

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'étude / mars 2019

Du non-usager à l'usager absolu en passant par l'usager partiel : une analyse critique du non-public des bibliothèques universitaires

Anaïs Crinière-Boizet

Sous la direction de Christophe Evans
Chef du service Études et recherche – Bibliothèque publique d'information

Remerciements

Je remercie chaleureusement Christophe Evans pour ces précieux conseils et ses encouragements, et de m'avoir accueillie en stage au service Études et recherche de la Bpi en mars 2014. Sans cette première rencontre avec le monde des bibliothèques, je ne serais sans doute pas arrivée jusqu'ici.

Je tiens également à remercier les professionnels qui m'ont accordé des entretiens et qui m'ont aidée à appréhender ce sujet ainsi que les étudiants qui ont accepté de répondre à mes questions.

Enfin, une petite pensée pour mes camarades de la promotion Benoîte Groult et plus particulièrement pour les pongistes qui m'ont accompagnée durant des pauses bien méritées.

Résumé :

Un cinquième de la population étudiante n'utilise pas la bibliothèque universitaire. L'étude de ce non-public est un enjeu pour la profession en termes de connaissance et de reconnaissance. Ce travail s'appuie sur une enquête sociologique qui analyse les raisons du non usage de la BU ainsi que les représentations qu'ont les bibliothécaires de ces étudiants non-usagers. Il propose également quelques pistes pour mieux prendre en compte les attentes de ces derniers.

Descripteurs :

Bibliothèques --Enquêtes--France

Bibliothèques -- Publics--France

Bibliothèques -- Service aux publics--France

Bibliothèques universitaires -- France

Étudiants -- Livres et lecture

Abstract :

A fifth of the French students don't use their academic libraries. Studying this non-public is a challenge for the profession in terms of knowledge and acknowledgement. This work relies on a sociological enquiry that analysis the reasons why some students don't use their academic library and the way librarians perceive them. It also gives some leads in order to take the non users' needs into account.

Keywords :

Library surveys -- France

Library use studies -- France

Readers' advisory services -- France

Academic libraries -- France

College students -- Books and reading

Droits d'auteurs



Cette création est mise à disposition selon le Contrat : « **Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 4.0 France** » disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

Sommaire

SIGLES ET ABRÉVIATIONS	7
INTRODUCTION.....	9
PREMIÈRE PARTIE - DÉFINIR LE NON-PUBLIC.....	13
I. Le non-public de la culture.....	13
A. <i>Origines de cette notion.....</i>	<i>13</i>
B. <i>Définition du non-public : deux acceptions</i>	<i>14</i>
C. <i>Les limites de cette notion</i>	<i>15</i>
II. Le non-public des bibliothèques	18
A. <i>La pertinence de cette notion dans le domaine des bibliothèques</i>	<i>18</i>
B. <i>Les enquêtes existantes et leur contexte : les bibliothèques</i>	<i>19</i>
<i>municipales.....</i>	<i>19</i>
C. <i>Les enquêtes existantes et leur contexte : les bibliothèques</i>	<i>22</i>
<i>universitaires</i>	<i>22</i>
III. Les non-usagers des bibliothèques universitaires	26
DEUXIÈME PARTIE - CONNAÎTRE LES NON-USAGERS	31
I. Les usagers des bibliothèques universitaires : un continuum	31
A. <i>L'usager absolu.....</i>	<i>31</i>
B. <i>Les usagers partiels.....</i>	<i>32</i>
C. <i>Le non-usager</i>	<i>33</i>
D. <i>Le continuum.....</i>	<i>37</i>
II. Les variables explicatives « exogènes ».....	38
A. <i>Le type d'études</i>	<i>39</i>
B. <i>Le niveau d'étude</i>	<i>42</i>
C. <i>La période de l'année</i>	<i>46</i>
D. <i>Le type de travaux demandés</i>	<i>47</i>
E. <i>Les raisons liées aux bibliothèques.....</i>	<i>48</i>
III. Les variables explicatives « endogènes ».....	50
A. <i>La préférence pour le travail chez soi</i>	<i>50</i>
B. <i>La préférence pour l'achat</i>	<i>54</i>
C. <i>La préférence pour internet</i>	<i>55</i>
D. <i>Différentes manières d'apprendre.....</i>	<i>57</i>
TROISIÈME PARTIE - RECONNAÎTRE LES NON-USAGERS.....	59
I. Le point de vue des bibliothécaires.....	59
A. <i>Le non-public : une notion qui fait débat.....</i>	<i>59</i>
B. <i>De l'intérêt de cette question pour la profession</i>	<i>62</i>
C. <i>Comment les bibliothécaires expliquent-ils ce non usage ?.....</i>	<i>65</i>

II. Faire venir le non-public.....	70
A. <i>Faire le lien entre le lycée et l'université.....</i>	70
B. <i>Prendre en compte les besoins et les attentes des (non) usagers</i>	73
C. <i>Repenser la communication et les formations.....</i>	78
CONCLUSION.....	81
BIBLIOGRAPHIE.....	83
ANNEXES.....	93
TABLE DES MATIÈRES.....	103

Sigles et abréviations

ADBU : Association des directeurs et personnels de direction des bibliothèques universitaires et de la documentation

BNF : Bibliothèque nationale de France

BPI : Bibliothèque publique d'information

BU : Bibliothèque universitaire

CPGE : Classes préparatoires aux grandes écoles

CREDOC : Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des conditions de vie

ENS : École normale supérieure

ENSAI : École nationale de la statistique et de l'analyse de l'information

ENSSIB : École nationale des sciences de l'information et des bibliothèques

ESGBU : Enquête Statistique Générale auprès des Bibliothèques Universitaires

IGB : Inspection Générale des Bibliothèques

IUT : Institut universitaire de technologie

INSA : Institut national des sciences appliquées

MESRI : Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation

OVE : Observatoire de la vie étudiante

UE : Unité d'enseignement

LEA : Langues étrangères appliquées

SHS : Sciences humaines et sociales

STS : Sections de techniciens supérieur

TD : Travaux dirigés

TIC : Technologies de l'information et de la communication

TP : Travaux pratiques

INTRODUCTION

D'après l'enquête Conditions de vie des étudiants réalisée par l'Observatoire de la vie étudiante, 19,5% des étudiants interrogés en 2016 n'utilisaient pas les bibliothèques mises à disposition par leur établissement. Ce chiffre était de 13,2% en 2006¹. Près d'un cinquième de la population étudiante échappe donc aux bibliothèques universitaires mais cette tendance à la hausse semble masquée par le phénomène de saturation de certaines BU² qui a pour conséquence un relatif manque d'intérêt pour la question du non-public en bibliothèque universitaire³. Pourtant interroger le non-public et ses attentes peut être un moyen de renouveler l'offre de services en BU et de repenser le métier de bibliothécaire, en cela cette notion constitue un objet d'étude tout à fait légitime et pertinent.

Le non-public est un concept développé par les politiques culturelles dans les années 1960 et utilisé en sociologie de la culture pour désigner à la fois les personnes qui ne fréquentent pas les équipements culturels et celles qui n'ont pas les codes culturels nécessaires pour apprécier les lieux et les œuvres culturels. Dans le cadre de ce mémoire, nous sommes ainsi en mesure de désigner par non-public des bibliothèques universitaires les étudiants qui se sont acquittés des frais d'inscription⁴ mais ne fréquentent pourtant ni la bibliothèque physique ni ses ressources et services en ligne. Nous avons décidé de nous concentrer sur les étudiants qui ne représentent pourtant qu'une partie du public potentiel des bibliothèques universitaires, aux côtés des enseignants-chercheurs et des personnels de l'université, car nous avons considéré qu'ils étaient ceux qui avaient le plus intérêt à en utiliser les services⁵. Par ailleurs, nous avons mis de côté les publics empêchés qui peuvent rejoindre les non-publics mais nous semblent relever d'une problématique différente que nous n'avons pas retenue ici.

Nous avons choisi d'aborder la problématique du non-public en bibliothèque universitaire à partir d'une approche double, celle de la connaissance du non-public et de sa reconnaissance par les bibliothèques. Connaître son (non) public renvoie à une démarche entreprise par les bibliothécaires pour faire émerger les caractéristiques de leurs publics. Cette connaissance peut provenir de dispositifs

¹ Source : enquêtes OVE Conditions de vie des étudiants 2016 et 2006.

² Le rapport IGB consacré à l'adaptation des bâtiments des bibliothèques universitaires aux nouveaux usages dénombrait une place en BU pour douze étudiants en France contre une pour six aux Etats-Unis et en Grande-Bretagne. INSPECTION GENERALE DE BIBLIOTHEQUES. *Rapport n° 2016-A04 : L'adaptation des bâtiments des bibliothèques universitaires aux nouveaux usages : bilan des constructions récentes et perspectives* [en ligne], novembre 2016. Disponible à l'adresse : https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2017/32/7/Rapport_definitif_30032017_745327.pdf

³ Alors qu'elle se pose de manière croissante pour les BM dont le taux de non fréquentants s'élève à 60% des personnes âgées de 15 ans et plus d'après l'enquête SLL – TMO Régions Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016 consacrée en partie aux non-usagers.

⁴ Qui incluent les droits de bibliothèques fixés à 34€ par le Ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche (MESRI)

⁵ Cette question représente, en effet, des enjeux en termes de lutte contre le taux d'échec en licence. Et cela d'autant plus que des études ont montré l'existence d'un lien de causalité entre utilisation des services de la BU et réussite académique. Voir notamment FANTIN, Romain et HEUSSE, Marie-Dominique, 2012. « Emprunt en bibliothèques universitaires et réussite aux examens de licence ».

d'enquêtes nationales tels que ceux de l'Observatoire de la vie étudiante (OVE) et de l'Enquête Statistique Générale auprès des Bibliothèques Universitaires (ESGBU), de travaux menés localement ou de l'exploitation des données des système intégré de gestion de bibliothèques (SIGB). S'il existe de nombreuses études de publics en bibliothèques universitaires, les enquêtes de non-public sont bien plus rares. Car l'étude de celui-ci pose des difficultés d'ordre à la fois méthodologique et politique au sens où il faut se donner les moyens d'enquêter et donc reconnaître l'intérêt et la légitimité d'une entité difficilement conceptualisable puisque définie par la négation. Or justement ce travail de reconnaissance du non-public, de ses caractéristiques et de ses besoins interroge le rôle même de la bibliothèque universitaire en pleine transformation depuis plusieurs années et en quête de légitimité du fait d'un décalage entre des espaces toujours plus saturés et des collections de moins en moins consultées⁶.

Les statistiques de l'OVE pour 2016 montrent, en effet, que les étudiants sont 77% à fréquenter plus ou moins assidument leur bibliothèque universitaire⁷ et, d'après les chiffres du Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation (MESRI), les BU ont enregistré en 2016 64 millions d'entrées⁸. Au regard de la fréquentation importante des BU et des phénomènes de saturation qui ne cessent d'augmenter, la question du non-public ne semble pas aussi préoccupante qu'en bibliothèque municipale par exemple et ce d'autant plus que les BU ne pourraient de toute façon pas accueillir tous les étudiants de leur université de rattachement. Il existe un enjeu de priorisation qui ne penche pas en faveur de l'étude des non-usagers à savoir le sentiment chez les professionnels qu'il faut d'abord pourvoir aux besoins de ceux, nombreux, qui viennent déjà et qui sont difficiles à satisfaire.

En revanche, pour ce qui est des emprunts, les chiffres sont en baisse depuis plusieurs années⁹. Quant aux ressources électroniques, et même si le MESRI avance un chiffre de 140 millions de téléchargement pour 2016¹⁰, il est encore difficile d'en connaître la consultation de manière précise¹¹. Ainsi on constate parfois un véritable décalage entre les montants dépensés pour acquérir ces ressources et les taux effectifs de consultation et donc un enjeu en termes de rentabilité et d'efficience du point de vue de la tutelle mais également de celui de la réussite étudiante si l'on en croit les différents travaux sur les facteurs d'impact. Ces étudiants se priveraient alors volontairement des ressources nécessaires à leur réussite par manque d'information ou pour d'autres raisons plus difficiles à cerner. Connaître les raisons du non usage et faire venir les étudiants qui n'ont pour le moment pas recours à la BU serait donc primordial d'un point de vue politique auprès de la tutelle.

⁶ Ce travail de reconnaissance du non-public peut être également rattaché aux réflexions du philosophe Axel Honneth qui considère la reconnaissance par autrui comme la condition de la réalisation et de l'estime de soi. Voir HONNETH, Axel, 2000. *La lutte pour la reconnaissance*. Paris, France : Les Éditions du Cerf. ISBN 978-2-204-06061-5.

⁷ Sachant que ce chiffre pourrait être supérieur si la question était de savoir s'ils fréquentaient une BU pas forcément rattachée à leur établissement

⁸ MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE. *Etat de l'enseignement supérieur et de la recherche n°11*. Juillet 2018. Disponible sur : <https://publication.enseignementsup-recherche.gouv.fr/eesr/FR/>

⁹ Entre 1999 et 2012, les prêts ont baissé de 18% tandis que la fréquentation a augmenté de 35%. Voir CAVALIER, François et POULAIN, Martine, 2015. *Bibliothèques universitaires : nouveaux horizons*. Paris : Éditions du Cercle de la librairie. Bibliothèques. ISBN 978-2-7654-1469-8. p.62.

¹⁰ Voir *l'Etat de l'enseignement supérieur et de la recherche n°11. op. cit.*

¹¹ Ce qui, on l'espère, sera amené à changer avec ezPAARSE et ezMESURE.

C'est pourquoi il convient de revoir la définition de l'utilisateur et des usages de la bibliothèque universitaire afin de les connaître et de les valoriser. En ce sens, la connaissance des non-utilisateurs est un enjeu de taille pour appréhender les utilisateurs eux-mêmes, ainsi que l'écrivait Claude Poissenot en 2003 : « la fréquentation ne se comprend que par l'analyse de la non fréquentation. Ce qui m'intéresse c'est tout ce qui produit le résultat qui sépare la population desservie entre ceux qui viennent à la bibliothèque et les autres. On peut certes penser le public (c'est-à-dire ceux qui viennent) en lui-même mais on le comprend mieux par comparaison avec le non-public. Cette thématique des non-utilisateurs n'est donc pas pour moi une façon de montrer du doigt les bibliothécaires mais une façon de comprendre des processus sociaux susceptibles d'intéresser des professionnels dont l'activité de l'institution les intéresse ainsi d'ailleurs que ceux qui les financent. »¹². Il s'agirait d'interroger les non usages pour satisfaire au mieux les besoins réels ou potentiels des étudiants. Le non-public des BU représente donc un enjeu à la fois politique, sociologique et académique en termes de réussite étudiante.

Ce double enjeu de la connaissance et de la reconnaissance, se retrouve dans les deux questions auxquelles ce mémoire tente d'apporter des réponses : d'une part, celle des raisons pour lesquelles ces étudiants n'ont pas recours à la bibliothèque universitaire (que ce soit ses espaces, ses collections et ses services sur place ou à distance) et, de l'autre, celle du manque d'intérêt de la profession pour ce non-public – même si plusieurs études ponctuelles plus ou moins récentes ont tenté de l'aborder. Pour répondre à cette double question, nous posons les hypothèses suivantes : les étudiants non-publics des BU n'en ont pas besoin ou bien n'en connaissent pas tous les services ; du côté des bibliothèques, la saturation des espaces et la baisse de moyens humains et financiers qui empêchent d'accueillir les étudiants déjà désireux de les fréquenter peut expliquer une certaine réticence à aller vers le non-public. En outre, nous verrons dans ce travail que la manière dont on entend ce terme de non-public et son opposé, le public, a une influence sur l'intérêt porté à problème et les solutions à y apporter. Ainsi, le cas du non-public extérieur à l'université dont relève la bibliothèque universitaire (qu'il s'agisse des étudiants d'une autre université ou de personnes n'appartenant pas à la communauté universitaire) soulève un problème de concurrence entre un public « cible » prioritaire et les autres publics. Il révèle de ce fait le paradoxe de certaines bibliothèques universitaires qui dépendent d'une ou de plusieurs universités qui les financent mais ont vocation à accueillir l'ensemble du public conformément au principe démocratique d'ouverture défini dans la Charte des bibliothèques, adoptée par le Conseil supérieur des bibliothèques en 1991¹³.

La thématique du non-public est porteuse de réflexivité puisque la manière dont les professionnels abordent cette question est révélatrice de leur vision du métier. Ces derniers se montrent souvent gênés par ce terme négatif au singulier qui véhicule une violence extrême – au sens de « public non désiré » voire non légitime i.e. qui n'aurait pas les pratiques qu'on attend de lui¹⁴. D'autres, au contraire,

¹² POISSENOT, Claude, 2003. « Non-publics des bibliothèques et missions des BDP : réflexions à partir du cas de la Meuse », Journées d'étude de l'ADBDP Association des directeurs de bibliothèques départementales de prêt, <http://www.abd-asso.org/index.php/la-doc/cr-journees-d-etude/40-allocutions-d-ouvertures/310-reflexions-2003>.

¹³ « Les bibliothèques qui dépendent des collectivités publiques sont ouvertes à tous. Aucun citoyen ne doit en être exclu du fait de sa situation personnelle. Dans cette perspective, tout individu fait partie d'un public potentiel qu'il convient de transformer en public réel du point de vue des bibliothécaires. » (Article 4 de la Charte des bibliothèques).

¹⁴ « Publics illégitimes des œuvres et des espaces, leurs usages non conformes des lieux dérangent, et les font être assimilés, pour le personnel qui en a la charge, à du « mauvais » public, voire du non-public. [...] On assiste fréquemment à une confusion entre public non légitime et non-public comme si la non légitimité des modes d'appropriation des espaces

estiment qu'il n'est pas pertinent dans le cas des bibliothèques puisque celles-ci sont un service public ouvert à tous. Il s'agit donc d'une notion polysémique, sur laquelle chacun projette quelque chose de différent, qui révèle une certaine vision des bibliothèques et de leurs missions et sonne parfois comme un aveu d'échec. Le non-public serait, en effet, d'après cette conception, un public que l'on aurait définitivement abandonné. C'est pourquoi ils sont nombreux à préférer préférer parler de public potentiel plutôt que de non-public.

Pour répondre à cette double question, nous avons mené une enquête qualitative par entretiens auprès d'étudiants utilisant ou non les services de la bibliothèque et de bibliothécaires en charge des services aux publics dans les bibliothèques universitaires lyonnaises. Au regard de la difficulté à rencontrer de véritables non-publics des bibliothèques universitaires au sens où ils ne seraient jamais allés à la bibliothèque universitaire ou n'en auraient jamais utilisé les services, nous avons décidé de décaler notre regard du non-public « absolu » vers un non-public plus « relatif » aux usages variés de la bibliothèque universitaire associés à des représentations dans l'ensemble positives de cette institution. La caractérisation de « non-public », loin d'être un état, se présenterait, en effet, davantage comme une échelle, une gradation, un état qui évolue avec le temps et à un moment donné avec les besoins des étudiants. Il existerait ainsi plusieurs types de non-publics en fonction des usages, avec des intersections et des cumuls qui rendent floues les frontières entre public, d'une part, et non-public, de l'autre.

Nous pourrions ainsi nous demander en quoi l'interrogation de cette notion négative nous invite à revoir la définition même du public en bibliothèque universitaire.

