour cela. Ceux qui n'en empruntent pas font le choix du cinéma en salle et complémentairement de la VàD, voire du streaming, en continuant à emprunter des DVD de fiction ou documentaires pour les enfants, lorsqu'ils sont parents. Ceux qui empruntent le font, contrairement au livre, quasiment exclusivement en bibliothèque (peu d'achats, quelques emprunts amicaux).

Concernant le choix offert, l'offre de fiction est beaucoup plus utilisée que l'offre documentaire, citée uniquement par une ancienne abonnée¹⁴. Les cinéphiles apprécient, comme un complément du cinéma en salle, les films de répertoire qu'on trouve en bibliothèque : « C'est complémentaire, et puis en plus, vous avez des films qui malheureusement ne passent plus, ou ne passent quasiment jamais, donc ça, vous ne pouvez les trouver qu'en DVD. ». L'enquête révèle une demande, cohérente avec la fréquentation des salles de spectacle (Voir Supra « Pratiques culturelles) d'une collection plus importante de spectacles d'humoristes⁶, éventuellement même dans une seule bibliothèque.

La quantité et la diversité des titres de fiction sont beaucoup plus appréciées à la Part-Dieu que dans les arrondissements, mais certains choisissent pour des raisons de présentation et de classement, avec lesquels ils se sentent plus à l'aise, d'aller chercher leurs DVD à Jean Macé notamment, et au Bachut : « J'aimerais bien aller plus souvent à Bachut [...] le classement des DVD, quand on est un peu cinéophile, y a tous les réalisateurs, c'est un peu le truc de geek, mais moi j'aime bien ça, on y voit plus clair ». En fait, le classement des DVD à Part-Dieu comme au Bachut se fait au nom du réalisateur (à Jean Macé au titre du film, comme à la FNAC). Mais la différence entre Bachut et Part-Dieu est le nombre de DVD, environ 4 fois plus, ce qui peut donner l'impression d'une recherche moins efficace puisque moins rapide.

L'état des documents est mis en cause par plusieurs utilisateurs. L'un se fait un devoir de le signaler et regrette qu'on ne le tienne pas au courant des suites données (rachat, remise en état...) pour pouvoir le réemprunter, à la manière des suggestions d'achat. Un autre renonce à emprunter en estimant trop fréquent et frustrant le fait de ne pas pouvoir lire le DVD emprunté :

« Très souvent, facilement 6 fois sur 10, le DVD plante. On prend n'importe quel DVD, on le retourne il y a des rayures de partout. Soit ils sont vieux, soit ils sont très demandés je ne sais pas, mais très souvent, il plante et ça me décourage. »

⁶ 360 DVD cote HUM (DVD documentaire) pour le réseau, dont une centaine à la Part-Dieu, salle Littératures, autant à la bibliothèque du 2^e arrondissement, un peu moins en Arts vivants à Vaise, et 170 au Bachut [consultation du catalogue avril 2016].

Le support physique est, du fait, mis en doute, ce qui n'est pas le cas pour le livre ou la musique, au profit d'un service d'accès à distance, de type VàD dont les abonnés pensent qu'il serait aussi riche et plus fiable¹⁵, sans avoir testé toutefois parmi les catalogues de VàD la recherche de cinéma de répertoire, pour lequel nombre d'entre eux choisissent nos collections.

e - Les ressources numériques

La presse est la ressource la mieux connue des abonnés, avec 3 utilisateurs sur 14 enquêtés. Elle est sous-utilisée si l'on considère la pratique de lecture sur écran, consacrée à l'actualité ou à des articles spécialisés, via les moteurs de recherche internet ou via les rebonds à partir des réseaux sociaux. L'offre de la bibliothèque correspond à une pratique courante chez presque tous les enquêtés (voir *Supra* II-A-1-d Lecture de presse), sans qu'ils aient le réflexe de s'y connecter.

L'autoformation est soit inconnue, soit inutilisée¹⁶ par nos enquêtés, même par les plus utilisateurs des collections, voire du site (presse en ligne et agenda). Plusieurs témoignent ne pas comprendre de quoi il s'agit, au vu de la capture d'écran consacrée à l'autoformation sur le site (« 14 ressources spécialisées : autoformation »), et s'y intéressent vraiment lorsque les rubriques et domaines de formation sont commentés. Le terme « autoformation » n'évoque rien chez les personnes interrogées et serait mieux compris sous la forme « formation en ligne », voire « e-learning ».

Les bases de données, point aveugle de notre offre numérique, sont à la fois inconnues et incompréhensibles pour un public qui n'a aucune connaissance du web invisible. Mais les documents anciens numérisés ne sont ni mieux connus, ni mieux compris. Un visuel présentant un manuscrit, occasion d'interroger sur les Heures de la découverte et l'intérêt des enquêtés pour le patrimoine écrit, n'a pas fait l'objet de commentaires sur les numérisations en ligne. Un seul abonné, ce même lecteur qui pratique avec autant de facilité la lecture de livres papier que d'ebooks, aborde la question des numérisations, en confondant édition de livres numériques et numérisation de documents anciens :

« Il y a aussi la partie ebooks électroniques. J'ai cru comprendre qu'il y a des livres qu'on peut emprunter par internet, sur liseuse, mais je n'ai pas trop compris comment ça fonctionne. Et de deux, il n'y a pas grand-chose. Quand je lis sur internet 'C'est super ! Lyon s'est associé avec Google pour faire des livres, ils vont imprimer 150...' je ne sais plus combien de livres. Finalement, il n'y a pas de livres ! A part les anciens, les Descartes, Zola, tous ceux qui sont tombés dans le domaine public, qu'on peut trouver ailleurs. On n'a pas besoin d'aller à la bibliothèque de Lyon pour trouver. Fnac, Amazon... voilà, il y a de la concurrence quoi. »

Dans l'ensemble, quel que soit l'âge, on constate un manque de familiarité et de culture numériques, qui provoque des confusions : sur les contenus que l'on peut se procurer sous forme numérique, sur les modes d'accès et sur les terminaux de « lecture » (Voir *Supra* « Pratiques numériques »). La sous-utilisation de l'offre résulte à la fois :

- du préjugé sur l'absence de modernité technologique des bibliothèques,
- de la faible exploration du site internet de la BmL,
- et d'un manque de connaissances de ce que peuvent être des ressources documentaires en ligne et des besoins auxquels elles peuvent répondre.

L'enquête montre cependant que la plupart pense maîtriser l'essentiel en tapant une requête sur un moteur de recherche et qu'ils considèrent que seules les personnes âgées ont besoin des ateliers numériques proposés par la bibliothèque. L'exemple d'un abonné à qui un bibliothécaire, en salle de lecture, a proposé de s'adresser au Guichet du savoir pour obtenir une information pointue, et qui a

jugé que ce service ne ferait pas mieux que lui en recherchant sur internet, est typique de la méconnaissance des moyens de recherches documentaires et des compétences des bibliothécaires en la matière.

Les offres de formation de l'espace numérique sont mal connues, même par les quelques personnes qui ont exploré le site (« Ils forment à quoi ?»). Excepté un abonné qui s'est renseigné directement et en a conclu que l'offre n'était pas assez spécialisée pour lui, qui aurait eu besoin de formation continue en tant qu'informaticien auto-entrepreneur, soit les abonnés n'ont pas entendu parler des « ateliers numériques », soit ils partent du principe, comme les non utilisateurs, qu'il s'agit d'initiations pour débutants, voire pour personnes âgées, donc une offre par laquelle ils ne sont pas concernés.

« Je pense que je suis un peu de la génération où... pour l'instant, j'arrive toujours à me dépatouiller avec ce que j'ai à faire ».

« Non-non, ça va, je maîtrise à peu près [rires], non, c'est bon. Je sais que ma belle-mère a utilisé ça, à celle de Jean Macé, parce qu'elle habite dans le 7e, et que c'était très bien. Donc voilà, retours positifs [rires], parce que c'est pas évident de trouver des formations pas trop chères. »

f - Les documents jeunesse

Il n'y pas d'enfants et peu de parents parmi les enquêtés. Le plus jeune enquêté a 15 ans et utilise les collections Adulte, principalement les DVD à la BmL, en complément des romans, revues et BD qu'il emprunte au CDI. Une abonnée a deux adolescents, pour lesquels elle choisit des documents, parce qu'ils n'ont pas le temps et préfèrent que leur mère choisissent pour eux.

Deux abonnés ont des enfants en âge maternelle ou primaire et fréquentent principalement la bibliothèque de leur quartier avec les enfants, le samedi ou le mercredi, avec un manque de temps flagrant pour leurs propres lectures. Les deux couples de parents de jeunes enfants prennent du temps pour choisir avec les enfants, de 1h pour l'un à 3 heures pour l'autre. Ils sont satisfaits de la diversité des collections (album, première lecture, livre CD, livres lus, livre pop-up à consulter sur place, films d'animation et documentaires...) et surtout du conseil, efficace et sympathique des bibliothécaires jeunesse.

g - Les estampes et photographies

L'artothèque est une surprise pour beaucoup d'enquêtés, qui ont du mal à imaginer en quoi consiste le service exactement. Elle est connue, sur le principe, des abonnés de la Part-Dieu. Elle rencontre un succès d'estime, sauf une ou deux exceptions qui estiment que c'est amusant mais anecdotique et que les musées sont là pour la promotion de l'art. Une enquêtée n'est utilisatrice, pour son CDI, que du prêt d'œuvres aux collectivités, dont elle est satisfaite, mais sans imaginer que ce prêt s'adresse aussi aux particuliers. Quelques personnes se disent intéressées par cette offre, d'autres évoquent l'exiguïté de leur logement (« je n'utiliserai jamais dans mes 25m² de boîte d'allumettes sur les Pentes, en sous-pente ») et l'impossibilité de transporter les œuvres en transports en commun ou à pied.

5 - Les services liés au prêt

a - S'abonner

Le coût de l'abonnement

Les conditions d'emprunt font assez peu débat chez les abonnés et anciens abonnés. Le système d'abonnement et son coût ne sont pas évoqués à titre personnel comme une difficulté. Beaucoup trouvent, pour eux-mêmes, le prix raisonnable (« L'abonnement est dérisoire par rapport à ce qu'on peut obtenir comme ressources »). La question de la gratuité est évoquée spontanément par quelques abonnés, comme un levier possible de promotion de la bibliothèque (« Le prix est prohibitif pour certaines personnes »). Un seul abonné prône la gratuité comme un principe démocratique.

Un autre abonné évoque toutefois l'effet d'opportunité d'une gratuité cette année-là, du fait qu'il soit non imposable, pour concrétiser sa décision de se remettre à la lecture. L'enquête montre en outre que, dans un foyer, le nombre d'abonnements payants correspond rarement au nombre de personnes usagères : une carte adulte pour le couple semble la règle, voire une carte adulte pour un ensemble de colocataires... Il peut toutefois s'agir, dans le cadre familial au moins, d'une considération pragmatique (liée au besoin d'emprunt, satisfait avec 20 documents), puisque les parents enquêtés gèrent aussi les emprunts jeunesse avec une carte enfant pour la fratrie (enfants d'âge maternelle et primaire).

Le nombre de documents

La quantité de documents empruntables n'étant jamais critiquée, on peut supposer qu'elle est adaptée aux besoins d'un emprunteur. Ceux qui évoquent un renouvellement fréquent de leurs emprunts, DVD mais aussi bandes dessinées (qui ne sont pas soumises à quota), citent 10 documents empruntés simultanément, et non 20. Le nombre de 20 semble même convenir aux besoins d'un foyer puisque la carte est souvent utilisée par plusieurs emprunteurs.

Le temps d'emprunt

Le temps d'emprunt est évoqué comme une contrainte, surtout pour les livres, et surtout par les anciens abonnés et non utilisateurs (voir les Focus qui leur sont consacrés, *Infra*). Pour les abonnés, les 3 semaines de prêt semblent mieux acceptées quand la possibilité de prolongation est connue, ce qui n'est pas toujours le cas, et mieux tolérées également depuis la mise en service des retours 24/24 par automates. Le souvenir des amendes (par documents et par jours de retard) n'est pas dissipé et le nouveau système de prévenance et de frais forfaitaires plus modestes n'est pas forcément perçu.

b - Trouver ses documents

Le classement

Le classement des DVD est plus ouvertement débattu que le classement des livres, et davantage comparé avec le classement des sites marchands (par titre) et des services de Vidéo à la demande (par genre). Aucun emprunteur de DVD n'évoque une recherche préalable au catalogue : le choix se fait sur place, suivant les exemplaires disponibles. L'indexation par genre permettant la recherche à facettes dans le catalogue (Comédie dramatique, drame psychologique, Animation/Dessin animé, Série télévisée...) n'est donc pas utilisée par ces usagers.

Le classement des livres n'est pas un sujet abordé directement : le sujet apparaît indirectement, par les stratégies des utilisateurs. Plusieurs abonnés trouvent que « quand on va en bibliothèque, c'est long de trouver le bon ouvrage ». On peut penser que beaucoup sont à l'aise malgré tout, après une période d'adaptation, dans la mesure où ils ne recourent aux bibliothécaires que si le document n'est pas à sa place. Malgré tout, un abonné bien acclimaté, qui prépare ses visites rapides via le catalogue, décrit ainsi la complication que représente pour lui le classement décimal et la localisation en rayonnages :

« Le système de tri, comment, c'est... la dernière fois, j'ai pris deux livres des frères Bogdanov. Même en demandant à la personne qui est au guichet, on a galéré parce qu'ils ne sont pas souvent consultés. C'était géré par un numéro au lieu que ce soit... Voilà, c'est vraiment compliqué, les numéros, après, les lettres... [001.94 BOG]. C'est un peu compliqué comme gestion et je trouve que c'est partout, dans toutes les bibliothèques. A celle de St Priest aussi, ils ont tout pareil qu'à la Part-Dieu, sauf que la collection Que sais-je ? est classée toute seule, et sur internet la cote c'est QSJ. Pour quelqu'un qui débute, on ne sait pas... ».

Le catalogue

La moitié des abonnés seulement utilise le catalogue en ligne (1/3 pour les anciens abonnés), pour préparer ses visites. Deux lecteurs sont expérimentés dans les fonctionnalités du catalogue dont ils utilisent le panier comme listes de lectures (*to read list*), dont l'un comprend 200 références au moment de notre entretien. L'enquête montre que nombreux sont ceux qui ne savent pas nommer le « catalogue » et trouvent difficilement un terme de substitution (*listing*, recherche sur le site, système informatique...¹⁷). Le terme « catalogue » est utilisé une fois pour désigner les livres d'art (catalogues d'exposition) et une fois pour désigner le magazine d'information de la bibliothèque, TOPO, ce qui crée parfois des incompréhensions.

Une quinzaine de personnes choisissent directement en rayon et trois d'entre eux demandent aux bibliothécaires de consulter le catalogue pour eux. Les autres repartent souvent déçus (« Je trouvais pas, la plupart du temps »), sans s'être renseignés si le document est emprunté, s'il existe dans les collections ou est en cours d'acquisition. Certains abonnés ne connaissent pas la possibilité de consulter la « liste » des documents, mais d'autres trouvent la recherche compliquée, voire « ingrate », et s'en abstiennent :

« Je pense que le visiteur de la bibliothèque [...] n'a aucune notion de ce qui est possible, disponible, en dehors de ce qu'il a sous les yeux, sauf à aller se promener sur le site de la bibliothèque, ce qui est relativement ingrat. Je ne sais pas si le site a été rénové récemment mais jusqu'à il y a un an, c'était un site assez ingrat... où les recherches ne sont pas très faciles, où vous avez des fichiers, des listes de documents qui mélangent un peu tout. [...] »

Le conseil

Les bibliothécaires sont principalement sollicités pour de l'orientation et non pour du conseil dans le choix des documents. « Les questions que je pourrais avoir c'est 'est-ce qu'il est disponible ou réservé', 'il est en rayon, je ne le trouve pas'. C'est plutôt des questions pratiques, c'est pas des questions sur 'j'aime bien ça, est-ce que vous pourriez me conseiller quelque chose en rapport ?' ». Il s'agit donc de trouver physiquement un document déjà choisi, au moins pour la lecture de loisir. L'enquête montre que les usagers ont davantage le réflexe de demander de l'aide, s'il s'agit d'une recherche de documentation scolaire, universitaire, professionnelle...

Le conseil dans le choix des documents, qu'une lectrice appelle le « conseil qualitatif », est sollicité davantage par les séjournateurs, davantage en bibliothèque d'arrondissement, et particulièrement en secteurs musique/DVD et jeunesse¹⁸. Trois personnes sollicitent les conseils dans leur bibliothèque de quartier (ils ont en commun de ne fréquenter qu'une bibliothèque) et lorsque l'habitude est prise de dialoguer avec les bibliothécaires, les compétences dans le conseil sont appréciées¹⁹, d'autant plus lorsqu'elles comportent une personnalisation :

« Vous allez voir, vous allez adorer, je connais vos goûts'. [...] C'est toujours agréable de se sentir reconnu ».

Mais globalement, ce service de proximité est très sous-utilisé. Certains ne veulent « pas déranger » ; certains ne trouvent pas les bibliothécaires disponibles (« il n'y a jamais grand monde pour nous aider ou ils sont occupés, voilà c'est la bibliothèque de la Part-Dieu, il y a du monde, c'est un peu compliqué »), ou avenants (« J'ai jamais trouvé très chaleureux [...] c'est plus un magasin, on rentre, on prend son truc, on s'en va »).

Plusieurs évoquent un manque de « réflexe »²⁰ pour demander de l'aide, quitte à repartir insatisfaits, comme si cette déception était normale²¹, et enfin certains précisent qu'ils ne savent pas quelles compétences les bibliothécaires ont pour répondre à leur demande :

« C'est un plus d'être conseillé, après... dans quels types de conseils est-ce que les personnes vont... juste nous aiguiller vers un rayon spécifique ou... est-ce que la personne, elle s'y connaît vraiment en ce type de sujet et elle va nous conseiller vraiment tel livre qu'elle a elle-même lu, un peu comme dans les émissions de radio ou à la télé. Est-ce qu'il y a assez de compétences ? Je ne sais pas. »

La mission même de conseil est mal identifiée, en relation peut-être avec le modèle commercial qui s'invite dans le vocabulaire employé. Plusieurs enquêtés appellent le poste de prêt-retour « la caisse » et, dans un magasin, il ne viendrait à personne l'idée de déranger la personne en caisse pour demander un article en rayon. L'exemple le plus frappant de la méconnaissance des compétences des bibliothécaires, musicales en l'occurrence, est un abonné qui suggère des achats en ligne et se dit « heureusement surpris » qu'ils soient intégrés aux collections, sans pourtant faire la relation avec les disothécaires en salle musique, avec qui il n'échange pas.

Un objectif d'autonomie

Les abonnés revendiquent une autonomie, comme une sorte de fierté de se débrouiller, de s'être approprié les lieux : « Maintenant je commence à connaître les rayons, donc je ne demande rien, je vais directement à mes rayons, j'ai mes repères ». Ils apprécient donc particulièrement la présentation de documents sur des tables ou en bout de rayonnages, qu'ils perçoivent comme un conseil et dont beaucoup se servent pour faire leur choix (« Ça permet de faire ressortir des étagères des ouvrages qu'on n'aurait pas vus. »). Le modèle de conseils écrits, manuscrits comme le font les libraires actuellement pour les livres en exposition, est plusieurs fois cité en exemple et préconisé pour les bibliothèques, comme un prolongement argumenté des ouvrages présentés :

« Peut-être que les coups de, coups de cœur des libraires [sic], alors peut-être que c'est fait sur le site, mais... avoir une visibilité des nouveautés ou des livres conseillés, alors je ne sais pas si c'est le rôle d'une bibliothèque de prendre un parti pris de lecture, je sais que comme des fois j'achète des livres à Decitre ou à la Fnac, eux ils ne se privent pas pour susciter l'envie de lire en tout cas, alors c'est commercial... peut-être mettre plus en avant les nouveaux livres. »

c - Gérer ses emprunts

Réservation, prolongation, suggestion d'achat

Les services relatifs au prêt, réserver, prolonger, faire des suggestions d'achat... sont plutôt bien connus mais, dans l'ensemble, au moins 1 service est inconnu pour chacun des abonnés et anciens abonnés, même s'ils fréquentent la BmL depuis plusieurs années, voire décennies. La réservation est sans doute le service le plus apprécié et le plus facile à utiliser, que ce soit en ligne ou par l'intermédiaire des bibliothécaires. Le fait de pouvoir retirer soi-même les documents réservés est très apprécié (« Au début j'y croyais pas, je me disais les gens vont venir, vont prendre les livres, là-bas, mais non, ça va »). A égalité avec la réservation, le fait de pouvoir rendre les documents dans n'importe quelle bibliothèque est bien connu et unanimement apprécié.

La possibilité de prolonger les prêts n'est pas connue par tous (notamment chez les anciens abonnés qui parlent davantage des retards et amendes), non plus que celle de suggérer des achats, en ligne ou sur place. Certains perçoivent comme « compliqué » de suggérer, au moins à la Part-Dieu :

« J'aimerais bien suggérer mais c'est compliqué. J'ai demandé comment ça se passait. Il faut savoir avant où le livre va être classé pour pouvoir le suggérer. Donc pouvoir premièrement suggérer par internet et ensuite suggérer à l'accueil. Les suggestions, après, c'est aux personnes de trier, c'est tout. »

Automatisation

Les boîtes 24/24, et plus généralement l'automatisation des transactions, ont peu de détracteurs. Dans l'ensemble, les usagers apprécient à la fois la rapidité, l'absence de file d'attente, et la modernisation que représente cette automatisation. Un seul usager, étudiant, refuse d'utiliser les automates de prêt/retour, à la BmL comme à la BU, parce qu'ils contribuent à la dégradation des collections, moins vérifiées, et pour privilégier le contact humain. Sur cette dernière question, les points de vue divergent, les uns affirmant que le personnel est plus disponible pour le conseil et l'orientation, les autres que le prêt/retour étant avant leur seul contact humain, maintenant « les personnels sont moins présents ».

« Ce qui m'a fait plaisir surtout c'est le modernisme. Avant, on faisait la queue. Moi, j'y ai été au tout début, au départ, dans cette bibliothèque [...] c'était comme à l'ancienne, on faisait la queue pour rendre un livre, ils tamponnaient. Après, il y a eu la médiathèque et même avec la médiathèque, au tout début, ce n'était pas tout de suite modernisé [...] mais maintenant, ils ont rajouté des machines, c'est vraiment bien. »

6 - Médiation et valorisation des collections

Le point commun de tous les enquêtés - et c'est peut-être le point saillant de l'enquête - est la méconnaissance de la gamme des services offerts. On le voit à deux moments du questionnaire, lors de la présentation de visuels qui rappellent une partie de l'offre, et au moment où l'enquêté est sollicité pour imaginer la bibliothèque de demain. Certains affirment qu'après la présentation des visuels et des nombreux services qui leur étaient inconnus, il n'y a pas grand-chose à rajouter pour rejoindre leur conception de la bibliothèque de demain. D'autres suggèrent des améliorations qui existent déjà, comme le café-restaurant de la Part-Dieu²².

Un abonné sait par exemple qu'il se passe des choses, à côté du prêt de documents, mais n'a pas cherché l'information :

« Vous parlez peut-être des trucs à côté, des, des... ce qui se passe là-dedans, là [la salle de conférence Part-Dieu], mais en fait, ça, j'aimerais bien y aller des fois mais, euh, mais je regarde jamais ce qu'y a, et pis si ça se trouve y a des trucs intéressants et je fais pas, je fais pas... les animations, mais autrement, c'est vraiment la bibliothèque, j'y vais, j'emprunte ».

a - Expérience des différentes formes de valorisation

On ne trouve pas parmi les enquêtés d'« hyper-utilisateurs », séjournateurs de la Part-Dieu, gros consommateurs d'animations, qui s'inscrivent dès l'ouverture des réservations. Au contraire, parmi ce corpus d'usagers classiques, emprunteurs de livres et visiteurs rapides, l'enquête révèle une remarquable méconnaissance de la diversité des offres, puisque les trois quarts des usagers et anciens usagers ne connaissent pas les propositions inscrites à l'agenda culturel.

Les quelques autres en ont une moindre expérience par manque de temps, par désintérêt, par manque d'habitude et peut-être aussi par idées préconçues, dans la mesure où seules les formes les plus classiques (expositions, conférences, animations jeunesse) sont un peu connues. Aucune autre forme de valorisation des collections n'est connue et la plupart est une surprise, ni plus ni moins pour les abonnés que pour les non utilisateurs. Aucun enquêté ne connaît ni n'envisage l'existence en bibliothèque des projections cinématographiques - alors même qu'un enquêté suggère un « ciné-club » -, d'animations musicales, de cercles de lecteurs...