Un retour sur la définition du non-public semble nécessaire dans un premier temps afin de mettre en avant ce que cette notion a de politique et d'ambigu. À partir de cette définition et de l'analyse des résultats de l'enquête menée, nous tenterons, dans un deuxième temps, de proposer un continuum des usages de la bibliothèque universitaire et de donner les raisons du non usage. Enfin, nous ébaucherons, dans un dernier temps, un ensemble de propositions visant à promouvoir la reconnaissance du non-public.

et des œuvres, leurs usages non conformes à ce qu'il en est attendu, les annulaient purement et simplement comme public. », PEREZ, Patrick, SOLDINI, Fabienne et VITALE Philippe. « Non-publics et légitimité des pratiques : l'exemple des bibliothèques publiques », Patrick Pérez, Fabienne Soldoni et Philippe Vitale in ANCEL, Pascale et PESSIN, Alain (dir.), 2004. *Les non-publics : les arts en réceptions Tome II*. Paris Budapest Torino : l'Harmattan. Logiques sociales. ISBN 2-7475-6083-X. p.155-156

PREMIÈRE PARTIE - DÉFINIR LE NON-PUBLIC

I. LE NON-PUBLIC DE LA CULTURE

A. Origines de cette notion

La notion de non-public de la culture apparaît pour la première fois de manière formalisée dans le manifeste de Villeurbanne rendu public le 25 mai 1968 à l'issue d'un rassemblement de trois semaines entre des administrateurs de théâtre et des responsables d'institutions de la décentralisation culturelle. Rédigée par Francis Jeanson, philosophe et ancien directeur du théâtre de Bourgogne, cette déclaration s'inscrit dans le contexte des événements de mai 1968 et dresse le constat de l'échec de la politique de démocratisation culturelle dans la mesure où de nombreuses personnes seraient toujours exclues des pratiques culturelles considérées comme légitimes. Les événements de mai 1968 auraient ainsi révélé l'existence « d'un « Autre » inaccessible, indifférent et privé des moyens de participer activement à la société »¹⁵ et ce manifeste sonne donc comme une délégitimation de la mission de démocratisation culturelle.

Cette notion est, dans un premier temps, définie par la négative puisqu'elle est présentée comme l'exact opposé du public. Francis Jeanson écrit, en effet, qu'« il y a d'un côté le public, notre public et peu importe qu'il soit selon les cas actuel ou potentiel ; et il y a de l'autre un « non-public » : une immensité humaine composée de tous ceux qui n'ont encore aucun accès ni aucune chance d'accéder prochainement au phénomène culturel »¹⁶. Jeanson distingue donc le non-public « absolu » qui manquerait de l'instruction de base du public potentiel comme public susceptible d'être réactivé puisque placé dans les mêmes conditions objectives d'accès à la culture que le public réel.

La prise de conscience de l'existence du non-public incite ces acteurs de la vie culturelle française à repenser la définition même de la culture. Jeanson oppose ainsi la vision d'une culture inerte associée au patrimoine à celle d'une culture vivante et agissante¹⁷. Il ne retient cependant pas une définition anthropologique et relativiste de la culture et reste donc du côté de la démocratisation au sens où l'entend Pierre-Michel Menger qui distingue deux conceptions idéologiques de la culture qui s'affrontent dans les politiques culturelles : « la première prescrit la démocratisation, la conversion du plus grand nombre au culte et à la fréquentation de l'art savant et la seconde milite pour l'avènement d'une démocratie culturelle, pour la déconstruction, l'abolition ou l'inversion des divisions hiérarchisantes sur lesquelles est fondée la domination de la culture savante »¹⁸.

¹⁵ LACERENZA, Sabine, « L'émergence du « non-public » comme problème public » in ANCEL, Pascale et Pessin, Alain (dir.), 2004. *Les non-publics : les arts en réceptions. Tome I*. Paris, France, Hongrie, Italie. ISBN 978-2-7475-6082-5. p.41

¹⁶ JEANSON, Francis, 1972, *L'action culturelle dans la cité*. Paris, France : Éd. du Seuil. ISBN 978-2-02-002190-6. p.119-120

¹⁷ JEANSON, Francis, 2009. *Cultures... & « non-public »*. Latresne, France : le Bord de l'eau. ISBN 978-2-35687-032-2.

¹⁸ MENGER, Pierre-Michel, « L'Etat-Providence et la culture. Socialisation de la création, prosélytisme et relativisme dans la politique culturelle publique » in CHAZEL, François, 1987. *Pratiques culturelles et politiques de la culture*. Talence, France : MSHA Pub. ISBN 978-2-85892-106-5.

Le manifeste se termine par un appel à réformer le statut des Maisons de la Culture, la planification des subventions et l'aménagement culturel du territoire. Le non-public apparaît alors davantage comme un argument de sensibilisation auprès du ministère que comme un concept scientifique opérationnel.

B. Définition du non-public : deux acceptions

Si cette notion a émergé dans le champ des politiques culturelles à la fin des années 1960, elle a également été reprise par des chercheurs pour étudier le domaine de la sociologie des pratiques culturelles et de l'art. On pourrait même arguer avec le sociologue Laurent Fleury que ce double usage était présent dès sa construction. Fleury considère, en effet, qu'elle est le résultat d'une double rencontre : celle de metteurs en scène à Villeurbanne en 1968, d'une part, et celle entre hommes de théâtre et chercheurs en sciences sociales, de l'autre¹⁹.

Dans le cas du non-public de la culture se pose à la fois la question de la fréquentation (par exemple aller au théâtre, au musée) qui renvoie à l'intentionnalité et celle de la réception (avoir les codes pour décrypter et apprécier les œuvres culturelles). C'est pourquoi les chercheurs qui s'intéressent à la sociologie des pratiques culturelles retiennent souvent deux acceptions de cette notion de non-public²⁰ : celle purement pratique et statistique, en lien avec l'accès physique, des personnes qui ne fréquentent ni les lieux culturels ni les œuvres culturelles, et celle, plus idéologique, de ceux qui ne disposent pas des codes pour apprécier ces œuvres quand bien même ils les fréquenteraient²¹. La première acception inclut notamment ceux que l'on qualifie de « publics empêchés » au sens où ils n'auraient pas la possibilité physique de se rendre dans ces institutions culturelles²² mais aussi le public potentiel. Quant à la seconde, elle renvoie à la théorie de la légitimité culturelle développée par le sociologue Pierre Bourdieu²³ qui montre l'existence d'une correspondance entre la hiérarchie des arts et des pratiques culturelles et la hiérarchie sociale des individus.

¹⁹ Fleury, Laurent, « L'invention de la notion de « non-public » » in ANCEL, Pascale et Pessin, Alain (dir.), 2004. *Les non-publics : les arts en réceptions. Tome I*. Paris, France, Hongrie, Italie. ISBN 978-2-7475-6082-5.

²⁰ « As a first consideration, *non-public* can be defined in two different ways. From a « marketing » perspective, the term refers to a target responding to the logic of quantitative visit objectives. From an ideological perspective, it borrows from the tradition of the cultural democratization ideal articulated in Jeanson's famous *Déclaration de Villeurbanne* (1973). On the one hand, this term seems like an attempt to justify professional practices and institutions (also to define, to a certain degree, the parameters of the cultural initiative) while appearing « technocratically » in the Ministry of Culture's statistics. On the other hand, it seems to signal an ideological trend, exposed by sociologists, or brandished by cultural agents in a variety of ways, in which the social dimension dominates. », JACOBI, Daniel, LUCKERHOFF, Jason et KATZ, Elihu (éd.), 2012. *Looking for Non-Publics*. Québec : Presses de l'Université du Québec. Publics et culture. ISBN 978-2-7605-3371-4. p8.

²¹ « « Par la sélection qu'opère l'institution légitime à désigner telle œuvre comme art, elle génère autour de cette œuvre un public-expert et un non-public, ceux qui n'ont pas les moyens ou la légitimité d'interpréter l'œuvre », GERBER, Nathalie et THEVENOT, Pauline, « Repères interdisciplinaires sur les notions de public(s) et non-public(s) en sciences de l'homme et de la société », dans la revue *Interrogations ?*, N°24. Public, non-public : questions de méthodologie, juin 2017 [en ligne], <http://www.revue-interrogations.org/Reperes-interdisciplinaires-sur> (Consulté le 14 juin 2018).

²² Par convention, on appelle "publics empêchés", les personnes ne pouvant se déplacer à la bibliothèque : malades, personnes à mobilité très réduite, personnes très âgées, hospitalisés, détenus...

²³ BOURDIEU, Pierre, 1979. *La distinction : critique sociale du jugement*. Paris, France : Les éditions de minuit. ISBN 978-2-7073-0275-5.

C. Les limites de cette notion

Ce concept, s'il est utile à l'action publique, n'en présente pas moins des défauts non seulement en raison de sa formulation négative²⁴ qui revient à dénier la qualité même de public à cette part de la population²⁵ mais aussi parce qu'il s'agit d'une construction ad-hoc d'une entité qui n'existe pas a priori²⁶. En outre, il renvoie à une conception légitimiste des pratiques culturelles qui est de moins en moins retenue par les sciences sociales²⁷.

Considérant qu'aucune donnée statistique sociologique ne venait étayer l'argumentaire de Jeanson et que rien ne permettait donc de prouver l'existence réelle du non-public de l'art dans le Manifeste de Villeurbanne, Sabine Lacerenza estime que le non-public n'était au départ qu'un « un groupe imaginaire », « un effet de vérité »²⁸, une construction artificielle popularisée par Jeanson bien plus qu'une réalité mesurable.

Le sociologue Laurent Fleury se montre lui aussi critique vis-à-vis de cette notion et va jusqu'à en dénoncer le caractère idéologique. Il considère que « le « non-public » n'est nullement unifié par l'interaction entre ses membres, mais par l'attitude collective que la société comme totalité adopte à son égard, comme celle que Simmel identifiait à l'égard des pauvres. L'identification procède donc d'un travail d'institution de cette catégorie. »²⁹. Le manifeste de Villeurbanne et les écrits postérieurs de Francis Jeanson participeraient alors de la naturalisation d'une construction sociale et de son essentialisation, le non-public étant rejeté de la culture, dans la nature. Pour Fleury, expliquer la non venue au théâtre par une logique essentielle plutôt qu'accidentelle récuse toute velléité et possibilité d'éducation et relève donc de l'essentialisation et de la substantialisation de cette catégorie³⁰. Le non-public serait donc, dès sa conception, une construction artificielle créée par ceux-là même qui cherchent à démocratiser la culture avec pour effet involontaire d'exclure et de marginaliser ceux qu'ils souhaitaient pourtant intégrer. Au lieu d'être émancipatrice, cette catégorie est idéologique et risque d'être intériorisée de manière culpabilisante. C'est pourquoi Fleury nous invite à nous

²⁴ « The term *non-public* is a default designation. The harshness of the negation is equalled only by its absurdity : all those in charge of cultural apparatuses know that the main source of the public is the non-public. », JACOBI, Daniel, LUCKERHOFF, Jason et KATZ, Elihu (éd.), *op. cit.* p.3

²⁵ « Le « non-public » se voit interdire le droit même d'appartenir au public », FLEURY, *op. cit.* p.73.

²⁶ Comme le public du reste. Voir LE MAREC, Joëlle. « Le Public ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2001, n° 2, p. 50-55. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-02-0050-004>>. ISSN 1292-8399.

²⁷ Voir GRIGNON, Claude et PASSERON, Jean-Claude, 1989. *Le savant et le populaire : misérabilisme et populisme en sociologie et en littérature*. Paris, France : Gallimard : le Seuil. ISBN 978-2-02-011391-5 et LAHIRE, Bernard, 2006. *La culture des individus : dissonances culturelles et distinction de soi*. Paris, France : la Découverte. ISBN 978-2-7071-4928-2.

²⁸ LACERENZA, Sabine, *op. cit.* p.46-48

²⁹ FLEURY, Laurent, *op. cit.* p.73

³⁰ « Cette notion nie la *temporalité* des pratiques culturelles en requalifiant une exclusion potentiellement transitoire en exclusion chronique. Cette notion nie également la *spatialité* des pratiques culturelles en qualifiant l'individu d'exclu de la culture. [...] la rigidité et le statisme de la notion de « non-public » ouvre à un ethnocentrisme de classe. Imposition d'une violence symbolique qui fait peser un sentiment d'indignité. Le « non-public » représente l'Autre qui est tout à fait autre. [...] L'introduction de la notion de « non-public » s'apparente donc plus à une négation, un acte d'exclusion aux antipodes de théâtres, tel celui de Vilar, qui n'excluaient pas. », FLEURY, Laurent, *Ibid.* p. 77-78

méfier du piège nominaliste de toute entreprise taxinomique car « les mots produisent des effets politiques et véhiculent des normes sociales »³¹.

Dans les années 2000, à l'occasion d'un colloque organisé par Pascale Ancel et Alain Pessin, un modèle alternatif est proposé en sociologie de l'art et des pratiques culturelles pour étudier cette notion. Il remet en question la distinction entre public, d'un côté, et non-public, de l'autre, arguant que l'on peut être à la fois public et non-public d'objets culturels différents et plus ou moins public au cours d'une même expérience de réception en fonction du degré d'engagement envers l'œuvre³².

L'un des participants, Jean-Pierre Esquenazi, invite ainsi à reconsidérer les non-publics, qu'il conçoit comme « des publics ignorés ou dévalués et non pas simplement comme des publics absents ou ignorants »³³ afin de réévaluer les rapports entre art et culture. Il s'agit là d'une première forme de dépassement de cette notion puisqu'Esquenazi préfère mettre en avant les multiples nuances des publics (au pluriel donc) plutôt qu'une opposition tranchée entre public et non-public. Il rappelle, par ailleurs, dans *Sociologie des publics*, que, tout autant que le non-public qui en découle, le public est un « concept instable », les publics se définissant en lien avec les choix théoriques opérés par les chercheurs³⁴. Il s'agirait donc avant tout d'un outil de travail qui présente certes des défauts mais reste opérant pour traiter cette question de la non fréquentation et de la distance aux œuvres culturelles.

Ces différentes problématiques sont résumées par cette série de questions issue d'un article paru en juin 2017 dans la revue *Interrogations ?* : « Public et non-public sont-ils mesurables ? Sont-ils même une réalité ou un artefact des politiques culturelles ? Le public et le non-public sont-ils définissables par leur accessibilité à l'art ou à la culture ou est-ce une question de pratique ou encore de légitimité à interpréter ? »³⁵. Les auteures mettent ainsi en avant les limites de cette notion pour interroger les pratiques culturelles et terminent sur cette interrogation légitime : « est-on en mesure de sonder les non-publics de l'art, et de réaliser des enquêtes auprès de non-publics supposés pour dépasser l'« effet de vérité » ? Ou bien, doit-on considérer que la notion doit rester cantonnée, comme un slogan, au domaine des politiques publiques ? »³⁶. C'est pourquoi pour de nombreux chercheurs, il convient de dépasser cette opposition entre public et non-public. Le sociologue des médias et

³¹ FLEURY, Laurent, 2016. *Sociologie de la culture et des pratiques culturelles*. Paris, France : Armand Colin. ISBN 978-2-200-61394-5, p.34

³² Voir AZAM, Martine, « La pluralité des rapports à l'art : être plus ou moins public » in ANCEL, Pascale et PESSIN, Alain (dir.), 2004. *Les non-publics les arts en réceptions Tome II*. Paris Budapest Torino : l'Harmattan. Logiques sociales. ISBN 2-7475-6083-X.

³³ ESQUENAZI, Jean-Pierre, « Structure du champ de la réception : publics et non-publics » in Pascale et Pessin, Alain (dir.), 2004. *Les non-publics : les arts en réceptions. Tome I*. Paris, France, Hongrie, Italie. ISBN 978-2-7475-6082-5. p.92-93.

³⁴ ESQUENAZI, Jean-Pierre, 2009. *Sociologie des publics*. Paris, France : La Découverte. ISBN 978-2-7071-5904-5.

³⁵ GERBER, Nathalie et THEVENOT, Pauline, *op. cit.*

³⁶ *Idem*

du cinéma Emmanuel Ethis qui considère que « les non-publics n'existent pas »³⁷ préfère ainsi définir le public non plus en termes d'accès ou de non accès mais en termes de pratiques et de relation « esthétique » entre un public et une œuvre.

La question des non-publics ouvre sur une problématique plus générale, à savoir qu'est-ce qu'un public ? Que signifie être public d'une œuvre, que l'on reçoit, ou d'un lieu, que l'on fréquente ? On assiste fréquemment à une confusion entre public non légitime et non-public comme si la non légitimité des modes d'appropriation des espaces et des œuvres, leurs usages non conformes à ce qu'il en est attendu, les annulaient purement et simplement comme public. [...] Or nous considérons que les publics jugés illégitimes, car méconnaissant ou refusant d'appliquer les codes comportementaux et/ou d'utiliser les codes cognitifs en vigueur dans les institutions, constituent malgré tout un public.³⁸

Il ressort de ces discussions scientifiques autour du non-public la nécessité d'interroger la notion même de public et d'en préciser les contours. S'il partait avec des intentions louables, Jeanson a cependant créé un concept porteur de marginalisation et d'exclusion. Se pose également la question de la mesure de ces publics et non-publics et donc de l'enquête. C'est pourquoi nous allons voir à présent comment cette notion a pu être appliquée aux bibliothèques avant de présenter dans un dernier temps la manière dont nous l'utiliserons dans le cadre de ce mémoire.

³⁷ ETHIS, Emmanuel, « Les non-publics n'existent pas ! » in ANCEL, Pascale et PESSIN, Alain (dir.), 2004. *Les non-publics les arts en réceptions Tome II*. Paris Budapest Torino : l'Harmattan. Logiques sociales. ISBN 2-7475-6083-X.

³⁸ PEREZ, Patrick, SOLDINI, Fabienne et VITALE Philippe. *op. cit.* p.155-156

II. LE NON-PUBLIC DES BIBLIOTHÈQUES

A. La pertinence de cette notion dans le domaine des bibliothèques

La notion de non-public s'est d'abord développée dans le domaine du théâtre et de l'art en général et son application aux bibliothèques ne va pas de soi. Ces institutions sont, en effet, censées être ouvertes à tous³⁹ et offrir la gratuité, si ce n'est de leurs services, du moins de leur accès, ce qui modifie la problématique du coût économique et de la familiarisation avec la culture légitime, même si celle-ci reste valable notamment dans le rapport à la lecture. Les bibliothèques sont mises en avant pour leur rôle social de formation du citoyen et d'accès au savoir et à la culture. En tant que service public, elles se doivent de pourvoir aux besoins de l'ensemble de la population et en ce sens tout individu fait partie du public potentiel des bibliothèques et il n'existerait donc pas de non-public de cette institution.

Toutefois, et si l'on retient la première acception de non-public évoquée plus haut, c'est-à-dire les personnes qui ne se rendent pas dans les bibliothèques, on constate que le non-public existe bel et bien et représente une part importante de la population, que l'on prenne en compte le critère de l'inscription ou de la fréquentation. D'après l'enquête Pratiques culturelles des Français de 2008 qui commence à dater, 28% des Français se sont rendus dans une bibliothèque au moins une fois au cours des douze derniers mois. Une enquête réalisée par TMO à la demande du ministère de la Culture présente un taux de 40% pour 2016. Ces chiffres sonnent comme l'aveu de l'échec du rôle social et démocratique des bibliothèques qui ne toucheraient de fait qu'une faible partie de la population, tout comme le théâtre dans la déclaration de Villeurbanne. C'est pourquoi en même temps que se développaient des enquêtes de fréquentation – à la Bibliothèque publique d'information (BPI) dès 1978 – s'intéressant aux publics qui venaient effectivement dans les bibliothèques, à leurs caractéristiques et à leurs usages, l'intérêt se portait sur les « non-usagers » – terme le plus souvent retenu dans ces enquêtes – des bibliothèques et les raisons du non usage.

Cette question est le plus souvent traitée dans le cadre d'une enquête plus large sur les publics de la bibliothèque et, pour des raisons évidentes de contexte institutionnel, ne se pose pas de la même manière en bibliothèque municipale et en bibliothèque universitaire.

Il s'agit ici de faire une brève recension – qui ne se veut donc pas exhaustive – des différentes enquêtes et études qui se sont intéressées de près ou de loin à la question du non-public – ou des non-usagers selon les dénominations retenues – en bibliothèque. Nous essaierons ainsi d'en présenter le contexte, les définitions retenues du non-public et les principaux résultats tout d'abord en bibliothèque municipale puis en bibliothèque universitaire, cas qui nous intéresse plus particulièrement dans le cadre de ce mémoire.

³⁹ Cf. la Charte des bibliothèques adoptée par le Conseil supérieur des bibliothèques le 7 novembre 1991.