Les conférences

Concernant les conférences, deux abonnés y assistent, l'un une ou deux fois par an, faute de disponibilité au moment où elles sont organisées (avec une demande pour des offres pendant les vacances scolaires), l'autre un peu plus mais pas autant qu'elle le souhaiterait. Un autre, intéressé par les conférences et manifestations musicales, y assiste plutôt ailleurs sans avoir l'idée de consulter le programme des bibliothèques dans ce domaine. Une dernière a renoncé à participer après deux tentatives infructueuses (inscription pour une Balade urbaine ; salle complète pour une conférence scientifique).

Mais beaucoup ne connaissent pas l'offre, alors même que certains seraient férus de connaissances plus que de fictions. Aucun enquêté d'ailleurs ne connaît les conférences en ligne, sur le site la BmL, alors même que leur regard se porte en premier lieu sur cette annonce, en regardant la capture d'écran. La plupart est intéressée, à la fois pour compenser le manque de disponibilité pour y assister en direct, mais aussi parce que le visionnage de vidéos sur les plateformes internet (YouTube, Dailymotion...) fait partie de leurs habitudes.

Les expositions

Pour les conférences comme pour les expositions, c'est l'aspect thématique, proche de leurs centres d'intérêts souvent spécialisés, qui les pousserait à participer. En l'occurrence, une seule abonnée est attentive aux expositions, d'art pour elle-même (Part-Dieu, 3^e Duguesclin) et thématiques avec ses enfants, pour l'aspect éducatif (14-18 : Lyon sur tous les fronts). Les autres abonnés visitent par hasard, en passant (1^e Condition des soies), et quelques un en gardent un souvenir imprécis, sans se souvenir du titre, du thème, des objets exposés.

Mais certains abonnés de longue date ne savent pas où sont les salles d'exposition à la Part-Dieu, surtout lorsqu'ils entrent habituellement par la porte Cuirassiers. C'est le cas d'une artiste peintre qui n'imaginait pas une offre d'exposition dans une bibliothèque. Pour beaucoup d'ailleurs, le mot exposition signifie exposition artistique et certains se déclarent incompetents, trop peu formés pour visiter, même s'ils regardent avec plaisir les expositions de photographies :

« Bon, je regarde ça 30 secondes, pas plus, mais c'est un plaisir, ça fait partie des plaisirs de la bibliothèque ».

On trouve à propos des expositions le même type de jugement dépréciatif des enquêtés sur leurs pratiques - qu'ils déclarent insuffisantes - que l'on a rencontré à propos des pratiques de lecture, et qui existe aussi à propos du patrimoine écrit, des manuscrits anciens. Ils mettent en cause leur manque de formation, artistique pour les expositions, historique pour les visites patrimoniales, qui les dissuade de participer à ces formes de valorisation des collections. Un témoignage invite d'ailleurs à relativiser la modestie des enquêtés, lorsqu'il montre que, tout en traversant « vite fait » *L'Incroyabilicieux anniversaire*, la visiteuse en a bien retenu le principal :

« J'aime bien la présentation, euh... Et puis tout... tout ce qui est dit, euh... que... j'ai bien aimé... disant que, à trois ans, on lit des histoires sur les, les monstres, les fées, tout ça, et... on apprend à faire la différence entre le... le réel et... et l'imaginaire, et que... ça aide après à faire la part des choses. J'ai trouvé que c'était très bien, très vrai aussi. »

La valorisation du patrimoine écrit

Les Heures de la découverte sont peu connues, et aucun enquêté n'y a participé. Certains ne sont pas du tout intéressés par le patrimoine écrit (« Il est beau celui-là [rire] mais, non, c'est vraiment pas quelque chose qui m'attire »). D'autres participent aux Journées du Patrimoine mais ne connaissent pas le patrimoine des bibliothèques de Lyon. Dans l'ensemble, les enquêtés ne savent pas que la BmL possède un patrimoine écrit antérieur au XIX^e siècle. Quelques-uns se montrent vraiment enthousiastes pour la découverte du Silo, qu'ils imaginent comme une caverne d'Ali Baba, et devant la photographie de manuscrit présentée : « Vous êtes entré dans le silo déjà ? J'adorerais voir ça ! C'est... waouh ! ».

Une non usagère fait une remarque intéressante, concernant ce qu'elle juge être son incompetence en histoire, insuffisance qui la dissuaderait de participer à une présentation du patrimoine écrit, Heure de la découverte ou exposition :

« Je trouve ça beau mais j'aurais du mal à aller plus loin et ça me bloque un peu, quoi. Je me sentirais un peu bête, devant, en fait. On me dira 'c'est beau'. Je sais pas du tout ce que c'est, je sais pas à quoi ça correspond, non, je peux pas me, j'peux pas, oui, ça je peux pas me le représenter dans un contexte, je peux pas... je sais que c'est vieux, que c'est beau, que ça... que ça a de la valeur [...] Mais, oui, j'aurais besoin qu'on m'explique parce que sinon je me sentirais trop bête, devant, quoi. »

Même informé, une partie du public jugerait ne pas avoir les prérequis pour une présentation du patrimoine écrit. Mais la méconnaissance du patrimoine relève de plusieurs causes. Les idées préconçues sur la bibliothèque jouent un rôle, d'autant plus dans une ville qui abrite pléthore d'institutions patrimoniales qu'on essaie de comprendre en les situant chacune dans un « créneau » (archives pour les vieux papiers, musées pour les trésors anciens, musées de l'imprimerie pour les vieux livres, bibliothèque pour les livres courants).

Mais l'information est dans ce domaine probablement en cause, si l'on considère qu'une ancienne abonnée, membre d'associations d'amis des Beaux-Arts à Lyon et à Paris, découvre avec stupéfaction qu'à la bibliothèque aussi on peut découvrir des estampes en petit comité, comme elle le fait au Musée des Beaux-Arts. Le public du patrimoine écrit ne bénéficie pas d'une information mutualisée de la part des institutions qui vulgarisent chacune leurs contenus, de manière indépendante.

Les fortes campagnes d'information sur le patrimoine écrit de la Ville de Lyon numérisé par Google ces dernières années n'ont pas été, de manière surprenante, associées dans l'esprit du public à l'image de manuscrits anciens ou de presse ancienne. Partant, le nom et le contenu de Numelyo sont inconnus des enquêtés, et ce d'autant plus que la notion de « bibliothèque numérique » et de numérisation de patrimoine ancien n'est pas distinguée de celle d'ebooks et d'édition numérique.

b - Prise d'informations sur les services

L'enquête montre que la difficulté ne semble pas être la communication, mais *l'a priori* sur ce que propose – ou pas – une bibliothèque, combiné à un usage spécialisé et rapide. Aussi détaillés que soient les documents de communication, la plupart des visiteurs ne les utilisent pas, ou peu efficacement, parce qu'ils ne connaissent pas la diversité de l'offre... et c'est un cercle vicieux. Le plus efficace, si l'on en croit le dialogue instauré pendant les entretiens, est l'information orale, en partant des questions et des besoins de chaque utilisateur. La demande d'une plus grande médiation humaine, d'une démarche d'« aller vers » est d'ailleurs exprimée par plusieurs abonnés.

Le site internet

Conformément à leur usage traditionnel de la bibliothèque, les abonnés et anciens abonnés passent sur le site pour accéder au catalogue (pour la petite moitié qui utilisent ou utilisaient le catalogue). Les autres consultent aussi les horaires sous l'onglet « informations pratiques » et quelques-uns hasardent une navigation superficielle dans la rubrique « numérique ». La fréquentation du site, par les abonnés qui manipulent bien le catalogue notamment, n'entraîne pas une curiosité pour les autres offres :

« Mais bon je n'ai pas regardé, je vais directement sur « catalogue ». [...] c'est vrai que je ne me suis jamais attardé sur « agenda culturel », je suis allé plusieurs fois à « numérique », « catalogue », « 15 bibliothèques » mais jamais... »

Deux abonnées utilisent la presse en ligne, consultent l'agenda culturel et l'utilisent pour organiser leurs activités. Il semble que l'onglet « agenda culturel » n'évoque rien de précis ou concret pour les usagers de bibliothèque (plus habitués au terme « programme », voire « activités », pour les sites d'arts vivants ou de musées), au vu de l'explication détaillée d'un non utilisateur pour qui « agenda culturel » évoque des sorties, des arts vivants, de la *culture chaude* selon les termes de Lahire, de manière tout à fait opposée à ce qu'il imagine d'une bibliothèque.

TOPO

Les deux abonnés qui reçoivent le magazine de la bibliothèque, TOPO, à domicile l'utilisent, l'une pour programmer ses activités à la bibliothèque et l'autre, sans fréquenter nos activités, en parle autour de lui, laisse TOPO à disposition sur son lieu de travail. Les autres le prennent en bibliothèque, régulièrement ou non, et le feuilletent, le survole, en le trouvant « très coloré, très sympa ».

Un abonné l'a pris une fois, sans réaliser qu'il s'agissait du magazine des bibliothèques et plusieurs enquêtés ne le connaissent pas, qu'ils soient abonnés depuis longtemps ou depuis peu. Une abonnée depuis 10 ans, essentiellement lectrice, ne connaît pas TOPO et allègue deux causes possibles : la profusion d'informations mises à disposition dans les bibliothèques, dont ne se distingue pas le

magazine de la bibliothèque, et le fait que ne sachant pas qu'il existe un magazine - ou quoi que ce soit en dehors du prêt de livres -, elle ne le cherche ni ne le voit²³.

La newsletter

Trois enquêtés sont abonnés à la lettre d'information électronique, dont une ancienne abonnée qui continue à se tenir au courant de l'offre⁷ et les deux utilisatrices de l'agenda, qui reçoivent aussi TOPO à domicile.

L'affichage et les brochures

Deux abonnés prennent leurs informations sur les activités culturelles de la BmL sur place, l'un par l'affichage, l'autre par les flyers. Le premier fait remarquer qu'à la Part-Dieu, l'information est inégalement répartie entre les deux entrées et que c'est en accédant par Vivier-Merle qu'il est le mieux informé :

« C'est plus visible, il y a plus d'informations concernant les expositions, en l'occurrence moi c'est là que j'ai vue et que je me suis rendu compte qu'il y avait des expositions [...]. De l'autre côté c'est plus un aspect sécurité. »

8 - Pratiques collectives et participatives

a- Coresponsabilité des collections

Achats et dons

Plusieurs personnes s'interrogent sur les critères de sélection des documents, se demandant s'il existe des comités de sélection. Parmi elles, une non-utilisatrice imagine que sa bibliothèque idéale partagerait le budget d'acquisition en quelque sorte, en accueillant favorablement toutes les demandes d'achat, au nom de la diversité des collections (« s'axer sur le désir des utilisateurs »). Un abonné utilise déjà les suggestions d'achat comme un outil de participation à la diversité des collections, et non seulement pour la satisfaction de ses propres besoins culturels :

« Les suggestions que je fais, [...] c'est surtout pour d'autres personnes qui pourraient... ça a été acheté par la bibliothèque, et je vois que les disques sont très rapidement empruntés derrière. »

Dans le même ordre d'idées, plusieurs enquêtés souhaitent pouvoir participer à l'enrichissement des collections par le don de documents – il est question de livre uniquement. Leur expérience est le refus de leur don par la bibliothèque, qu'ils ne comprennent pas, assorti d'une liste d'associations auxquelles ils peuvent donner leur livre, ce qui ne relève pas de la même démarche pour eux. La conscience de participer à l'enrichissement d'un fonds public, à l'usage de tous, *a fortiori* en période de diminution connue des budgets publics, est plus valorisante que le don aux associations, en faveur d'un public plus ciblé.

Le don de livres semble conçu comme une participation, une mise en commun, différent du don, plus individuel, d'autres biens. De manière alternative, plusieurs personnes suggèrent d'installer une « Boîte à lire » dans les quartiers de Lyon, sur le modèle de la Boîte à lire installée Place Guichard, dans le 3^e arrondissement.

⁷ L'enquête a été réalisée juste avant le changement de formulaire d'inscription qui maintenant propose l'abonnement à la newsletter.

Etat des collections

Plusieurs personnes prennent la peine de signaler les documents détériorés, non dans la crainte que la détérioration leur soit imputée, mais pour participer au maintien des collections. Certains regrettent que leur signalement ne soit pas ensuite l'objet d'un suivi, d'une notification personnelle leur expliquant la suite donnée : réparation, rachat, voire réservation du document, comme lors d'une suggestion d'achat. Un usager déplore non seulement le manque de respect des documents par les usagers mais aussi le manque de sensibilisation par la bibliothèque au sens du bien commun.

b- Partage entre pairs

De nombreux enquêtés s'arrêtent sur la proposition de Cercles de lecteurs et la commentent, bien davantage que d'autres activités. Un seul abonné en a l'expérience, le plus jeune, dans le CDI de son collègue, pendant la pause méridienne :

« On arrive, à peu près 10 maximum, on est très peu. [...] Et puis la prof, elle nous présente des livres qu'elle va mettre en rayon d'ici peu. Donc on regarde, on se bat après pour les lire, c'est très amusant. [...] Y a des fois mon meilleur copain qui dit qu'il l'a lu et il explique ce qu'il y a dans l'histoire, et puis il explique de sorte qu'on a envie de lire après ».

Un petit nombre déclarent qu'ils aimeraient y participer, mais plutôt le samedi. Quelques-uns affirment assez clairement que le principe est séduisant, que parler de leurs lectures et entendre d'autres avis leur ferait plaisir, mais qu'à date et heure fixe, ce serait une contrainte de plus²⁴.

On a vu que la pratique d'échanges de conseils et de documents dans le cercle familial et amical était vraiment répandue. Ce principe de prescription entre pairs, ajouté au désir - pour les moins informés des parutions - qu'on leur 'mette un livre dans la main', rend cette proposition attractive. Pour une non usagère seulement, qui a une grande pratique de l'échange d'idées et de documents, l'offre collective n'est pas pertinente : « Je partage avec les gens que j'aime, autour de moi. »

Il faut rapprocher ce désir d'être conseillé et de partager entre pairs d'une suggestion émise non seulement envers les bibliothécaires mais aussi envers tout usager : celle de glisser dans les livres - notamment - une fiche bristol portant une critique écrite à la main, comme le pratiquent de nombreuses librairies, et comme l'ont déjà mis en place plusieurs bibliothèques. L'enquête montre que les usagers, qui pour beaucoup aiment choisir directement en rayon, seraient plus réceptif à ce système d'échange qu'à un catalogue 2.0, permettant de laisser des commentaires liés à la notice.

L'usager qui donne rendez-vous à l'espace café pour des échanges linguistiques - une pratique de pair à pair qui se développe beaucoup - suggère un moyen de mise en contact des usagers, dans leurs besoins d'échanges de services : « Mais pourquoi il n'y a pas d'endroit où on peut mettre des petites annonces ? ».

c- Débat

Un abonné, et une non utilisatrice, pensent spontanément à l'utilisation de la bibliothèque comme lieu d'échanges et de débats, dont les sujets, voire les personnalités invitées, pourraient être suggérés collectivement, de manière à ce que les sujets présentent un intérêt commun et que les « experts » invités ne soient pas seulement les plus médiatisés :

« Vous pourriez avoir une boîte à idées où les gens pourraient mettre des idées, à condition de les guider bien sûr mais... surtout auprès de la jeunesse, parce que je pense que la jeunesse est très

demandeuse de ça, de tout ce qui concerne les problèmes de jeunes, la sexualité, le racisme, les grandes questions sur lesquelles il pourrait y avoir des débats. Dans le cadre d'une bibliothèque, ça me semble utile. »

Mais pour ce qui concerne les conférences actuelles, aucune personne intéressée par cette forme de transmission des connaissances ne souligne la différence entre le *live* et la captation vidéo, en ce que le public peut interroger ou débattre à l'issue de la présentation, avec le conférencier et avec l'assistance. Un enquêté au contraire affirme qu'il préférera la captation vidéo parce que, suivant son expérience de la vidéo en ligne, « c'est la même chose [...] on la voit même mieux, s'il n'y a pas trop de monde ». Les conférences semblent considérées davantage comme des cours magistraux, avec une demande de recevoir des « personnalités » intellectuelles, mais sans envisager de mettre à profit leur présence pour dialoguer ou débattre (sur le modèle des « Dialogues en humanité » par exemple).

d- Promotion de la bibliothèque

Le lecteur pour qui suggérer, c'est participer à la politique documentaire (« Mais je participe, je suggère, donc je participe »), se sent également responsable de faire connaître autour de lui, notamment aux jeunes gens, les services de la bibliothèque, comme une sorte d'ambassadeur de la lecture, de l'éducation :

« C'est de notre ressort, c'est... de participer effectivement, c'est de suggérer, c'est de parler DE, donc je fais euh, je fais mon boulot entre guillemets, d'utilisateur de la bibliothèque, dans le sens où je parle... ben, que ce soit d'expos, ou de ce qui se passe de... ça, j'en ai parlé dans l'annexe où je travaille, donc je transmets. »

Aucun autre usager n'a cette démarche de recommander la bibliothèque, d'expliquer son intérêt, de faire part de sa fréquentation, excepté en famille peut-être quand un abonné partage sa découverte des ressources numériques avec son fils. L'enquête montrant l'importance de la recommandation par des proches dans le domaine culturel, l'exemple de cet « ambassadeur » pourrait inspirer des formes participatives de promotion de ce bien commun, en suscitant et organisant le bouche--oreille.

e- Bibliothèque partagée

Quant à la création de lieux réellement partagés (au sens de jardins partagés), le désir est là – si l'on en croit les commentaires abondants sur les cercles de lecteurs/auditeurs, ou sur les soirées jeux, mais l'engagement à y participer n'y est pas. Le terme « partage », la notion de lien social et l'idée de la bibliothèque comme « lieu du lien » sont parfois proposés par les enquêtés, plus souvent suggérés par les questions de l'enquêteur. L'idée est bien reçue, les enquêtés s'arrêtent sur l'idée, la commentent, mais toujours à l'initiative de la bibliothèque.

Lorsqu'on introduit l'idée que les citoyens eux-mêmes pourraient organiser des événements ou des activités dans la bibliothèque, la question est plusieurs fois incomprise, demande une reformulation. Lorsque l'idée fait son chemin, l'assentiment va vers des activités communes, des partages de savoir-faire, mais pas vers des lieux de débat, des agoras, des lieux et des plages horaires libres où on puisse inventer une manière d'être ensemble, suivant les besoins du quartier.

Une seule non usagère imagine sa bibliothèque idéale comme une bibliothèque ouverte, notamment le dimanche, grâce à la participation des familles qui s'y relaient et l'animent (par opposition avec « quelqu'un à un bureau, derrière, pour faire les emprunts, les prêts »), et qui permette aussi de faire

circuler les livres personnels entre les familles (*bookcrossing*), mais à l'intérieur de la bibliothèque, en complément des collections (un mélange de Maison des parents et de *home Library*).

II-C – FOCUS SUR LES « DECROCHEURS »

Les décrocheurs sont des abonnés comme les autres, sans profils culturels spécifiques. L'enquête montre une simple accentuation des tendances : spécialisation des pratiques, usage unique de la bibliothèque comme réservoir de livres, faible usage du catalogue et autres moyens facilitateurs, besoin d'accompagnement et de prescription, peur du bibliothécaire-savant. Ce qui sépare l'abonné de l'ancien abonné est un degré d'information et d'utilisation plus ou moins intensif des services, qui aboutit - ou non - à un sentiment d'utilité et de familiarité, suffisant pour justifier le réabonnement.

1 - Les véritables décrocheurs

Contactés parmi les abonnés qui n'ont pas renouvelé leur abonnement dans l'année précédant l'enquête, 6 parmi les 9 enquêtés de ce panel sont de véritables « décrocheurs », pour reprendre le terme de Céline Ducroux⁸, c'est-à-dire que n'ayant pas renouvelé leur carte, ils ne fréquentent effectivement plus les bibliothèques de Lyon. Les trois autres sont des utilisateurs réguliers depuis des années, qui ont eu épisodiquement un abonnement à leur nom mais qui, pour deux d'entre eux empruntent maintenant avec la carte de leur conjointe (considérée comme une carte « couple »), et pour le troisième préfère séjourner qu'emprunter, même si, au besoin, il peut utiliser l'abonnement de sa fille adulte.

2 – Profils culturels

Du point de vue des pratiques culturelles, il est impossible de dresser des « profils culturels types », suivant les termes de Céline Ducroux, qui sembleraient réducteurs eu égard à la diversité des pratiques exposées par les enquêtés. Il existe peu de différences entre le panel « abonnés » et « ancien abonnés ». 1/3 lisent beaucoup, 1/3 lisent peu, selon leur propre évaluation. La spécialisation est peut-être plus accentuée, dans les lectures de prédilection comme dans les pratiques culturelles (l'une très musées, l'un très théâtre, un autre très concerts...). La « culpabilité » (le terme est prononcé) vis-à-vis du manque d'assiduité ou de l'absence de pratiques dans certains domaines de la culture « légitime » est plus clairement affirmée. Il s'agit d'une accentuation de tendances relevées chez les abonnés, et qu'on retrouvera chez les non utilisateurs.

3 – Emprunteurs de livres

La presque totalité (8 sur 9) n'empruntaient ou ne consultaient que des livres et magazines (dont 1 des DVD documentaires également), correspondant à l'abonnement « Lire ». 7 d'entre eux pratiquaient à la BmL des emprunts « de loisir », principalement roman et BD. Les 2 autres ajoutaient ces pratiques de loisir à une recherche liée à leurs études, leur travail, leur création personnelle. 1/3 considèrent avoir épuisé le fonds qui les intéresse dans leur bibliothèque. 1/3 sont des lecteurs intermittents, pour qui l'approvisionnement en livres n'est pas une question primordiale (« Je peux me passer de lire sans problème »).

Si 4, sur les 6 décrocheurs véritables, lisent beaucoup, ils sont plus spécialisés encore que les abonnés, dans un genre littéraire précis (BD, polar...) : « J'en empruntais dix, je lisais, je ramenaient les dix, j'en reprenais dix, etc. Et voilà... j'ai fait ça pendant longtemps [rires] ». Cela ne signifie pas forcément qu'ils ne lisent que ça, mais pour certains qu'ils considèrent que leurs autres

⁸ Céline Ducroux, [Les Décrocheurs : enquête sur la non-réinscription...](#), Mémoire DCB, Villeurbanne, ENSSIB, 2013.

lectures ne peuvent être fournies par une bibliothèque, du fait du temps de prêt limité principalement²⁵.

4 – Emprunteurs peu mobiles dans le réseau

Les décrocheurs rencontrés ont la particularité de n'être pas mobiles dans le réseau, de ne fréquenter que leur bibliothèque de quartier (2^e, 4^e, 5^e Point du Jour, 7^e Jean Macé, 3^e Duguesclin, 8^e Bachut). Leur fidélité à leur bibliothèque de quartier – même s'ils ont tous occasionnellement testé une autre bibliothèque, voire la Part-Dieu, trop bondée à leur goût – est due soit (ou à la fois) à des contraintes horaires de salariés, soit (ou à la fois) au désir pendant leur période de loisirs de profiter d'une vie de quartier : « Je vois pas l'intérêt pour moi, qui habite juste au-dessus d'aller dans une autre bibliothèque » (et corolairement de devoir emprunter les transports). Une ancienne abonnée a fréquenté trois bibliothèques d'arrondissement différentes, suivant ses lieux de résidence ou de travail, mais successivement (pendant une vingtaine d'années).

5 – Utilisateurs peu experts

Les décrocheurs font partie des emprunteurs qui restent le moins longtemps dans la bibliothèque : « Je viens ici, c'est toujours pareil, ça dure 10 minutes, j'arrive, j'ai mon sac, je prends les 10 albums, et puis ensuite je vais à la caisse, je rends, et puis je réemprunte. En 10 minutes, ¼ d'heure, c'est fait ». Ils sont également peu experts dans les services liés au prêt, à commencer par le catalogue. La plupart des décrocheurs se rendaient dans leur bibliothèque, directement au(x) rayon(s) qu'ils connaissaient, cherchaient les auteurs qu'ils connaissaient, prenaient au passage des livres exposés, ne demandaient que si le livre manquait en place. Trois anciens abonnés, dont une ancienne bibliothécaire bénévole, ne sont jamais allées sur le site de la bibliothèque, ni *a fortiori* sur le catalogue en ligne :

« Je cherche mon bouquin, euh, une fois sur deux je ne le trouve pas, c'est vrai ».

« J'avais une idée du choix que je voulais, mais je trouvais pas, la plupart du temps ».

6 – Stress des contraintes

Les décrocheurs ne connaissent pas les services qui pourraient faciliter leurs pratiques, comme la possibilité de prolonger le prêt, jusqu'à 6 semaines en tout, qui pourtant atténue l'inquiétude des délais et des amendes (que tous expriment, avec des termes forts : « stress », « panique », liés à l'incapacité de finir le livre) ; ou la possibilité de suggérer des achats, alors même qu'ils peuvent être déçus de ne pas trouver les nouveautés dont ils ont entendu parler²⁶.

Ils peuvent connaître la possibilité de réserver un titre emprunté, sans pourtant l'utiliser, étant davantage dans le choix impulsif et le besoin d'information immédiate, plutôt que dans la planification de leurs lectures. Plus les visites en bibliothèque sont espacées (5 fois par an) et suscitées par un besoin précis (lectures de vacances, guides de voyages, livre recommandé, quel que soit le prescripteur), moins le besoin est satisfait²⁷).

Moins la lecture est familière, plus elle demande un effort, plus les contraintes inhérentes au prêt en bibliothèque semblent pesantes, comme le résume de manière percutante cet ancien abonné :

« On le fait pendant une période, comme on s'inscrit dans une salle de sport, au début on y va à fond, et au bout d'un moment on y va plus parce que, voilà, on est lassés... y'a plus le même engouement, on va dire ».

C'est le cas de deux lecteurs, dont l'un se définit comme un lecteur d'occasion ou « de raison » (« Je suis pas un lecteur spontané ») et l'autre doit être fortement attiré par le sujet (psychologie, musique) pour se concentrer longtemps sur un livre.

7- Utilisateurs peu informés

Sans surprise, ces lecteurs ne connaissent pas non plus les informations fournies par TOPO et par l'agenda culturel, sur le site de la bibliothèque. Parmi les offres, ils seraient plutôt intéressés par les propositions de valorisation des collections, en premier lieu les conférences (suivant les thématiques), et la découverte du patrimoine, qui suscitent les réactions les plus positives. Une ancienne abonnée reste destinataire de la newsletter de la bibliothèque, même si elle n'a jamais participé à aucune animation, à la suite de deux tentatives d'inscription infructueuses, l'une pour une conférence en sciences, l'autre pour une ballade urbaine.

8 - Raisons du désabonnement

Pour les six décrocheurs, ils ne font pas de reproches à la Bibliothèque (« J'avais pas de griefs forts par rapport... en tant qu'ancien usager de la bibliothèque»), ils ne sont pas partis après un mécontentement, mais n'ont simplement pas renouvelé leur abonnement. Pour deux d'entre eux, un évènement déclenche l'arrêt de la fréquentation (fermeture pour travaux de la bibliothèque de quartier, hospitalisation), à l'issue duquel ils reconsidèrent l'utilité de leur abonnement, au vu de leurs usages.

a – L'absence de conseil

Pour les deux lectrices les plus spécialisées dans leurs emprunts, c'est un double constat qui les amène à cesser leurs visites : à la fois « parce que le stock est trop petit »⁹ (manière de dire que leur besoin n'est pas satisfait) mais aussi parce qu'elles ne sont pas « aiguillées », parmi ce stock, vers les auteurs qu'elles ne connaissent pas :

« Et puis du coup, même si il y a des choses que j'ai pas lues et qui sont certainement très bien, comme on peut pas trop demander des avis, enfin c'est pas, euh, on peut pas trop se faire aiguiller en fait, du coup, ben, je vais en librairie, ça me coute plus cher, mais tant pis. »

Car, à une exception près, avec une lectrice qui garde un très bon souvenir des « conversations enrichissantes avec les bibliothécaires [qui sont] des gens très stables, années après année [...] de grands lecteurs et des gens qui s'intéressent à beaucoup de choses », les décrocheurs n'ont pas recours au personnel (« Ils sont derrière leur caisse, on ne peut pas vraiment discuter »). Un ancien abonné ne voit pas de différence entre le prêt automatisé et le système antérieur : « Maintenant que l'enregistrement des livres se faisait automatiquement, on voyait plus personne... ou alors quand on passait à la banque, c'était assez, bon, mécanique, froid, pas d'échanges, pas convivial, voilà. »

⁹ Le stock en cause en l'occurrence est celui des BD à Jean Macé : plus de 2500 références, soit 10% de la collection lyonnaise, que la lectrice a exploré pendant 4 ans, à raison d'une dizaine de BD tous les 15 jours.

Leur modèle d'accueil et de conseil autour du livre est celui de la librairie, où ils n'hésitent pas à solliciter le libraire et à rester longtemps pour discuter²⁸.

b – La peur de demander

C'est parmi ces décrocheurs, lecteurs occasionnels, qu'on trouve l'expression la plus claire de la crainte du jugement des bibliothécaires, supposés détenteurs de savoirs, que l'enquêté exprime en termes de « complexe », de « malaise », de « peur »²⁹. Un décrocheur exprime plus précisément ce qu'il ressent (et qui contribue beaucoup à l'intermittence de sa fréquentation), non pas quant aux locaux ou quant à la disponibilité du personnel, mais quant à l'ambiance, aux « codes » qui défavorisent une communication spontanée, sympathique³⁰.

Pour lui, il y aurait un cercle vertueux à accueillir de façon plus amicale (« l'échange de sourires, de regards, de mots ») de manière à ce que la personne, traitée impersonnellement comme un « usager » de devienne pas « pénible comme un consommateur ». Il faut ajouter que les lecteurs intermittents sont aussi plus sensibles à l'enthousiasme des conseils de lecture, personnalisés comme lorsqu'un ami leur « met un livre dans la main »³¹.

9 – Après le désabonnement

Les décrocheurs sont des lecteurs, qui continuent leurs pratiques de lecture, sans la bibliothèque, par l'achat et l'emprunt dans le cercle amical et familial. Globalement, ils utilisaient la bibliothèque comme un stock, qu'ils considèrent avoir épuisé à un moment donné : « *J'y connais rien, moi, à part le prêt des livres* ». Tous s'approvisionnent ensuite en achetant des livres, plus ou moins suivant leurs besoins et leur budget, et tous, surtout, pratiquent le prêt et l'emprunt, voire le conseil, dans le cercle amical, familial ou professionnel. On précisera que parmi les 6 décrocheurs, 4 ont choisi, pour remerciement d'avoir participé à l'enquête, un abonnement tout support gratuit (BIBLYO) pour un an, et 2 un bon d'achat en magasin culturel.

II-D - FOCUS SUR LES NON UTILISATEURS

Les non utilisateurs sont-ils simplement des personnes qui n'ont pas besoin de la bibliothèque, soit qu'ils n'aient pas de besoins documentaires ou de curiosité intellectuelle, soit qu'ils aient une information culturelle et un pouvoir d'achat suffisants pour les satisfaire par des achats, soit qu'ils aient un emploi du temps si chargé qu'ils n'aient aucun temps pour s'y rendre une fois par mois ? La diversité du panel permet d'en douter. Ce groupe est certainement celui qui a le plus de contraintes horaires et le moins de pratiques culturelles sédentaires, au profit de pratiques sportives fréquentes ou d'activités extérieures, tournées vers la nature. Mais il ne comprend qu'une personne qui ait une pratique de lecture vraiment réduite et tous ont un besoin en termes de cinéma, de BD, de musique, de connaissances... qu'ils ne savent pas pouvoir satisfaire par l'offre de bibliothèque. Le préjugé sur les bibliothèques - pourvoyeuses de romans - est fort dans ce groupe, construit sur des souvenirs anciens, et leur connaissance de l'offre est faible. La moitié du panel interrogé a un champ d'informations limité sur ses propres centres d'intérêt et n'a pas d'échanges de vue, ni d'échanges de documents dans le cercle familial et amical.

1- Pratiques culturelles

a- Lecture

Plusieurs ne se disent « pas fan de la lecture », ce qui veut souvent dire qu'elles n'aiment pas les romans, des « pavés » de plusieurs centaines de pages qui racontent des histoires imaginaires :

« C'est surtout l'épaisseur des bouquins qui me font, qui me fait peur parce que je me dis que pour moi, ben voilà, je, je... c'est même pas une question de patience, hein, c'est... parce que... je suis pas

prise, je vais feuilleter facilement un magazine, ou un... Mais, mais les gros bouquins de 3-400 pages, han ! Pour moi, ça me... ça, ouais, ça m'emballe pas trop, quoi. »

Pour les moins lecteurs, quantitativement, la lecture de deux ou trois livres dans l'année, au plus, n'est pas toujours le signe d'un rapport difficile avec la lecture et la connaissance : il peut s'agir d'un essai ardu, « indigeste, pas tout le temps imagé », dont la rencontre a été possible grâce à la prescription d'un ami (« quand je l'ai eu dans les mains, je lui ai dit 'oh là là ! je pense pas... j'ai attaqué et ça m'a vraiment fasciné »).

Ils lisent parfois beaucoup dans une journée, des articles sur internet, des magazines qu'ils achètent à l'unité suivant le sujet. Moins lecteurs de livres, excepté la BD pour l'un d'entre eux, leurs lectures, documentaires et magazines, sont le prolongement de leurs activités de loisirs, de leurs passions. On les dira donc « spécialisés » dans leurs goûts, tout autant que les abonnés ou anciens abonnés dans leurs choix de lectures. Les autres lectures, de presse, de blogs, et les autres accès à la connaissance, par le film documentaire, les vidéos sur internet... sont très utilisées complémentaires par ce panel, dont les goûts sont plus divers et éclectiques (trois lectrices de romans seulement). On notera qu'ils n'aiment pas « les livres » en eux-mêmes, mais les connaissances qu'ils portent et que c'est par ce biais, des centres d'intérêt, qu'ils pourraient être intéressés par l'offre de bibliothèque.

b- Loisirs

Utilisateurs d'internet - dont ils ont moins l'usage au travail - et de télévision, de séries notamment, qui s'adaptent à leurs horaires tardifs de retour au domicile, ils écoutent aussi beaucoup la radio, pour la plupart écoutent beaucoup de musique, et sortent beaucoup, pour des soirées amicales, pour des loisirs et sports extérieurs, des week-end à la campagne, des voyages. Un seul non usager n'a aucune pratique de sorties culturelles (ni de pratiques numériques), préférant quitter la ville et retrouver la nature, dès que ses activités médicales très prenantes lui en laissent le loisir.

Du point de vue musical, tous les moyens d'écoute sont évoqués, des concerts live et collections de CD et vinyles pour les plus connaisseurs, aux plateformes comme Spotify ou Bandcamp, voire téléchargements sur une clé à la manière d'une playlist, jusqu'à l'écoute de radios musicales et de clips TV. La plupart sont férus de cinéma comme tous les enquêtés, dont ils fréquentent les salles régulièrement (sauf les jeunes parents) mais pour lesquelles une seule a souscrit des abonnements. Quelques-uns utilisent des DVD, presque tous téléchargent sur une clé pour visionner sur la télévision, et aucun ne loue en VOD.

Aucun n'assiste à des conférences, quelques-uns aiment les expositions temporaires du Musée d'Art Contemporain (peu cité par les autres panels), et une seule a une carte Musées et fréquente également les galeries d'art. La majorité ne fréquente pas les musées de Lyon, préférant en découvrir en villégiature, voire faire le déplacement à Paris pour une exposition-événement.

Trois sont dotés de tablettes, que l'un utilise davantage - en sus de la navigation internet - pour lire la presse, une autre pour jouer et une autre pour lire des ebooks gratuits ou des rapports d'activité de son association. Internet est utilisé comme annuaire, encyclopédie, feuilletage d'articles, lèche-vitrine, de manière courante mais peu approfondie.

Presque tous vont au spectacle, au minimum sur invitation d'amis comédiens, en moyenne en privilégiant un art vivant (théâtre ou cirque ou musique), voire un lieu préféré. Une seule a une pratique plus régulière de spectatrice de danse et théâtre, mais sans abonnements. Parmi les non utilisateurs de bibliothèques, on trouve peu d'abonnés en salles de spectacles et musées (une seule en fait, dont les abonnements sont pour la plupart des cadeaux), ce qui suggère des pratiques moins planifiées, sinon moins régulières que pour les panels abonnés. Plusieurs affirment une réticence à

planifier : « J'aime pas prendre des abonnements. Parce que je ne sais pas à l'avance ce que je vais faire dans ma vie ».

« Je n'aime pas le principe de l'abonnement, je n'aime pas, ça se fait plutôt... je sais que je vais y aller mais, voilà. Il m'a été offert une carte, une sorte d'abonnement prépayé à l'Auditorium, le principe m'embête, enfin, je suis ravie parce que je peux aller à l'Auditorium, après, euh, je sais pas, enfin, j'ai un peu de mal. Donc je ne prends jamais de carte d'abonnement. »

2- Modes d'approvisionnement documentaire

a- Achat

De la même manière que les activités sont moins planifiées, plus impulsives, l'approvisionnement en livres, CD, DVD est moins stratégique. Seule la plus lectrice du panel utilise sa bibliothèque de campagne pour les nouveautés qu'elle n'aura pas envie de garder, et des abonnements à « beaucoup-beaucoup-beaucoup de revues », pour compléter ses nombreux achats de livres. L'achat est le mode privilégié, complété par l'emprunt amical pour une bonne moitié des non utilisateurs de bibliothèque.

Il faut noter chez les non utilisateurs de bibliothèque, pour ceux qui achètent beaucoup de produits culturels (livre, DVD, CD) un comportement d'« écureuil », pas tant dans le fait de garder ce qu'ils ont lu, vu... que dans le fait d'anticiper leurs besoins et d'avoir « toujours d'avance 1 ou 2 livres chez moi », voire d'avoir « toujours deux-trois ans de retard sur ce que j'ai acheté ».

b- Emprunt informel : au rythme de chacun

La moitié des non utilisateurs de bibliothèque est dans un réseau d'amis/famille très lecteurs, voire très actifs au plan culturel, qu'ils le soient eux-mêmes ou non. Leurs modes d'approvisionnement (sans négliger les cadeaux) leur semblent simplement suffisants : « J'ai vraiment l'habitude, comme je disais, d'acheter mes livres, d'être abonnée à mes journaux, les journaux que j'aime lire et, du coup, j'ai tout à domicile et je ressens pas forcément le besoin d'aller voir ailleurs ». Les biens et sorties culturelles font partie d'une socialité qui donnent l'occasion d'échanger des conseils et de faire circuler les documents : « Sur tous les supports, là, pour le coup, livres, DVD, ouais. Je prête et j'emprunte, les deux, quoi. Avec famille, amis, oui c'est quelque chose que je fais très régulièrement ».

Mais ce qu'ils apprécient vraiment dans l'emprunt amical, c'est que le prêt est fait sur une base de confiance, autant dans la recommandation de celui qui partage son coup de cœur que dans le temps de prêt (peu importe quand le livre est restitué). Qu'ils aient besoin d'un approvisionnement fréquent ou non, l'achat et le prêt entre amis alimentent suffisamment leurs pratiques culturelles, comme dans ce réseau d'une vingtaine de personnes, et surtout respecte le rythme de chacun :

« Je suis entouré de gens qui mangent des bouquins, que ce soit des BD, romans... alors moi par rapport à eux, c'est ridicule ! J'en dévore un en 6 mois, mais bon voilà, mais à chaque fois ils me disent, bon, on sait que t'es long, mais on t'en prête un ... Je suis dans une bande, ils s'échangent à une vitesse folle. Avec moi, ça m'a pris un an... ouais, on est très comme ça. Après pour les CD, les vinyles, ça va à une vitesse ! Les DVD, c'est pareil. Nous, on est très échange et prêt. »

Selon les enquêtés, un temps de prêt rassurant, voire confortable, devrait être de plusieurs mois : de 2 mois pour ceux qui sont inquiets mais l'auront terminé avant, à 3 mois pour ceux dont les activités ne leur permettent pas de lire souvent, jusqu'à 6 mois pour les lecteurs qui s'estiment lents.

3- Modalités d'informations culturelles

Les non utilisateurs ne sont pas dans un bain d'informations culturelles. Ils ne s'abonnent pas plus aux newsletters qu'aux salles de spectacle ou de cinéma. Lorsqu'ils en ont envie et besoin, ils cherchent l'information sur internet et dans *Le Petit Bulletin*. Ils consultent à l'occasion *Le Progrès*, *La Tribune de Lyon*, ou *20 minutes*, voire le bulletin municipal, *Lyon citoyen*, sans avoir souvenir d'y trouver des informations sur les bibliothèques.

Leur mode d'information - et de recommandation - privilégié est le bouche à oreille, dans le cercle amical, familial, voire professionnel. Les commerçants et professions de santé évoquent d'ailleurs un mode d'information informel, par leur clientèle et patientèle, tout à fait original. Les réseaux sociaux ne sont pas cités comme source d'information et prescription, la plupart ne les utilisant pas du tout.

4- Une image ancienne et scolaire des bibliothèques

Les non utilisateurs, à l'exception d'une lectrice qui fréquente une bibliothèque proche de sa maison de campagne, n'ont mis les pieds dans aucune bibliothèque depuis la fin de leurs études, voire depuis leur enfance. L'une d'entre eux l'a fréquentée encore en tant que jeune maman, jusqu'à l'entrée au CP. Pour la plupart, la fréquentation d'une bibliothèque remonte à une dizaine d'année, voire à vingt ans. Au minimum, pour une jeune salariée, la fréquentation remonte à 5 ans.

Pour tous, la bibliothèque est liée à la période scolaire, certains jugeant ne plus en avoir besoin depuis. Tous évoquent des souvenirs sympathiques. Les souvenirs d'enfance sont agréables, liés à des visites avec les parents et souvent à l'emprunt de BD. La notion d'obligation de lire vient avec le collège.

« J'allais à la bibliothèque, enfant, de mon village où... je me souviens, quand j'étais petite, je prenais même les Oui-Oui [...] c'était écrit en gros et puis comme je n'aimais pas beaucoup lire, pour moi, c'était... voilà, c'était... c'était un livre sympathique et puis qui me plaisait. Et je me souviens aussi du collège où justement... on devait lire quelques bouquins, enfin livres, donc on allait à la bibliothèque du collège et là, j'ai pu lire quelques livres pour mes études ».

Les plus jeunes du panel, pas encore trentenaires, ont des souvenirs d'animations dans leur enfance, lecture d'histoires, atelier de calligraphie... souvenir de « fouiller » dans les bacs pour « découvrir quelque chose ». Il s'agit soit de souvenirs de petite enfance, avec un parent, soit de pré-adolescence avec des amis, toujours pour des loisirs. L'un d'entre eux y a découvert, pré-ado, au rayon musique, de nombreux groupes dont il était surpris que ce soit la bibliothèque qui les lui fasse connaître.

Quelques-uns, juste ou à peine trentenaires, ont vraiment de mauvais souvenirs, liés à la contrainte de lire, voire à l'obligation de silence (la bibliothécaire qui fait « chut »), et n'ont jamais remis les pieds dans une bibliothèque, qu'ils se soient ou non remis à lire après une période de latence après leurs études.

5- La méconnaissance de l'offre

Les non usagers, à quelques exceptions près, connaissent leur bibliothèque de quartier et passent même devant régulièrement, voire quotidiennement. L'une d'entre eux y entre parfois pour y flâner, glaner des idées de lecture, comme dans un magasin, voire pour accompagner un ami abonné et restituer ses documents pour éviter les retards, mais sans emprunter elle-même. Deux autres, commerçants, connaissent dans leur clientèle des abonnés avec qui ils peuvent à l'occasion parler de la bibliothèque, voire jeter un œil aux documents qu'ils ont empruntés. Mais, pour la plupart, la relation avec la bibliothèque est beaucoup plus lointaine.

Tous ne font pas la relation entre la bibliothèque de quartier et la bibliothèque municipale (Part-Dieu) et aucun ne connaît l'ampleur du réseau. La méconnaissance, corolaire à l'a priori sur ce qu'est ou n'est pas une bibliothèque, joue un rôle important : « J'ai même pas pensé à aller sur un site de la bibliothèque parce que dans le fond, dans ma tête, [...] il y avait pas forcément un site, vous voyez. »

Ils ne connaissent pas les horaires d'ouverture, ceux du samedi notamment et ne savent pas que l'entrée est libre et gratuite. C'est d'ailleurs la gratuité des services proposés, en termes de formations numériques par exemple, qui les surprend le plus. L'artothèque, les collections numériques (particulièrement l'auto-formation), les espaces numériques (particulièrement la gratuité des ateliers), les expositions et conférences suscitent unanimement l'étonnement (« Dans la bibliothèque, ça ? Tout ça, en bibliothèque ? Ah mais c'est incroyable quand même »).

La présentation des différents services de la bibliothèque est une découverte pour les non utilisateurs, à commencer par « l'agenda culturel » qui semble presque contradictoire par nature : « Spontanément, j'avais cette vision de bibliothèque égale endroit où il faut pas faire de bruit, où il faut pas trop bouger, alors qu'il se passe des choses ! [...] Je fais partie des gens qui allient pas forcément bibliothèque ET agenda culturel, enfin et... euh, tout ce qui est éphémère, spectacles, expos... ». Autrement dit, culturel évoque les 'sorties', les propositions sans cesse renouvelées, et bibliothèque... le contraire.

Le prêt d'œuvres est considéré comme une innovation insolite³², ayant davantage sa place en musées, mais les collections patrimoniales ne sont pas plus connues, relevant a priori des archives, voire du Musée de l'imprimerie (« Je pensais que c'était dans les archives... non ? »). Le visuel d'un manuscrit enluminé provoque surprise et admiration, même chez ceux qui ne souhaiteraient pas participer à une présentation, mais ne fait absolument pas partie de l'idée préconçue de la bibliothèque.

L'agencement-même des espaces est une surprise, du bar à tablettes (« Je trouve ça drôle »), au Carré actu de la Part-Dieu, comparé à une salle d'attente : « C'est drôle on se croirait à la SNCF. C'est comme si on était à Roissy à l'aéroport ». En somme, tout ce qui sort de l'image de bibliothèque de prêt ou bibliothèque d'étude, c'est-à-dire des rayonnages de livres pas très récents (ces derniers étant du ressort de la librairie), surprend. Les collections et services qui intéresseraient le plus relèvent des ressources numériques (autoformation et presse), des collections musicales, des livres, magazines et DVD documentaires, de l'artothèque, des conférences en live et en ligne, à quoi l'on peut adjoindre les soirées jeu de société et les cercles de lecteurs/auditeurs, organisés en soirées ou week-ends.

6- Les freins à la fréquentation

Horaires et rythmes de vie

Les horaires de travail sont cités par quelques personnes comme raison de ne pas fréquenter les bibliothèques. Deux enquêtés tiennent une boutique, l'un un cabinet paramédical et passent donc devant les bibliothèques en semaine lorsqu'elles sont fermées. L'une d'entre eux travaille aussi le samedi, aux mêmes horaires. Mais la plupart du temps, les enquêtés trouvent dans leur emploi du temps un moment où ils pourraient se déplacer, pas trop loin de chez eux ou de leur travail, une matinée libérée, le samedi ou dimanche, un soir en sortant, vers 20h.

Mais au fond, c'est davantage une question de rythmes de vie, de disponibilité d'esprit. Beaucoup expriment l'idée que la bibliothèque fera partie de leurs activités à la retraite. Même ceux qui lisent beaucoup et prennent le temps de choisir en librairie (quelques-uns de ces actifs commandent sur internet pour recevoir directement les livres dans leur boîte aux lettres le lendemain) ne considèrent pas le déplacement en bibliothèque de la même manière, ni ne l'incluent naturellement dans leurs circuits shopping ou loisirs.