B. Les enquêtes existantes et leur contexte : les bibliothèques municipales

Les enquêtes nationales

En 1979, la Direction du livre a commandé une étude consacrée à « l'expérience et l'image des bibliothèques municipales » chez le grand public. Cette enquête dénombre 10% d'inscrits dans la population française, le plus souvent des femmes, des jeunes, appartenant à des catégories socioprofessionnelles favorisées, et donc 90% de non-inscrits – l'inscription étant ici retenue comme critère pour définir le public – dont 17% ont fréquenté une bibliothèque municipale par le passé. Parmi les principales explications de la non inscription, l'étude relève les habitudes de lecture des non-inscrits, leur rapport à lecture ainsi qu'à la possession de livres⁴⁰ mais également des raisons pratiques comme une ouverture limitée des bibliothèques ou la distance spatiale.

En 1995, soit quinze ans après cette première enquête, la Direction du livre et de la lecture et le Service Etudes et recherche de la BPI décident d'en lancer une nouvelle sur l'expérience et l'image des bibliothèques municipales. Les résultats ont été publiés dans un ouvrage paru aux éditions de la BPI sous le titre *Les bibliothèques municipales et leurs publics* qui consacre un chapitre entier aux non-usagers⁴¹. Contrairement à la précédente enquête qui s'appuyait principalement sur l'inscription pour départager la population entre usagers et non-usagers, celle-ci distingue les usagers inscrits des usagers non-inscrits. Une partie quantitative est réalisée auprès de 720 usagers et d'un échantillon national représentatif de 1900 personnes et une partie qualitative par entretiens est menée par trois chercheurs – Martine Burgos, Jean-Marie Privat et Claude Poissenot – auprès de 32 usagers non-inscrits. Il ressort de cette enquête que 25% des Français fréquentent une bibliothèque municipale et donc que 75% n'en fréquentent pas. Les non-usagers sont définis comme les personnes n'étant pas allées dans une bibliothèque municipale au cours des douze mois précédant la date de l'enquête. Les réponses aux questionnaires montrent que « les non-usagers sont plutôt âgés, peu diplômés, habitent plutôt dans des zones rurales ou des petites villes, appartiennent à des classes populaires. »⁴². Par ailleurs, les raisons principales avancées par les répondants non-usagers sont liées au rapport au livre et à la lecture et au fonctionnement de la bibliothèques (horaires, durée d'emprunt, règles). Les auteurs concluent que « le caractère institutionnel de la bibliothèque est reconnu mais ne semble pas jouer un rôle primordial dans la non-fréquentation. [...] Connue et reconnue : les trois-quarts des non-usagers déclarent que c'est un établissement utile à tous. La légitimité sociale de la bibliothèque est donc saluée, même par ceux qui ne la fréquentent pas. »⁴³.

En 2005, une enquête confiée au CREDOC avait donné lieu à la publication en 2007 de l'ouvrage collectif *Les bibliothèques municipales en France après le*

⁴⁰ « L'Expérience et l'image des bibliothèques municipales ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1980, n° 6, p. 265-299. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1980-06-0265-001>>. ISSN 1292-8399. P294 rapport 79

⁴¹ BERTRAND, Anne-Marie et HERSENT, Jean-François, 2001. *Les bibliothèques municipales et leurs publics : pratiques ordinaires de la culture*. Paris, France : Bibliothèque publique d'information-Centre Pompidou. ISBN 978-2-84246-052-5.

⁴² *Ibid.* p.45

⁴³ *Ibid.* p.50

*tournant Internet : attractivité, fréquentation et devenir*⁴⁴. Les auteurs y montraient que le taux d'utilisateurs inscrits dans les bibliothèques territoriales continuait de décroître tandis que la fréquentation des équipements – notamment par des utilisateurs non-inscrits – était en hausse. Alors qu'un quart des Français avait fréquenté une bibliothèque municipale en 1997, ils étaient ainsi plus d'un tiers à l'avoir fait en 2005. Cette étude énumérait en outre quelques freins à la fréquentation comme le manque d'habitude, le manque de temps ou le manque d'intérêt pour les collections proposées.

Plus récemment, le Ministère de la Culture a communiqué une étude sur les « Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016 » dont l'un des volets est une enquête quantitative sur les non-utilisateurs menée par l'institut d'études et de sondages TMO Régions. Cette enquête met en avant la catégorie des non-utilisateurs récents c'est-à-dire ceux qui ne n'ont pas fréquenté de bibliothèque au cours des douze derniers mois et qui représentent 60% des personnes interrogées. En revanche 87% en ont fréquenté une au cours de leur vie. S'ils ne connaissent pas bien les services proposés par les bibliothèques – à hauteur de 60% –, ils en ont toutefois une bonne image puisque 87% pensent qu'elles donnent accès à une diversité d'œuvres culturelles et 73% qu'elles favorisent la réussite scolaire des enfants. 19% sont considérés par l'étude comme éloignés des bibliothèques au sens où ils en ont une image intermédiaire ou une mauvaise image. Enfin l'enquête relève que le nombre de livres lus durant les douze derniers mois ainsi que le goût pour la lecture sont déterminants pour expliquer le non usage.

Par ailleurs, l'étude énumère plusieurs freins à la fréquentation des bibliothèques qu'ils soient propres aux bibliothèques ou personnels : en premier lieu, la préférence pour l'achat (33%) puis le fait de ne pas en ressentir le besoin (33%) et de ne pas en avoir le temps (21%). Les principales raisons relèvent donc de l'ordre personnel mais deux raisons sont liées aux bibliothèques : les horaires d'ouverture (9%) et les difficultés d'accès à la bibliothèque (6%). Cette étude pointe également des leviers d'action liés à ces deux dernières raisons, à savoir élargir les horaires d'ouverture et faciliter l'accès aux bibliothèques de lecture publique qui permettraient d'augmenter de dix points le nombre d'utilisateurs des bibliothèques municipales.

Les enquêtes ponctuelles et géographiquement localisées

À la fin des années 1990, l'Observatoire permanent de la lecture publique à Paris a commandé une enquête – réalisée en 1997 par SCP Communication – qui comportait deux volets : l'un sur les utilisateurs des bibliothèques de la capitale, l'autre sur les Parisiens ne fréquentant aucune bibliothèque⁴⁵. La phase d'enquête sur les Parisiens non-utilisateurs des bibliothèques a été réalisée auprès d'un échantillon de 508 personnes représentatives par arrondissement de l'ensemble de la population de la Ville de Paris. L'enquête cherchait à savoir qui étaient ces parisiens qui ne venaient

⁴⁴ MARESCA, Bruno, EVANS, Christophe et GAUDET, Françoise, 2007. *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet : attractivité, fréquentation et devenir*. Paris, France : Bibliothèque publique d'information, Centre Pompidou. ISBN 978-2-84246-103-4.

⁴⁵ Voir GIRARD-BILLON, Aline et HERSENT, Jean-François. « Les Non-utilisateurs des bibliothèques parisiennes ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1998, n° 5, p. 43-44. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-05-0043-008>>. ISSN 1292-8399.

pas à la bibliothèque et pourquoi ils n'y venaient pas. Elle montre que les pratiques de lecture et le rapport au livre sont plus opérants que la catégorie socio-économique pour expliquer cette non-pratique. En moyenne les non-usagers consacrent moins de temps à la lecture et lisent moins de livres que les usagers. Les principales raisons avancées par les personnes interrogées sont le manque de temps (42%), le fait qu'elles préfèrent acheter les livres et les garder (38% mais 45% chez les personnes ayant un niveau d'études supérieur) et le fait qu'elles ne lisent pas beaucoup (23% mais 44% pour les non-usagers ayant un niveau d'études primaire), les contraintes de l'emprunt (23%). Les deux tiers environ pensent qu'il s'agit d'un lieu ouvert à tous. Cependant 21 % considèrent que c'est un lieu que l'on fréquente durant sa scolarité et 14% que les bibliothèques sont des lieux que l'on fréquente quand on lit beaucoup.

En 2003, à la demande du Conseil général de la Meuse qui s'interrogeait sur l'évolution des services de lecture publique proposés aux habitants, Claude Poissenot a réalisé une enquête par questionnaires auprès des non-usagers de la Bibliothèque départementale de la Meuse qui compte 86% de non-inscrits en bibliothèque municipale. 71% des personnes interrogées ne vont jamais en bibliothèque et 16% y vont rarement. Parmi ces non-fréquentants, Poissenot distingue les non visiteurs motivés (60%) qui répondent à la question des services qu'ils aimeraient trouver en bibliothèque des non visiteurs non motivés (12%) qui ne répondent pas à cette question. Poissenot remarque que les principaux facteurs de non fréquentation sont le temps accordé à la télévision, la distance à la lecture de livres, le refus de l'accumulation de biens culturels ainsi qu'un univers culturel éloigné des services. Les raisons avancées par les enquêtés pour expliquer leur non-venue sont tout d'abord l'absence de besoin ou d'envie puis la distance spatiale et les règles de fonctionnement de la bibliothèque.

En 2006, Olivier Moeschler réalise une enquête sur les non-usagers des bibliothèques municipales de Genève à la demande du Département des affaires culturelles de la Ville qui souhaitait utiliser ces résultats afin d'élaborer nouvelle stratégie d'accueil au sein des bibliothèques municipales. Cette étude comporte deux volets : une enquête par questionnaires auprès des équipes des bibliothèques genevoises afin d'en connaître les valeurs fondatrices, les missions et les satisfactions du métier ; et deux enquêtes externes qualitatives auprès des usagers et des non-usagers. Olivier Moeschler en conclut qu'il n'existe pas d'idéal-type du non-usager des bibliothèques tant les profils rencontrés (200 environ) sont variés et hétérogènes : « A l'image des pratiques culturelles elles-mêmes, très éclectiques et individualisées (Donnat, 1994 ; Lahire, 2004), le non-public des bibliothèques est, en définitive, pluriel, la non-utilisation de ces établissements prenant des formes multiples. »⁴⁶. Il avance l'idée que ces personnes auraient ou penseraient avoir de « bonnes raisons »⁴⁷ de ne pas fréquenter les bibliothèques municipales. Les principales raisons de non fréquentation sont le manque de temps, la pratique d'autres activités, le fait d'avoir terminé sa formation et de ne plus en avoir besoin, le manque d'intérêt pour les livres et la préférence pour l'achat de livres. Ce qui joue

⁴⁶ MOESCHLER, Olivier, « "Vous avez dit bibliothèque ?" : enquête sur les non-usagers des bibliothèques municipales de Genève », Haute école de gestion de Genève, 2006. p.9

⁴⁷ Au sens de Raymond Boudon. Voir BOUDON, Raymond, 2003. *Raison, bonnes raisons*. Paris, France : Presses universitaires de France. ISBN 978-2-13-052664-3.

est moins le rapport à la lecture – puisqu'ils lisent – que le rapport au livre comme objet. Au niveau des représentations, les bibliothèques sont considérées par les non-usagers comme des lieux centraux permettant à tous d'accéder au savoir et à la culture mais ils leur reprochent leurs règles de fonctionnement.

Enfin deux autres enquêtes plus récentes méritent d'être mentionnées ici : tout d'abord un mémoire DCB de 2013 sur les décrocheurs en bibliothèque municipale à Limoges et Saint-Etienne⁴⁸, les décrocheurs étant définis comme les personnes qui étaient inscrites auparavant mais n'étaient pas réinscrits l'année de l'enquête. Céline Ducroux montre que ce sont à la fois des raisons propres à la bibliothèque (horaires, modalités de prêt) et des raisons exogènes liées aux parcours personnels des lecteurs qui expliquent ce décrochage. Cette hypothèse est confirmée par une enquête qualitative menée en 2016 à la Bibliothèque municipale de Lyon et consacrée en partie à des non utilisateurs. Cette enquête met en avant la concurrence d'autres activités moins sédentaires que la lecture (sportives, nature) et le frein que représente les règles de fonctionnement de la bibliothèque (horaires, contraintes de prêt).

C. Les enquêtes existantes et leur contexte : les bibliothèques universitaires

Comme nous allons le voir, ce type d'enquête apparaît plus tard et semble moins fréquent en bibliothèque universitaire, ce que l'on peut mettre sur le compte de taux de fréquentation plus importants. Par ailleurs il n'existe pas d'enquête nationale sur cette question en BU.

D'après l'enquête Conditions de vie des étudiants de l'OVE de 2016, 35,5% des étudiants répondants se rendent régulièrement à la BU, 42,2% de temps en temps et 19,5% n'y vont pas – les 2,8% restants n'ont pas de BU dans leur établissement, ce qui fait donc un taux de fréquentants plus ou moins réguliers de 77,7%. Il convient toutefois de remarquer que la question posée « Utilisez-vous régulièrement les bibliothèques mises à disposition par votre établissement ? » limite les réponses puisque certains étudiants peuvent fréquenter des BU ne relevant pas de leur établissement.

Lorsque l'on se penche sur les réponses données en fonction des filières d'études, on constate que les non-fréquentants qui ont répondu « non » à la question précédente sont surreprésentés parmi les étudiants en section de techniciens supérieurs (STS) puisque 57,9% de ces étudiants ne vont pas en BU. C'est le cas de 35,9% des étudiants en IUT contre 10% environ chez les étudiants en Lettres, Sciences humaines et sociale (SHS) et les étudiants en droit. Bien que cette question ait le défaut de mettre sur le même plan des filières d'études et des disciplines, elle confirme l'idée selon laquelle la discipline jouerait un rôle dans la fréquentation de la BU. D'après le tableau de l'utilisation des BU en fonction de différentes caractéristiques, on constate que, mis à part le sexe qui joue un peu, la Profession et catégorie socioprofessionnelle (PCS) des parents, le fait d'être boursier ou non, le

⁴⁸ DUCROUX, Céline, 2013. *Les « décrocheurs » - Enquête sur la non-réinscription en bibliothèque à Limoges et à Saint-Étienne*. Mémoire d'étude soutenu à l'ENSSIB, Villeurbanne, Rhône, France.

fait d'habiter ou non chez ses parents et d'exercer ou non une activité rémunérée ne font pas grandement varier la fréquentation de la BU.

En 2006, la bibliothèque universitaire de l'université Paris VIII Vincennes-Saint-Denis a lancé une enquête de satisfaction menée par MV2 Conseil afin de connaître le profil et les pratiques de ses usagers et non-usagers et de mieux répondre aux attentes des étudiants et enseignants. Les enquêteurs ont interrogé en face à face 55 non-usagers et 1040 usagers de la BU et remarquent que les non-usagers qui représentent 14% des étudiants de l'université « se caractérisent par leur jeunesse (car majoritairement en premières années de Licence : 47% en L1), par une moindre sensibilité à la lecture et semblent peu habitués à la fréquentation des bibliothèques en général. ». Par ailleurs la moitié des motifs de non fréquentation s'explique par le manque de temps/des horaires de cours mal adaptés (30%) ou une absence de besoin d'aller à la BU (20%). Seuls 11% des étudiants déclarent qu'ils n'ont pas envie de s'y rendre.

Ils ont, en outre, réalisé une typologie des usagers distinguant quatre catégories : les usagers axés travail (50% de la population étudiée) qui ne viennent à la BU que pour travailler ; les usagers axés emprunt et services (23%) viennent à la BU principalement pour emprunter des ouvrages ou visionner des films ; les gros utilisateurs de la BU (23%) qui travaillent et empruntent ; les autres types d'usagers (4%).

Une nouvelle enquête de publics confiée à Kynos a été réalisée en 2014 et définit cette fois les non-usagers comme des personnes qui ne sont jamais allées en BU ou y sont allées une fois sans y revenir et concluent que « s'ils ne fréquentent pas la bibliothèque c'est d'abord qu'ils ont d'autres stratégies : Ils préfèrent travailler chez eux ; Ils ont une bibliothèque personnelle, achètent des livres ; Ils ont des besoins spécifiques ; Ils travaillent en alternance ; Ils habitent loin de la fac... ».

En prévision de l'ouverture d'une nouvelle bibliothèque plus grande et en accès direct, la bibliothèque de l'Institut national des sciences appliquées (INSA) de Lyon a mené en 2007 une enquête sur les non-usagers de ses bibliothèques afin d'accueillir et de satisfaire au mieux ses usagers. Cette enquête répondait à une demande politique de la part de l'école, qui s'était donné pour objectifs dans son contrat quadriennal un taux d'inscriptions à la bibliothèque de 80% pour les étudiants et de 50% pour les personnels, ainsi qu'aux exigences de la charte Marianne adoptée en 2005 et qui engage les bibliothèques de l'INSA de Lyon à produire des statistiques et des rapports d'enquête pour ajuster au mieux l'offre à la demande. Selon les statistiques de 2006-2007, 40% des étudiants de l'INSA de Lyon ne se rendent jamais dans un établissement documentaire. Amandine Devillaz et Guillemette Trognon qui ont mené cette enquête témoignent d'une préférence pour le terme non-usagers plutôt que non-public dans la mesure où tous les étudiants sont des usagers potentiels : « Concernant, les bibliothèques universitaires, notamment, il serait préférable de parler de non-usagers, d'absents ou encore de public potentiel, en vertu du fait que la totalité des étudiants payent les droits d'inscription du service documentaire et qu'ils sont tous des usagers potentiels. »⁴⁹.

⁴⁹ DEVILLAZ, Amandine et TROGNON, Guillemette, 2007. *Les non usagers des bibliothèques de l'INSA de Lyon : Enquête auprès des étudiants de deuxième cycle* [PDF en ligne]. Insa - Institut national des sciences appliquées. p.6.

Les différentes raisons avancées par les étudiants sont d'abord l'absence de besoin des élèves ingénieurs en termes de documentation (33%) puis une contrainte de déplacements à l'extérieur de Lyon (24%). Les auteurs remarquent, en outre, que « sur les 168 étudiants qui ne souhaitent pas s'inscrire cette année dans les bibliothèques de l'INSA de Lyon, 58 consultent tout de même le portail documentaire, ce qui signifie que 33% du public non-usager est déjà en réalité un public des bibliothèques : un public qui connaît et utilise les services proposés par les bibliothèques de l'INSA de Lyon. »⁵⁰.

Dans son mémoire DCB de 2010 sur les étudiants qui ne travaillent pas en bibliothèque, Laurence Jung retient comme critère de définition du public de la BU la fréquentation⁵¹. Parmi ses enquêtés, se trouvent, en effet, des étudiants qui empruntent des documents à la bibliothèque ou en utilisent les ressources électroniques mais reconnaissent ne pas l'utiliser pour travailler et se présentent donc comme « non-public » auprès d'elle. Laurence Jung remarque l'importance de la discipline, les non fréquentants étant surtout issus filières scientifiques. Elle a, en outre, interrogé les représentations que ces non fréquentants avaient de la bibliothèque et montre que ceux-ci la conçoivent comme un temple du savoir, antique et un lieu de règles et de contraintes. Les raisons mises en avant pour expliquer leur non fréquentation sont le manque de temps, la préférence pour des alternatives (le domicile, internet, achat de livres). Dans l'ensemble ils défendent l'existence de la BU pour les autres (qui n'auraient ni bureau ni budget) même s'ils n'en ressentent pas le besoin pour eux-mêmes. Ils critiquent en revanche l'inadaptation des collections ainsi que le manque d'espaces de discussion.

La plus récente des enquêtes sur les non-usagers en BU a été réalisée en février-mars 2018 à Lyon 3 par une élève bibliothécaire, Emilie Trompille, à la demande du responsable du département des services aux publics, Hervé Renard, et dégage des profils de non-usagers à partir de la méthode des personas. À l'origine de cette étude, le constat d'une déconnexion entre les statistiques de prêt qui ne font que baisser (autour de 40%) et celles de fréquentation qui sont au contraire en hausse ainsi que les phénomènes de saturation observables en période de forte affluence. Ce rapport nous invite à repenser la définition de l'utilisateur en considérant que le simple critère du prêt n'est plus pertinent. Les principales raisons de la non venue relevées sont le manque de places et la préférence pour le travail à domicile.

La réalisation d'enquêtes sur le non-public résulte donc le plus souvent d'une demande politique en bibliothèque municipale et de la volonté d'améliorer l'offre de services au vu des statistiques de fréquentation en bibliothèque universitaire. Elles suivent aussi bien des méthodes quantitatives que des méthodes qualitatives avec parfois un croisement des deux qui permet d'obtenir des résultats instructifs. Ces études restent rares mais relaient des résultats intéressants concernant le profil

⁵⁰ *Ibid.* p.23.

⁵¹ JUNG, Laurence, 2011. « *Je ne travaille jamais en bibliothèque* » : enquête auprès d'étudiants non-fréquentants ou faibles fréquentants. Mémoire d'étude soutenu à l'ENSSIB, Villeurbanne, Rhône, France.

des non-usagers et les raisons du non usage avec une légère différence entre BM et BU.

Si les catégories sociologiques traditionnelles telles que le sexe, l'âge ou la PCS sont pertinentes pour expliquer le non usage des BM, elles le sont nettement moins pour analyser celui des BU qui dépend davantage des filières d'études et de la discipline étudiée. Par ailleurs, les raisons du non usage relèvent à la fois de préférences personnelles et de variables propres aux bibliothèques telles que les horaires ou les durées de prêt. Ces travaux révèlent, en outre, que, dans le cas des BU, les frontières entre usagers et non-usagers sont floues dans la mesure où certains étudiants se considèrent comme non-usagers alors même qu'ils utilisent la documentation électronique de leur bibliothèque par exemple. La diversité des usages de la bibliothèque (fréquentation des espaces, emprunt de la documentation et consultation à distance) dessine une première cartographie des (non) usagers sur laquelle nous reviendrons dans une deuxième partie.

Enfin, comme nous l'avons vu dans ces différentes enquêtes, que ce soit en BM ou en BU, l'expression « non-public » est rarement retenue. On lui préfère, en effet, le terme « non-usager » qui serait plus adéquat pour désigner les personnes ne profitant pas de ce service public ouvert à tous, comme nous allons le voir à présent.

III. LES NON-USAGERS DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES

Au regard des entretiens réalisés avec des professionnels des bibliothèques et de la lecture de la littérature scientifique, il nous semble important de faire un point sur le choix des termes employés. Tel que formulé à l'origine, le sujet du mémoire portait sur le non-public or comme nous l'avons vu précédemment ce terme pour ce qu'il représente d'un point de vue idéologique et politique n'est pas forcément le plus approprié pour désigner les étudiants qui n'utilisent pas la bibliothèque universitaire. Les bibliothécaires rencontrés avouent la plupart du temps utiliser indifféremment les termes de publics, usagers, lecteurs et moins souvent d'utilisateurs mais se sont souvent montrés réticents à employer l'expression non-public.

Nous reviendrons tout d'abord sur une rapide définition de ces différents termes afin de les mettre en relation entre eux puis nous nous intéresserons à leurs opposés, les « non », afin de juger de la pertinence de ces oppositions.

Le terme « public » a l'avantage d'être générique, multi-usage en quelque sorte. Au singulier qui induit une homogénéité et une durabilité, une essentialisation, on préférera le pluriel plus évocateur de diversité et de variabilité. Chez les professionnels, il désigne surtout le public cible « théorique », « politique » par opposition aux publics effectifs, rencontrés physiquement et interrogés dans le cadre des enquêtes.

Celui d'utilisateur remporte plus de succès auprès des bibliothécaires en tant qu'il renvoie aux différents usages que peuvent faire ces personnes de la bibliothèques (espaces de travail, consultation sur place, emprunt, consultation à distance des ressources électroniques). Ce terme semble abolir, en outre, la frontière physique de la bibliothèque puisque l'on peut ainsi être usager de la bibliothèque tout en étant chez soi en train de consulter des revues en ligne. La notion d'utilisateur provient de la sociologie des usages et désigne notamment les usagers des Technologies de l'information et de la communication (TIC). Il serait donc plus précis que le trop large public et plus actif que les simples utilisateurs. Ainsi Dominique Cardon a-t-il écrit que l'utilisation de ce terme avait permis de passer d'une vision déterministe de la technique à celle d'un usage émancipé en prenant en compte la notion d'appropriation qui permet de concevoir l'utilisateur comme acteur. Celle-ci serait, selon Cardon, « une activité sociale, culturelle, économique et politique de plein droit » et ne se limite donc pas à « la mise en œuvre des fonctions prévues par les concepteurs »⁵², ce que fait le simple utilisateur. Il faisait références aux usages des nouvelles technologies et aux effets de l'innovation mais il semble que, dans la mesure où les bibliothécaires proposent des services et en attendent un certain usage, cette réflexion peut s'appliquer aux usagers des bibliothèques. Par ailleurs, c'est justement dans le domaine des TIC que l'on a d'abord parlé des non-usagers en rapport avec la fracture numérique notamment. Cette notion a évolué de manière similaire à celle du non-public puisque, dans un premier temps, mesurée

⁵² CARDON, Dominique, « Innovation par l'usage », in AMBROSI, Alain, PEUGEOT, Valérie et PIMIANTA, Daniel (dir.), 2005. *Enjeux de mots : regards multiculturels sur les sociétés de l'information*. Caen, France : C&F éd. ISBN 978-2-915825-03-9.

quantitativement et pensée en termes de non-accès aux TIC – ce qui correspond à la fracture numérique de première génération –, elle a ensuite été abordée qualitativement en termes d'hétérogénéité des pratiques et de remise en cause de cette dichotomie entre usagers et non-usagers.

Comme nous venons de le voir, le terme « utilisateur » renvoie à la simple utilisation d'un appareil technique sans prendre en compte la capacité d'appropriation de ses utilisateurs et se montre dès lors assez pauvre pour analyser la pluralité des usages et leurs significations pour les utilisateurs.

Enfin, le « lecteur » renvoie à une vision passéiste de la bibliothèque, lieu de la lecture puisqu'il est désormais reconnu que les bibliothèques ne sont plus seulement cela. Ce terme, s'il est encore utilisé, a toutefois l'inconvénient de limiter à un seul usage de la bibliothèque.

En ce qui concerne la désignation de « non-public », nous avons vu auparavant ce qu'elle devait à une vision politique et idéologique de la culture et ce qu'elle avait de construit, c'est pourquoi, et même s'il est intéressant de voir ce qu'elle évoque chez les professionnels, il ne nous semble pas pertinent de la conserver pour désigner ces profils d'étudiants. Il ne s'agit pas d'évacuer le côté politique de cette notion mais de se rapprocher au plus près des (non) usages effectifs qu'ont les étudiants de la bibliothèque universitaire. Nous avons donc décidé d'abandonner le terme de non-public à la connotation négative et polysémique au profit du terme de non-usagers que nous avons trouvé plus opérant au sens où – et les entretiens réalisés avec les étudiants l'ont montré – la notion d'usages est plus riche pour embrasser la pluralité des pratiques des étudiants. C'est pourquoi nous préférons utiliser le terme de non-usagers ou d'usagers partiels, le « non » conservant cette idée de violence mais atténuée par le critère de l'usage usage moins porteur de violence symbolique que le fait d'être public.

Nous retenons donc ici la définition de non-usagers comme des étudiants qui n'utilisent aucun des services de la bibliothèque universitaire ou quelques-uns, les (non) usagers partiels. En outre, contrairement aux BU évoquées plus haut qui ont étudié le cas des non-usagers d'une bibliothèque en particulier, considérant alors que certains étudiants étaient non-usagers alors qu'ils pouvaient par ailleurs fréquenter assidument une autre bibliothèque (universitaire ou municipale), prouvant à quel point cette notion est relative, nous avons choisi de considérer comme non-usager tout étudiant n'utilisant les services d'aucune bibliothèque universitaire (et municipale) quel que soit son établissement de rattachement.

Nous allons à présent nous intéresser aux cas des étudiants non-usagers ou usagers partiels des bibliothèques universitaires en étudiant leurs caractéristiques, les raisons de leur non usage et en proposant une analyse croisée mettant en miroir les représentations et images qu'ont les étudiants de la bibliothèque et des bibliothécaires avec celles qu'ont les bibliothécaires des étudiants non-usagers.

La méthodologie

Pour traiter cette question du non-public en bibliothèque universitaire, j'ai décidé après discussion avec mon directeur de mémoire, de mener une enquête qualitative par entretiens semi-directifs auprès d'étudiants des universités et grandes écoles lyonnaises à la fois usagers ou usagers partiels et non-usagers et de responsables des départements des services aux publics dans les principales universités et écoles de Lyon d'avril à juillet 2019. Si le contact avec les professionnels des bibliothèques fut facilement établi et les conservateurs et bibliothécaires en poste toujours très disponibles pour répondre à mes questions, les étudiants notamment non-usagers furent plus difficiles à recruter.

Dans un premier temps, je suis allée sur le campus de Lyon 1 interroger les étudiants qui se détendaient sur les pelouses ou dans les lieux de vie du campus indépendamment de leur qualité d'usagers ou non-usagers des bibliothèques, l'idée étant de m'exercer à la pratique des entretiens et de tester le guide d'entretien élaboré dans cette optique. Me rendant compte que cette méthode consistant à interroger au hasard des étudiants ne me permettait pas de rencontrer de réels non-usagers, je demandais à chaque fois aux étudiants qui avaient bien voulu réaliser un entretien avec moi s'ils avaient des amis ou connaissances qui n'allaient jamais ou très rarement en bibliothèque universitaire et s'ils pouvaient me mettre en contact avec eux selon la méthode dite « en boule de neige »⁵³. Si les étudiants rencontrés acceptaient avec plaisir de m'aider dans mes recherches et me donnaient souvent des contacts de non-usagers à leurs yeux, ces derniers ne débouchaient pas toujours sur des entretiens (en raison notamment d'un manque de disponibilité due aux périodes de partiels ou de stages, souvent hors de Lyon). Cette méthode m'a permis de rencontrer deux non usagères. Par la suite, j'ai demandé aux professionnels des bibliothèques rencontrés de me mettre en contact avec des moniteurs étudiants ou des responsables de la vie étudiante pensant que ces derniers pouvaient connaître des étudiants non-usagers. Cette méthode n'a quant à elle que très peu fonctionné : j'ai rencontré par ce biais une monitrice-étudiante à Lyon 1, ancienne non-usagère, et reçu un questionnaire d'une autre étudiante à l'ENS Lyon qui ne pouvait me rencontrer car elle était en stage hors de Lyon. Trouvant que j'avais trop peu de matière sur les réels non-usagers, les entretiens réalisés avec les étudiants usagers (partiels) étant tout de même très intéressants, j'ai décidé d'élargir l'espace géographique de recrutement hors de Lyon et la limite d'année d'études à un ou deux ans après la fin des études en demandant à mon entourage et mes collègues s'ils connaissaient des étudiants ou des personnes venant de terminer leur cursus qui ne vont ou n'allaient jamais en bibliothèque et j'ai pu ainsi élargir mon panel. Dans la mesure où il ne s'agit pas de viser la représentativité mais l'exemplarité⁵⁴, cet écart ne m'a pas semblé poser de problème méthodologique.

⁵³ COMBESSIE, Jean-Claude, 2007. *La méthode en sociologie*. Paris, France : La Découverte. ISBN 978-2-7071-5241-1.

⁵⁴ Voir à ce sujet la note méthodologique rédigée par Agnès Camus-Vigué au début de son rapport sur le public de l'espace Autoformation de la BPI, « L'autoformation à la Bpi. Autonomie et autodidaxie dans une bibliothèque en libre accès », in BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE D'INFORMATION (éd.), 2006. *Bibliothèques et autoformation : la formation tout au long de la vie quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ?* Paris : Centre Pompidou - Bibliothèque publique d'information. Pratique. ISBN 978-2-84246-098-3.

J'ai donc rencontré de réelles difficultés à rencontrer des non-usagers « aboslus » que j'impute aux contraintes du calendrier et au fait que la période où j'ai réalisé mon terrain, entre les vacances, les partiels, les rattrapages, la fin de l'année scolaire et les stages, n'était pas forcément celle où les étudiants étaient les plus disponibles ainsi qu'au caractère rare et particulier de cette catégorie d'étudiants par définition difficiles à capter.

L'idée était de réaliser des entretiens à la fois avec des étudiants usagers et des étudiants non-usagers afin de comparer leurs pratiques et leurs représentations de la bibliothèque mais également de rencontrer des professionnels des bibliothèques en charge des services aux publics pour connaître leur vision du public et du non-public et la mettre en miroir avec la réalité des entretiens, le mémoire portant, en effet, aussi bien sur la connaissance de ces non-usagers (entretiens avec les étudiants) que sur leur reconnaissance par les bibliothécaires (entretiens bibliothécaires), ce double aspect de la problématique se retrouve donc dans la méthodologie avec la volonté de faire dialoguer ces deux visions.

DEUXIÈME PARTIE - CONNAÎTRE LES NON-USAGERS

I. LES USAGERS DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES : UN CONTINUUM

La rencontre d'étudiants aussi bien usagers que non-usagers a permis de se rendre compte de la diversité des usages que nous allons évoquer à présent en tentant de dresser une typologie des usagers des bibliothèques universitaires à partir des trois principales activités qu'elles proposent, à savoir fréquenter les espaces, emprunter/consulter sur place et utiliser les ressources électroniques à distance.

A. L'usager absolu

Considéré par les bibliothécaires eux-mêmes comme une rareté, l'usager absolu, « super-usager », également désigné par le terme de « lecteur » semble presque relever de l'idéal-type au sens wébérien⁵⁵. Il s'agit, dans le cas des bibliothèques universitaires, de l'étudiant qui non seulement fréquenterait (de préférence assidument) la bibliothèque mais en utiliserait également tous les autres services et ressources (collections sur place et à distance, recours à l'aide bibliographique, photocopieurs, etc). Cet usager, en plus de répondre effectivement aux critères que nous venons d'énumérer, se considérerait lui-même comme un usager intense et accompli de la bibliothèque universitaire, ce qui n'a rien d'évident lorsque l'on sait que certains étudiants, quand bien même ils en utilisent les services, ne souhaitent pas se définir comme usagers de la bibliothèque mais préfèrent au contraire mettre en avant leur non usage dans un souci de distinction. C'est le cas notamment de Marion⁵⁶, étudiante en chimie à l'ENS de Lyon qui refuse absolument tout rattachement à la bibliothèque de son école alors qu'elle en utilise régulièrement les photocopieurs et imprimantes.

Comme nous le disions plus haut, même les bibliothécaires doutent de l'existence de cet usager absolu, en témoignent ces propos d'une responsable des services aux publics d'une bibliothèque universitaire lyonnaise :

Plus ça va, plus on se dit avec les collègues que on travaille beaucoup en bibliothèque avec le fantasme du lecteur justement qui serait une espèce de super usager qui serait à la fois un usager de nos espaces donc un fréquentant, un lecteur, quelqu'un qui lit nos collections, qui les utilise et un utilisateur de nos services, tous tant qu'à faire, le PEB, les salles de travail, les ordinateurs, les copieurs, tous. Or, il y en a forcément, il y a des gens qui utilisent tous nos services, d'ailleurs souvent on les recrute comme moniteurs-étudiants tellement ils sont rares. (Responsable des services aux publics en BU n°5)

« Fantasme, « rares », autant de mots qui remettent en cause l'existence de ce type d'usager. Cette impression des bibliothécaires, issue de leur expérience

⁵⁵Soit une construction intellectuelle dont on accentue volontairement certains traits pour mieux comprendre la réalité. Voir WEBER, Max, 1992. *Essais sur la théorie de la science*. Paris, France : Presses pocket. ISBN 978-2-266-04847-7.

⁵⁶ Tous les prénoms ont été changés pour conserver l'anonymat des étudiants.

professionnelle éventuellement croisée avec des données statistiques d'utilisation des ressources de la bibliothèque universitaire, est confirmée par l'enquête menée dans le cadre de ce mémoire puisque parmi les étudiants rencontrés, qui étaient aussi bien des usagers que des non-usagers, aucun ne correspond à cet idéal-type. Même Amélie, étudiante en biologie à Lyon 1 qui utilise régulièrement les services de sa bibliothèque universitaire et se trouve être également monitrice étudiante – ce qui ne va pas sans confirmer la remarque précédente –, ne consulte pas les ressources électroniques à distance par exemple.

B. Les usagers partiels

La majeure partie des étudiants interrogés appartiennent à cette catégorie dans la mesure où ils utilisent au moins un service de la bibliothèque universitaire, même dérisoire comme la photocopieuse par exemple, ce qui fait dire à cette bibliothécaire que le public étudiant des BU est segmenté :

Mais on a aussi toute une partie de notre public qui n'est que l'un ou l'autre c'est-à-dire qui n'est que un lecteur mais pas un fréquentant, il vient, même s'il utilise l'imprimé, il vient, il prend ses bouquins et il repart, il reste pas forcément ici. S'il utilise l'électronique, on le voit jamais pour ainsi dire. On a des fréquentants purs, des gens qui se contentent de venir et de venir travailler ici et qui utilisent pas de services, peut-être uniquement le wifi mais voilà. Et après on a toutes les nuances d'utilisation de services. [...] Donc lui, il utilise ce dont il a besoin et avec du coup des usages qui sont plus ou moins segmentés. (Responsable des services aux publics en BU n°5)

Ces usages correspondent à une appropriation des services de la BU par les étudiants qui ne coïncident pas toujours avec les attentes des bibliothécaires⁵⁷.

Portrait de Morgane

Morgane est étudiante en L1 Arts du spectacle à Lyon 2 après une année en tant que jeune fille au pair en Grande-Bretagne et une première année de licence en Communication également à Lyon 2.

Un rapport fort à la lecture et une préférence pour l'achat

Elle avoue aimer beaucoup lire mais préfère acheter ses livres plutôt que de les emprunter car sa culture familiale est éloignée des bibliothèques, elle n'y allait jamais avec ses parents lorsqu'elle était jeune : « et pourtant j'y suis peut-être allée un tout petit peu et j'adorais y aller mais je sais pas, on y allait jamais chez moi. ». Son goût pour la lecture la destinait à fréquenter la bibliothèque, qui appartient à l'univers du livre qu'elle apprécie beaucoup, mais paradoxalement elle ne l'a que rarement rencontrée dans sa jeunesse, en raison des habitudes de ses parents qui préféraient l'emmener à la librairie, lieu où elle rêvait de travailler lorsqu'elle était plus jeune : « pareil pendant très longtemps, ce que je voulais

⁵⁷ Dans *Du lecteur à l'utilisateur*, les auteurs dressent le « constat d'un hiatus profond entre ce que font les usagers et ce que les bibliothécaires pensent qu'ils devraient faire. », ROSELLI, Mariangela et PERRENOUD, Marc, 2010. *Du lecteur à l'utilisateur : ethnographie d'une bibliothèque universitaire*. Toulouse, France : Presses universitaires du Mirail. ISBN 978-2-8107-0085-1. p.261.

faire quand j'étais petite, c'était travailler dans une librairie parce que c'est génial ».

Une fréquentation tardive de la BU

Elle ne s'est mise à fréquenter la BU que tardivement dans son cursus parce qu'elle suivait des amis et principalement pour ses espaces puisqu'elle y emprunte rarement des livres.

Les cas les plus fréquents d'utilisateurs partiels parmi les étudiants rencontrés sont ceux qui n'utilisent que les espaces de la bibliothèque pour réviser ou travailler en groupe avec parfois une utilisation ponctuelle des autres services qu'elle propose. Ainsi Pierre, étudiant à l'INSA de Lyon, fréquente-t-il assidument la bibliothèque de son école pour réviser mais sans en utiliser les ressources documentaires et va même jusqu'à considérer les livres comme des éléments de décoration qui participent de l'ambiance studieuse du lieu.

- D'ailleurs en parlant de documents, est-ce que ça te choquerait une bibliothèque sans livres par exemple ?

- Nan pas du tout. Je vois les livres un peu comme de la déco. (Pierre, étudiant en 4^{ème} année à l'INSA de Lyon)

C. Le non-usager

Pour reprendre les définitions évoquées en première partie, le non-usager des bibliothèques universitaires peut se définir de deux manières : l'étudiant qui n'utilise ni ses espaces, ni ses ressources, ni ses services ou bien l'étudiant qui n'en maîtrise pas les codes.