Craines

L'image de la bibliothèque comme un réservoir de livres (faite pour les « gens qui aiment vraiment lire »), apparaît chez les non utilisateurs de manière simplement amplifiée par rapport aux abonnés et anciens abonnés. Presque tous ont, parmi les amis, famille ou clientèle, des usagers de la bibliothèque : « étudiants qui vont faire des recherches » ou lecteurs assidus (ces mêmes à qui les non usagers offrent volontiers des livres en cadeau), voire bibliothécaires, qui les confirment dans l'idée que « c'est une passion pour les gens de lire » et que la bibliothèque ne concerne que ces grands lecteurs. La projection d'un lieu calme et studieux ajoute à l'idée que 'la bibliothèque n'est pas faite pour moi', l'idée d'un club fermé dont la vie sociale est exclue : « le silence ou... des fois, on a envie, ben, si on y va avec quelqu'un, de pouvoir discuter. »

Besoins

Le préjugé sur le fait que la bibliothèque n'offre que des livres (du fond plutôt que de l'actualité) la confronte également à la concurrence. Les non usagers satisfont leur besoin de lecture d'autres manières, de façon peut-être plus facile et rapide par les achats, emprunts informels et cadeaux (en proportions différentes suivant les besoins et le pouvoir d'achat). S'ils s'informent, notamment par la radio, sur les dernières publications, et savent donc exactement ce qu'ils veulent lire, l'approvisionnement est rapide et certain en librairie. S'ils sont peu informés et ouverts à la découverte, leur entourage leur met un livre dans la main.

Le paradoxe est que leurs pratiques culturelles sont suffisamment diverses pour trouver leur bonheur parmi la diversité de l'offre, pour peu qu'ils en soient informés. Peu de choses séparent en effet les non utilisateurs de l'abonné qui n'emprunte que des DVD, de celui qui vient principalement pour lire la presse, de celui qui a commencé à fréquenter spécifiquement pour la musique, ou des anciennes abonnées qui n'empruntaient que des BD ou romans policiers... si ce n'est l'occasion d'entrer, une information sur la diversité de l'offre, voire des informations basiques sur le fonctionnement du lieu. Les centres d'intérêts des uns et des autres sont aussi spécialisés et ils peuvent tout aussi bien trouver leur bonheur, et ainsi une porte d'entrée, dans l'offre des bibliothèques.

Une non utilisatrice exprime, de façon assez semblable que certains abonnés assidus, une curiosité dans des domaines plus larges (connaissance des peuples et pays, découvertes scientifiques) qui n'est pas satisfaite par manque de connaissance de l'offre documentaire, et qui justifierait un emprunt régulier en bibliothèque. A contrario, une non utilisatrice exprime qu'elle n'a pas besoin de la bibliothèque pour son offre documentaire mais que ses offres culturelles pourraient l'intéresser, si la Part-Dieu était plus sympathique et pratique d'accès ; l'offre culturelle étant énorme à Lyon, elle choisit plutôt le centre-ville.

Contraintes

Les « contraintes » du prêt semblent un obstacle concernant précisément le livre, par fétichisme, ce besoin de garder ses belles découvertes autour de soi (que certains abonnés ont également mais transforment en stratégie en achetant après emprunt les livres qui leur plaisent le plus). Pour une seule non usagère, la « propriété » des documents est associée à la possibilité de les prêter, de les faire circuler. L'inquiétude d'un temps imposé est souvent évoquée, la contrainte de temps étant associée à l'obligation de lire :

« Avoir, un peu, une date butoir, c'est bête mais ça me bloque. [...] Je sais que j'aurais le temps de lire le livre, enfin, il y a pas de soucis, mais je sais pas, intérieurement, j'ai ce côté, ouais, ce côté où ça me rappelle peut-être mes lectures scolaires, où il fallait lire dans un temps, et fallait l'avoir fini pour

telle date et, euh... et je sais pas, du coup ça me... faut que j'ai fini quoi, il faut que je le lise, il faut que je le finisse, il faut que je l'ai fini avant de le rendre. »

Cette inquiétude est évoquée toujours en relation avec l'enfance et la scolarité, même si' elle n'est pas systématique : « C'était à la fois, aussi, comme un loisir d'aller à la bibliothèque, c'était, quand on était enfant, c'était drôle d'aller, quoi, à la bibliothèque. Voilà, on prenait un livre, il fallait le ramener à telle date, tout ça... donc il y avait un jeu aussi, en même temps ».

Une non utilisatrice évoque, avec d'infinies précautions sur la faisabilité et la nécessité de partager les biens communs, ce qui serait pour elle un temps de prêts moins intimidant, de l'ordre de deux ou trois mois pour un livre, durée moyenne des prêts dans le cercle amical : « Je me sentirais plus libre [et] malheureusement, des fois, ça m'arrive de rester sur un livre longtemps ».

7- Des suggestions originales

Les non utilisateurs ont les suggestions de nouveaux services les plus originales, des vélos d'intérieur avec tablettes sur le guidon, aux soirées cocktails, voire soirées étudiantes, organisées pour les abonnés dans la bibliothèque. Beaucoup souhaitent casser l'image des bibliothèques, au besoin par des campagnes publicitaires décalées, accrocheuses. La découverte de la diversité de l'offre les pousse en tout cas à imaginer une communication plus présente sur les supports qu'ils connaissent, au moins dans *Le Petit Bulletin* et les gratuits, et l'affichage sur le mobilier urbain.

Une enquêtée imagine qu'une entreprise de portage à domicile, avec un fonctionnement de type Uberpop, pourrait se créer en marge de la bibliothèque, du fait de la facilité à « commander » via le catalogue, et que les abonnés paieraient pour se faire livrer leurs documents.

Partant, les rôles de la bibliothèque se renforceraient en présentiel dans la médiation (conseils, ateliers) et la valorisation. Une autre préconise pour la médiation les ateliers pratiques, culinaires notamment, pour aborder l'histoire de manière ludique et active : des sortes d'heures de la découverte gastronomiques.

La convivialité est le plus souvent imaginée sur le modèle d'un bistrot (l'exemple du Trokson sur les Pentes de la Croix-Rousse et des *Summer sessions* du Transbordeur) où l'on peut passer chaque soir en étant sûr de trouver un concert gratuit, une projection... et des amis. L'un imagine la distribution de documents à partir de ce modèle, avec des tables de bistrot comme écrans interactifs où l'on peut commander sur catalogue, et les documents sont « servis » à table. Un autre imagine plutôt un fonctionnement de bibliothèque en journée, laissant la place en soirée à « d'autres équipes » chargées de l'évènementiel, petite restauration, etc.

III – Les préconisations

Les préconisations issues de cette analyse sont soit directement des demandes ou suggestions des enquêtés, soit des dispositifs imaginés pour répondre aux besoins exprimés, aux pratiques décrites. Elles visent à dégager les grands axes d'action pour prendre en compte l'avis du public : le fidéliser en favorisant son appropriation des collections et des services d'une part, le convaincre en s'adaptant à ses pratiques pour lui permettre de fréquenter facilement les bibliothèques, d'autre part. Accompagnement et facilitation doivent contribuer, avec un meilleur référencement des offres de la BmL par les medias d'informations culturelles et locales, de modifier durablement l'image de la bibliothèque.

III-A S'adapter aux usages

Faciliter

Il s'agit de répondre concrètement à l'idée de bibliothèque comme un lieu de contraintes, en facilitant les opérations d'emprunt et d'accès aux collections, puisque celles-ci restent au cœur de la demande et des usages. Du point de vue des **formalités d'inscription**, il est certain que l'abonnement en ligne en quelques clics combattrait efficacement les préjugés sur les lourdeurs administratives dont la plupart des non abonnés gardent le souvenir, venu des bibliothèques municipales de leur enfance.

Du point de vue de l'obligation de restituer les livres, on ne peut bien entendu lever la contrainte, mais l'enquête montre que les abonnés les plus attachés à leurs livres personnels se sont convaincus d'emprunter au vu du de la collection exceptionnelle de la Part-Dieu. La **navette à double sens** ouvrirait à tous les abonnés la même richesse de collection, en préservant l'agrément et la praticité de leur bibliothèque de proximité.

Du point de vue du **temps de prêt**, une augmentation du temps de prêt aurait une portée au moins égale à la création de la carte Culture et à la généralisation de l'emprunt tous supports avec BIBLYO, qui ont connu un grand succès. Il s'agirait, non pas de ne plus attendre le retour des documents ni de ne plus les partager, mais d'inverser la logique : un prêt soit de plusieurs mois, voire un prêt « illimité », avec rappel immédiat en cas de réservation par un autre abonné, alimenterait un sentiment de liberté, de réponse au besoin de chacun, à son rythme, et en même temps la conscience du partage et du bien commun.

Du point de vue du public le moins favorisé par les **horaires d'ouverture** actuels, une combinaison de nocturnes régulières (hebdomadaires) et de dimanches d'hiver, dans les bibliothèques d'arrondissement, contribuerait à ouvrir nos collections aux salariés et à leurs familles.

Accompagner

L'appropriation et la familiarité avec les lieux, les collections, les outils de recherche sont à la fois un enjeu de fidélisation pour ceux qui ont du mal à trouver leur place en bibliothèque et un enjeu de démocratisation de la culture pour tous les usagers, si l'on en croit la sous-utilisation des services par les abonnés. Quel que soit le besoin premier qui permet à un usager de franchir la porte des bibliothèques, on peut lui offrir des outils pour connaître et choisir parmi la gamme des collections et services proposés.

Malgré les affirmations d'autonomie des usagers, l'enquête révèle qu'ils manquent de repères dans la bibliothèque et sont demandeurs d'**accompagnement** : non seulement d'orientation générale mais aussi de conseils de lecture et d'accompagnement dans les outils de recherche. Un accueil proactif fait de **visites** détaillant les fonds physiques et numériques proposés, une **démonstration** du catalogue, des **recommandations** manuscrites sur les documents coup de cœur (par les bibliothécaires et d'autres lecteurs), la présence de bibliothécaires en rayons... renforceraient le libre-accès dont les usagers sont familiers (sur le modèle des librairies) mais aussi effrayés ou découragés par sa profusion.

Référencer

La mauvaise **identification** des activités culturelles, de vulgarisation scientifique et de formation des bibliothèques sur internet, via les moteurs de recherche ou les agendas de la vie locale les plus consultés, empêchent les Lyonnais d'accéder à une offre publique et gratuite. Internet et son principal moteur de recherche sont l'outil premier de recherche pour toute information sur les services (formations langues, code de la route, accès à la presse...). L'enquête révèle que le **vocabulaire** utilisé par la bibliothèque n'est pas toujours le langage ordinaire, utilisé dans la recherche internet, et qu'il conviendrait de travailler les titres des activités que les moteurs de recherche indexent.

Pour ce qui concerne les sorties culturelles, *Le Petit Bulletin* est le plus consulté (papier et en ligne), suivi par le site Culture Lyon et un certain nombre de sites plus touristiques, sur lesquels les activités des bibliothèques ne sont pas incluses, les fiches de l'établissement très incomplètes, sur la gamme de ses propositions, sur le nombre et la géolocalisation de ses bibliothèques. Les lecteurs plus traditionnels de *Lyon citoyen* n'y trouvent pas non plus d'informations sur les expositions, conférences, balades urbaines... de la BmL.

L'importance de la **recommandation** dans les choix culturels amène à préconiser deux types de recommandations : la possibilité de **partager** sur les réseaux sociaux toutes les pages du site internet de la BmL, mais particulièrement les pages Agenda, ainsi que d'y laisser une **notation** (étoiles) et des **commentaires**, pour ceux qui ont participé à l'activité ; la seconde forme de recommandation est de demander aux usagers de la bibliothèque de se faire **Ambassadeurs** de la bibliothèque en général ou d'un service en particulier, sous une forme numérique ou papier, à imaginer (avec une campagne « Ambassadeur », comme un évènement annuel).

III-B Conforter le Projet d'établissement par l'avis du public

Ces préconisations peuvent aussi être interprétées en regard du Projet d'établissement en cours de réalisation. L'avis du public, par le biais de cette enquête qualitative, pourrait soutenir ou préciser en certains points le Projet d'établissement, principalement dans son Axe I, l'orientation Publics, et pour une moindre part dans son Axe II, Lieu de vie, forum dans la Cité. Les dispositifs préconisés visant à une meilleure appropriation de la Bibliothèque devraient contribuer à construire le public du Modèle lyonnais du XXIe siècle (Axes III), dans ses dimensions numériques et patrimoniales, la diversification des usages accompagnant l'élargissement de l'offre.

1- Orienté publics

a- Horaires (PE 1.1.1)

L'enquête montre que les freins à la fréquentation sont multiples mais que les horaires actuels découragent les salariés aux horaires classiques. Ils envisageraient la fréquentation, pour l'emprunt de documents, si leur bibliothèque de proximité était ouverte une ou deux fois par semaine au moment où ils regagnent leur domicile (en comptant donc les temps de trajets propres à une métropole). De même, les jeunes parents salariés - notamment - envisageraient la fréquentation en famille en cas d'ouverture le dimanche, au plus près de leur domicile, surtout en période hivernale.

Une soirée par semaine, un dimanche par mois

La première préconisation est donc de prioriser les actifs et leurs familles, ce qui sera utile pour tous, au plus près des territoires :

+ Préférence pour le renforcement des horaires en proximité du domicile, le soir (un ou deux par semaine), jusqu'à 20 :30 ou 21h (22h pour des soirées conviviales de type Jeux de société)

+ Préférence pour le dimanche en famille, en proximité du domicile, en horaires d'hiver, au moins 1 fois par mois.

b- Garantie de service (PE 1.1.3)

Navette à double sens

> La navette à double sens [PE 1.1.3.1 et 2.1.2.1] reste pour les usagers l'amélioration de service demandée de manière consensuelle : pour bénéficier de la richesse des collections Part-Dieu sans s'y déplacer, pour compenser le manque de temps des actifs pour aller chercher les réservations.

Réservation sur étagère

+ Les abonnés ou fréquentant qui maîtrisent le catalogue regrettent qu'un document « en rayon » au moment de leur consultation soit introuvable au moment de leur arrivée, alors qu'ils se déplacent d'arrondissements éloignés, voire de communes métropolitaines. La mise de côté avant leur déplacement représenterait un vrai plus dans l'efficacité du service.

Augmentation de la durée d'emprunt

+ L'augmentation de la durée de prêt (des livres) aurait un impact important dans la conquête et la fidélisation de nouveaux abonnés, sur la diversification des usages :

- soit un prêt de 3 semaines au moins et 3 mois au plus, avec rappel et retour immédiat des documents en cas de réservation par un autre abonné.

- soit un prêt « illimité », de 3 semaines au moins et 6 mois au plus, avec rappel et retour immédiat des documents en cas de réservation par un autre abonné, mélangé récapitulatif des prêts au bout de 2 mois et 4 mois, mélangé de rappel pour récolement au bout de 6 mois.

On propose de ne pas transformer cette liberté par une complexification des règles de prêt (« illimité sauf... »), et d'appliquer les mêmes règles à tous les documents, sachant que les emprunteurs considèrent déjà comme de l'emprunt rapide les DVD, BD, revues et que leur intérêt est de les renouveler fréquemment. Toutefois, la seule bibliothèque municipale en France proposant une durée d'emprunt illimitée (Viroflay), pour tous les documents publiés la réduit aux documents de plus de 5 ans.

Prêt d'un abonné à l'autre

+ La possibilité de prêter, directement à partir de son dossier d'abonné, à un autre abonné (solution agile citée pour une bibliothèque de CE), offrirait une solution pratique de bibliothèque aux usages de prêts et conseils entre pairs, autant qu'à l'encouragement de la recommandation des services de la BmL. Elle est peu prioritaire toutefois, dans la mesure où elle ne concerne que les abonnés qui utilisent couramment leur dossier d'abonné électronique (ceux qui pratiquent la réservation).

c- Centres d'intérêt

Langues vivantes (PE 1.2.2.4)

Une offre autour de l'apprentissage des langues étrangères est la demande la plus consensuelle.

> Renforcer l'information sur l'autoformation, peu connue, non indexée sur les moteurs de recherche (« formation en ligne » est mieux compris).

+ Favoriser la pratique des langues : organisation d'échanges de conversations en langues dans les bibliothèques, soit pratique collective avec bibliothécaires ou associations ; soit interindividuels en favorisant la mise en relation des offres/demandes (pratique participative).

Humour

+ Le thème de l'humour revient beaucoup parmi les pratiques de spectacle vivant, spectacles d'humoristes, cafés théâtres, comédies, improvisation. La demande de renforcer le fonds de DVD (cote HUM), soit sur l'ensemble du réseau, soit dans une bibliothèque particulière, voire de lui donner une meilleure visibilité en l'adjoignant aux DVD de fiction, correspond à une pratique appréciée parmi les 3 panels et est la seule suggestion du point de vue documentaire.

La fréquentation de spectacles amateurs sur invitation d'amis étant très présente parmi les enquêtés, un Tremplin pour jeunes humoristes, en association avec le festival Juste pour Lyon (s'il est pérennisé), amènerait une nouvelle fréquentation et contribuerait à identifier la bibliothèque parmi les lieux de détente.

Ciné-club

Le cinéma sous toutes ses formes, grand écran, petits écrans, DVD, téléchargements... est l'activité culturelle la mieux partagée par les enquêtés. L'offre actuelle de « projections » (menu déroulant par types d'animation dans l'agenda culturel) est déjà plus fréquente que celle d'un ciné-club. Il suffirait d'un intitulé homogène et intuitif dans le titre de chaque projection pour que le moteur de recherche le propose dans ses résultats et qu'un plus grand nombre de Lyonnais soient au courant de ce type de propositions.

d- Accompagnement

La politique documentaire après la mise en rayon (1.2.2.7)

Accueil actif : orientation et conseil

L'accueil actif est le service le plus utile au vu des pratiques et le plus demandé, sous plusieurs formes :

- + L'accueil actif dès l'entrée de la bibliothèque (« Bienvenue, je peux vous aider ? »)
- > La mise en avant de collections en dehors des rayonnages (*facing* et bacs, très appréciés)
- + L'ajout de fiches conseils manuscrites dans les livres comme chez certains libraires, de la part de bibliothécaires, voire d'autres lecteurs (pratiques participatives)
- + La présence des bibliothécaires en rayon
- + Sur le modèle des emprunts mystère, mise à disposition de paniers BIBLYO et paniers CULTURE, pour emprunteurs pressés et indécis

Parcours de présentation et d'appropriation

Publics cibles : demandeurs d'emploi (1.3.2.1.4)

La création de « parcours » de présentation de la bibliothèque peut être proposée utilement à tous les publics, et non seulement aux demandeurs d'emploi, sous plusieurs formes :

- + Visites régulières pour Part-Dieu, et proposée systématiquement aux nouveaux abonnés pour les bibliothèques de Territoires
- + Ateliers de maîtrise des outils (en Salle de conférence avec ordinateurs et tablettes personnelles) : catalogue / ressources numériques / bases de données
- + Tutoriels vidéo, voire web documentaire (un abonné propose des visites virtuelles en 3D avec possibilité de zoomer sur les rayonnages)

(Thèmes pour de courtes vidéos : 15 bibliothèques ; diversité des services et collections ; espaces Part-Dieu ; catalogue ; classements ; services et collections à distance)

- + Rappel constant sur écrans dynamiques, site (pop up), newsletter... d'une série de fonctionnements « de base » sur les collections, l'abonnement : les facilités offertes comme le prolongement des prêts, les suggestions, l'autoformation (« Le saviez-vous ? »)

2- Lieu de vie, forum dans la Cité

Pour lors, si l'idée de « lieu du lien » est appréciée, l'effort de participation (en terme de temps libre notamment) n'est pas envisagé, en plus ou en dehors des usages traditionnels de bibliothèque.

a- *Participer, en partant des usages actuels*

La participation est imaginée dans ce cadre :

- > La suggestion d'achat comme enrichissement collectif des fonds

- + Le don de documents, l'échange entre particuliers (boîte à lire, givebox)
- + L'avis de lecteurs dans les rayonnages (pas sur le catalogue) : fiches manuscrites liées à chaque document
- > Les cercles de lecteurs/auditeurs retiennent l'attention, avec un doute sur le fait de trouver le temps d'y participer
- + La mise en relation des particuliers pour l'échange gratuits de savoirs (tableau de petites annonces)
- > La mise à disposition d'espaces pour ces échanges entre particuliers, dans la plupart des bibliothèques (sur le modèle de la Terrasse, 4^e étage Part-Dieu, et du Miwam)
- + La participation bénévole à l'ouverture le dimanche (par roulement, sur le modèle de crèche familiale)
- + Le « parrainage » des utilisateurs (Ambassadeurs) pour encourager leurs amis et connaissances à découvrir ce qu'eux utilisent et apprécient dans la bibliothèque

b- Lieu du lien

Loft (2.2.1.4)

La création d'un espace « esprit Loft » favorisant toutes les postures de travail, de lecture, d'écoute musicale et de visionnage, rejoint une image de bibliothèque idéale de type alvéolaire, avec des espaces délimités, enveloppants, pour s'isoler au milieu de quelques autres ou communiquer dans une certaine intimité, y compris avec des bibliothécaires pour des conseils/recommandations culturelles. C'est ce qui donnerait le plus envie de s'installer en bibliothèque.

L'amélioration du lieu et des espaces de convivialité n'est pas distinct d'un mode de relation. La bibliothèque est imaginée au croisement de 3 modèles : la librairie, le bistrot, la soirée au salon entre amis. La BmL de demain est imaginée comme ... elle est actuellement (collections et services), en plus confortable, mais surtout : plus spontanée, moins intimidante, plus amicale.

A cet égard, outre l'accueil et le conseil au quotidien, les soirées jeux de société sont plébiscitées par des enquêtés de tous âges, qu'ils jouent seuls devant leur écran ou qu'ils organisent déjà des soirées jeux entre amis. Avec le coin café, c'est la proposition la plus susceptible de susciter un séjour plus long et un nouveau mode de fréquentation et de relation, plus collectif et ludique, de la bibliothèque.

c- Une politique culturelle (2.3.1)

Deux préjugés empêchent la fréquentation :

- la bibliothèque n'est pas un lieu d'activités culturelles
- si elle l'est, ce sont des propositions érudites pour lesquelles il faut des prérequis (historiques, littéraires, artistiques)

Les canaux d'informations les plus consultés pour diffuser les propositions de la BmL sont :

- l'affichage Decaux, format abribus
- les informations diffusées dans le tramway (TCL)
- la radio, media le mieux partagé par tous les enquêtés
- internet : présence systématique sur *Le Petit Bulletin*, papier et en ligne, et sur Culture Lyon, rubrique par rubrique ; indexation sur les moteurs de recherche généralistes par un choix de vocabulaire adapté
- *Lyon citoyen*.

- par bouche à oreille :

- > Avis et notation des inscrits aux animations apparaissant sur l'agenda ;
- > Création de pages « évènements » sur FB
- > Boutons de partage sur les réseaux sociaux, sur chaque page agenda
- > Campagne annuelle – ou régulière, animation par animation – « les ambassadeurs de la bibliothèque » invitant les utilisateurs à envoyer une recommandation à un ami

2- Modèle lyonnais : patrimonial et numérique

Le panel interrogé n'est pas encore le public utilisateur de la bibliothèque numérique, assez peu du catalogue enrichi ou du prêt d'ebooks. Du point de vue du bain numérique, il accueille favorablement toutes les innovations telles l'automatisation, les retours 24/24 et dans le même ordre d'idée certainement le futur V'Livres.

Mais la sous-estimation de la modernité technologique de la bibliothèque est telle qu'en plus du « bain numérique », destiné aux séjournants, on pourrait ajouter un événement-vitrine des technologies récentes.

+ Organiser régulièrement avec des partenaires économiques un évènement de démonstration High-tech : tables et tableaux tactiles, ordinateurs tout en un tactiles, robots, ateliers tablettes et liseuses, fablab, imprimantes 3D... (3.31.2)

Au croisement du modèle lyonnais, le patrimoine écrit, conservé physiquement dans les silos de la Part-Dieu et numérisé pour un libre-accès sur Numélyo, est particulièrement méconnu.

+ Inclure dans le parcours d'appropriation un module de présentation générale du patrimoine écrit de la BmL

+ poursuivre et renforcer l'Heure de la découverte, y compris des heures de la découverte numériques, via Numelyo

+ proposer avec l'UTA et l'Université populaire des conférences de Culture numérique « de base »

+ mutualiser l'envoi d'informations sur les activités/médiations liées au patrimoine, avec les autres institutions de conservation lyonnaise.

Annexes

1 – Portraits des enquêtés

Abonnés

Alain, 64 ans, habitant du 8^e arrondissement, est retraité et vit en couple. Il est abonné la médiathèque du Bachut depuis une vingtaine d'année, avant la construction de l'actuelle médiathèque. Depuis qu'il est retraité, la bibliothèque « fait de plus en plus partie de mon univers et, pour un oui, pour un non, je vais venir, pour passer un moment et consulter des choses ».