Parmi les étudiants interrogés dans le cadre de ce mémoire, la première catégorie est rare dans la mesure où ils ont tous au moins une fois « touché » à la bibliothèque universitaire, que ce soit lors d'une visite obligatoire ou d'une formation à la recherche documentaire, en suivant des camarades pour préparer un travail de groupe ou bien tout simplement pour utiliser la photocopieuse⁵⁸. Mais ce qui entre en compte dans la catégorisation de non-usager, comme dans celle d'utilisateur du reste, est la répétition de cet acte de fréquentation ou d'utilisation de la bibliothèque universitaire, au même titre que l'auto-désignation de non-usager par l'étudiant lui-même.

Les quelques étudiants se rapprochant le plus du profil de non-usager nous ont été décrits comme non-utilisateurs par leurs amis ou camarades qui nous les recommandaient et se présentaient eux-mêmes comme des non-utilisateurs⁵⁹ quand bien même ils allaient plusieurs fois par an à la bibliothèque dans le cadre de travaux de groupe ou pour accompagner des amis qui révisaient. Il en va de même pour les utilisateurs des ressources électroniques à distance qui n'ont même pas conscience

⁵⁸ « Les non-utilisateurs mais je pense qu'il faut qu'on change ce terme. Le non-utilisateur absolu, à mon avis, il est rare. Celui qui n'a jamais fréquenté la BU ni aucun de ses services, qui n'a jamais emprunté, n'a pas fréquenté la bibliothèque numérique, à mon avis, il est rare. » (Responsable des services aux publics en BU n°4)

⁵⁹ Une mise en garde méthodologique s'impose toutefois puisque la formulation de la question : « Est-ce que vous connaissez des étudiants qui ne vont pas à la BU ou n'en utilisent pas les services ? » pouvait être interprétée de manière très ouverte.

de parcourir les ressources de la bibliothèque lorsqu'ils vont sur le portail Cairn.info⁶⁰ et ceux du hall de la bibliothèque de la Doua que les bibliothécaires considèrent pourtant comme usagers. Il convient, en outre, de faire la différence entre les paroles d'une part et les pratiques de l'autre, les deux n'étant pas toujours alignées. Comme l'écrivaient Norbert Elias et John L. Scotson en 1965, « l'identité se construit et se reconstruit constamment au sein des échanges sociaux. Il n'y a pas d'identité en soi, elle est toujours un rapport à l'autre. »⁶¹. Cet autre peut être représenté ici aussi bien par les bibliothécaires que par les autres étudiants. Ainsi Elinor, étudiante en Economie gestion à Lyon 3, et Marion, étudiante en chimie à l'ENS de Lyon, ne se considèrent pas comme usagères de la BU car elles ont une vision négative des étudiants qui y vont et par leur discours elles se démarquent de ces derniers. La qualité de non-public n'est donc pas une propriété en soi mais relève aussi bien de l'auto-désignation que de la désignation par autrui comme nous le verrons dans une dernière partie. Les bibliothécaires considèrent, en effet, certains étudiants comme des usagers alors même que ceux-ci ne se définissent pas comme tels.

Par ailleurs, selon le critère que l'on retient pour définir le non-usager, que ce soit d'un service en particulier ou de tous les services de la bibliothèque, nous n'obtiendrons pas les mêmes réponses de la part des étudiants. Et c'est peut-être pour cette raison qu'une étudiante comme Marion qui n'utilise que la photocopieuse ne se considère pas comme usagère de la bibliothèque universitaire car elle associe la bibliothèque universitaire au fait de travailler sur place ou d'emprunter des documents. La fréquence d'utilisation de la bibliothèque joue elle aussi puisqu'une autre étudiante interrogée, Elinor, met en avant le fait de n'y aller que trois à quatre fois par an pour justifier de son statut de non-usagère.

Portrait de Marion

Un milieu favorisé

Issue d'un milieu social favorisé, son père étant ingénieur et sa mère professeure agrégée de Sciences et vie de la terre, Marion réalise un parcours scolaire exemplaire : après avoir obtenu un baccalauréat scientifique, elle réalise deux années de classe préparatoire au lycée Louis le Grand puis intègre l'ENS de Lyon, département de Chimie. Elle fréquentait la bibliothèque municipale de sa ville avec son père et son frère puis elle a arrêté d'y aller car elle préférait acheter ses livres.

Une lectrice exigeante

Elle fait preuve de goûts littéraires très classiques et légitimes et d'un jugement sévère vis-à-vis de la littérature récente qui ne vont pas sans rappeler la volonté de se distinguer socialement que Bourdieu prête aux classes sociales supérieures⁶².

⁶⁰ « Je pense qu'on a aussi beaucoup d'étudiant pour lesquels il y a une grosse confusion concernant en fait l'utilisation de nos ressources numériques c'est-à-dire que il y a beaucoup d'étudiants qui ne sont pas conscients d'utiliser la bibliothèque en utilisant la bibliothèque électronique mais pas du tout c'est-à-dire que pour eux c'est plus proche d'utiliser un moteur de recherche ou Moodle qui est pas un service que nous gérons nous que d'utiliser la bibliothèque. » (Responsable des services aux publics en BU n°5).

⁶¹ ELIAS, Norbert, SCOTSON, John L. et WIEVIORKA, Michel, 1997. *Logiques de l'exclusion : enquête sociologique au cœur des problèmes d'une communauté*. Paris, France : Fayard. ISBN 978-2-213-59955-7. p.78.

⁶² BOURDIEU, Pierre, *op. cit.*

Je m'efforce à lire régulièrement. Je préfère les romans du XIX^{ème} siècle, en particulier Zola. Mais je lis de temps en temps des choses différentes (théâtre shakespearien, Camus, littérature récente...). J'ai tout de même du mal avec les romans publiés récemment que je trouve trop pauvres, tant du point de vue de la forme que du fond.

La volonté de se distinguer

Cet enjeu de distinction se retrouve dans son rapport aux bibliothèques :

Avant le supérieur, j'aimais assez cet endroit consacré au livre. Depuis que je suis dans le supérieur, je n'aime plus du tout cela. Pour moi, les rats de bibliothèque sont trop proches de rats de laboratoire : tous amassés. Il n'y a rien de spontané dans cette démarche. Je ne pense pas qu'on y travaille mieux.

Ces différentes raisons expliquent la difficulté à définir le non-usager, de même que son opposé, l'usager absolu. C'est pourquoi cette diversité des pratiques que nous avons tenté de rendre grâce à une typologie aux frontières floues serait sans doute mieux décrite par le concept de continuum.

Tableau des étudiants classés en fonction de leur usage de la bibliothèque, de l'usager absolu au non-usager

Entretien	Etudes	Age	Utilisation des espaces	Utilisation de la documentation	Utilisation des ressources à distance
Amélie	L2 Génétique et biologie cellulaire (Lyon 1)	21 ans	Très forte	Forte	Nulle
Rosette	L3 Sciences politiques (Lyon 2)	21 ans	Forte	Occasionnelle	Forte
Morgane	L1 Arts du spectacle (Lyon 2)	20 ans	Forte	Occasionnelle	Faible
Tatiana	L1 double cursus Sciences humaines et management et LEA (Lyon 3)	21 ans	Forte	Occasionnelle	Nulle

Deuxième Partie - Connaître les non-usagers

Pierre	4 ^{ème} année en Sciences et génie des matériaux à l'Insa	22 ans	Forte	Rare	Nulle
Nour	1 ^{ère} année de médecine	20 ans	Forte	Rare	Nulle
Paul	4 ^{ème} année à Polytech Lyon	22 ans	Forte	Rare	Nulle
Sarah	L3 Sciences de l'éducation (Lyon 2)	21 ans	Très faible	Nulle	Forte
Lucas	L2 Sciences de la vie (Lyon 1)	22 ans	Faible	Rare	Nulle
Marie	L3 Sciences de la vie (Lyon 1)	20 ans	Faible	Rare	Nulle
Elinor	L3 Economie gestion (Lyon 2)	21 ans	Faible	Rare	Nulle
Asma	L2 LEA (Lyon 3)	20 ans	Très faible	Nulle	Nulle
Dylan	Kinésithérapeute (études à Lyon 1)	23 ans	Nulle	Nulle	Nulle
Théa	Master professeur des écoles (Strasbourg)	22 ans	Nulle	Rare	Nulle
François	M2 Mathématiques à Paris-Diderot	23 ans	Nulle	Nulle	Nulle
Bastien	1 ^{ère} année ENSAI (Rennes)	21 ans	Nulle	Nulle	Nulle

D. Le continuum

Dans le cas de la désignation d'usager ou de non-usager, une autre difficulté réside dans le fait que cette qualification repose sur la réalisation d'un acte et sa répétition dans le temps⁶³. Autrement dit il ne suffit pas d'avoir été usager de la bibliothèque une fois dans sa vie pour être considéré comme un usager une fois pour toutes, il faut réitérer cette pratique et cela renvoie à la question de la variation dans le temps de ce qualificatif. Certains étudiants ont pu être des non-usagers absolus au cours de leur première année de licence puis devenir des usagers quasi absolus lors de leur deuxième année comme ce fut le cas pour Amélie, étudiante en biologie à Lyon et monitrice-étudiante à la bibliothèque de la Doua au moment de l'entretien.

Ainsi, loin d'être un état figé, la notion de non-public – tout comme celle de public – fluctue dans le temps et pour une même personne en fonction de ses usages de la bibliothèque universitaire, c'est pourquoi il semble plus pertinent d'établir un continuum allant de l'usager absolu au non-usager absolu pour décrire les pratiques des étudiants rencontrés dans le cadre de cette enquête. Ce concept a, par ailleurs, l'avantage de remettre en cause l'idée d'une opposition frontale entre public d'une part, et non-public de l'autre. On peut, en outre, poser l'hypothèse, à partir des entretiens réalisés qui ne se prétendent par ailleurs pas représentatifs, que les deux extrémités de ce continuum sont statistiquement rares et représentent des sortes d'idéaux-types alors que la majorité des étudiants se situent au milieu. Il conviendrait également d'inventer de nouveaux termes pour désigner cette diversité de pratiques à l'instar de celui d'usager partiel.

Nous allons à présent dresser une liste non exhaustive des raisons du non usage des bibliothèques universitaires à partir des entretiens réalisés avec des étudiants aussi bien usagers que non-usagers. Nous en avons relevé deux types en fonction de leur nature : les variables explicatives dites « exogènes » ou externes dans le sens où elles peuvent s'appliquer à tous les étudiants et ne dépendent pas de leurs préférences individuelles contrairement aux variables que nous qualifions d'« endogènes » ou d'internes.

⁶³ À propos d'une enquête sur les lecteurs de *Sciences et vie*, Luc Boltanski et Pascale Maldidier écrivent qu'« un public n'a aucune des propriétés d'un groupe officiel : ni permanent, ni limité, ni coercitif ; il n'a pas fait l'objet d'un travail de définition sociale établissant qui est lecteur et qui ne l'est pas (contrairement au fait d'être médecin) ; il doit son existence à un acte et sa survie à la reproduction de cet acte », BOLTANSKI, Luc et MALDIDIÉ, Pascale, 1977. *La vulgarisation scientifique et son public : enquête sur « Science et vie »*. Paris, France : CORDES.

II. LES VARIABLES EXPLICATIVES « EXOGÈNES »

Le fait d'avoir interrogé à la fois des usagers quasi « absolus », des usagers partiels et des non-usagers dans une logique de comparaison par rapport à un groupe témoin permet de se rendre compte qu'il n'existe pas a priori de caractéristiques spécifiques aux non-usagers que ce soit au niveau du sexe, de l'âge, de l'origine sociale⁶⁴, autrement dit des catégories sociologiques classiques. Là encore, il ne s'agit pas de la conclusion d'une enquête statistique menée sur un échantillon représentatif, uniquement d'un constat à partir d'un maigre échantillon qui ne se veut pas représentatif mais illustratif. Non seulement les étudiants rencontrés dans le cadre de cette enquête ne sont pas différents les uns des autres mais en plus ils semblent partager une vision positive de la bibliothèque comme lieu culturel ouvert à tous et cela quand bien même ils ne la fréquenteraient pas eux-mêmes, ce qui rejoint les explications avancées par les enquêtes de publics évoquées plus haut⁶⁵. Ce qui les différencie en revanche, ce sont des facteurs à la fois externes et internes que nous allons aborder à présent en nous efforçant de garder à l'esprit ce que nos interprétations ont de construit, ainsi que l'écrivait Bernard Lahire dans son introduction aux *Manières d'étudier* :

La focale de l'objectif s'est attachée à cadrer le monde étudiant et ce sont donc les variations internes au monde étudiant qui ont été visées et qui ont présidé au choix de la plupart des questions posées. C'est donc bien l'hétérogénéité relative du monde étudiant qui retiendra notre attention et mobilisera nos interprétations tout au long de cet ouvrage. Mais que l'on mette en œuvre un principe de spécification (qui entraîne vers la recherche des différences internes au monde étudiant) ou bien plutôt un principe d'agrégation (en insistant surtout sur la communauté de situation et en forçant les différences entre « les étudiants » et « les autres »), l'important est de ne jamais oublier la construction qui est à l'origine des interprétations et de ne pas placer dans la réalité ce qui tient à la construction de l'objet.⁶⁶

Ces variables externes peuvent relever aussi bien de paramètres universitaires liés à l'organisation de l'enseignement supérieur⁶⁷ et des filières d'études en France que de paramètres relatifs aux bibliothèques universitaires et à leur fonctionnement tels que les horaires d'ouverture ou encore la durée des emprunts. Nous allons nous concentrer davantage sur les premiers dans la mesure où ceux-ci sont ressortis bien

⁶⁴ Constat que dressait en 2013 Florence Roche qui écrivait, dans *L'Avenir des bibliothèques*, que « le mécanisme de reproduction sociale développé par Pierre Bourdieu et qui a prévalu, y compris dans les débuts de la massification estudiantine à l'université, semble un peu moins opérant aujourd'hui. », « Comment s'exerce la relation au public à travers l'offre et la demande ? » in ROCHE, Florence et SABY, Frédéric, 2013. *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. Papiers. ISBN 979-10-91281-13-3. p.46.

⁶⁵ Voir Première partie. II. B. et C.

⁶⁶ LAHIRE, Bernard, MILLET, Mathias, PARDELL, Everest et OBSERVATOIRE DE LA VIE ÉTUDIANTE, 1996. *Les manières d'étudier : enquête 1994*. Paris, France : la Documentation française. ISBN 978-2-11-003682-7. p.9.

⁶⁷ « Au-delà de « l'utilitarisme » des étudiants qui lisent souvent juste ce qu'il faut pour obtenir les résultats permettant l'obtention du diplôme, l'utilisation des textes paraît souvent être encouragée par les enseignants eux-mêmes. La bibliographie donnée en cours semble plus être un exercice intellectuel attestant de la maîtrise de l'enseignant qu'un véritable travail pédagogique. Quand et comment un enseignant s'inquiète-t-il de savoir si ses étudiants progressent dans leurs lectures ou y rencontrent des difficultés ? Le modèle, encore très classique, de l'enseignement universitaire en France demeure la transmission d'un savoir exposé de manière pédagogique pour permettre aux étudiants de maîtriser les concepts, les contextes et acquérir des connaissances. », CAVALIER, François et POULAIN, Martine, 2015. *op. cit.* p.69.

plus souvent lors des entretiens. Nous verrons ainsi ce que l'usage de la bibliothèque universitaire doit au type d'études, au niveau d'études, à la période de l'année, aux types de travaux demandés et dans une moindre mesure aux bibliothèques elles-mêmes.

A. Le type d'études

Dans « La socialisation universitaire des cultures étudiantes par les matrices disciplinaires », Mathias Millet montrait que la sélection sociale intervenait en amont de l'entrée dans une filière d'étude⁶⁸ puis laissait place à la discipline comme variable explicative majeure des manières d'étudier.

Ces effets de socialisation liés à la matrice disciplinaire s'expliquent d'un côté par le fait que, lorsqu'ils arrivent à l'université, les étudiants ont déjà fait l'objet d'une multitude de tris et de filtrages scolaires dont dépend leur orientation présente. Les filières d'études cristallisent de la sorte un ensemble d'écart socio-culturels liés au processus de triage de leur population. L'influence socialisatrice de la matrice disciplinaire s'explique d'un autre côté par le fait qu'elle fonctionne comme un cadre d'exigences spécifique, structurant des manières d'étudier indépendantes des conditions sociales d'existence de ses étudiants.⁶⁹

Derrière le type d'études et la discipline étudiée, se cachent en réalité plusieurs variables telles que la place de la lecture, la charge de travail et le type de révision propres à chacune de ces disciplines.

La place de la lecture

Comme l'écrivait Bernard Lahire en 1997 dans *Les manières d'étudier* :

La fréquence de recours à la bibliothèque universitaire par les étudiants dépend avant tout du type d'études qu'ils suivent, et notamment de la place de la lecture (de revues ou d'ouvrages) au sein de celles-ci. C'est donc le type d'études (le sexe, le niveau dans le cursus ou le niveau d'études et la profession des parents ont ici une très faible influence) qui apparaît la variable la plus discriminante pour comprendre les écarts de fréquentation. Ainsi les étudiants suivant les formations courtes, professionnalisantes, peu prestigieuses et relativement éloignées des modèles de formation littéraires sont-ils les plus étrangers à la bibliothèque. Ils sont talonnés par les étudiants des classes préparatoires scientifiques qui n'ont que rarement besoin de recourir fréquemment à des bases documentaires pour effectuer leur travail personnel. En revanche, plus on se dirige vers les formations les plus « littéraires » dont la culture est fondée sur l'incorporation de références à des auteurs et à des ouvrages qui seront cités explicitement ou implicitement dans les dissertations, fiches de lecture, dossiers, mémoires, exposés oraux, et plus la bibliothèque s'impose comme un lieu-instrument naturel du travail intellectuel. La nécessité scolaire de consulter, tout autant que de lire in extenso, un nombre élevé

⁶⁸ En raison notamment des résultats scolaires passés et des stratégies d'orientation propres à chaque milieu social.

⁶⁹ MILLET, Mathias, « La socialisation universitaire des cultures étudiantes par les matrices disciplinaires » in NEYRAT, Yvonne, 2010. *Les cultures étudiantes. Socio-anthropologie de l'univers étudiant*, Paris, France. ISBN 978-2-296-11368-8. p.26.

d'ouvrages et de revues rend quasiment impossible l'achat de toute la masse documentaire.⁷⁰

Cette étude a été menée il y a maintenant plus de vingt ans mais ses conclusions sont toujours aussi pertinentes et se voient confirmées par les entretiens réalisés avec les étudiants rencontrés dans le cadre de ce mémoire. Sur les seize étudiants interrogés, neuf suivent des études de sciences « dures » (biologie, médecine, science de l'ingénieur) tandis que les sept autres étudient les lettres, les langues et les sciences humaines et sociales (sciences politiques, langues étrangères appliquées, sciences de l'éducation, économie, gestion). Ce clivage se retrouve dans leur rapport aux lectures obligatoires puisque, pour les premiers, la lecture des cours et notamment des photocopiés distribués par les professeurs – à l'INSA par exemple – suffit pour réviser les partiels. Et s'ils reconnaissent que leurs enseignants leur proposent en début d'année une bibliographie indicative, aucune lecture n'est obligatoire. A l'inverse, les étudiants en Lettres et sciences humaines et sociales avouent avoir beaucoup de lectures obligatoires d'articles scientifiques et d'ouvrages.

Cette opposition confirme les conclusions tirées par Mathias Millet dans *Les étudiants et le travail universitaire* qui compare le travail des étudiants en médecine à celui des étudiants en sociologie⁷¹. Le sociologue y montre, en effet, que les étudiants en médecine s'efforcent de ne pas lire afin d'éviter de se disperser par rapport aux cours, leurs lectures se contentant d'être informationnelles et rapides. En revanche, les étudiants en sociologie doivent se repérer dans un univers de références complexes et donc produire un contenu différent à partir de ce qu'ils ont appris. Dans ce cadre, les lectures complémentaires font toute la différence. Il oppose, en outre, deux cultures de travail : celle des étudiants réguliers (culture de bureau) qui travaillent dans les institutions (université, BU) et séparent les temps de vie et de travail et celle des étudiants séculiers qui travaillent à la fois dans les institutions et chez eux en mélangeant les temps domestiques, privés et de travail⁷².

Cependant, un autre phénomène qui n'était peut-être pas aussi prégnant à l'époque où Bernard Lahire réalisait son enquête vient remettre en cause l'application de ces résultats aujourd'hui. Lahire considérait, en effet, la bibliothèque universitaire uniquement du point de vue des ressources qu'elle mettait à disposition aux étudiants or de plus en plus les étudiants, aussi bien en sciences « dures » qu'en lettres et sciences humaines et sociales fréquentent la bibliothèque pour ses espaces de travail⁷³.

La charge de travail

Une autre variable liée au type d'étude et qui peut expliquer le (non) usage de la bibliothèque universitaire et notamment la fréquentation de ses espaces tient à la

⁷⁰ LAHIRE, Bernard, MILLET, Mathias, PARDELL, Everest et OBSERVATOIRE DE LA VIE ÉTUDIANTE. *op. cit.* p.129-130.

⁷¹ MILLET, Mathias, 2003. *Les étudiants et le travail universitaire : étude sociologique*. Lyon, France : Presses Universitaires de Lyon, impr. 2003. ISBN 978-2-7297-0722-4.

⁷² Voir son intervention « L'acculturation des nouvelles générations étudiantes à l'Université. Diversité des trajectoires, diversité des socialisations » à la journée d'étude « Le Bac... et après ? Des révisions en bibliothèque aux premiers pas dans l'université » organisée par l'ADBU en partenariat avec la BnF et la Bpi le 11 avril 2018. <http://adbu.fr/retour-sur-la-journee-detude-le-bac-et-apres-des-revisions-en-bibliotheque-aux-premiers-pas-dans-luniversite/>

⁷³ Voir CALVET, Vincent, 2013. *La montée en puissance du travail studieux en bibliothèque universitaire : Analyse et enjeux*. Mémoire d'étude soutenu à l'ENSSIB, Villeurbanne, Rhône, France.

charge de travail. Dans « Le temps studieux des étudiants », Saeed Paivandi⁷⁴ distingue ainsi cinq groupes d'étudiants en fonction de leur charge de travail :

- Le groupe au « rythme surchargé » caractérisé par un régime intensif avec beaucoup d'heures d'enseignement hebdomadaires (plus de 25 heures) et de nombreuses heures de travail personnel (plus de 20 heures) la semaine et le week-end. Il concerne surtout les étudiants en CPGE, en écoles d'art et d'architecture ;
- Le groupe au « rythme très encadré » qui connaît un nombre élevé d'heures d'enseignement (plus de 25 heures) mais une charge de travail personnel inférieure à celle du premier groupe (10 heures et moins). Il est surreprésenté parmi les étudiants en IUT et STS ;
- Le groupe au « rythme peu encadré » avec peu de cours et TD-TP hebdomadaires mais beaucoup de travail personnel. On y retrouve principalement les étudiants en Santé et en masters Droit, Lettres et SHS ;
- Le groupe au « rythme équilibré » où la répartition entre cours et travail personnel est équivalente. Filières scientifiques, Droit niveau licence ;
- Le groupe au « rythme modéré » dont la présence à l'université est relativement réduite : peu d'heures de cours et peu de travail personnel. Premier et deuxième cycles de Lettres et SHS.

Des jumelles interrogées ont des pratiques de la bibliothèque universitaire différentes qui s'expliquent par les disciplines qu'elles étudient et par leur charge de travail respectives : l'une, étudiante en première année de médecine et relevant donc du groupe au « rythme peu encadré », fréquente régulièrement la BU pour travailler, tandis que l'autre, en deuxième année de LEA, fait partie du groupe au « rythme modéré » et n'y va jamais. Sa sœur explique que : « c'est parce qu'elle travaille pas super longtemps. Tu travailles quoi, deux heures de suite grand max. Moi je faisais des 9h-20h du coup, c'est bien quand je suis avec des gens, histoire de pouvoir prendre des pauses après midi, si je travaillais 8h-20h chez moi toute seule, au bout d'un moment, j'aurais pété un câble. » (Nour, étudiante en première année de médecine).

Ainsi le type d'étude et de filière influe-t-il sur la charge de travail personnel des étudiants qui fait varier à son tour la fréquentation de la BU.

Les manières de réviser

Enfin, l'influence du type d'étude et de la discipline étudiée se retrouve dans les manières de réviser. Parmi les enquêtés, deux étudiantes en LEA insistent sur la nécessité de lire leurs cours de langue à voix haute, ce qui ne peut pas se faire, selon elles, en bibliothèque. L'une des jumelles évoquées plus haut reconnaît, en effet, qu'elle ne peut pas réviser en BU pour cette raison : « Je peux pas parce que je lis à voix haute donc je peux pas apprendre dans une BU. [...] Les carrels, ils sont pas insonorisés. » (Asma, étudiante en L2 LEA à Lyon 3).

De même, Tatiana, étudiante en double cursus Management et sciences humaines et LEA Anglais-espagnol ne réviser pas ces deux disciplines de la même manière :

⁷⁴ PAIVANDI, Saeed, « Le temps studieux des étudiants » in GALLAND, Olivier, VERLEY, Elise et VOURC'H, Ronan (dir.), 2011. *Les mondes étudiants : enquête conditions de vie 2010*. Paris, France : la Documentation française, DL 2011. ISBN 978-2-11-008682-2.

Bah moi je me suis rendu compte quand j'ai voulu apprendre mes fiches de conjugaison et que j'avais pas réfléchi, je me suis dit « bon bah faut que j'apprenne donc je vais à la BU » et je suis arrivée à Lyon 1 comme ça, je me suis posée, j'ai posé mes feuilles et j'ai commencé à lire et je me suis dit « mais pourquoi t'as fait ça, t'es con ». Du coup j'ai relu le matin et après je suis rentrée chez moi pour dire fort parce que... (Tatiana, étudiante en double cursus Management et sciences sociales et LEA à Lyon 3).

Si pour l'apprentissage des matières de sa licence en Management et sciences humaines, la relecture silencieuse de ses cours suffit à Tatiana, celui des langues qui comporte à la fois une partie écrite et une partie orale requiert une lecture à haute voix qui ne semble pas possible en bibliothèque, lieu de révision silencieuse.

Si la filière d'études est une puissante matrice de socialisation des pratiques, c'est ensuite en tant que cadre cognitif et disciplinaire spécifique, articulant une série de propriétés pédagogiques (rythmes d'études, type d'enseignements, sanctions des connaissances) et structurant un ensemble de savoirs (scientifiques ou littéraires, appliqués ou fondamentaux, nomologiques ou historiques), dont la définition est relativement indépendante des conditions sociales d'origine des étudiants. [...] Des différenciations opèrent autour de l'organisation des savoirs à s'approprier, des traditions intellectuelles, des visées de la formation, et se traduisent dans des pratiques d'études spécifiques.⁷⁵

Il semble donc que le type d'études soit déterminant pour expliquer l'usage ou non de la bibliothèque universitaire, comme l'ont montré plusieurs études sociologiques. Toutefois cette variable ne permet pas d'expliquer à elle seule ces pratiques et il convient donc, au regard des entretiens réalisés, de mettre en avant d'autres facteurs explicatifs.

B. Le niveau d'étude

Certains des étudiants interrogés, suivant pourtant le même type d'études, n'ont pas le même usage de la bibliothèque universitaire, en cela, une autre variable entre en jeu, celle du niveau ou de l'année d'étude. Le niveau ou l'année d'étude influence d'une part le type et la quantité de travail demandés par les enseignants et de l'autre la position de l'étudiant dans le processus d'affiliation à l'université.

Le processus d'affiliation

Dans le *Métier d'étudiant*, Alain Coulon explique que le passage du statut d'élève à celui d'étudiant nécessite une initiation, une affiliation au sens d'une « démarche par laquelle quelqu'un acquiert un statut social nouveau »⁷⁶, autrement dit le moment à partir duquel il cesse d'être un lycéen pour devenir un étudiant avec tous les changements que cette transition implique. Pour cela l'étudiant doit s'adapter aux codes de l'enseignement supérieur, apprendre à utiliser ses institutions

⁷⁵ MILLET, Mathias, 2010. *op. cit.* p.24.

⁷⁶ COULON, Alain, 2005. *Le métier d'étudiant l'entrée dans la vie universitaire*. [2e édition]. Paris : Économica Anthropos. Éducation. ISBN 2-7178-4968-8. p.2.

et à assimiler ses routines. Selon Alain Coulon, ce passage au sens ethnologique⁷⁷ se fait en trois temps : le temps de l'étrangeté qui correspond à l'entrée dans un univers inconnu dont les institutions rompent avec le monde familial que l'étudiant vient de quitter ; le temps de l'apprentissage durant lequel l'étudiant s'adapte progressivement et au cours duquel une conformisation se produit ; le temps de l'affiliation caractérisé par une maîtrise relative qui se manifeste par la capacité d'interprétation voire la transgression vis-à-vis des règles. La réussite académique serait alors la conséquence de l'apprentissage de ce métier d'étudiant. Alains Coulon insiste par ailleurs sur le fait qu'il s'agit d'un processus à la fois institutionnel et intellectuel. Nous pouvons ainsi opérer un rapprochement entre ce processus d'affiliation à l'université et le déroulement de la carrière d'un usager de la bibliothèque universitaire, l'affiliation à l'université pouvant se manifester par l'usage de la bibliothèque et la maîtrise de ses codes.

Le cas d'Amélie, étudiante en biologie, illustre parfaitement cette période de transition et la difficulté qu'elle peut représenter pour certains étudiants⁷⁸ :

En fait je pense qu'en L1, j'étais un peu déconnectée mais je veux dire je m'étais pas rendue compte de l'ampleur de ce que c'était. C'est-à-dire qu'on se dit « oh la fac, c'est facile » enfin moi je m'étais pas dit que c'était facile mais très souvent on se dit pas que la fac, c'est quelque chose d'insurmontable du coup je m'étais dit que ça passerait, qu'avec mes petites révisions et cætera, ce serait suffisant du coup j'ai jamais ressenti le besoin d'approfondir et d'aller rechercher des informations et cætera. Voilà pourquoi je suis jamais vraiment venue à la bibliothèque et puis c'est vrai que j'étais pas très bien en première année donc oui j'ai été malade et j'étais seule et cætera et du coup la fac pour moi c'était pas associé à quelque chose de joyeux, j'allais jamais à la fac avec bonheur enfin je veux dire j'aimais les cours mais tout le reste, c'était pas voilà... du coup plus vite je pouvais être rentrée chez moi plus j'étais contente. C'est-à-dire que faire une heure de plus à la fac, pour moi c'était pas envisageable, je préférais rentrer chez moi. (Amélie, étudiante en L2 Biologie à Lyon 1)

La solitude et le manque de préparation qu'elle exprime témoignent des ruptures simultanées que connaissent les étudiants à leur entrée à l'université : rupture « dans les conditions d'existence, génératrices parfois de phénomènes d'anxiété et de conduite d'échecs », rupture « dans la vie affective, avec le passage la plupart du temps d'une vie familiale à une vie plus autonome » et rupture « psycho-pédagogique »⁷⁹ dans la relation avec les enseignants.

Amélie opère d'elle-même le lien entre cette première période difficile et sa fréquentation de la bibliothèque universitaire. Nous pouvons ainsi faire un parallèle entre les trois étapes de cette transition et sa carrière d'usagère de la BU. Lorsqu'elle décrit sa première visite à la bibliothèque universitaire de la Doua, Amélie met l'accent sur l'étrangeté de ce lieu en employant des adjectifs comme « bizarre », « perdue », « particulier » :

⁷⁷ Cf. VAN GENNEP, Arnold, 1981. *Les rites de passage : étude systématique des rites : de la porte et du seuil, de l'hospitalité de l'adoption, de la grossesse et de l'accouchement, de la naissance, de l'enfance, de la puberté, de l'initiation, de l'ordination, du couronnement, des fiançailles et du mariage, des funérailles, des saisons, etc.* Paris, France : Éditions A. & J. Picard. ISBN 978-2-7084-0065-8. cité par COULON, Alain, *op. cit.* p.11.

⁷⁸ « L'entrée à l'université opère, pour tous les étudiants, un éclatement du cercle des connaissances et les sujets les moins bien préparés, ou les plus fragiles, en souffrent davantage. », COULON, Alain, *op. cit.* p.133.

⁷⁹ COULON, Alain, *op. cit.* p.4.

Et oui ça m'a fait un peu bizarre parce que j'étais un peu perdue. C'est vrai que c'est quelque chose de grand, on n'est pas habitué, on s'attend à voir une petite salle et enfin.. Et oui c'est assez immense et au début j'étais un peu perdue, j'étais jamais montée dans les étages, voilà donc c'est vrai que c'était un peu particulier. (Amélie, étudiante en L2 Biologie à Lyon 1)

Elle considère ensuite une formation à la recherche documentaire comme l'événement déclencheur de sa prise de conscience de ce que pouvait lui apporter la bibliothèque universitaire et de sa reprise en main :

Alors en première année du coup voilà, j'y allais pas après j'ai eu du coup la fameuse UE recherche documentaire où j'ai commencé à me dire « tiens la bibliothèque est vraiment pas mal » du coup j'ai commencé à y aller un peu plus, dans les interours, entre midi et deux s'il faisait mauvais et cætera donc de manière on va dire une ou deux fois par semaine. Et après en deuxième année, j'y allais, je devais y aller presque tous les jours. (Amélie, étudiante en L2 Biologie à Lyon 1)

Pour Amélie, la transition entre le lycée et l'université a été particulièrement rude mais il semble que le fait de fréquenter la BU et d'en utiliser les ressources ait fait partie de sa démarche d'affiliation qui débute avec sa participation à une UE recherche documentaire et atteint son apogée avec son recrutement en tant que monitrice étudiante. Il faut toutefois nuancer ses propos dans la mesure où justement cette position hybride entre l'étudiant et le bibliothécaire lui fait tenir un discours qui de fait a tendance à valoriser voire à surestimer le rôle de la bibliothèque universitaire dans le parcours étudiant.

Portrait d'Amélie

Une culture familiale proche des bibliothèques

Sa mère était professeure et fréquentait les documentalistes du collège où elle exerçait. Amélie a donc eu un rapport étroit avec le monde des bibliothèques et des centres de documentation dont elle conserve une image positive et un goût prononcé pour la lecture.

Une transition difficile

Sa première année à l'université fut éprouvante : le niveau des cours, la quantité de travail demandée, la difficulté à se faire des amis, l'abandon de ses activités extrascolaires par manque de temps, le fait de vivre seule loin de sa famille la déstabilisent mais elle ne se laisse pas décourager et décide de redoubler d'efforts pour atteindre l'objectif qu'elle s'est fixé.

Une étudiante exigeante

Pour elle, un bon étudiant ne doit pas se contenter de relire ses cours mais doit les approfondir grâce à des lectures complémentaires. Pour être sûre d'avoir un excellent dossier et d'être acceptée en 3^{ème} année dans la licence qu'elle souhaite, elle a préféré redoubler sa deuxième année.

Un bon ou une bonne étudiante, c'est quelqu'un de passionné déjà [...] Et c'est celui qui se donne les moyens donc qui fait pas comme moi en première année, qui se donne les moyens et qui va étudier au fur et à mesure, avoir la curiosité d'approfondir et surtout qui pose des questions c'est-à-dire c'est

vrai qu'en première année, on n'ose pas poser des questions aux professeurs et cætera mais c'est une bonne source de connaissance.

Savoir que l'on peut trouver les ressources dont on a besoin à la BU ainsi qu'un lieu pour réviser au calme relève de la maîtrise des codes de l'université. Souvent les étudiants rencontrés racontent que la première fois qu'ils sont allés à la BU, ils suivaient d'autres étudiants – de leur promotion ou des amis – qui connaissaient déjà ces codes et cela leur a permis de prendre rapidement de bonnes habitudes. Ainsi, Rosette considère-t-elle qu'elle a eu de la chance : « Mais c'était hyper cool, enfin... je pense que c'était aussi un question de chance parce que je suis tombée sur des gens qui m'ont permis de prendre vite fait les bonnes habitudes. ».

Comme si le fait d'aller à la BU demandait une initiation par les pairs parce que les étudiants soit n'osaient pas y entrer soit n'y pensaient pas. Elle explicite par la suite ce qu'elle entend par « bonnes habitudes » :

Les bonnes habitudes ? C'est peut-être un peu trop comme expression. *Rires*. Ah, non, c'était plus... le fait par exemple... j'avais les infos facilement pour les modalités d'évaluation, les choses comme ça, j'en sais rien, les bons filons à la BU, les choses comme ça. Et après, bonnes habitudes... [...] Ouais, le travail en groupe, j'avoue. Le fait de temps en temps, justement, aller à la BU, de sortir de cours et de se dire « je rentre pas chez moi mais... on est quatre, on va à la BU ». (Rosette, étudiante en L3 Sciences politiques à Lyon 2)

Par ailleurs, cette enquêtée met le doigt sur une autre variable explicative de la fréquentation de la BU : le niveau d'étude. Nombreux sont les étudiants rencontrés qui avouent ne pas l'avoir fréquentée la première année, pour des raisons de transition difficile comme pour Amélie ou bien parce que leurs études ne le requéraient pas.

La quantité de travail

Je pense que... je suis même pas sûre que j'y suis allée une fois en L1 en fait. Je crois que j'y suis pas rentrée en L1 parce que j'allais bosser au resto en fait. [...] Ouais je crois mais en L1, j'ai rien foutu, je sais pas pourquoi. On avait pas beaucoup de trucs à faire, on pouvait bosser chez nous, on avait tous nos accès enfin tous nos textes sur l'internet. Et du coup non je crois pas et du coup après c'est en L2 que j'ai dû y aller avec des potes justement avec qui je traînais un peu plus à ce moment-là et qui y allaient, qui m'avaient motivée. J'y suis pas mal allée le deuxième semestre de l'année dernière surtout, je sais pas pourquoi, j'avais besoin... (Rosette, étudiante en L3 Sciences politiques à Lyon 2)

Rosette estime donc qu'elle n'avait pas besoin de la BU en première année car la charge de travail n'était pas très importante et les accès aux ressources électroniques à distance lui suffisaient. Mais plus elle avance dans les études et plus elle se rend compte que les demandes de lectures de la part de ses enseignants augmentent.

Bah nous on doit lire pour le coup putain. C'est allé crescendo entre la L1, la L2 et la L3. L1, c'était pareil, c'était plus « vous devriez lire ça », tout ça et au final t'es un peu stressé en L1 donc t'en lis deux trois et puis tu te rends compte au bout d'un moment qu'humainement c'est compliqué d'avoir une vie à côté quand tu dois lire tout ce qu'ils te donnent. C'est des bouquins de 400 pages à

chaque fois. Et donc j'ai un peu lu en L1, en L2, on a commencé à lire surtout, on devait pas lire des ouvrages entiers mais des articles scientifiques surtout. (Rosette, étudiante en L3 Sciences politiques à Lyon 2)

A l'inverse, Tatiana qui est en L1 double cursus Management et sciences humaines et LEA avoue ne pas avoir de lectures obligatoires :

Je lis quasiment rien. [...] On me demande pas et je le fais pas à côté parce que déjà avec la charge de travail qu'ils nous demandent... après en langues du coup, on lit tout le temps des textes, des articles et tout mais c'est pour la traduction, du coup c'est les seules choses que je lis en dehors de la fac. Parce que sinon en droit, en économie, ça m'intéresse pas de lire des livres sur ça. (Tatiana, étudiante en L1 double cursus Management et sciences sociales et LEA à Lyon 3)

Non seulement ses cours ne requièrent pas de lectures obligatoires mais elle ne ressent pas non plus la curiosité d'aller les approfondir.