Il lit sur place des revues scientifiques et pratiques, emprunte beaucoup de DVD parce qu'il aime le cinéma de répertoire, et connaît les activités que la médiathèque propose (ateliers, expositions...) parce que sa femme y participe.

Le couple achète un ou deux livres par mois et possède une bibliothèque personnelle importante, s'informe par la radio plutôt que par la presse, excepté un abonnement au *Nouvel Obs'*. Il va au spectacle au moins deux fois par mois en saison, moins régulièrement au Cinéma Comoedia et fréquente les expositions plutôt à l'étranger, lors de villégiatures.

Très satisfait du service actuel, son message principal concerne l'usure des supports DVD en suggérant un fonds complémentaire en téléchargement, ainsi que l'installation de *Free Librairies* à Lyon pour permettre aux particuliers de faire circuler les livres personnels qu'ils ne souhaitent pas conserver.

Alice, 37 ans, habitante du 8^e arrondissement, est maman de jeunes enfants et travaille à Charpennes. Elle est abonnée la médiathèque du Bachut, surtout pour ses enfants, depuis 4 ans. Culturellement, elle n'est « pas très disponible pour faire des choses pour adultes ». Elle passe environ 1 heure toutes les 3 semaines (au rythme des emprunts) à la bibliothèque, à la fois pour choisir les livres avec les enfants, prendre rapidement des livres exposés, pour elle, si elle n'est « pas en retard », et parfois de lire quelques livres sur place avec les enfants, notamment des pop-up.

La famille achète une quinzaine de livres par an, moitié pour les enfants, moitié pour les parents, pour pouvoir les lire dans un délai plus long (« j'ai pas le temps de lire les livres pendant la période d'emprunt »). Ils sont abonnés au *Monde* en ligne et le lisent sur tablette. Alice échange des conseils de lectures, en langue française ou en anglais, et prête ses livres, dans son cercle familial. Pour le cinéma, elle loue sur une plateforme de Vidéo à la Demande et achète de la musique en ligne, via iTunes. Pour les sorties, elle privilégie le spectacle vivant, notamment la Maison de la Danse, toute proche, à laquelle le couple est abonné, mais aussi Les Nuits de Fourvière et pour les enfants le Théâtre Nouvelle Génération.

Elle apprécie les innovations pratiques, comme la boîte de retour 24/24 ou la réservation de documents. Son message principal concerne l'ouverture une matinée par semaine, en dehors du mercredi, avec une animation pour les tout-petits qui sont gardés au domicile, une heure du conte hebdomadaire dans sa bibliothèque de quartier et une mise en valeur des nouveautés adultes aussi visible que celle des librairies.

Dimitri, 25 ans, habitant du 8^e arrondissement, est étudiant. Abonné depuis 5 ans, il fréquente principalement la bibliothèque de la Part-Dieu, une fois par semaine, pour son fonds « société » et « arts ». Il y passe plusieurs heures, mais ne travaille sur place que s'il arrive le matin « parce que c'est

le seul moment où je vais trouver une place libre ». Il considère que le Bachut a un fonds insuffisant pour lui, mais trouve quelques ouvrages intéressants pour sa recherche à Vaise, secteur Arts vivants, « même si c'est loin ». Il emprunte peu de DVD parce que le classement par auteur ne lui convient pas.

Il n'achète pas de livres faute de moyens, lit un article de presse de temps à autre, écoute de la musique en ligne et regarde les films en streaming. Il est présent sur Facebook et joue aux jeux vidéo, notamment *Final Fantasy*. En tant qu'étudiant en sociologie, il s'estime éloigné du théâtre ou de l'opéra par manque de capital culturel, et préfère écouter la musique à domicile qu'en *live*, pour pouvoir exercer une activité manuelle en l'écoutant.

Il est satisfait de la prise en compte des suggestions d'achat, des prolongations de prêt et de l'allègement des sanctions pour retard. Son message principal est que la bibliothèque de la Part-Dieu est grise et sent mauvais, que les ouvrages et les DVD sont de plus en plus dégradés par les usagers, avec qui il faudrait être moins laxiste, et qu'il ne sert à rien de proposer une multitude de services si ils ne sont pas connus : « il n'y a pas cette politique de l' « aller vers », c'est toujours à l'utilisateur de faire la démarche d'y aller ».

Dita, 40 ans, habitante du 6^{ème} arrondissement, est artiste-peintre et a deux enfants. Elle est abonnée à la bibliothèque du 6^{ème}, proche de chez elle, et celle de la Part-Dieu pour les livres d'art ; mais elle a aussi fréquenté la bibliothèque Jean Macé et celle du Bachut, depuis une dizaine d'année. Elle fréquente le 6^{ème} toutes les semaines ou toutes les deux semaines, au moment où sa fille est à la gym, et la Part-Dieu un peu moins souvent, suivant ses besoins en documentation professionnelle. Elle apprécie les contacts humains à la bibliothèque et la disponibilité du personnel. Elle n'est pas du tout informée des activités culturelles et services proposées en dehors du prêt, ne connaît ni TOPO ni la newsletter (« avec la découverte aujourd'hui [la présentation des différents services], c'est moi qui n'ai pas fait le pas de tout chercher en fait »).

Elle écoute beaucoup de musique, seule pendant qu'elle peint ou en famille le soir ; elle s'informe sur internet ou par les conversations, en gardant une distance avec l'actualité et la presse. Elle fréquente les musées, notamment celui des Beaux-Arts, quand une exposition temporaire entre en résonance avec sa réflexion artistique. Elle achète des CD mais emprunte à la bibliothèque les DVD et les livres. Elle n'apprécie pas le visionnage par internet, de crainte que les lieux de diffusion, et donc d'échanges relationnels, disparaissent. Elle fréquente assidument les théâtres et concerts en République Tchèque, où elle retourne tous les deux mois, du fait de leur faible coût.

Satisfaite de la richesse des collections, de l'accueil et des horaires d'ouverture, son message principal est de favoriser la bibliothèque Troisième lieu où les collections côtoient les espaces de convivialité, et de mettre davantage en valeur la communication de la bibliothèque, parmi la profusion d'informations dans les espaces.

Julien, habitant du 9^{ème} arrondissement, est salarié et jeune père de famille. Sa compagne est abonnée de la médiathèque de Vaise depuis 2 ans (une carte pour le couple) et il passe chercher des réservations occasionnellement à la Bibliothèque de la Part-Dieu. Il fréquente la bibliothèque au rythme des durées de prêt, 1 fois par mois, toujours le samedi et en famille. Ils passent 2 à 3 heures sur place, pour une sortie culturelle, et empruntent des livres pour les enfants (2 et 4 ans), des livres, CD et DVD pour les parents. Il pratique la recherche de titres au catalogue mais apprécie particulièrement la découverte au hasard des rayons et des mises en valeur par les bibliothécaires. Pour lui-même, il est intéressé par la musique, la BD, le polar, les livres pratiques. Il connaît bien le site de la BmL et pratique Europresse et Le Kiosque.

Le couple achète aussi des CD, livres, BD, et se les prête entre amis, avec qui ils échangent aussi beaucoup d'informations musicales. Ils n'ont pas une grande pratique des sorties culturelles à Lyon

actuellement, mais Julien consacre 3 à 4 heures par semaine à une pratique sportive. Ils pratiquent internet sur ordinateur et tablette et suivent l'actualité sur Twitter, et l'actualité culturelle lyonnaise sur Twitter, le site de l'Office de tourisme et par newsletters ([City crunch](#)).

Satisfait des collections de Vaise et de ses espaces de convivialité, son message principal concerne la possibilité d'acheminer des documents du réseau vers sa bibliothèque de quartier, et de favoriser la bibliothèque Troisième lieu, sur le modèle scandinave, chaleureuse et ouverte à des horaires correspondant aux loisirs, dotée d'un espace de restauration.

Laura, 26 ans, habitante du 4^e arrondissement, est bibliothécaire universitaire à Lyon II. Elle est abonnée à la Bibliothèque de la Part-Dieu et fréquente aussi les bibliothèques de la Croix-Rousse et des Pentes, voire d'autres à l'occasion, du fait d'une grande mobilité dans Lyon. Elle passe une fois tous les 15 jours, voire par semaine, en ayant préparé sa visite grâce au catalogue en ligne. Elle emprunte DVD et BD à la Part-Dieu, et plutôt des livres ailleurs, en une vingtaine de minutes en semaine après le travail, ou trois-quarts d'heure le samedi. Elle visite les expositions de la Part-Dieu et assiste régulièrement aux conférences ([Genre et sexisme dans la littérature jeunesse](#)), pour leur contenu et les échanges informels qu'ils permettent ensuite. Elle apprécie les expos photos et les projections, pendant le Mois du film documentaire notamment. Elle consulte systématiquement l'agenda de Topo et emmène son neveu aux animations pour enfants.

Elle achète les livres qu'elle a aimés, pour les conserver, après les avoir empruntés à la bibliothèque. Elle et ses amis pratiquent entre eux le prêt de DVD et surtout de livres et BD (un ou deux par mois). Elle s'informe par la presse gratuite qu'elle complète avec l'espace presse de la BU, écoute un peu de musique sur les plateformes en ligne. Elle fréquente les musées, particulièrement les Beaux-Arts pour les expositions temporaires, et a des abonnements aux cinémas UGC et Comoedia (1 fois par semaine). Elle n'a pas ni téléphone portable ni télévision, et apprécie le spectacle vivant, marionnettes, théâtre (TNP) et danse, dès qu'elle trouve des tarifs réduits.

Satisfaite de la possibilité de rendre ses documents dans les 15 bibliothèques et de la diversité croissante des collections, son message principal concerne l'accueil humain (vs les automates) et la médiation, pour la plupart des personnes, comme ses amis, moins autonomes qu'elle, voire « complètement perdus » dans une bibliothèque.

Laurent, 52 ans, habitant du 4^e arrondissement, est professeur d'économie dans un lycée. Il est abonné des bibliothèques de Lyon depuis les années 1970, avec quelques interruptions dues à ses mobilités professionnelles : la Bibliothèque de la Part-Dieu pour emprunter des livres, surtout d'Histoire, et les bibliothèques d'arrondissement pour lire les titres de presse qu'il suit (*France Football* qu'il sait pouvoir trouver à la Part-Dieu, dans le 5^e Saint Jean, dans le 2^e), ou exceptionnellement pour aller chercher un livre indisponible ailleurs (Saint-Rambert). Il passe lire la presse pendant une ou deux heures, chaque fin de semaine, et deux à trois fois par semaine pendant les vacances scolaires. Il pratique également la recherche d'articles sur Europresse et achète *Le Progrès* chaque jour. Il fréquente les expositions, seul ou avec sa classe (*Une Fabrique de l'innovation*) et les conférences deux à trois fois par an.

Il achète des ouvrages d'économie ou d'histoire de niveau universitaire chez Decitre une fois par trimestre, achète peu de CD, ayant téléchargé sur internet ou copié les CD qu'il aime. Féru de comédies américaines, il va au cinéma une dizaine de fois par an, connaît mal le système de VOD, qui l'intéresserait, et n'a jamais téléchargé de films sur internet. Abonné à *Alter Eco*, il est surtout un assidu de Twitter à l'aide duquel il suit l'actualité de manière ciblée sur l'économie internationale, le sport, l'humour, même si la lecture à l'écran lui semble inconfortable.

Il assiste aux matchs de football dans les gradins une dizaine de fois par an. Il pratique peu le spectacle vivant à Lyon mais peut assister à 3 jours de Festival Off en Avignon. Il fréquente les musées en

villégiature plutôt qu'à Lyon, même s'il lui arrive de voir une exposition au Musée des Beaux-Arts ou à la Bibliothèque, ou le Musées des Confluences (en projet).

Satisfait des services de la bibliothèque, son message principal concerne la programmation de conférences, dont il est très demandeur, pendant les vacances scolaires, la mise à disposition de Vidéos à la Demande par la bibliothèque, et une sorte de portail unique des ressources numérisées pour les bibliothèques françaises, en lien avec les archives également.

Lionel, 54 ans, habitant le 1^{er} arrondissement, est un ancien disquaire qui travaille actuellement de nuit dans un établissement éducatif. Abonné depuis 2 ans, il fréquente la bibliothèque du 1^{er} arrondissement et la Part-Dieu, voire occasionnellement la bibliothèque du 4^e Croix-Rousse. Il connaît aussi le 6^e, Vaise et se déplace à Saint-Rambert parce qu'il y a comme à Part-Dieu des « choix de musique qui sortent un peu des sentiers battus ». Il vient au moins une fois par semaine et emprunte beaucoup de livres, de disques et de DVD. Il sait au moment de sa visite ce qu'il souhaite trouver, même s'il apprécie la découverte en rayon. Il pratique beaucoup la réservation à partir du catalogue, notamment des documents du Silo. Il lui arrive de consulter sur place, des livres du Dépôt légal par exemple, et il fait souvent des suggestions par internet, de musique ou de livres d'arts qu'il repère par notre catalogue commun avec l'Ecole des Beaux-Arts.

Il achète des livres qu'il offre ensuite, ne souhaitant pas les conserver chez lui. Il a arrêté ses abonnements au Monde Diplomatique, au Monde libertaire et à La Décroissance, par manque de temps pour les articles de fonds et ne lit pas la presse quotidienne. Il utilise beaucoup internet pour des recherches de type encyclopédique, mais ne lit sur écran que des textes courts. Il écoute France Musique et aime les jeux de société.

Il visite les expositions temporaires du Musées des beaux-Arts, du MAC et connaît le CHRD. Il est abonné au Comoedia, à l'Institut Lumière et aux anciens CNP. Il fréquente l'Opéra et les théâtres, Croix-Rousse, célestins, TNP, mais aussi des petites salles comme l'Espace 44 sur les Pentès, ou la Tour passagère, qu'il a découverte grâce à la newsletter du site Culture Lyon.

Satisfait de la prise en compte de ses suggestions d'achat, de la gentillesse et de la disponibilité des bibliothécaires, de la diversité des services qu'il connaît par TOPO même s'il les utilise peu personnellement, son message principal concerne la possibilité de faire venir des documents d'une autre bibliothèque dans la sienne, et de favoriser la médiation des connaissances par une présence humaine importante dans nos bibliothèques.

Medhi, 29 ans, habitant Saint Priest, est salarié à Mézioux et père de famille. Il est inscrit à la Part-Dieu où il emprunte et fréquente le Bachut où il restitue ses emprunts. Profitant de la gratuité de l'abonnement « Lire » pour lui en 2014, il s'est inscrit il y a un peu plus d'un an, après une interruption d'une dizaine d'années, pour se remettre à la lecture. Il passe tous les 15 jours, 20 minutes, le soir après le travail, et gère ses emprunts et réservations grâce au catalogue en ligne : deux livres empruntés, deux livres réservés pour des dates échelonnées. Il lit des monographies de sciences humaines, histoire, philosophie qu'il sélectionne après avoir regardé des émissions thématiques (son programme de lectures atteint une année) et privilégie la version ebook si elle existe. Il ne séjourne pas pour lire des magazines, la bibliothèque étant pour lui synonyme de bruit.

Pour les enfants, il fréquente sa bibliothèque san-priote. Il n'est pas un habitué des expositions, qu'il préfère remplacer par la recherche sur internet, en fonction de ses curiosités. Très intéressé par le principe des conférences, il considère toutefois qu'on peut les remplacer avantageusement par un enregistrement sur YouTube. Musicalement, il utilise Deezer sans abonnement et écoute de la musique en ligne, sans la stocker. Après une longue période de consommation cinématographique (un abonnement au Pathé), il pense avoir fait le tour et a réduit les séances, au profit de la lecture. Pour

s'informer, il utilise un système de notifications thématiques sur l'application [News Republic](#), ainsi que les fils d'actualité sur Facebook, et lit les nouvelles sur écran. Il n'aime pas le spectacle vivant, hormis les humoristes, dont les spectacles sont trop chers pour son budget.

Satisfait de la richesse du fonds Sciences humaines de la Part-Dieu, son message principal concerne le prêt d'ebooks en bibliothèque, la complexité du classement décimal, la possibilité de mettre de côté pour quelques heures un livre disponible en rayon.

Nicolas, 32 ans, habitant du 3^e arrondissement, est vacataire dans le domaine des sondages d'opinion. Abonné lorsqu'il était étudiant, il l'est à nouveau depuis 6 mois, à la bibliothèque du 3^e, tout près de chez lui. Il fréquente également la Part-Dieu et aime bien le 8^e Bachut, en particulier pour le classement. Travaillant en soirée, il peut fréquenter les bibliothèques le matin ou l'après-midi. Cinéphile, il emprunte chaque semaine des DVD fiction et apprécie le classement par réalisateurs. Il choisit dans les collections de la bibliothèque (3^e) mais aussi parmi les DVD en transfert vers une autre bibliothèque. Ses visites sont rapides, un peu plus longues pour les recherches à la Part-Dieu, et pour le plaisir au Bachut. Il emprunte parfois un livre précis pour ses projets de création cinématographique, mais préfère lire des livres qu'il n'a pas à rendre dans un délai précis. Autonome, il préfère ne pas « déranger les bibliothécaires », mais apprécie quand on lui demande, au retour, s'il a aimé un film.

Il choisit de ne pas suivre l'actualité par la presse écrite, ni de regarder la télévision, écoute un peu France Culture et achète parfois *Le Monde diplomatique*. Il collabore beaucoup par mél dans le cadre de la création cinématographique mais n'utilise pas les réseaux sociaux. Il assiste parfois à des conférences à l'Institut Lumière. Il achète des livres d'occasion à très bas prix, télécharge des films et de la musique, en plus de sa cédéthèque personnelle. Il assiste occasionnellement, seul, à des séances de cinéma à l'Institut Lumière, à quelques pièces de théâtre par an pour encourager des amis comédiens, et à une centaine de concerts gratuits par an, accompagné par des amis. Il joue à certains jeux vidéo de manière intense, mais intermittente de crainte d'en devenir dépendant.

Satisfait des fonds DVD de fiction, de la gentillesse du personnel et de l'existence même de ce service public, son message principal concerne l'animation de cinéclubs dans les bibliothèques, le mauvais état des DVD qu'il impute à un manque de civilité des usagers, le maintien du livre papier et une meilleure mise en valeur des événements culturels sur le site.

Patrick, 52 ans, habitant du 8^e arrondissement, est informaticien. Il est abonné depuis quelques mois à la Bibliothèque du 8^e mais emprunte avec l'abonnement de son épouse, employée de la Ville de Lyon, et de son fils, depuis 4 ou 5 ans (et a connu la Bm du 8^e dans ses anciens locaux). La famille fréquente exclusivement la médiathèque du Bachut, toutes les semaines à tour de rôle, chacun choisissant pour les autres. Ils passent environ une demi-heure le vendredi, après le travail quand ils finissent plus tôt, et empruntent exclusivement des livres, romans et documentaires, qu'ils choisissent sur place. Patrick emprunte des romans de science-fiction et des livres documentaires, et il apprécie le livre qui le délasse des écrans. Il s'est intéressé aux cours informatiques, parmi lesquels il n'avait pas trouvé une offre assez pointue, autour de logiciels spécifiques.

Pour l'écoute musicale, il utilise surtout YouTube, regarde des séries en streaming sur ordinateur et n'utilise pas les réseaux sociaux à titre personnel. Cinéphile, il va au cinéma deux fois par semaine, dans les Pathé ou UGC suivant la programmation. Il aime les expositions d'art et s'y rend parfois seul, notamment dans une galerie du 8^e. Il aime également le théâtre mais le fréquente peu.

Satisfait de l'automatisation des prêts/retours et de la modernisation technologique en général (notamment les ressources en ligne), mais aussi des discussions avec les bibliothécaires et des suggestions d'achats, son message principal concerne la préservation des formats papier, et

l'organisation d'ateliers créatifs, voire plus généralement la médiation des arts pour donner une autre identité aux bibliothèques.

Philippe, 64 ans, habitant du 7^e arrondissement, est entrepreneur. Il est abonné depuis 3 ans et a quitté Jean Macé pour la Part-Dieu, pour avoir un plus grand choix documentaire. Ses choix musicaux, documentaires, littéraires sont précis, mais il préfère choisir en rayon et demander aux bibliothécaires que de chercher sur le catalogue. Il emprunte beaucoup de CD. Il aime lire en anglais, livres et presse au Carré actu, et donne rendez-vous au Miwam à une locutrice anglaise pour des conversations bilingues, chaque mercredi pendant 3 heures. Il prend le temps parfois de consulter sur place des livres de voyage, d'histoire...

Sa passion est le voyage, la découverte des cultures. Le thème des expositions à la BmL ne l'attire pas et plus généralement, il ne fréquente pas les expositions à Lyon, davantage en villégiature à l'étranger, de même que les concerts auxquels il assiste à l'occasion de festivals en plein air, incluant les Nuits de Fourvière. Il fréquente particulièrement la Maison de la Danse et l'Auditorium-ONL et partage en couple des stages pratiques (œnologie, danse rock). Il est attiré aussi par la pratique théâtrale amateur. Il n'achète pas de livres et de CD, préférant les emprunter. Pour s'informer, principalement en langue anglaise, hormis *Le Monde week-end*, il utilise des revues papiers mais surtout une plateforme en ligne qu'il juge trop peu connue, [TED \[version française\]](#), qui « diffuse des idées méritant d'essaimer », en mettant en ligne des conférences de spécialistes sur tous sujets. Il « ne travaille qu'avec internet et le téléphone », y compris les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn).

Satisfait du choix documentaire, notamment musical, à la Part-Dieu, du café Miwam, son message principal concerne la trop grande austérité de la Bibliothèque de la Part-Dieu, de la nécessité de la moderniser, de la rendre attractive, par la communication visuelle extérieure et intérieure, des équipements et un accueil à la pointe de la modernité technologique, par l'ambiance musicale, lumineuse, par des horaires d'ouverture extrêmement larges, de l'animation, de l'accueil proactif.

Sébastien, 15 ans, habitant du 6^e arrondissement, est élève d'une section Danse. Abonné depuis 3 ans à Lyon, il fréquente la bibliothèque de son quartier et la Part-Dieu notamment pour les DVD et les livres utiles pour son travail scolaire. Il fréquente le CDI de son collège autant qu'il le peut pendant les heures de liberté, pour lire, des BD, des biographies (comme celle de Steve Jobs), *Okapi*, et participer pendant la pause méridienne à un cercle de lecteurs.

Il achète les livres prescrits par le collège, des BD, et ses parents lui offrent ce qu'il veut lire. Il a sa propre collection de musique et aime l'écouter à fond en faisant ses devoirs, et l'emporter sur un Ipod. Il pratique un logiciel de création d'image 3D, communique par mél et SMS. Il fréquente le cinéma plusieurs fois par semaine, en famille, et le théâtre pendant ses vacances en République Tchèque, où sa grand-mère organise leurs sorties culturelles. Il aime particulièrement le Musée Gallo-romain de Lyon, le Musée des Beaux-Arts (« Au temps des Pharaons ») et a hâte de découvrir le Musée des Confluences pour ses collections préhistoriques.

Satisfait du choix de DVD, son message principal concerne la luminosité des bibliothèques dont il aimerait qu'elles soient plus éclairées par la lumière naturelle, la création d'une salle musicale où l'on puisse entendre des musiciens jouer en direct, de cafés à l'intérieur de bibliothèques ouvertes 24/24.

Stéphanie, 44 ans, habitante du 6^e arrondissement, est mère au foyer. Elle fréquente les bibliothèques de Lyon depuis ses études, et y est abonnée, après un séjour parisien, depuis 4 ans. Elle emprunte pour elle-même, son mari et ses enfants, principalement dans le 6^e et à la Part-Dieu, mais connaît quasiment toutes les bibliothèques et le bibliobus, exceptées Point du Jour et Duchère. Elle les fréquente en fonction de leurs fonds : pour le polar, Jean Macé et le 1^{er}, pour les nouveautés disponibles, le 2^e... Elle se rend souvent dans sa bibliothèque de quartier, le 6^e, et parfois peut visiter trois bibliothèques à la

suite pour aller chercher ses réservations. Elle prépare ses visites grâce au catalogue en ligne et reste une quinzaine de minutes pour réunir ses CD (pour ses ados), DVD, magazines, manuels, livres en langues étrangères, livres pratiques, romans de science-fiction pour son fils... Elle apprécie les expositions thématiques (14-18) et artistiques (Part-Dieu, 3^e Duguesclin) qu'elle visite avec ses enfants le mercredi.