C. La période de l'année

Les entretiens confirment un phénomène que l'on peut observer depuis quelques années et que les bibliothèques universitaires ont essayé de résoudre en allongeant les horaires d'ouverture au moment des révisions des partiels, à savoir les pics de révision juste avant les examens. Plus intéressant en revanche est le fait que les étudiants interrogés reconnaissent ne jamais fréquenter la bibliothèque, que ce soit ses ressources ou ses espaces, en dehors de ces périodes de révision, ce qui correspond à un phénomène de « binge révision »⁸⁰ qui ressort très souvent dans les entretiens.

Lorsque je demande à Tatiana à quelle fréquence elle va à la BU, elle me répond : « Hors partiels, jamais quasiment. [...] Mais pendant les partiels, du coup, j'y allais vraiment beaucoup, presque tous les jours » (Tatiana, étudiante en L1 double cursus Management et sciences sociales et LEA à Lyon 3). Cette pratique est confirmée par Rosette, étudiante en sciences politiques :

Bah en fait on bosse pas comme des tarés pendant le semestre mais par contre au moment des révisions, en général, on arrive quand même à bien travailler. Le semestre dernier, ça nous est arrivé pas mal de fois de rester assez tard ici (*BU de la Doua*), de venir le samedi, de venir le dimanche. Donc ça c'est vraiment super pratique parce que pour le coup en semaine, ça me gêne moins de bosser chez moi mais le week-end c'est vrai que c'est sympa d'être dans un endroit plus studieux pour se motiver. (Rosette, étudiante en L3 sciences politiques à Lyon 2)

⁸⁰ Nous empruntons ce terme à Dylan qui lors de son entretien a fait le parallèle entre les révisions de dernière minute et le *binge watching* de séries télévisées. Le *binge watching*, par analogie avec le *binge drinking*, défini par l'Organisation mondiale de la Santé comme le fait de boire plus de 50 grammes d'alcool au cours d'une seule occasion de consommation et désignant plus couramment le fait de boire une grande quantité d'alcool en un temps réduit, renvoie au fait de consommer des séries télévisées en continu pendant de longues périodes.

Ces pics de révision au moment des partiels semblent correspondre aux manières de travailler de la plupart des étudiants rencontrés qui reconnaissent réviser au dernier moment même si cela n'est pas recommandé :

Lucas : *Rires*. Moi j'ai beaucoup de mal à m'avancer donc je révise tout du jour au lendemain donc pas vraiment. Je fais rien pendant deux mois, deux-trois mois et puis après... bah je dors plus pendant une semaine. *Rires*. Et ça passe à peu près.

Marie : Ouais c'est dur de se dire on apprend maintenant pour un truc qu'il y a dans six mois. Enfin moi je trouve que c'est vraiment du bourrage de crâne en fait ce système. Enfin on a pas le temps...

Lucas : Ouais vu qu'on apprend tout d'un coup, on retient rien, c'est pas sur le long terme donc... à moins d'être vraiment organisé... (Lucas, étudiant en L2 Sciences de la vie à Lyon 1 et Marie, étudiante en L3 Sciences de la vie à Lyon 1)

Paradoxalement, lorsque je leur demande ce qu'est un bon étudiant, ils mettent presque tous en avant le fait de travailler régulièrement ses cours et pourtant dans les faits, lorsqu'on les interroge sur leurs pratiques, ils sont bien peu à appliquer cette stratégie. Ce même étudiant définit, en effet, le bon étudiant comme « Celui qui réviserait ses cours pour le cours d'après, qui serait en avance. » (Lucas, étudiant en L2 Sciences de la vie à Lyon 1)

Cette régularité se retrouve dans les réponses de cette étudiante en médecine selon laquelle « au dernier moment, c'est pas possible, enfin si, ça dépend pour qui. Ouais quelqu'un qui travaille régulièrement, qui suit ses cours. » (Nour, étudiante en 1^{ère} année de médecine) et de cet étudiant en école de statistiques pour qui « un bon étudiant, est un étudiant qui travaille tous les soirs et pas à l'approche des partiels parce que à l'approche des partiels tu peux apprendre beaucoup mais pas pour longtemps. » (Bastien, étudiant en 1^{ère} année à l'ENSAI). Pour Dylan, un bon étudiant est constant, il ne fait pas de « binge-watching » qu'il définit comme le fait d'« essayer de tout ingurgiter d'un coup puis de faire une indigestion qui dégoûte de l'apprentissage » (Dylan, kinésithérapeute).

D. Le type de travaux demandés

L'utilisation de la bibliothèque universitaire pour les étudiants aux profils de non-usagers semble également liée aux types de travaux demandés par leurs enseignants et notamment les travaux en groupe et les exposés. Ainsi, ils sont plusieurs à préférer travailler chez eux pour leurs révisions et leurs travaux individuels mais à se rendre à la BU pour les travaux en groupe.

Bah moi je sais que je bosse plus chez moi avec mon ordi et mes cours, c'est plus facile si jamais je veux prendre une pause, si je veux demander à quelqu'un si j'ai un problème, je trouve c'est plus facile. Après la BU, c'est bien pour les travaux de groupe, on prend une petite salle pour les exposés, les trucs comme ça, ou pour réviser des TD en groupe, à plusieurs, c'est plus pratique. (Lucas, étudiant en L2 Sciences de la vie à Lyon 1)

Les rares fois où il est allé à la bibliothèque de son école de statistiques, Bastien y allait pour travailler dans des salles de groupes avec son groupe projet,

pour réviser l'oral notamment – « on parlait et les gens n'entendaient pas » – ou bien pour préparer un exposé avec un autre étudiant.

Bah en fait la fac ça m'angoissait un peu déjà en première année au tout début surtout et du coup j'y allais vraiment que quand j'étais obligée d'y aller enfin par exemple quand je devais travailler avec un groupe pour un TD et qu'on se disait qu'on se rejoignait à la BU bah j'y allais. Mais sinon de moi-même franchement j'y vais jamais quoi à part vraiment quand j'ai des trous et que je peux aller nulle part d'autre. (Sarah, étudiante en L3 Sciences de l'éducation à Lyon 2).

Lorsqu'elle était en première année et sans doute dans la première phase du processus d'affiliation conceptualisé par Alain Coulon, Sarah associait la BU à son angoisse de l'université et ne la fréquentait que de manière subie, passive, imposée dans le cadre des travaux de groupe. Cet exemple montre que, si les pairs peuvent être un moyen de connaître la BU et de prendre de « bonnes habitudes », ils sont aussi responsables dans certains cas d'une fréquentation imposée de cette même BU, facteur d'angoisse pour des étudiants non-usagers.

Rosette confirme l'importance que prennent les travaux de groupe dans ses études, estimant même qu'ils représentent la majeure partie des travaux universitaires qu'elle doit rendre.

Nous on bosse pas mal en groupe parce qu'on a que des choses à faire en groupe pratiquement, on a des dossiers, en général trois à peu près. On a des exposés, on est entre deux et quatre, des revues de presse orales, tout ça, enfin, du coup c'est pratiquement tout en groupe. (Rosette, étudiante en L3 Sciences politiques à Lyon 2)

De même, Pierre, étudiant à l'INSA, et fréquentant uniquement la bibliothèque pour ses espaces sans utiliser ses collections a dû y recourir de manière ponctuelle dans le cadre d'un travail en mode projet pour le compte d'une entreprise.

Personnellement non mais on a eu gros projet pendant un an qui s'est terminé il y a quelques semaines en fait c'était de la recherche documentaire pour une entreprise et du coup là vraiment on utilise pas mal, on utilisait la base de ressources de la BMC, la bibliothèque de l'INSA et du coup Techniques de l'ingénieur, les thèses et tout, grâce à ça, on y avait accès. (Pierre, étudiant en 4^{ème} année à l'INSA de Lyon).

E. Les raisons liées aux bibliothèques

Ces raisons qui revenaient régulièrement dans les enquêtes sur les non-publics en bibliothèques municipales ne sont que rarement soulevées par les étudiants non-usagers des bibliothèques universitaires, elles méritent toutefois d'être évoquées au titre des variables explicatives externes.

Les horaires

Une seule étudiante, Théa, a relevé cette raison. Alors qu'elle allait à la BU deux à trois fois par semaine en licence, elle a arrêté de s'y rendre en master car elle n'en n'avait plus le temps, ses cours commençant à 8h et se terminant à 18h :

« Quand je sortais de l'école elle était fermée ». Elle estime qu'elle y serait sans doute allée si la bibliothèque était ouverte plus tard.

Les collections : nature des fonds et nombre d'exemplaires

Le deuxième facteur explicatif lié aux bibliothèques concerne les collections de la bibliothèque universitaire. Ainsi, la première fois qu'Elinor se rend dans la BU de son université, c'est pour y chercher un livre de « loisirs » qu'elle ne trouve pas :

Bah oui c'était quand je cherchais mon fameux livre, c'était pas un livre de cours. [...] Là j'y étais allée toute seule, je devais m'ennuyer je pense et je me suis dit je vais aller voir s'il y a des livres et j'ai pas capté que c'était une bibliothèque universitaire donc j'avais trouvé que des livres de cours. (Elinor, étudiante en L3 Economie gestion à Lyon 2)

Les règles de prêt et le nombre d'exemplaires par ouvrages sont également évoqués par cette même étudiante : « Emprunter des livres à la BU, ah ouais, ouais, ça c'est super utile par contre. Après c'est que trois semaines de prêt, c'est quand même rapide. » (Elinor, étudiante en L3 Economie gestion à Lyon 2). Bastien mentionne le faible nombre d'exemplaire comparé au nombre d'étudiants et dénonce les stratégies compétitives de certains étudiants :

Mais ça dépend parce qu'en fait, en gros, Sainte-Geneviève, il y a beaucoup de gens de prépa, genre sur mille personnes, il y a deux cents personnes de prépa et il y a un exemplaire de chaque livre donc... c'est galère d'avoir le sien. Par exemple il y a des gens qui empilaient les bouquins rien que pour bloquer les autres. (Bastien, étudiant en 1^{ère} année à l'ENSAI).

La fréquentation de la bibliothèque universitaire et son intensité varient en fonction de l'année d'étude, de la période de l'année et du type de travail demandé. La discipline joue elle aussi mais la corrélation est loin d'être probante puisque deux étudiants d'une même discipline peuvent avoir des manières de travailler et des stratégies complètement différentes en fonction de leurs préférences. Il existe un lien entre leurs manières d'étudier, de réviser, d'apprendre et leur consommation de la BU qui explique pourquoi le statut de non-usager tout comme celui d'usager fluctue dans le temps. Ils ont souvent intégré l'image du bon étudiant qui révisé régulièrement en BU et réussit même si certains ne sont pas dupes. À côté de ces variables extérieures sur lesquelles les bibliothèques universitaires peuvent jouer, notamment pour ce qui concerne les pics de révisions et les horaires d'ouverture, se trouvent des variables « incompressibles » qui dépendent des préférences des étudiants et qui semblent plus difficile à contourner.

III. LES VARIABLES EXPLICATIVES « ENDOGÈNES »

Les variables mises en avant dans les enquêtes précédemment citées comme le rapport à la lecture ou le manque de temps ne semblent pas pertinentes dans le cas de ces étudiants non-usagers puisqu'on y trouve aussi bien de très grands lecteurs que des personnes qui lisent peu. En outre, la question du temps et de la disponibilité n'a jamais été évoquée lors des entretiens.

A. La préférence pour le travail chez soi

Les étudiants aux profils de non-usagers mettent en avant leurs raisons de non fréquentation ou de non usage. Celles-ci sont variables et parfois contradictoires d'un étudiant à l'autre. Ainsi certains trouvent que la BU est un lieu de distraction, bruyant tandis que d'autres la trouvent au contraire trop calme, trop studieuse et donc oppressante.

Une source de distraction

Après pour travailler seul, je sais pas comment ils font les gens, parce qu'il y a un peu de bruit souvent, il y a beaucoup de mouvement. C'est souvent plus intéressant de regarder les gens bouger que de bosser ses cours. (Lucas, étudiant en L2 Sciences de la vie à Lyon 1)

J'ai suivi des gens. En vrai je travaillais mal. Moi je passais mon temps en pause plutôt mais je voyais plus la bibliothèque comme social tu vois ? [...] En gros tu peux prendre des pauses à la bibliothèque et bah moi je les enchaînais. [...] En vrai quand t'y vas avec des gens, c'est dur de travailler. Faut plus essayer de se mettre tout seul dans son coin et essayer de rencontrer personne quoi. (Bastien, étudiant en 1^{ère} année à l'ENSAI)

Je sais pas pourquoi j'y vais pas. En soi j'aime bien mais c'est juste que je suis plus efficace quand je travaille... en fait ça dépend mais je suis facilement dissipée à la BU, plus facilement... Ouais et puis pour le coup il y a plein d'étudiants qui vraiment savent pas trop se tenir en bibliothèque, c'est insupportable. Par exemple quand ils expliquent à quelqu'un d'à côté, ils savent pas chuchoter genre c'est abusé des fois. (Elinor, étudiante en L3 Economie gestion à Lyon 2)

Pour ces trois étudiants, le fait d'être entourés de personnes par ailleurs pas toujours au fait des règles en usage dans les bibliothèques universitaires les empêche de réviser correctement. Pour Elinor, ce constat se double d'une critique du comportement de ces étudiants « qui ne savent pas trop se tenir ». Chez cette étudiante qui se montre par ailleurs très dubitative quant à l'efficacité des méthodes de révisions de ses camarades, le fait de ne pas aller à la bibliothèque est également une façon de se démarquer.

Pour ces étudiants, la bibliothèque universitaire est donc davantage source de distraction et de bruit que du calme nécessaire au travail individuel.

Le regard des autres

Alors que les étudiants qui fréquentent la BU pour ses espaces en apprécient l'ambiance studieuse qu'ils trouvent motivante, le fait d'être entourés de gens qui travaillent empêche les non-usagers de se concentrer⁸¹. Nous pouvons à cet égard confronter les propos de ces deux types d'étudiants.

Ouais ça fait beaucoup la différence c'est-à-dire on voit tout le monde travailler à côté de soi, on se dit bon « les autres sont sérieux, je vais être sérieux, je vais travailler, c'est pour moi, je vais avoir, enfin, faut que je travaille, j'aurais des bonnes notes par la suite et puis faut que je comprenne pour moi, pour la suite et cætera ». Et le fait d'être entourée d'autres gens qui sont dans la même situation bah ça donne de la motivation. (Amélie, étudiante en L2 Biologie à Lyon 1)

Et je trouve en BU, c'est exactement pareil et surtout enfin ça me rappelle un peu la prépa où tout le monde est là pour y aller et du coup c'est parti, moi je trouve ça sympa, moi j'aime bien la BU. [...] Si, si, si parce que je préfère la BU justement parce que il y a cette atmosphère de... surtout quand c'est plein plein, où tout le monde est à fond, je trouve ça plus sympa. (Pierre, étudiant en 4^{ème} année à l'INSA de Lyon)

Ces deux étudiants expriment l'importance pour leurs révisions d'être entourés de personnes motivées pour travailler, « là pour y aller », « à fond », avec un puissant effet mimétique et une volonté de ne pas sortir du rang, de ne pas dissoner dans cette ambiance studieuse. C'est l'effet inverse pour les non-usagers qui se plaignent de la présence des autres étudiants.

J'ai trouvé que c'était très bien, bien équipé mais pour moi ça peut pas faire office de lieu de travail parce que j'ai besoin d'être tout seul quand je travaille, je peux pas être entouré de trop de gens. [...] C'est juste que la BU je la conçois comme un lieu de recherche de matériel, de sources d'apprentissage. Les sources d'apprentissage, je les avais toutes chez moi et je travaille mieux seul dans mon coin qu'entouré d'autres gens qui travaillent. (Dylan, kinésithérapeute).

D'une manière générale, je pense que l'une des raisons pour lesquelles je ne vais pas dans une BU, que ce soit celle de Dauphine ou une autre, c'est que moi effectivement j'aime pas être entouré de gens quand je travaille, j'aime pas qu'on me regarde ou avoir la sensation qu'on me regarde quand je travaille donc effectivement ça peut avoir joué le fait qu'il y ait beaucoup de monde et que souvent les gens soient un petit peu entassés dans la BU de Dauphine, ça peut avoir eu un impact sur le fait que, ça peut être une des raisons également pour lesquelles je ne suis pas allé. (François, étudiant en M2 Mathématiques à Paris-Diderot)

Avant le supérieur, j'aimais assez cet endroit consacré au livre. Depuis que je suis dans le supérieur, je n'aime plus du tout cela. Pour moi, les rats de

⁸¹ Mariangela Roselli et Marc Perrenoud remarquaient au contraire l'importance du regard des autres et son effet motivant pour les étudiants qui révisent à la BU : « L'une des dimensions essentielles que les usagers expriment à propos de leur fréquentation de la BU est la dimension du regard de l'autre. Le côté public et collectif du cadre apparaît comme l'un des principaux ressorts. Nous avons vu à ce propos combien il est important pour les étudiants d'être vus en train de travailler. Le sérieux et la persévérance trouvent là des éléments de relance, des formes de motivation et de vérification quotidienne de ce que l'on est, compte tenu de ce que l'on fait. », ROSELLI, Mariangela et PERRENOUD, Marc, 2010. *op. cit.* p.269-270.

bibliothèque sont trop proches de rats de laboratoire : tous amassés. Il n'y a rien de spontané dans cette démarche. Je ne pense pas qu'on y travaille mieux. (Marion, étudiante en chimie à l'ENS de Lyon)

Le regard des autres, la sensation d'être observé, la volonté de se distinguer de la masse des étudiants font préférer à ces trois non-usagers leur domicile aux espaces de travail de la BU.

Un lieu trop studieux

Enfin un autre cas qui mérite d'être évoqué ici et qui rejoint dans une certaine mesure le regard des autres est celui de Sarah qui trouve la bibliothèque universitaire trop calme et studieuse au point de s'y sentir oppressée.

- Bah pour moi la bibliothèque c'est un lieu déjà hyper calme, hyper silencieux et où t'as une ambiance assez studieuse je trouve que ce soit la bibliothèque de la fac ou même dans les bibliothèques normales enfin je veux dire celle de Part-Dieu, celle de n'importe où. Je trouve c'est toujours assez studieux. Les gens sont calmes, ils font leur truc et ils s'en vont quand ils ont fini. Et... Après moi je trouve aussi un peu que les BU ça met un peu la pression, enfin moi je vais pas beaucoup à la bibliothèque de la fac mais j'y suis allée quelquefois pour travailler ou quand j'avais des trous entre mes cours et ouais ça met un peu la pression dans le sens où j'ai l'impression que je vais me faire juger si je travaille pas de la même manière que les autres ou...

- C'est-à-dire que tu travailles pas de la même manière que les autres ?

- Bah je sais pas, j'ai jamais été très assidue enfin soit je me lance dans un truc et je le fais à fond soit j'arrive pas à me concentrer et du coup je le fais à moitié, je travaille un peu après je dessine un coup, j'écoute un peu de musique après je me remets à travailler.

- Tu penses que les gens vont juger...

- Je sais pas. En fait il y a cette ambiance qui est hyper studieuse autour de moi et moi j'ai l'impression de pas être là-dedans en fait du coup c'est ça qui me, qui me bloque un peu du coup voilà pourquoi pendant mes révisions, je révise chez moi et pas à la BU. (Sarah, étudiante en L3 Sciences de l'éducation à Lyon 2)

Sarah considère que la BU et les étudiants qui y révisent imposent des manières de travailler normatives qui ne lui correspondent pas. Elle reconnaît cependant qu'elle est plus efficace lorsqu'elle révise à la bibliothèque universitaire mais l'ambiance ne lui convient pas car elle a peur de dénoter, de ne pas être à la hauteur.