Sur son smartphone, elle lit les magazines du Kiosque proposés en ligne par la bibliothèque, et écoute de la musique sur Deezer (compris dans l'abonnement Orange). Elle a une bibliothèque personnelle qui s'enrichit par des cadeaux, et pratique l'emprunt et le prêt entre amis, mais l'achat ne pourrait combler les besoins de toute la famille, dont les nombreuses lectures ne peuvent être satisfaites que par une bibliothèque. Elle possède un abonnement aux Musées de Lyon qu'elle fréquente avec ses enfants, avec une préférence pour le Musée des Beaux-Arts et le CHRD.

Satisfaite des collections, des aménagements plus colorés et conviviaux à la Part-Dieu et dans la future bibliothèque de Gerland, des opérations « emprunts mystère » (sorte de pochette surprise préparées par les bibliothécaires), de l'automatisation qui rend les bibliothécaires disponibles, son message principal concerne l'organisation d'expositions et de concerts tremplins pour des artistes peu connus, la proposition de cours ou de laboratoire de langues, la livraison à domicile des œuvres de l'artothèque.

Anciens abonnés

Nicolas, 40 ans, habitant du 3^e arrondissement, est en recherche d'emploi après avoir été contrôleur qualité dans les transports urbains. Abonné de la Bibliothèque du 2^e, il fréquentait aussi la Part-Dieu quand un document s'y trouvait, pour emprunter 20 documents : livres (de psychologie, de musique, de voyage), CD et revues, particulièrement pour ses vacances, c'est-à-dire 4 ou 5 fois par an. Il a toujours été un abonné intermittent, à Paris ou à Lyon.

Il écoute des radios musicales en permanence, a une collection de vinyles et assiste aux concerts (une dizaine par an) au Transbordeur, à la Halle Tony Garnier, à l'Espace 3000, dont il gagne les places lors de jeux-concours. Il aime les spectacles d'humoristes, va un peu au cinéma, sauf pour des avant-premières dont il gagne les places, mais télécharge surtout les films. Il s'informe par la presse gratuite (*20 minutes*), sur papier et en ligne si une actualité l'intéresse, et par la télévision. Il passe 2 à 3 heures par jour sur internet, en partie sur Facebook, et regarde des séries en streaming.

Son message principal concerne l'apprentissage des langues en bibliothèques, en face à face (cours à petit prix, voire mise en contact les personnes qui veulent échanger leurs savoirs linguistiques, conversations en langues dans leurs espaces), le prêt de tous les périodiques (quitte à prendre deux abonnements), l'ouverture des bibliothèques entre 12h et 14h et le dimanche (surtout l'hiver), pour les salariés.

Danielle, 70 ans, habitante du 4^e arrondissement, est retraitée et a été bibliothécaire dans une Bibliothèque Pour Tous à Reims. Abonnée à la Croix-Rousse depuis quatre ou cinq ans, jusqu'à l'année dernière, elle fréquentait aussi la Condition des soies et parfois la Part-Dieu. Elle a cessé de fréquenter pour des raisons de santé, le cercle amical lui apportant ses livres à domicile, mais elle était également peu satisfaite de l'accueil, qu'elle trouvait peu chaleureux et manquant de conseils de lecture. Elle n'empruntait pas autre chose que des livres, parce que pour elle, la bibliothèque « c'est les bouquins », et ne consultait pas de revues pour raisons d'hygiène. Elle se souvient d'une exposition il y a dix ans à la Part-Dieu, sur l'Égypte, mais globalement de connaît pas les services, ni les propositions culturelles qui l'intéresseraient pourtant, comme les expositions et l'Heure de la Découverte.

Elle achète une quinzaine de livres par an et lit en ligne la presse quotidienne ainsi que des revues d'art auxquelles elle est abonnée. Elle possède une liseuse, pour son côté pratique en voyage, et une tablette qu'elle a toujours sous la main, pour suivre l'actualité. Elle pratique beaucoup la recherche d'informations sur internet. Elle a beaucoup acheté de CD musicaux qui forment sa discothèque personnelle et a un abonnement aux cinémas UGC, dont elle fréquente surtout l'Astoria. Très active dans une association d'amis du Musée des Beaux-Arts et amie du Musée du Louvre, elle fréquente beaucoup les musées en général. Elle est abonnée à des concerts classiques (Auditorium, Pianos de Lyon, Concerts de l'Hôtel-Dieu) et écoute la radio, *Europe 1* et *Radio classique*.

Satisfaite du prêt de livres, son message principal concerne le manque de chaleur dans l'accueil, cantonné aux prêts-retours, le manque de conseils personnalisés de lecture, ainsi que le fait de favoriser les échanges autour des lectures, de la presse... entre les usagers.

Maryse, 60 ans, habitante du 3^e, est en recherche d'emploi. Abonnée « Lire », par intermittence, depuis une vingtaine d'années, elle fréquentait par préférence la Bibliothèque du 3^e Dugesclin, plus adaptée à la lecture de loisirs, ou Jean Macé lorsqu'elle travaillait à Gerland, et la Part-Dieu, par défaut, du fait de ses horaires plus larges. Elle trouvait rarement les livres qu'elle cherchait, notamment les nouveautés, mais y a découvert des auteurs en empruntant systématiquement les polars qu'elle n'avait pas lus. Elle est tentée par des conférences de vulgarisation scientifique (préhistoire, évolution) ou des ballades urbaines, mais n'a jamais pu s'y inscrire faute de place.

Amateur de romans policiers et de romans avec un fond scientifique, ayant toujours un livre en cours, elle est bien informée des parutions notamment par la radio (« A livre ouvert », France-Info). Abonnée à *Sciences et avenir* et au *Journal de la maison*, elle achète aussi des polars en poche et complète ses lectures par les livres qui lui sont offerts ou que ses amis lui prêtent. Elle a un abonnement illimité aux cinémas UGC, un abonnement au Théâtre de la Tête d'or, écoute la musique à la radio, surtout Jazz radio. Elle joue au scrabble sur ordinateur et aime les séries policières françaises et les jeux de lettres à la télévision.

Satisfaite des découvertes d'auteurs en rayon, son message principal concerne les horaires du soir peu adaptés aux salariés et l'ouverture du dimanche du fait que le samedi est consacré à d'autres activités, la nécessité de mieux informer localement (affichage Decaux, FR3 journal régional) sur la programmation culturelle et la diversité des offres de la BmL, la possibilité d'organiser des jeux de société en bibliothèque.

Floriane, 29 ans, habitante du 7^{eme} arrondissement, est professeur des écoles. Abonnée pendant 3 ou 4 ans à Jean Macé, elle ne la fréquente plus depuis 4 mois. Fan de BD, elle venait plusieurs mercredi après-midi par mois, pour échanger une dizaine d'albums. Elle a fait un saut à Gerland une fois et n'aime pas la Part-Dieu qu'elle trouve surpeuplée. Lectrice de romans, principalement pendant les vacances scolaires, elle préfère les acheter pour ne pas « être stressée par l'échéance » et prête volontiers dans son cercle amical. Elle choisit maintenant d'acheter ses BD pour bénéficier des conseils du libraire spécialisé parce qu'en bibliothèque « on ne peut pas trop demander des avis ».

Elle télécharge les films et séries sur internet et pratique surtout l'échange par clés USB avec des amis. Elle achète la musique, titre par titre, sur iTunes, écoute une radio musicale quotidiennement et fait beaucoup de recherches professionnelles sur internet. Elle s'informe de l'actualité de manière ciblée en passant par un moteur de recherche, n'aimant pas la presse papier, mais ne lit pas sur liseuse ou tablette. Elle a un abonnement UGC qu'elle fréquente au moins une fois par semaine, à Confluences

ou à la Cité internationale, pour la VO. Elle fréquente occasionnellement l'Auditorium pour les cinés-concerts, le Comédie Odéon, et quelques concerts, aux Nuits de Fourvière par exemple, mais pas du tout les expositions et Musées.

Satisfaite du cadre de la bibliothèque Jean Macé, son principal message concerne la taille insuffisante de la bibliothèque, le manque de renouvellement dans la collection BD, l'absence de section jeunesse qu'elle utiliserait pour son travail et son futur enfant, la possibilité de faire venir des ouvrages d'une autre bibliothèque dans la sienne, davantage d'ouvertures pendant les vacances, et surtout le besoin de rencontrer des bibliothécaires disponibles dans les rayons.

Josua, 27 ans, habitant du 1^{er} arrondissement, sur les Pentes de la Croix-Rousse, est doctorant et salarié. Emprunteur à la BmL depuis 5 ou 6 ans, il n'a pas en permanence un abonnement personnel, mais a utilisé un abonnement pris pour un ensemble de colocataires, ou maintenant celui de sa compagne. Usager d'« une demi-douzaine » de bibliothèques dans plusieurs villes, il fréquente une fois par mois la Bibliothèque Jean Macé pour ses loisirs, les BD notamment. Il a fréquenté également la Croix-Rousse, la bibliothèque jeunesse de Guillotière et un peu la Part-Dieu (avant de prendre le train), voire Vaise ou Bachut s'il passait par là.

Il achète 2 ou 3 livres par mois, à Terre des livres, et quelques CD à offrir. Il lit la presse dans le train (*l'Humanité*, *Médiapart*, *Le Monde diplo*, *Alternatives économiques*), et consulte au besoin des mooks comme *XXI* à la BmL parce qu'ils sont chers. Il est abonné à Deezer et suit les playlists de certains autres mélomanes. Il regarde Arte+ en streaming. Et emprunte des DVD en BU. Il aime visiter les expositions accompagné, avec une préférence pour le MAC et l'art contemporain. Il fréquente le cinéma Comoedia et assez peu les salles de spectacles.

Satisfait de pouvoir rendre ses livres n'importe où, du système de prévenance pour les retards, des présentoirs de livres recommandés, son message principal concerne l'irrégularité des heures d'ouvertures, difficiles à mémoriser, compensables par des boîtes de retour 24/24, l'accroissement des fauteuils confortables, et - profitant de la diversité sociale en bibliothèque - la mise en place de *lieux du lien*, favorisant la transmission intergénérationnelle et le débat permanent.

Robert, 60 ans, habitant du 8^e arrondissement, est informaticien et n'a presque plus d'activité professionnelle. Il fréquente assidûment la médiathèque du Bachut et emprunte avec l'abonnement de son épouse. Il connaît les bibliothèques de Lyon depuis ses études. Occasionnellement, il peut aller chercher des livres disponibles à la part-Dieu et à la bibliothèque du 3^e, voire à Jean Macé dont il apprécie le rayon romans policiers, dans le 6^e ou à Gerland. Il prépare sa venue en cherchant une liste de titres au catalogue – que le couple constitue à partir de critiques lues ou entendues dans les médias. Après les avoir trouvés, il s'installe pour lire des magazines, dont il apprécie la diversité en bibliothèque. Il apprécie les bibliographies papier mises à disposition et les coups de cœur des bibliothécaires sur les ouvrages eux-mêmes.

Il s'informe par Google actualités et Orange actualités sur internet et pratique les discussions sur des forums de bricolage. Il est abonné à quatre magazines, achète une dizaine de livres par an, et lisait notre presse en ligne, téléchargée sur tablette, au moment de ses déplacements professionnels. Il possède un compte Deezer avec Orange pour écouter de la musique, ainsi qu'une collection de CD et vinyles. Il regarde des films en streaming sur l'ordinateur ou en VOD et replay sur la télévision. Le couple est abonné au Théâtre des Célestins et fréquente les cafés-théâtres, occasionnellement l'Opéra pour la découverte de classiques, comme le ballet *Casse-Noisette* par exemple. Il fréquente le Musée

des Beaux-Arts pour les expositions temporaires, et aimait particulièrement l'ancien Musée Guimet. Ils emmènent leurs visiteurs au Musée Gadagne, pour la partie Histoire de Lyon.

Satisfait des « espaces conviviaux », et dans son ensemble de la bibliothèque « comme elle est », son message principal concerne les coups de cœur dont il aimerait qu'ils soient assortis d'une critique de bibliothécaire ou de lecteurs, la possibilité de réserver les livres en rayon et de les faire venir d'une autre bibliothèque dans la sienne, et de la nécessité d'ouvrir certains matins dès 9h.

Jean-Marc, 70 ans, habitant du 5^e arrondissement, est retraité d'un service de transport urbain et formateur en informatique et retouche photo, responsable d'un club photo, pour une association. Abonné une année seulement, en 2013-2014, à la Bibliothèque du Point du Jour, il continue à la fréquenter, ainsi que la Part-Dieu (davantage lorsqu'il était en activité salariée), pour consulter revues et livres sur les sujets qui l'intéressent (photo, informatique) et prendre des notes sur les questions qu'il se pose. Il trouve la recherche internet moins « pointue » que les informations qu'il trouve dans la documentation papier. Il en profite également pour lire sur place des BD, pour un moment de détente. Il utilise le catalogue sur place au besoin mais demande volontiers aux bibliothécaires de l'aider.

Il achète quelques livres par an, écoute les actualités à la radio et parcourt *Le Monde* ou *Le Nouvel Obs'* sur internet. Il fréquente le cinéma 2 fois par mois, en famille et a un abonnement aux Célestins depuis 20 ans.

Satisfait de la richesse de la documentation technique où il est toujours sûr de trouver ce qu'il cherche, son principal message concerne la page d'accueil du site dont il trouve les accroches/titres peu efficaces et plus généralement le fait que les bibliothèques ne soient pas du tout promues dans les mass media nationaux, dans des campagnes de communications locales.

Paul, 50 ans, habitant du 8^e arrondissement, est comédien et anime des ateliers théâtre. Il a fréquenté la Part-Dieu, notamment pour son fonds de romans en langue anglaise et ses partitions, puis le Bachut pour les DVD et la « librairie ». Il se décrit comme un abonné intermittent « en fonction des périodes de ma vie, où j'avais plus ou moins besoin de la bibliothèque ». Il préfère le secteur musique au secteur livre, principalement parce qu'il s'y connaît mieux. Il est mal informé et ne recherche pas spontanément des lectures, dont il préfère que ses amis le pourvoient. Il a déjà participé en tant que comédien et en tant qu'auditeur à des lectures poétiques, à la MLIS notamment.

Il achète une dizaine de livres par an et faisant beaucoup de musique lui-même en écoute peu. Il lit des articles présélectionnés par ses amis sur Facebook et écoute France Info en voiture. Il fréquente le cinéma une fois par semaine, surtout le Comoedia, dont il apprécie l'accueil. Il fréquente par intermittence aussi les théâtres (Célestins, TNP, Croix-Rousse, Point du Jour, Ateliers), très fréquemment puis plus du tout pendant plusieurs mois.

Satisfait des fonds et des conseils musicaux, de la liberté d'accès pour tous, son message principal concerne l'amplitude horaire insuffisante (la fermeture du lundi notamment), l'accueil peu spontané et trop impersonnel, voire intimidant, des bibliothécaires, et le temps de prêt qu'il a du mal à respecter n'étant pas « grand lecteur ».

Beatrice, 52 ans, habitante du 2^e arrondissement, est directrice d'entreprise. Abonnée pendant presque 10 ans, dans sa bibliothèque d'arrondissement, elle n'a pas renouvelé son abonnement après

une fermeture pour travaux, de manière à épuiser la lecture de sa bibliothèque personnelle. Emprunteuse de livres essentiellement, et de DVD documentaires, elle utilisait la bibliothèque pour les nouveautés et le tout-venant de l'édition, choisissant d'acheter et de conserver dans de belles éditions la littérature classique. Elle fréquentait sa bibliothèque le samedi, voire le mercredi en fin d'après-midi, après avoir fait son marché place Carnot. Se déplaçant beaucoup, elle avait tendance à commencer les romans dans les librairies de gare ou d'aéroport et à les emprunter à la bibliothèque pour les terminer. Elle appréciait les échanges de vues avec les bibliothécaires, et si elle connaît les activités proposées en dehors du prêt, elle considère qu'« elle n'est pas dans la cible des gens disponibles ».

Abonnée au *Monde*, elle consulte rapidement la version numérique lorsqu'elle est en déplacement, mais préfère le lire en version papier de retour chez elle, contrairement aux documents professionnels qu'elle ne consulte que sur écran. Elle se tient éloignée des réseaux sociaux, lit dans les transports et le soir participe à des clubs ou fréquente assidûment les salles de spectacle. Abonnée à l'Opéra, dont elle déçue (comme de la Maison de la Danse), aux Célestins, à l'Auditorium, elle assiste à presque toute leur programmation annuelle. Elle fréquente le cinéma une ou deux fois par mois et les expositions de peinture principalement à Paris

Satisfaite de la diversité des nouveautés, du professionnalisme et de l'accueil personnalisé des bibliothécaires, voire de l'existence même des bibliothèques lyonnaises, son message principal concerne ce qu'elle considère comme un « appauvrissement » des collections en libre-accès dans le 2^e, et corolairement la nécessité de promouvoir auprès du plus grand nombre, en trouvant des canaux de communication adaptés (moins institutionnels), que tout le monde a sa place dans la bibliothèque, quel que soit son capital culturel et ses intérêts dans la vie.

Non usagers

Betty, 41 ans, travaillant dans le 5^e arrondissement de Lyon, est artisan-coiffeuse. Ne fréquentant aucune bibliothèque, elle a un très bon souvenir de la bibliothèque de son village lorsqu'elle était enfant où elle empruntait ses premiers romans (*Oui-Oui*) et du CDI de son collègue. Curieuse et se documentant beaucoup, via internet ou des magazines, sur les voyages, le sport, les sciences naturelles, la santé... elle a pourtant l'impression de lire peu parce qu'elle n'aime pas les romans, ni les livres de plusieurs centaines de pages.

Elle écoute de la musique - via Deezer-, fait du sport plusieurs fois par semaine, regarde à la télévision des documentaires des films inspirés d'histoires vraies, des séries (Canal Satellite). Elle utilise internet pour se documenter et un smartphone pour lire ses méls et suivre ses amis sur Facebook, sans trop publier elle-même. Elle aime le cinéma, les spectacles comiques ou humoristiques et les soirées festives où elle est invitée, la montagne, les voyages pendant lesquels elle prend le temps de visiter les musées.

Surprise de la diversité de l'offre des bibliothèques, son message principal concerne les horaires des bibliothèques qui ne sont jamais ouvertes pendant ses moments de loisir ou de trajet domicile-travail, l'appellation « médiathèque » qu'elle considère mieux représenter la modernité du concept, et la possibilité d'organiser des soirées festives, de type soirées cocktails, dans la médiathèque pour que les abonnés se rencontrent dans d'autres conditions.

Christine, 71 ans, habitante du 3^e arrondissement, est une retraitée active dans le domaine associatif. Fréquentant une bibliothèque de village près de sa maison de campagne, elle connaît les bibliothèques de Lyon, surtout la Part-Dieu, dont elle n'a pas besoin pour ses ressources documentaires, mais qu'elle

aimerait fréquenter pour ses propositions culturelles si elle était plus centrale. Grande lectrice de livres et de revues (une dizaine d'abonnements), elle utilise également une tablette pour lire des ebooks gratuits et des rapports techniques. Elle aime la musique, a une collection de CD, écoute les nouveautés à la radio et sur YouTube, et recherche ce qu'elle apprécie sur Yahoo Music qu'elle trouve plus pratique que Deezer. Elle aime le cinéma pour lequel elle a souscrit plusieurs abonnements en salles, elle achète des DVD et a équipé une pièce dédiée avec un Home cinéma. Elle suit les conférences de l'UTA, est inscrite à une formation en ligne (MOOC) et apprend une langue avec une association. Elle fréquente, sans abonnements, le théâtre, notamment le TNP, et la Maison de la Danse. Elle est collectionneuse d'art et fréquente galeries et musées.

Assez au fait de l'offre des bibliothèques, même si elle n'imaginait pas que celles-ci aient un site internet, son message principal concerne les missions de médiation des savoirs qui devraient prendre de plus en plus d'importance dans les bibliothèques, un rapprochement avec les universités pour des programmes communs de vulgarisation scientifique, et annexement une meilleure signalétique à partir de l'entrée Vivier Merle, à la Part Dieu, jusqu'à l'accueil.

Emilie, 28 ans, habitante du 7^e arrondissement, est vendeuse de jeux et jouets dans un commerce de proximité. Ayant fréquenté les bibliothèques, enfant, en région parisienne, autant pour les collections jeunesse que pour les animations, puis les bibliothèques universitaires, elle préfère aujourd'hui acheter ses livres, principalement pour pouvoir les échanger dans un cercle d'amis. Elle connaît les bibliothèques de Lyon, particulièrement Jean Macé, dont les vitrines peuvent l'inspirer.

Les livres, CD, DVD, places de concerts, abonnements en cinémas et salles de spectacles ou à des magazines... font aussi partie des cadeaux familiaux les plus courants. Elle lit suivant ses envies, sur coups de cœur, aime particulièrement la BD, est abonnée à *Télérama* et *Charlie hebdo* et lit *L'Equipe* en ligne, sur tablette. Elle écoute la musique en *live*, sur CD et sur la version gratuite de Spotify. Férue de cinéma, elle les fréquente moins depuis qu'elle est jeune maman, achète des CD, télécharge des séries. Elle pratique un sport amateur et assiste aux matches de foot en tribunes. Elle organise des soirées entre amis et notamment des soirées jeux de société, dont elle est particulièrement passionnée.

Surprise par les ressources numériques, notamment l'autoformation, son message principal concerne une information plus massive et générale sur ces services pour que le plus grand nombre en profite, l'augmentation du temps de prêt des livres pour 3 mois (quitte à les rapporter plus tôt en cas de réservation), et enfin l'aspect ludique, éducatif, convivial, familial... des bibliothèques qu'elle imaginerait dans leur ensemble comme une énorme bibliothèque/ludothèque jeunesse, avec des ateliers créatifs, musicaux, pour tous, propices aux échanges entre habitants (y compris de documents personnels), voire à une cogestion des ouvertures le dimanche.

Guillaume, 29 ans, habitant du 1^{er} arrondissement, est webmaster et Community manager. Ses souvenirs de bibliothèques, liés à l'école et à la période universitaire, ne sont pas désagréables mais synonymes d'obligation tout de même. Du point de vue des livres, il préfère les beaux livres, voire les collectors, sur ses passions : Street art, arts graphiques, rock, skateboard ... qu'il achète plutôt en ligne sur Amazon, éventuellement en magasin, chez Decitre ou à la FNAC. Il achète également ponctuellement des magazines sur les mêmes thèmes. Il s'informe essentiellement par le *Petit Bulletin* et le bouche à oreille. Il échange avec ses amis par mél des liens internet.

Les activités musicales sont majoritaires dans sa vie professionnelle comme personnelle. Il assiste à au moins trois concerts pas semaine, télécharge musique et partitions, constitue gratuitement des playlists sur le site du magasin de musique indépendante en ligne Bandcamp. Pour les films, il achète quelques DVD par an mais surtout télécharge films et séries sur une clé USB pour les visionner sur l'écran de télévision. Il visite des expositions en galerie sur l'invitation d'amis artistes, ainsi que des musées en villégiature. Il se souvient d'une exposition à la MLIS de Villeurbanne sur le tatoueur Jean-Luc Navette (2015), dont il avait apprécié le décalage par rapport au lieu (« C'est deux mondes qui a priori peuvent ne rien à voir ensemble et finalement... ben, le tatouage plus la bibliothèque, ben en fait, ça, ça permettait de faire un lien »).

Peu intéressé personnellement par l'offre de bibliothèque, hormis par l'autoformation (code de la route, gestion financière pour gérer son association), son message principal concerne la fraîcheur des documents et la possibilité de venir à plusieurs et de pouvoir parler dans la bibliothèque, voire prendre un verre et écouter de la musique *live*, multiplier les événements pour améliorer la convivialité, en prolongeant l'espace par une terrasse extérieure notamment, pour que les gens s'y donnent rendez-vous.

Jean-Philippe, 30 ans, habitant du 5^e arrondissement, est régisseur lumière. Il a le souvenir d'une fréquentation régulière d'une bibliothèque municipale en Bourgogne, non seulement pendant son enfance mais aussi avec des amis à l'adolescence : c'est là qu'il a découvert de nombreux groupes musicaux peu connus, dont il s'étonne encore qu'ils aient pu être achetés et proposés au public d'une bibliothèque. Il aime la BD indépendante qu'il achète en librairie indépendante, pour soutenir autant les auteurs que les librairies. Il fait partie d'un groupe d'amis aux goûts très éclectiques qui échangent beaucoup de livres, musiques (vinyles et CD), films, BD... au rythme de lecture de chacun. Il se considère peu lecteur, avec une prévention contre les gros bouquins et un désintérêt croissant pour la fiction, mais se laisse convaincre avec plaisir quand un ami lui met un essai dans la main, qu'il s'agisse de sociopolitique ou de psychopathologie.

Il lit la presse via internet sur tablette et achète épisodiquement des magazines, achète des DVD, aime les films et séries et, l'hiver, joue sur console. Il écoute beaucoup de musique, des radios américaines sur internet, possède une collection de vinyles et aime bien écouter en streaming avant d'acheter. Il assiste à de nombreux concerts et spectacles théâtraux où il est soit invité, soit technicien. Ses dépenses culturelles sont d'autant plus prioritaires qu'elles sont liées à sa sociabilité. Il fréquente la Biennale d'art contemporain, et en règle générale plutôt les expositions temporaires. Il visite les collections permanentes des musées en villégiature, avec un souvenir marquant du Moma.

Très surpris et tenté par le prêt d'œuvres de l'artothèque, son message principal concerne la diffusion de TOPO, dans les salles de spectacles notamment, la création pour la Bibliothèque d'une identité visuelle décalée, drôle et ambitieuse qui permette d'identifier au premier coup d'œil les affiches et la communication de la bibliothèque (sur le modèle des festivals), et enfin une plus grande présence du spectacle vivant (des petites formes, comme l'improvisation théâtrale), comme une porte d'entrée attractive pour un nouveau public.

Marie-Dominique, 49 ans, habitante de la Croix-Rousse (4^e arrondissement), est documentaliste en lycée, hors de Lyon. Elle fréquentait pendant ses études à la fois les bibliothèques universitaires et les Bm de Lyon, Croix-Rousse et Vaise, pour l'emprunt de romans principalement. Elle aimait la taille de la bibliothèque de la Croix-Rousse. Elle emprunte pour son CDI des œuvres de l'artothèque de la Part-Dieu, reçoit des invitations par mél, mais n'utilise pas personnellement l'équipement, dont elle n'a

jamais visité les espaces publics. Elle utilise également le catalogue pour orienter ses élèves et à l'occasion pour vérifier ses indexations Dewey.

Elle achète maintenant environ quatre livres par mois et préfère les avoir autour d'elle et les prêter l'été à un cercle d'amis. Elle apprécie également la recommandation entre amis qu'elle pense ne pas trouver en bibliothèque, trop « anonyme » à son goût. Elle achète également des CD musicaux, après avoir utilisé plutôt Deezer, et revient même aux vinyles, en complément de radios musicales. Pour les films, elle privilégie le grand écran - les petits écrans lui rappelant trop sa pratique professionnelle - pour l'actualité cinématographique comme pour le répertoire (Comoedia, Saint Denis, CNP).

Elle dépouille la presse pour son centre de documentation, en versions numériques ou papier, en complément de la revue de presse du CRDP, utilise intensivement la recherche sur internet, mais moins personnellement, notamment pas les réseaux sociaux. Elle apprécie les concerts, festivals de musique, pièces de théâtre (avec une prédilection pour le Point-du-Jour), et par-dessus tout le cirque, mais n'aime pas s'abonner en règle générale. Elle fréquente tous les Musées de Lyon pour accompagner les élèves mais apprécie particulièrement le Musée des Beaux-Arts.

Etonnée que les bibliothèques municipales aient une offre plus large que la lecture loisir (y compris le prêt d'œuvres d'art aux particuliers qu'elle n'imaginait pas), son message principal concerne les ouvertures plus tardives le week-end, la configuration des espaces qu'elle préférerait plus intimes, alvéolaires, et l'organisation d'ateliers pratiques, culinaires notamment, qui permettent d'aborder l'Histoire de Lyon de manière ludique, ou de cafés des savoirs, moins intimidants que les conférences.

Marie-Hélène, 49 ans, habitante de Saint Rambert (9^e arrondissement), est chimiste. Elle a fréquenté les bibliothèques de Lyon lorsqu'elle était étudiante, avec des amies, pour leurs loisirs en empruntant des vinyles et des romans, notamment. Elle a aussi fréquenté la bibliothèque du 3^e Duguesclin pendant la petite enfance de sa fille, durant deux ou trois ans, jusqu'au CP. Elle passe sa pause méridienne dans sa bibliothèque de CE parfois pour feuilleter des revues.

Elle achète systématiquement les derniers romans de certains auteurs, mais ce sont surtout son mari et sa fille qui achètent et lui prêtent ceux qu'ils ont aimés. Ses collègues lui prêtent également les livres qu'ils ont empruntés à leur bibliothèque de CE, avant de les restituer. Elle préférerait avoir moins de livres à stocker mais ses proches trouvent les librairies, en ville et en ligne, plus pratiques et plus rapides que le prêt en bibliothèque. Elle a une collection de CD mais n'en achète plus, préférant composer des playlists par téléchargements sur clé USB. Excepté quand un ami empruntait des DVD à la Bm Part-Dieu pour leur faire des soirées cinéma au salon, elle préfère le cinéma en salle, qu'elle fréquente plutôt le week-end, en Bourbonnais.

Elle s'informe par internet, sur tablette, moins sur l'actualité que par des articles de fonds sur la société, par des sites français (*Nouvel Observateur*, *Rue89*, *Le Point*, *L'Humanité*) et francophones, pour comparer les points de vue. Elle aimait les conférences à la radio le matin (Collège de France sur France Culture) mais les a trouvées trop pointues finalement. Elle surfe beaucoup sur internet, sur des sites de botanique et de voyages notamment, pour se détendre après le travail. Elle aime le spectacle vivant et le fréquente occasionnellement grâce aux propositions de son CE (Salle 3000, TNP, Le Radiant). Elle connaît peu les musées de Lyon et préfère se déplacer pour des expositions temporaires parisiennes, ou visiter les musées à l'étranger. Elle s'informe des principales manifestations par *Lyon citoyen* mais y participe peu.

Intéressée par les conférences en ligne, l'autoformation en langues et par le choix au catalogue de la BmL, son message principal concerne la possibilité d'accéder aux riches collections de la Part-Dieu près

de chez soi, l'augmentation de l'offre numérique consultable à distance à toute heure, et la participation des usagers aux choix documentaires et d'animations.

Maxime, 26 ans, habitant le 2^e arrondissement, est kinésithérapeute. Il a de mauvais souvenirs de bibliothèque, liés aux périodes scolaires et universitaires, excepté l'emprunt de quelques bandes-dessinées étant petit. Il ne connaît aucune des bibliothèques de Lyon, ne connaît personne qui les fréquente et, les souvenirs de contraintes étant dominants, trouverait difficile de faire le premier pas pour y entrer.

Après une période de latence à l'issue des études, il a repris la lecture et achète, à la FNAC principalement, une vingtaine de livres par an, surtout en poche, qui ne lui plaisent pas tous. Il revient aussi au support DVD et CD pour les films et la musique, d'une part parce que le téléchargement lui a valu un courrier d'Hadopi, mais surtout pour trouver des titres précis, de répertoire (qu'il trouve plutôt sur Amazon), qu'il ne parvenait pas à trouver en téléchargement. Il réécoute plutôt des CD anciens, achète cinq ou six DVD de fiction par mois, même s'ils l'encombrent un peu, et regarde des documentaires en replay sur Arte.

Il est abonné à la *Tribune de Lyon*, ne suit pas l'actualité, voire s'en protège. Il utilise internet ponctuellement comme une encyclopédie, notamment Wikipédia, et suit une ou deux pages qui l'intéressent, le blog de Matthieu Ricard et Konbini, un site web de divertissement. Il n'a pas de téléphone cellulaire et n'est plus sur les réseaux sociaux, sur lesquels il ne publiait pas. Il va au cinéma deux fois par mois, aux UGC ou Pathé, pour voir des films très différents suivant qu'il est en couple ou entre amis. Il peut se déplacer spécialement à Paris pour une conférence qui l'intéresse et a de bons souvenirs de visites dans les musées, mais ne les fréquente pas habituellement. Les sorties sont souvent consacrées aux soirées entre amis.

Intéressé par les cercles de lecteurs, dans la mesure où il n'échange pas de conseils de lecture ou de critiques de livres avec ses proches, son message principal concerne la simplicité des démarches d'inscription et l'accompagnement pour s'y retrouver lors des premières visites, en tenant compte de la peur que suscitent les bibliothèques pour ceux qui l'ont associé à la contrainte scolaire.

Nicolas, 31 ans, habitant du 7^e arrondissement, tient un café. Il garde peu de souvenirs des visites en bibliothèque lorsqu'il était petit mais connaît plutôt bien, par ses clients et sa famille, d'une part la bibliothèque de Vaise, ce qu'on peut y emprunter, et d'autre part les bibliothèques de CE dont il bénéficie indirectement, notamment le prêt d'outils, de matériel informatique et de consoles de jeux. Il n'a jamais osé pousser la porte de la bibliothèque municipale, pensant notamment l'entrée payante comme dans les musées.

Il lit des bandes dessinées, qu'il achète ou qu'on lui offre, en édition papier, n'aimant pas la lecture sur tablette, sauf pour les méls. Il s'informe par *Le Progrès*, que ses clients lui lisent au fil de la journée, et par l'affichage public. Il ne cherche que des infos pratiques sur internet, pour vérifier des dates et heures de spectacles, mais préfère le bouche à oreille, voire les invitations d'amis ou de clients. Il aime les films d'action, au cinéma Pathé, télécharge films et séries qu'il visionne sur télévision et smartphone, aux moments de moindre affluence dans la journée, et joue également à des Match-3 games sur son téléphone. Il achète des DVD pour les offrir. Il écoute peu de musique, seulement en voiture pendant son trajet domicile-travail et assiste à quelques concerts par an, aux Nuits de Fourvière et à Jazz à Vienne notamment. Jeune papa, avec des horaires de travail contraints en semaine (7h-

21h), il a une pratique sportive et aime les sorties amicales et conviviales. Il visite les expos temporaires du Musée d'Art Contemporain.

Intéressé par le prêt d'œuvres d'art pour son commerce, où il expose déjà des artistes, et par les espaces jeunesse, bientôt, pour sa fille, son message principal concerne la facilitation des formalités d'inscription, la possibilité de venir à plusieurs et de pouvoir parler dans la bibliothèque, la configuration des espaces qu'il préférerait plus intimes, pour une vingtaine de personnes avec un bibliothécaire qui conseille, sur le mode de la conversation, et un automate qui apporte les documents, d'un clic sur le catalogue.

Philippe, 54 ans, habitant du 7^e arrondissement, est infirmier libéral. Il a de bons souvenirs de sa bibliothèque d'école où il empruntait des bandes dessinées et assez peu de souvenirs de la bibliothèque municipale où il avait dû venir, collégien, pour préparer un exposé, mais que son père fréquentait par contre.

Il lit les romans et histoires vécues que lui prêtent ses voisins et sa patientèle et achète des magazines en kiosques (*Géo*, *Terre sauvage...*), au gré des dossiers thématiques, 5 ou 6 fois par an. Il écoute beaucoup de musique, via la radio, les clips télévisés, l'achat de CD et de vinyles. Il ne fréquente pas le cinéma ni n'achète de DVD. Il regarde la télévision, les actualités, des films documentaires, scientifiques, et quelques fictions sur Arte. Il n'utilise pas son ordinateur tous les jours et consulte internet ponctuellement, pour un usage encyclopédique, mais se méfie des contenus non vérifiés. Il n'a pas de smartphone et n'est pas inscrit sur les réseaux sociaux. Peu sédentaire, il fréquente une salle de sport 5 fois par semaine et joue au sudoku sur une tablette fixée sur les machines d'entraînement. Très pris par son travail, ses loisirs sont plutôt sportifs, et il quitte la ville dès qu'il n'est pas de service le week-end.

Intéressé par l'emprunt de CD et DVD, et l'autoformation en langues, son message principal concerne l'ouverture très large des bibliothèques, les dimanche et soirées avec un badge personnel, en libre-service sur le modèle des salles de sport, ainsi que l'architecture qu'il imaginerait contemporaine et lumineuse sur le modèle des grands musées étrangers.

2- Verbatim (extraits) : plages d'ouverture au public

Toutes les extensions d'ouverture sont évoquées spontanément, suivant les besoins et rythmes de chacun : matinée pour les enfants d'âge préscolaire, pause méridienne pour les salariés, soirées jusqu'à 20h pour les salariés empruntant après le travail, soirées jusqu'à 21-22h, voire minuit pour les temps d'échanges et d'animation, nuits pour les insomniaques, lundi pour tous types d'utilisateurs, dimanche pour les salariés ayant des journées longues et/ou des temps de transport de plus d'une heure par jour, et pour les familles, 7/7, voire 24/24. Plusieurs introduisent l'idée de différencier les horaires suivant les saisons (beau temps/mauvais temps), en augmentant les plages d'ouverture – soirées et dimanches – l'hiver. Les salariés vont préférer des propositions d'activités en fins de semaine, au contraire des jeunes retraités qui séjournent à Lyon davantage en début de semaine, jeudi inclus, lorsqu'ils partagent leur temps entre ville et campagne.

Soirs

« Ce serait plus intelligent de faire des nocturnes que de vouloir ouvrir le dimanche » [comparaison avec BU Bron et Chevreur]

« Je pense que le soir c'est plus important que le lundi ».

« Ce serait au moins jusqu'à 20h et selon les périodes aussi, parce qu'il y a des périodes où il y a plus de monde. Et pour les grosses périodes ouvrir jusqu'à 21h. Après quand c'est des périodes un peu plus creuses, 20h ça suffit. »

« Ce qui serait bien, par exemple, c'est que... au lieu de fermer à 19h, elle ferme à 20h ! [...] la semaine, si par exemple la bibliothèque ferme un peu plus tard, en sortant du travail on peut faire un tour, soit... à la bibliothèque. Mais bon, c'est vrai que des fois pour, pour le choix des livres, il faut avoir le temps, aussi. »

« Moi, je finis le soir à... je sais pas, il y a une bibliothèque qui terminerait à 20 heures ou à 20 heures 30... Enfin, c'est énorme, parce que je sais que tout le monde a des grandes journées, mais déjà ça nous laisse de la marge, voilà. »

« C'est presque jusqu'au dernier métro. Vers minuit c'est bien. Ça laisse le temps d'y aller et d'y passer du temps. Si on veut commencer à lire ou à regarder quelque chose. Ou si on y va avec des amis, voilà, on peut y passer assez rapidement du temps. 22h ce serait trop court. Ça dépend du service qu'on veut. Si c'est que pour emprunter des choses, le soir rapidement, 20h-21h, ça peut être suffisant. Si, après, on veut en faire un espace de vie, avec et ce que vous disiez sur les *living libraries*, s'il y a quelqu'un qui propose quelque chose un soir et que c'est à 20h30, alors ça peut durer jusqu'à 23h, avec les questions et les réponses derrière. Donc oui 23h, minuit, c'est pas mal. »

« Quelque chose qui soit ouvert, j'pas, jusqu'à minuit par exemple, 'fin en même temps que les transports en commun, au final... ça peut être pas mal, maintenant, surtout que, 'fin les gens, euh, finalement avec Internet tout ça, on a plus le même rapport avec le temps, on va pouvoir commander à n'importe quelle heure du soir, on va... voilà, quand les magasins ferment à 19h, les gens finissent aussi à 19h, ils ont pas le temps de, ils aimeraient faire ensuite, euh, une autre partie, ils aimeraient bien aller dans les magasins, aller ailleurs ».

« Après, que ce soit deux jours par semaine ouvert plus tard, comme certains musées font, les nocturnes du jeudi et du vendredi dans certains musées ou une fois par semaine c'est ouvert de nuit c'est très bien. Parce qu'on ne peut pas imposer à tout le monde d'être ouvert le lundi au vendredi aux mêmes heures. Au moins proposer à certains moments, c'est bien. »

Dimanche

« Des fois on se dit que le dimanche quand il pleut, aller à la bibliothèque, ça pourrait être sympa, passer un bon moment »

« Ce que j'espère c'est que vous ouvriez pas le dimanche. [...] d'un point de vue sociétal ce serait une erreur. »

« La bibliothèque est ouverte le samedi, mais le samedi, quand on travaille, des fois on a [rires], entre le ménage, les courses et tout le reste, euh...voilà. C'était pas le... le jour dédié à la bibliothèque. Voilà. [...] disons que... oui, si par exemple la bibliothèque était ouverte le dimanche, je sais qu'elle est ouverte le dimanche, euh... oui, forcément [je l'utiliserais]. »

« L'hiver, ça pourrait être, le dimanche, oui, pour moi la bibliothèque devrait être ouverte le dimanche. »

« C'est terrible parce que à la fois on a envie que ce soit des choses qui soient ouvertes tout le temps et en même temps, mais, enfin, faire travailler les gens tout le temps ça me dérange aussi, enfin, moi, personnellement, j'ai pas envie de travailler le dimanche, donc j'ai envie aussi de voir ma famille, donc j'ai pas envie que des gens se sentent obligés de travailler le dimanche. [...] Après, ça peut aussi être une bibliothèque participative, [...] ça pourrait être imaginé comme ça aussi, où chacun son tour on... on est plusieurs, enfin, des familles à gérer un peu le truc et on se relaye pour être sur place, où ça serait libre, ouvert, où ça serait pas forcément quelqu'un à un bureau derrière pour faire les emprunts, les prêts, ce serait plus, un, un... ouais, un centre ouvert à tous, oui, où des familles le tiendraient presque en fait parce que du coup ça serait pas une obligation. « Dimanche là je suis libre, ça me ferait plaisir de passer ma journée là-bas », euh pis bien ce dimanche personne est libre, ben on la ferme ».

Lundi

« Si aussi le lundi ça pouvait être ouvert, je pense que ça arrangerait beaucoup de personnes. Au lieu de vouloir ouvrir le dimanche, je pense que le lundi ce serait mieux. »

« La bibliothèque n'est pas forcément ouverte le jour et à l'heure où on veut y' aller. Certains jours, le lundi par exemple – moi, j'habite à côté de la bibliothèque du Bachut, qui est une belle médiathèque – bon, ben, le lundi, elle était pas ouverte ou alors elle ouvre à tel', les horaires étaient assez réduits par rapport au potentiel, j'trouve, de l'équipement. »

« Moi, j'ai des tas de gens... se heurter à une porte fermée parce que tel et tel jour, en l'occurrence un lundi, personne ne pouvait imaginer que ça puisse être fermé, et bien c'est fermé ! »

7/7

« Je pense qu'elles pourraient être ouvertes du lundi au dimanche par ce qu'en fait on a tous des mét', des jobs différents et des horaires différents et maintenant il y a pas forcément le dimanche en repos, des fois on peut être en repos le mercredi et dire « tiens j'irais bien à la bibliothèque » ou même... ben par exemple pourquoi pas le dimanche ou euh... qui peut être aussi comme un loisir, en fait donc. »

Matin

« L'après-midi quand on a des tout petits ils font la sieste. Et après le soir on est parti sur d'autres choses, il y a les grands qui rentrent de l'école... Les devoirs... [...] des fois le matin, quand on a des enfants qui ne sont pas encore scolarisés, on pourrait avoir envie de venir un peu, peut-être pas tous les matins [...] mais un matin dans la semaine, en plus du mercredi matin, (...) pour les petits non scolarisés ce serait pas mal. »

« 10 heures - 19 heures, c'est pas si mal. Vous feriez 9 heures 19 heures ce serait encore mieux, pour les retraités. »

Pause méridienne

« Ce que je trouve bien dans les bibliothèques, c'est, quand on travaille et qu'on a la chance d'en avoir une à côté de chez soi, le midi, ben, on n'a pas forcément tout le temps envie de sortir ou on a du temps, ou on a une heure à tuer comme on dit, et là, ça permet de s'occuper pendant cette heure-là. Ça m'est déjà arrivé donc, pas à Lyon mais à Paris... »

24/24

« Un lieu public doit être ouvert quasiment tout le temps, et particulièrement la nuit parce qu'il y a beaucoup de choses à faire la nuit, quand vous savez qu'une bibliothèque comme ça est fermée quand même très souvent. »

Des horaires de travail trop contraints

Une abonnée qui emprunte pour toute sa famille juge que ses ados n'ont pas le temps ou pas le goût d'aller eux-mêmes en bibliothèque et que son conjoint salarié n'aurait pas le temps quels que soient les horaires : « souvent en déplacement, donc les horaires... même si vous le mettiez, euh, le lundi, ça changerait rien, ou le soir... »

3- Causes de non réabonnement

Les décrocheurs sont des lecteurs, qui continuent leur pratiques de lecture sans la bibliothèque (4 assidus, 2 occasionnels) ; ils sont très spécialisés dans leurs emprunts et/ou centre d'intérêt ; ce sont souvent des abonnements LIRE, le moins cher ou gratuit ; ils sont peu experts dans les services liés au prêt : catalogue, réservation, prolongation des prêts, demandes d'achat, dossiers d'abonnés... et n'ont pas recours aux bibliothécaires ; ils utilisent la bibliothèque comme un stock, qu'ils pensent avoir épuisé d'autant plus vite qu'ils étaient inscrits dans une bibliothèque de proximité et qu'ils ne demandent pas conseil ; ils ne créent pas de liens, leurs visites sont très courtes ; ils se plaignent davantage de l'accueil impersonnel ; ils sont peu mobiles dans le réseau des bibliothèques ; parmi les « vrais décrocheurs », 4 ont choisi en compensation pour leur participation à l'enquête un abonnement BIBLYO, 2 une carte cadeau FNAC ; aucun n'a de mécontentements graves, seulement une remise en question de l'utilité et de l'efficacité de leurs visites.

Les vrais désabonnements :

1- fermeture de la bibliothèque de quartier pour travaux ; non réabonnement (depuis 19 mois) en attendant d'avoir épuisé son propre stock (après 10 ans d'abonnement) ; réabonnement envisagé à la Rentrée suivante [choisit BIBLYO]

Alternative : livres reçus en cadeaux et achetés

2- hospitalisation ; puis approvisionnement par ses proches, meilleures conseillères que les bibliothécaires (après 5 ans d'abonnement) [choisit BIBLYO]

Alternative : livres empruntés dans le cercle amical et achetés

3- Epuisement des auteurs et styles connus du fonds BD, dans une bibliothèque de quartier, et impossibilité de se faire conseiller comme par un libraire (après 4 ans d'abonnement) [choisit carte FNAC]

4- Epuisement des auteurs et styles connus du fonds Romans policiers, dans une bibliothèque de quartier, et pas de recours au conseil des bibliothécaires, ni aux services (catalogue/réservation/demandes d'achat), après 20 ans d'abonnements, par intermittence + horaires salariée [choisit BIBLYO]

Alternative : achat en librairie (livres de poche) et emprunts dans le cercle amical

5- Abonné intermittent, lecteur intermittent (vacances) ; contraintes trop importantes par rapport au besoin de lectures (délais de prêt et pénalités ; titres indisponibles au moment de la visite) + horaires salariés [choisit carte cadeau FNAC]

Alternative : livres empruntés dans le cercle amical et achetés

6- Abonné intermittent, lecteur intermittent (au gré des recherches documentaires), préfère la prescription amicale pour le loisir ; trop peu de rapports humains, de dimension affective pour le fidéliser. [Choisit BIBLYO]

Alternative : livres empruntés dans le cercle amical et achetés

Les anciens abonnés, encore fréquentant

1- Essai d'abonnement pendant un an au moment de la retraite ; visites et consultation fréquentes, selon les besoins documentaires et pour le plaisir de passer un moment ; emprunts de CD et DVD avec un abonnement dans la famille (fille) [choisit carte cadeau FNAC]

2- 3 ans d'abonnement personnel ; avant ça avec une carte « colocataires », et maintenant avec une carte « couple » au nom de sa compagne (emprunteur depuis une 10aine d'années) pour emprunts de loisir ; abonné dans plusieurs bibliothèques universitaires Lyon, Grenoble, Paris [choisit BIBLYO]

3- Emprunt avec l'abonnement de la conjointe, à la manière d'une carte « couple » [choisit BIBLYO]

4- Guides d'entretien : exemple Abonné

Les trois guides d'entretien suivent le même mouvement :

1/ Soit utilisation des services, soit souvenirs de bibliothèque pour les non utilisateurs

+ Raisons de désabonnement pour les anciens utilisateurs

2/ Diversité de l'offre, avec présentation de visuels

3/ Pratiques culturelles et numériques

4/ Bibliothèque de demain/bibliothèque idéale

Les questions de relance veillent à ramener à des pratiques, des descriptions concrètes, des intentions personnelles d'usage.

Enquête Usager, version corrigée après test, 24/06/15

Utilisation des services	
Depuis combien de temps êtes-vous abonné à la BML ? Comment ça se passe ?	
Relance : quelle bibliothèque ? Vous y allez souvent ? Et vous y allez seul ? en famille ?	
Relance 2 : A quels moments dans la semaine ? Après le travail ? Sur un moment de loisir ?	
Relance 2bis : c'est ce qui vous convenait le mieux, dans votre emploi du temps ? Ou c'est pour vous adapter aux heures d'ouverture ?	
Vous souvenez-vous d'une de vos visites ? Pouvez-vous me raconter ? Vous arrivez, entrez, c'était à... Part-Dieu ? Bachut ?	
Relance : Ah oui ? Et ensuite ? La première chose que vous faites en entrant ? D'accord, et ensuite, où vous rendez-vous ? quel est votre circuit dans la bibliothèque ?	
Et vous restez longtemps ?	
Relance 3 : Donc vous venez surtout pour [reformulation]	
Avez-vous un très bon souvenir dans votre bibliothèque, au cours d'une visite, un moment particulièrement agréable... ?	

Relance : Vous pourriez m'en dire un peu plus ? Cela fait partie des choses que vous appréciez dans les bibliothèques ?	
Lors de vos visites vous vous débrouillez seul ?	
Relance : Et vous trouviez toujours ce que vous vouliez, ce que vous cherchiez ? [ne pas limiter aux documents : de la place, du calme, un ordinateur...]	
Relance 2 : Il vous est déjà arrivé de repartir sans rien ? Un peu mécontent ou un peu déçu ?	
Relance 3 : Aviez-vous demandé de l'aide ?	
Relance 4 (si réponse « oui » à la question précédente) : Et comment cela s'est passé ? C'est toujours comme ça ? (si réponse « non ») : vous n'y avez pas pensé ? il n'y avait pas de bibliothécaires à proximité ?	
Relance 5 : Vous n'aimez pas demander en général ou...	
Diversité des services	
Vous savez que la bibliothèque propose aussi des expositions, des conférences, des concerts... ? Vous y avez déjà participé ?	
Relance : Vous pensez à d'autres activités, animations, auxquelles vous auriez participé dans une bibliothèque de Lyon ? Seul-e, avec les enfants...	
Présentation de photographie de services/lieux/usagers ; penser à nommer les services que la personne commente pour l'enregistrement.	
Relance en fonction des réactions et commentaires : Ah vous ne connaissiez pas ? Vous n'avez pas vu d'information ?	
Relance 2 : Vous faites cela ailleurs ? Ah non, vous n'aimez pas [ceci, cela]... ?	
Les pratiques culturelles et numériques	

<p>Vous achetez ou vous louez aussi des livres, CD, DVD ? [VAD, écoute de musique en ligne, Deezer...]</p> <p>Vous y consacrez un budget ? par mois par exemple</p>	
<p>Est-ce que vous échangez vos propres livres, CD, DVD avec des amis, de la famille ?</p>	
<p>Et si vous me racontiez une de vos journées ? Le matin par exemple, est-ce que vous lisez ou écoutez la radio ?</p>	
<p>Relance : Et ensuite ? Dans les transports ? Le journal, des écouteurs pour écouter de la musique, une tablette... ?</p>	
<p>Et au travail ? Comment ça se passe ? Vous êtes obligé de lire beaucoup ?</p>	
<p>Si OUI, Relance suivant les réponses : Vous lisez beaucoup sur les écrans ? Une préférence pour les supports papiers ? Cela dépend si c'est une lecture professionnelle ou non ?</p>	
<p>Si NON : Ah non ? vous n'avez pas accès à internet au travail ? Et en dehors du travail alors, vous avez un ordinateur ? vous aimez chercher des informations sur internet ?</p> <p>Et les réseaux sociaux ? FB, Twitter... Et discuter en ligne avec des amis ? Messenger... Ou sur des forums de discussion ?</p>	
<p>Relance 2 : Vous utilisez aussi les écrans pour regarder des films ou des séries en streaming ? Pour jouer à des jeux ?</p>	
<p>Relance 3 : Et le soir, après le travail, qu'est-ce que vous préférez, lire, sortir, regarder la TV, jouer, bavarder, faire des mots croisés ?</p> <p>Est-ce que vous avez des émissions, des séries préférées ?</p>	
<p>Et sinon, aimez-vous aller au cinéma ? Au spectacle ? Ecouter de la musique ? Voir des expositions ?</p>	
<p>Relance : Que préférez-vous comme spectacle : danse, marionnette, cirque, théâtre, concert...</p>	

<p>Quel est le dernier spectacle dont vous vous souvenez ? C'était dans quelle salle ? un théâtre, un chapiteau, une halle, en plein air...</p> <p>Vous allez souvent dans cette salle ? Et dans d'autres aussi ? A Lyon ? dans les villes proches ? Est-ce que vous préférez une salle de spectacle en particulier ? Parce que vous aimez son programme, son confort... ?</p> <p>Quelle est la dernière exposition dont vous vous souvenez ? Où était-ce, dans un musée, une galerie, un café, une bibliothèque, au CHRD... ?</p> <p>Vous aimez les expositions en général, ou bien c'était le thème ? Vous l'avez vue seule ?</p> <p>Et votre musée préféré ?</p> <p>Et pour le cinéma, vous préférez aller toujours dans la même salle, ou bien vous choisissez selon le film que vous voulez voir ?</p>	
<p>Pour l'ensemble de ces loisirs, vous y consacrez un budget ? par mois par exemple</p>	
<p>[La bibliothèque idéale]</p>	
<p>Pour en revenir à la bibliothèque puisque vous la connaissez, comment est-ce que vous pensez qu'elle sera dans l'avenir ? Qu'est-ce que vous aimeriez qu'elle devienne pour y être tout à fait à l'aise ?</p>	
<p>Relance : Vous aimeriez que (reformulation)... ? Ce serait mieux pour le public ? Tout le monde aurait envie d'y aller ? Vous auriez envie de l'utiliser vous-même ?</p>	
<p>Relance 2 : Qu'est-ce qu'on pourrait ajouter, enlever ou inventer ? Si vous imaginiez vous-même une bibliothèque, elle serait comment ? Qu'est-ce qu'on y trouverait ? Qu'est-ce qu'on y ferait ?</p> <p>Relance : cette bibliothèque, quand serait-elle ouverte ?</p> <p>Relance: le lundi ? en soirée ? le dimanche ?</p> <p>Relance: Pensez-vous que vous viendriez vous-même à la bibliothèque le lundi ? en soirée ? le dimanche ?</p>	

<p>Relance : est-ce qu'on pourrait y emprunter autre chose que des livres, des films ou de la musique, ou des œuvres d'art...</p> <p>Relance : est-ce qu'on pourrait y jouer ? y travailler avec des collègues, faire des réunions, rencontrer des gens, partager son savoir avec d'autres, apprendre, se former, organiser soi-même des événements conférences, concerts... ?</p>	
Avant de terminer, il y a-t-il un sujet que nous n'avons pas abordé ? Quelque chose que vous aimeriez ajouter ?	
Profil	
- Lieu de résidence :	
- Sexe :	
- Age :	
- Localisation de l'abonnement :	

- Remerciements
- Résultats de l'enquête vous seront communiqués si vous le souhaitez
- Quel cadeau choisissez-vous :

Abonnement BIBLYO

2 places de cinéma Comoedia

1 carte cadeau FNAC

5- Éléments bibliographiques

Enquêtes

Bertrand, Anne-Marie, Burgos, Martine, Poissenot, Claude, Privat, Jean-Marie; préf. Jean-François Hersent, *Les bibliothèques municipales et leurs publics : pratiques ordinaires de la culture*, Paris : BPI (Études et recherche), 2001.

Chatelet, Alexandre, Oehler, Matthias, Pranic, Rémy, J.H Chauchat dir., [Enquête de population pour les Bibliothèques municipales de Lyon](#), Université Lyon 2, Master M1 IUP IDS, 2006.

Ducroux, Céline, [Les Décrocheurs : enquête sur la non-réinscription en bibliothèque à Limoges et à Saint-Etienne](#), Mémoire DCB, Villeurbanne, ENSSIB, 2013.

Moeschler, Olivier, [« Vous avez dit bibliothèque ? » : enquête sur les non usagers des bibliothèques municipales à Genève](#), Lausanne, HEG/UNIL, 2006.

Pallud-Burbaud, Béatrice, [Baromètre satisfaction BmL 2013](#), Lyon, Bibliothèque municipale, 2013.

Pallud-Burbaud, Béatrice, [Baromètre satisfaction BmL 2015](#), Lyon, Bibliothèque municipale, 2015.

Méthodologie

Blanchet, Alain, Gotman, Anne, *L'Entretien*, Paris : A. Colin (128, Sociologie, anthropologie ; 19), 2007.

Calenge, Bertrand, [« Du comment au pour quoi : Connaître les publics de la bibliothèque municipale de Lyon »](#). *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 6, 2006, p. 47-53.

Evans, Christophe, [« Petites et grandes enquêtes de public en bibliothèque »](#), 53^e Congrès de l'ABF, Nantes, 2007.

Evans, Christophe, dir., *Mener l'enquête. Guide des études de publics en bibliothèque*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib (Boîte à outils), 2011.

Kaufmann, Jean-Claude, *L'entretien compréhensif*, Paris, Nathan (128, Sociologie ; 137), 1996 [2003].

Lejeune, Christophe, *Manuel d'analyse qualitative : analyser sans compter ni classer*, Louvain-la-Neuve, De Boeck Supérieur (Méthodes en sciences humaines), 2014.

Poissenot, Claude, Ranjard, Sophie ; préf. par Martine Poulain, *Usage des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête*, Villeurbanne : Les presses de l'Enssib (Les Cahiers de l'Enssib), 2005.

Ripon, Romuald, [« L'Articulation entre enquête quantitative et qualitative : l'exemple des études menées à la BnF »](#), *Les Publics des équipements culturels. Méthodes et résultats d'enquêtes*, Paris, Ministère de la Culture et de la Communication, DEP, 2001, p. 99-108.

Wahnich, Stéphane, [« Enquêtes quantitatives et qualitatives, observation ethnographique »](#). *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 6, 2006, p. 8-12.

6- CITATIONS des enquêtés (notes de fin de document)

Le verbatim représente environ 500 pages dont nous n'avons pu citer qu'une infime partie.

¹ « Aussi je ne vous ai pas dit mais c'est en deuxième choix que je vais à la bibliothèque de Lyon. Parce que je regarde déjà si mon livre existe en ebook, gratuit, puis bibliothèque de St-Priest, parce que c'est juste en bas de chez moi, puis à la Part-Dieu. Troisième choix à la Part-Dieu et Lyon et du coup toujours, toujours, toujours la Part-Dieu, parce que voilà, ils ont le plus de choix. C'est, souvent, déjà prêté. Tout ce que j'arrive à trouver ici comme par hasard se trouve en ebook, donc, c'est pour ça que j'ai jamais... par exemple le dernier que j'ai consulté ici, c'était La Voie d'Edgar Morin, je l'ai trouvé ici, dispo, mais je l'ai trouvé tout de suite après en ebook. C'est plus pratique. »

² « On est déjà allés à l'opéra, à Lyon, aussi, pour un concert du Nouvel An, offert par mon père, pour le coup, et c'est quelque chose qu'on adorerait faire plus souvent aussi, parce qu'on aime la musique classique, voilà, j'en ai fait pendant longtemps, on aime ça, sans en écouter au quotidien, mais justement... L'opéra, pour le coup, c'est plus difficile pour moi, dans le sens où je me sens plus novice et je saurais pas choisir un spectacle. Je me sens, je regarde des... soit les spect', mais je me sens perdue. [...] Je saurais pas quoi choisir. C'est difficile. »

³ « On considère que c'est une sortie 'intelligente' entre guillemets. On passe du temps avec eux là-bas. Quand on y va, on y passe 2-3h parce que le temps de s'installer, de lire des choses, de choisir ce qu'on va ramener... »

⁴ « Ça dépend de la bibliothèque, quand c'est dans le 3^e, je dirais maxi 10-15 minutes, ouais, par contre quand c'est à la Part-Dieu, c'est long à chercher des trucs, et là je dirais 30 minutes voire ¼ d'heure, quoi ; au Bachut, c'est, bah, je reste un peu plus longtemps mais c'est parce qu'il y a vraiment plein de trucs, j'ai envie de voir... mais en gro, c'est une demi-heure, trois quart d'heure aussi. »

⁵ « Le plaisir, c'est plutôt quand elle est déserte, quand y a pas trop de monde, le plaisir de chercher quelque ch', quand il y a peu de lecteurs, peu de visiteurs, bon, le samedi je viens... assez rarement, mais bon, quand y a beaucoup de monde, bon c'est, c'est euh, pfff, c'est pas que ça me... je reste moins longtemps. »

⁶ « C'est fermé quand je pars et c'est fermé quand je reviens. [...] Et pareil pour mon lieu de travail, parce que quand je travaille je suis... je peux pas m'échapper pour aller à la bibliothèque et je... j'arrive le matin c'est fermé, je pars le soir, c'est fermé. »

⁷ « Je dirai que l'endroit [Part-Dieu] me plaît sauf que je trouve, pour avoir un petit peu voyagé, je le trouve, [...] je ne dirais pas vétuste mais je trouve qu'il manque de modernité et de convivialité. Austère, voilà, c'est le mot, austérité, en ce qui concerne le bâtiment. (...) une certaine austérité, un petit peu poussiéreux, voilà, [...] ce n'est pas attractif. »

⁸ « C'est cette bibliothèque [Part-Dieu] que je préfère mais je la trouve mal foutue pour le, l'entrée, sans parler de l'accès, le vrai accès avec ces escaliers qui montent, après on ne sait pas trop, c'est difficile de se diriger. Monter des escaliers, continuer le couloir, c'est pas très clair ça. C'est pas très... euh, je sais pas comment dire, mais... pas signalé ! Parce qu'il y a encore du chemin... A ce moment-là, il faudrait prévenir et bien dire où est l'accueil. Parce qu'on voit l'accueil en bas, mais après, l'autre accueil, il faut le trouver. [...] Ce qu'il faut faire, c'est faire une très bonne signalisation, genre signalisation au sol. »

⁹ « J'aime bien la sécurité, parce qu'il y a un agent de sécurité - quand on était gamin il venait nous emmerder parce qu'on accaparait trop longtemps les PC - mais je trouve que c'est pas mal, dès qu'il y a des problèmes de sécurité, ils sont là pour fouiller les sacs, voilà, ça donne une impression de sécurité, on va dire. »

¹⁰ « Je trouve ça dommage que tout soit concentré sur la bibliothèque de la Part-Dieu. Bon d'accord, avoir une grosse bibliothèque, sûrement qu'en terme d'image c'est mieux, mais j'habite à côté du Bachut et celle du Bachut, en 5 ans, j'ai dû y mettre les pieds une dizaine de fois. »

¹¹ « J'avais suggéré un livre qui me paraissait bien en socio sur les femmes ouvrières en Angleterre. Et, bien que ce soit un sujet un peu particulier - ce n'est pas du Musso - eh bien, il a quand même été acheté, eh bien je trouve que ça, par contre, c'est vraiment une bonne chose qui ne se pratique qu'à la Part-Dieu ».

¹² « Pour mon épouse... je prends des livres mais c'est arrivé que je reparte sans rien parce qu'elle aime, il y a deux auteurs qu'elle aime bien et disons qu'elle n'avait pas de... elle avait tout lu, ce qu'il y avait, donc après... [...] Moi, je trouve parce que j'aime bien la Science-Fiction donc je me mets dans le rayon Science-Fiction et je trouve toujours des choses. »

¹³ « Le site de visionnage du Kiosque est pas super ordonné. C'est un peu compliqué, on passe le temps à zoomer, dézoomer. Après, sur les services, c'est bien d'avoir la possibilité de consulter des ressources comme ça. [...] Ce n'est pas confortable à l'usage. »

¹⁴ « J'ai été émerveillé en prenant des documentaires. [...] J'avais pris un truc sur la Chine, sur les oiseaux migrateurs, sur des sujets abscons à la limite, ça n'a pas d'importance. Et c'est super, c'est un apport. Jamais vous n'allez aller chez un marchand de DVD acheter un machin sur un sujet qui ne vous intéresse même pas. Donc, c'est super. »

¹⁵ « Et y aurait plus de problèmes de gens qui, délibérément ou pas, abîment les DVD, et revenir au problème que je vous ai communiqué tout à l'heure, j'ai fait la démarche de venir chercher mon DVD et puis je suis bien embêté parce que je ne peux pas le lire parce qu'il est abîmé. Là, je le télécharge, je le regarde et pis c'est bon. »

¹⁶ « Ça je n'utilise pas du tout, j'ai vu que ça existait, je me souviens m'être dit que ça pouvait être intéressant mais je n'ai jamais fait plus que naviguer globalement sur la page sans aller plus loin [pour] des questions de temps essentiellement. »

¹⁷ « Je dois dire que, même si je suis baigné par l'informatique et que je suis dedans du matin au soir, j'ai un peu de mal à utiliser internet pour consulter, je pourrais le faire facilement, mais je préfère venir sur place et avoir un rapport direct, humain, avec les gens pour leur poser la question ou aller dans la bibliothèque, pour regarder, aller feuilleter les livres que d'interroger un listing sur internet. »

¹⁸ « Sur des musiques, sur des trucs comme ça, donc là je demande souvent des conseils aux gens qui sont en rayons, pour qu'ils puissent m'orienter. Voilà. Sur les bouquins, pratiquement jamais, je me débrouille tout seul »

¹⁹ « C'est toujours intéressant. Souvent ils ont une bonne formation littéraire et une bonne culture, donc une capacité d'analyse et, du coup, ce sont toujours des conseils motivés, c'est 'ça va vous plaire pour telles raisons' ou 'j'ai aimé pour telle raison'. »

²⁰ « Non, ça peut m'arriver, bon j'en ai eu avec la, avec la, l'une des personnes à la bibliothèque du 1^{er} qui m'avait conseillé, à juste titre d'ailleurs, le roman d'un norvégien, je le connaissais pas du tout, et voilà ; mais ça peut arriver, je suis pas... non mais c'est vrai que j'arrive, je sais pertinemment ce que je veux [...] c'est plus dans... une question d'état d'esprit, j'arrive, c'est vrai que j'ai déjà préparé, je sais déjà à l'avance ce que je, ce que je veux faire ».

²¹ « Oui c'est vrai que j'aurais pu en parler, je sais pas pourquoi j'en ai pas parlé, j'aurais dû [...] C'est comme ça, j'étais déçu, tant pis. »

²² « En venant je me demandais pourquoi je n'avais jamais pris le temps pour ma pause déjeuner de venir à la bibliothèque de la Part-Dieu... alors je ne sais pas si ça existe ou pas mais je me disais, s'il y avait la possibilité de manger un sandwich en même temps qu'on mange les livres. Alors je ne sais pas si c'est possible parce que je me doute que ça peut abîmer les livres. Mais peut-être se dire 'ben tiens, les gens s'ils viennent à la bibliothèque en faisant autre chose ou pendant leur pause déjeuner, peut être un espace, un café ouvert sur la bibliothèque'. »

²³ « Non. Peut-être c'est posé et quand c'est posé avec beaucoup d'informations, du coup comme y en a beaucoup, du coup, on n'est pas... j'arrive pas à... si je suis pas informée que ça existe, en fait. »

²⁴ « J'adore discuter [...] de manière informelle avec des personnels de la bibliothèque [...] mais c'est vrai que de me dire, ben tiens, je me rends dans tel forum... [...] c'est spontané vis-à-vis... si vous je

vous croise maintenant, ben voilà, si vous avez le temps pour une discussion sur quoi ou qu'est-ce, ou ne serait-ce que seulement bonjour-au revoir, voilà [...]. Mais c'est pas une contrainte ».

²⁵ « *Je suis stressée par l'échéance [rire], alors, autant la BD, ça se lit très vite, donc c'est bon, ça me fait pas peur, autant un roman, même si un roman en réalité je le lis en, je peux en lire deux par semaine et... le fait de savoir qu'il y a une date butoir et que j'ai 3 semaines pour le lire, voilà ça me bloque, j'arrive pas, donc j'emprunte pas de romans ici ».*

²⁶ « *Vous pouvez pas acheter tout-tout ce qui sort, hein, mais c'est vrai que, quand on est dans une bibliothèque, euh, c'est... on a envie de trouver aussi des nouveautés. »*

²⁷ « *C'est un peu ce côté-là qui pose un problème en bibliothèque, c'est quand on cherche vraiment un livre, et qu'on nous dit que le livre est déjà pris, et on sait pas trop quand est-ce qu'il va revenir, enfin on peut avoir la date, mais c'est pas pratique parce que après, quand il revient, est-ce qu'on peut le ré-avoir ? Est-ce qu'on a priorité ? Est-ce que... euh, j'crois qu'on peut réserver. Oui, j'ai souvenir qu'on peut réserver, mais il faut être disponible à ce moment-là, pour venir le récupérer, donc c'est pas évident-évident par rapport à ça. »*

²⁸ « *Voyez, par exemple, y a une petite bibliothèque [sic], y a deux endroits où je vais acheter des livres, un dans le 4^e, qu'est pas loin d'ici, et un dans le 6^e, bah, vous arrivez, y a des jours où vous arrivez et vous vous dites 'j'ai envie d'un bouquin mais je sais pas...'. Moi, je lui dis 'je sais pas' et, bah, vous discutez, ça peut durer longtemps parce qu'après, ça part sur autre chose, et elle vous dit 'tenez, celui-là, vous devriez peut-être essayer' ».*

²⁹ « *Comme l'échange culturel est souvent sur ces arguments-là, c'est-à-dire que... ça va très vite, on met de l'ordre, de l'argumentation, de la bataille, de la référence [...] je trouve ça très magique quand même. C'est comme ça, d'ailleurs, que je choisis les films, en écoutant les gens en parler, en me donnant les arguments et, comme je suis pas capable, moi, enfin, ça fait pas partie de mes qualités d'être dans cette joute verbale [...], euh, y a donc peut être un complexe et un malaise de mon côté qui fait que... Ça doit probablement li... ne pas aider, voilà, dans ma relation avec un personnel de bibliothèque, je pense. Parce qu'il doit y avoir chez moi quelque chose... la peur. J'ai peur d'être pris en flagrant délit de, de, d'être une passoire [rires] ».*

³⁰ « Lier le contact, j'ai pas de problème à amorcer le contact, mais, euh, la bibliothèque n'est pas forcément l'endroit où je vais trouver les gens avec qui je vais être... comment je dirais ? J'ai besoin de simplicité de rapports, de spontanéité de rapports avec les gens et là, y a..., c'est le code, je pense, d'une bibliothèque, qui instaure des rapports particuliers entre les individus, qui sont de l'ordre de la lecture et quelque chose de studieux, donc qui se mélangent p', on ne se tape pas sur l'épaule et... voilà, c'est que je veux dire. »

³¹ « Je me suis jamais trouvé en situation, en bibliothèque, à vouloir prolonger une discussion ou retourner vers quelqu'un parce que l'échange s'était bien passé. Mais après, c'est peut-être moi qui ai mis cette distance, parce que j'ai pas ce rapport, là, un peu, avec la lecture... passionné ».

³² « L'artothèque, le prêt d'œuvres d'art. Je ne savais pas. [...] C'est quelque chose qui me viendrait pas du tout à l'esprit [rire]. [...] C'est fou. C'est fou. Euh, je vois même pas comment je ferais ça, enfin je... j'ai... j'ai même, c'est fou hein, j'ai même du mal à comprendre, il y a des gens, ils emportent quelque chose pour... 2 mois et après ils le rendent, c'est fou, quoi. [...] Alors ça, c'est quelque chose de pas du tout naturel, en fait. Enfin... je connais pas, en fait. C'est, c'est l'inconnu, finalement, parce que les œuvres pour moi, je les vois dans des musées, pour moi... je les vois pas... j'imagine même pas que ça puisse être chez moi ! Et j' pense que j'aurais tellement peur de l'abîmer. »

Bibliothèque municipale de Lyon

La Part-Dieu
30 boulevard Vivier-Merle
69003 Lyon
04 78 62 18 00
www.bm-lyon.fr

Sylvie Bougeard-Pierron

pierronsylvie@yahoo.fr



Enquête qualitative 2016 BmL de Bougeard-Pierron, Sylvie est mis à disposition selon les termes de la [licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).