Bah c'est un peu paradoxal parce que quand je suis à la BU, là cette année j'y suis allée je sais pas deux, trois, moi toute seule tu vois pas avec des groupes, pour réviser parce que j'avais du temps libre et... et bizarrement je bosse bien en fait, genre vraiment quand je dois faire un truc je le fais vraiment efficacement quoi mais pour autant, c'est pas quelque chose qui me plaît, je suis vraiment pas attirée par cette ambiance de travail, moi je préfère largement travailler chez moi ou réviser à la maison que rester à la BU. Je sais pas exactement d'où ça vient. Mais ouais je suis efficace sauf que j'aime pas trop en fait. J'aime pas ce cadre de travail. (Sarah, étudiante en L3 Sciences de l'éducation à Lyon 2).

Portrait de Sarah

Une culture familiale éloignée des bibliothèques

Elle n'est jamais allée à la bibliothèque lorsqu'elle était jeune car ses parents n'y allaient pas et préféraient acheter des livres à la brocante notamment. Ses parents lui ont transmis le goût des livres d'occasion puisqu'elle achète principalement ses livres chez Emmaüs. Il lui arrive également d'en emprunter à des amis mais jamais en bibliothèque.

Un rapport paradoxal à la BU

Alors qu'elle reconnaît travailler de manière efficace lorsqu'elle est à la BU, elle n'en aime pas l'ambiance trop studieuse qu'elle trouve oppressante. Elle n'y va que rarement et n'a jamais emprunté d'ouvrage.

Un rapport complexé à l'informatique

Ouais dès qu'il y a un truc que j'appréhende, un truc un peu internet, enfin tu vois, en mode informatique quoi, que je sais pas m'en servir, j'ai jamais vu quoi, bah je préfère demander à quelqu'un directement quitte à avoir l'air ridicule ou quoi.

Elle avoue en entretien être mal à l'aise avec l'informatique : elle ne sait pas utiliser le catalogue de la bibliothèque et préfère recourir à un intermédiaire comme le bibliothécaire pour réaliser ses recherches documentaires. Cela ne lui est arrivé que rarement puisque, en général, elle préfère recourir à des articles trouvés sur internet et notamment sur le portail Cairn.info plutôt qu'à des monographies.

L'absence de confort

Enfin une raison plus pragmatique relève des conditions matérielles de la BU qui n'apporte pas les mêmes avantages en termes de confort que le domicile de ces étudiants.

C'est une source d'accès aux livres comme une autre mais bon c'est pas chez moi dans mon petit confort, dans le petit confort de mon canapé. (Dylan, kinésithérapeute)

Bah moi je sais que je bosse plus chez moi avec mon ordi et mes cours, c'est plus facile si jamais je veux prendre une pause, si je veux demander à quelqu'un si j'ai un problème, je trouve c'est plus facile. (Lucas, étudiant en L2 Sciences de la vie à Lyon 1)

Bah moi quand c'est les périodes de révision, je redescends chez moi parce que je préfère être entourée que toute seule dans 20 m². Je sais pas, j'ai besoin de sortir. (Marie, étudiante en L3 Sciences de la vie à Lyon 1)

Ces deux derniers étudiants ont un discours intéressant dans la mesure où ils mettent en avant les mêmes raisons que ceux qui préfèrent réviser en BU (avoir de l'espace, être entouré, faire des pauses et demander des renseignements à ceux qui révisent avec eux) mais pour expliquer leur non fréquentation.

B. La préférence pour l'achat

Une autre variable, déjà relevée dans les enquêtes sur les non-usagers des bibliothèques précédemment citées, concerne la préférence pour l'achat et la possession de livres.

Ainsi François a toujours acheté les livres dont il a eu besoin pour ses études car il a peur d'en avoir besoin par la suite. Il a emprunté une seule fois en M1 mais l'a rendu rapidement avant de l'acheter : « Je sais pas, je pense que c'est plus une question de personnalité, j'aime bien posséder les choses. [...] J'ai toujours la sensation que si j'en ai besoin à un moment je pourrais en avoir besoin plus tard. » (François, étudiant en M2 Mathématiques à Paris-Diderot). En outre, il associe la bibliothèque uniquement à l'emprunt de livres. Il raconte ainsi qu'il a fréquenté une bibliothèque municipale avec sa mère et sa sœur lorsqu'il était jeune entre 7 et 12 ans et principalement pour emprunter des bandes dessinées mais il reconnaît qu'il a arrêté d'y aller parce qu'il préférerait posséder les livres.

Je me souviens plus en fait du moment où on a arrêté d'y aller vraiment mais je pense que c'est juste qu'on a grandi, après on a eu besoin d'avoir des livres pour l'école qu'on a préféré acheter parce qu'il fallait les garder longtemps et puis finalement on a arrêté d'aller à la bibliothèque. (François, étudiant en M2 Mathématiques à Paris-Diderot)

François a une bonne image des bibliothèques et retient leur rôle social. Il considère, en effet, que la bibliothèque sert surtout à ceux qui n'ont pas les moyens d'acheter des livres. Il ne peut expliquer la fréquentation d'une bibliothèque autrement que par le fait de ne pouvoir s'acheter des livres. Il lui paraît presque inconcevable qu'une personne aisée aille en bibliothèque. C'est pourquoi il estime surtout que les BU permettent aux étudiants d'accéder à des livres chers.

- Par exemple la bibliothèque de mon quartier, je trouve que c'est une bonne chose qu'elle existe, et cætera, et pour les enfants c'est bien de pouvoir emprunter des livres qu'ils peuvent pas toujours forcément acheter.

- Pour les enfants surtout, pour les adultes, moins ?

- Si pour les adultes aussi après c'est vrai que dans mon esprit, j'ai moins l'impression que des adultes vont avoir des difficultés à acheter des livres ou quoi mais oui, enfin oui. Je pense que ça peut fournir un accès à la culture à certains qui n'ont pas forcément les moyens effectivement d'acheter des livres toutes les semaines. (François, étudiant en M2 Mathématiques à Paris-Diderot)

De même, Elinor et Marion dont nous avons vu plus haut qu'elles cherchaient à se distinguer des autres étudiants qui vont à la bibliothèque affichent une préférence pour l'achat de livres. Marion qui fait par ailleurs preuve d'un rapport fort et exigeant à la lecture insiste ainsi sur l'importance à partir d'un certain âge de se constituer sa propre bibliothèque :

Je fréquentais la BM de ma ville de banlieue quand j'étais petite (avant le collège) avec mon père et mon petit frère, tous les samedis pour lire et emprunter des bouquins. Puis, j'ai acheté mes propres livres car je voulais me constituer ma propre bibliothèque. (Marion, étudiante en chimie à l'ENS de Lyon)

J'aime bien, j'aime vraiment bien mais... Déjà j'aime bien avoir les livres pour moi donc j'aime pas emprunter parce que je les rends tout le temps en retard et parce que j'aime bien garder les livres du coup j'emprunte vraiment pas souvent et puis je préfère travailler chez moi que en bibliothèque. (Elinor, étudiante en L3 Economie gestion à Lyon 2)

C. La préférence pour internet

Alors que certains étudiants en sciences humaines rencontrés dans le cadre de cette enquête sont de grands utilisateurs du portail documentaire de leur bibliothèque universitaire (notamment de Cairn), la plupart des étudiants en sciences que nous avons interrogés avouent préférer télécharger les articles scientifiques dont ils ont besoin sur internet et cela pas toujours de manière légale.

C'est vrai que le premier réflexe, c'est d'aller sur internet donc... mais si jamais on trouve vraiment pas sur internet, bah d'aller chercher sur les livres, des fois il y a des infos en plus, sur les fameuses références que les profs nous donnent en début de cours. *Rires*. Mais c'est vrai que c'est rare, on trouve souvent tout sur internet. (Lucas, étudiant en L2 Sciences de la vie à Lyon 1)

Ainsi, François et Bastien commencent par chercher des articles sur Google qu'ils trouvent presque toujours avant de les télécharger. Philippe avoue en outre ne pas savoir ce qu'est une base de données en ressources électroniques : « J'ai jamais utilisé ça, je savais même pas que ça existait. ». Cette remarque est à nuancer dans la mesure où les étudiants ne se rendent pas forcément compte qu'ils utilisent les ressources de la bibliothèque lorsqu'ils consultent un article en ligne.

C'est très, très rares les articles qui sont pas accessibles sur internet, en maths en tout cas. C'est jamais arrivé que je trouve pas d'articles sur internet. (François, étudiant en M2 Mathématiques à Paris-Diderot)

Si j'ai besoin d'un article, je le télécharge illégalement. [...] Il y a des sortes de sites torrents spécialisés en articles ou livres. (Bastien, étudiant en 1^{ère} année à l'ENSAI).

Le fait d'aller sur la base un petit peu dark web, c'est une information qui circulait beaucoup entre les étudiants d'une promotion à l'autre pour la rédaction des mémoires parce que justement on a besoin d'avoir accès quand même à un bon panel d'articles pour être le plus pertinent possible dans ce qu'on raconte et du coup j'ai juste pris le pli en fait de transmettre aux autres. (Dylan, kinésithérapeute)

Cette explication semble donc surtout valable pour les étudiants en sciences et en santé dont les habitudes et les pratiques de recherche documentaire contournent les services proposés par la bibliothèque universitaire.

Par ailleurs, les étudiants se montrent souvent très confiants dans leur capacité à se repérer sur internet et estiment pour cette raison que les formations à la

recherche documentaire leur sont inutiles, ainsi que le remarque Elinor, illustrant le sentiment d'« auto-efficacité » conceptualisé par Bandura⁸².

On a eu une formation que j'ai trouvé particulièrement inutile pour nous expliquer comment utiliser la bibliothèque en ligne. [...] C'était en amphï. Mais c'était vraiment pas très utile *parce que nous internet on sait tous l'utiliser*⁸³ quoi donc on avait bien vu qu'il y avait un truc documents en ligne et c'était pas très compliqué quoi. (Elinor, étudiante en L3 Economie gestion à Lyon 2).

Le cliché selon lequel les jeunes seraient plus à l'aise avec les nouvelles technologies ne trouve cependant pas toujours de fondement dans la réalité⁸⁴ comme le montre le cas de Sarah qui avoue ne pas être très à l'aise avec l'informatique et reconnaît ne pas savoir utiliser un catalogue de bibliothèque. Cette étudiante a une attitude paradoxale puisque, d'un côté, elle reconnaît son incompétence en informatique et ne ressent aucune honte à demander à autrui de l'aide mais, de l'autre, elle refuse de déléguer son travail de recherche documentaire à un bibliothécaire alors même qu'elle sait que celui-ci serait plus efficace. Elle préfère aller sur internet et utiliser les ressources électroniques de la bibliothèque universitaire même si elle ne sait pas que ça en relève. Elle ajoute à propos du fait qu'elle n'a jamais fait de recherche sur le catalogue de la bibliothèque :

- Non, non jamais. Peut-être que j'ose pas aussi dédouaner le travail que j'ai à faire, enfin je me dis que je pourrais le faire moi-même du coup je demande pas en fait.
- Tu penses pas qu'ils pourraient être plus compétents ou plus efficaces ?
- Ah si bien sûr que ça pourrait être plus efficace parce que ouais je pense qu'il y a des logiciels de recherche de livres ou je sais pas trop comment ça fonctionne mais je crois que c'était quand j'étais au lycée, il y avait une sorte de plateforme où tu pouvais chercher, tu tapes le nom d'un auteur et ça te met tous les livres qu'il y a de lui.
- Un catalogue ?
- Ouais une sorte de catalogue en fait et sauf que moi j'ai jamais trop géré ça du coup je pense que ouais ça aurait été plus efficace si je leur avais demandé directement si j'avais besoin de quelque chose.
- Parce que du coup t'as jamais cherché un livre sur le catalogue de la bibliothèque à la fac ?
- Non. (Sarah, étudiante en L3 Sciences de l'éducation à Lyon 2)

Cet exemple témoigne de l'échec de la formation et de la médiation que le bibliothécaire est censé assurer. Sarah exprime ainsi un certain regret à propos de la

⁸² BANDURA, Albert et CARRÉ, Philippe, 2007. *Auto-efficacité : le sentiment d'efficacité personnelle*. Louvain-la-Neuve, Belgique : de Boeck. ISBN 978-2-8041-5504-9.

⁸³ Nous soulignons ce passage.

⁸⁴ Michel Serres parle ainsi de « présomption de compétence » dans SERRES, Michel, 2012. *Petite poucette*. Paris, France : le Pommier. ISBN 978-2-7465-0605-3. Eszter Hargittai et Amanda Hinnant remettent en cause une vision homogène de la jeunesse confrontée aux outils numériques et observent une reproduction des inégalités socio-culturelles par le numérique dans HARGITTAI, Eszter et HINNANT, Amanda, 2008. Digital Inequality: Differences in Young Adults' Use of the Internet. *Communication Research*, 35(5), p.602–621. <https://doi.org/10.1177/0093650208321782>

formation recherche documentaire qu'elle a suivi et dont elle n'avait pas saisi immédiatement l'intérêt⁸⁵.

Ouais c'est un peu dommage parce que je pense que j'aurais été plus efficace dans ma recherche et peut-être que j'aurais emprunté plus de bouquins, enfin que j'aurais emprunté des bouquins tout court puisque je l'a jamais fait vraiment à la fac. Et j'aurais pu avoir ouais de nouvelles connaissances ou connaître d'autres auteurs que j'aurais pas forcément connus en fait en ne faisant pas cette recherche-là. Donc ouais c'est un peu dommage en fait, j'aurais bien aimé avoir conscience à ce moment-là que c'était un truc cool en fait et que c'était bénéfique pour moi de savoir faire cette recherche sur le catalogue. (Sarah, étudiante en L3 Sciences de l'éducation à Lyon 2)

Une autre pratique intéressante de cette étudiante est sa préférence pour les articles par rapport aux livres. Elle recherche l'efficacité au sens du rapport entre les moyens et les résultats, le temps passé à lire et les informations retenues.

Bah je vais sur Cairn en fait et je prends des articles en fait. Je préfère prendre plein d'articles parce que je sais que je vais les lire plus vite et que je vais avoir pas mal d'infos plutôt qu'un livre qui sera écrit souvent par la même personne ou des collaborateurs... Et un livre voilà je vais mettre beaucoup plus de temps à le lire que plusieurs articles du coup... [...] Ouais bah déjà je passe en premier par Cairn pour être sûre parce que c'est ce qu'on attend de nous à la fac, d'avoir des sources vraiment sûres et par contre si je vais sur internet et que je trouve des infos qui m'intéressent, là je regarde les sources et si c'est un ouvrage bah je vais mettre la référence même si j'aurais pas lu le livre en fait et si c'est un article, je vais le lire pour voir si il m'intéresse vraiment en entier et pas juste le passage que j'ai trouvé sur le site internet mais c'est tout ouais. (Sarah, étudiante en L3 Sciences de l'éducation à Lyon 2)

D. Différentes manières d'apprendre

Enfin, deux étudiantes ont des techniques d'apprentissage qu'elles ne considèrent pas appropriées aux conditions de travail des bibliothèques universitaires.

- Et tu crois que tu pourrais faire ça dans la salle de groupe bruyante à Lyon 3 ?
- Non, tout le monde me dévisagerait, tout le monde se demanderait ce que je fais parce que j'aime bien marcher en même temps que de les lire à voix haute. (Tatiana, étudiante en L1 double cursus Management et sciences humaines et LEA à Lyon 3)

⁸⁵ Dans du *Lecteur à l'usager*, Marc Perrenoud et Mariangela Roselli dégagent les trois conditions qui déterminent la carrière de lecture et de futur « chercheur » : la durée, la répétition régulière et l'interaction significative. « Ce n'est donc pas le temps per se qui différencie les carrières, mais le moment (plus ou moins tôt à partir de l'inscription en première année d'université) où interviennent les médiations que l'individu rencontre et reçoit comme intelligibles (il doit les percevoir, les comprendre, se les approprier en vue d'une but précis) avec les autres significatifs (notamment les enseignants et les camarades de promotion) qu'il côtoiera au quotidien et qui vont influencer sur ses choix futurs, ses orientations, ses manières de voir les études et de se projeter grâce aux études dans l'avenir ; bref, les personnes dont il va s'inspirer et qu'il va mimer en construisant sa posture d'étudiant. », ROSELLI, Mariangela et PERRENOUD, Marc. *op. cit.* p.273.

Cette remarque confirme l'importance du regard des autres et l'obligation implicite de se conformer aux méthodes traditionnelles de révision en silence lorsque l'on se trouve en bibliothèque universitaire. De même, Sarah, dont nous avons évoqué plus haut la réticence à réviser en BU et la sensation qu'elle y avait de ne pas travailler comme les autres, met sur le compte de sa mémoire « auditive » sa non fréquentation de la BU.

Mais la plupart du temps j'ai pas le temps de finir mes fiches donc il y a certaines matières qui sont pas complètes et voilà donc... Sinon je lis juste mes cours quand j'ai pas le temps de ficher. Et voilà... A haute voix la plupart du temps parce que je sais pas je pense j'ai une mémoire visuelle et auditive du coup bah je pense que lire à voix haute du coup c'est bénéfique pour moi ouais. Et peut-être c'est pour ça aussi que je réviser pas à la BU en fait. (Sarah, étudiante en L3 Sciences de l'éducation à Lyon 2)

Ainsi, nous ne pouvons pas connaître les non-usagers sans les mettre en rapport avec les autres types d'utilisateurs de la bibliothèque universitaire, qu'ils soient partiels ou absolus. Les frontières entre ces différentes catégories sont floues et varient avec le temps, c'est pourquoi l'idée d'un continuum semble plus pertinente pour décrire les différents types d'utilisateurs et d'utilisations des BU.

Nous avons relevé les raisons aussi bien externes qu'internes qui permettent d'expliquer le non usage dans le cas des étudiants rencontrés. Il convient toutefois de noter que si ces non-usagers ne voient pas l'intérêt de la bibliothèque universitaire pour eux-mêmes, ils en ont une bonne voire une très bonne image⁸⁶ et reconnaissent l'utilité qu'elle peut avoir pour les autres étudiants. Certains la citent même parmi les outils de la réussite étudiante.

Nous allons à présent nous pencher sur la manière dont les bibliothécaires rencontrés dans le cadre de ce mémoire considèrent ces étudiants non-usagers ainsi que sur les différentes actions à mener pour reconnaître ces non-usagers.

⁸⁶ « En soi je trouve ça quand même super important les BU. » (Elinor).

TROISIÈME PARTIE - RECONNAÎTRE LES NON-USAGERS

I. LE POINT DE VUE DES BIBLIOTHÉCAIRES

A. Le non-public : une notion qui fait débat

Dans cette dernière partie, nous réutilisons l'expression non-public dans la mesure où, même si elle n'est pas représentative des (non) usages effectifs des étudiants, elle semble parler aux professionnels et présente de ce fait un fort intérêt réflexif.

Si les bibliothécaires rencontrés dans le cadre de ce mémoire n'ont pas toujours un avis très tranché sur la problématique du non-public en bibliothèque, avouant parfois qu'ils n'avaient jamais eu à réfléchir à cette question, le terme lui-même les a rarement laissés indifférents. Le non-public apparaît ainsi comme une notion protéiforme désignant à la fois le public que l'on ne veut pas mais qui vient, le public auquel on ne pense pas et qui ne vient pas et le public que l'on veut mais qui ne vient pas.

Le non-public, un public non désiré

Les premières réactions sont négatives et considèrent le non-public comme un public non désiré au sens où il ne respecterait pas les codes propres aux bibliothèques⁸⁷. Dans cette approche, l'usage effectif de la BU importe moins que le comportement des usagers et sa réception par les professionnels des bibliothèques, comme l'exprime cette responsable des services aux publics en BU lyonnaise :

Dire qu'il est un non-public je trouve ça très violent en fait et ce à quoi ça renvoie pour moi, c'est le rejet qu'on peut avoir en tant que professionnel de publics SDF dont on pourrait se dire il faut les mettre dehors tout de suite, ils n'ont pas leur place-là, surtout dans une bibliothèque comme la nôtre. (Responsable des services aux publics en BU n°3)

Cette critique de la notion de non-public aboutit chez d'autres personnes interrogées à un rejet de cette expression au nom de l'ouverture à tous des bibliothèques :

Pour moi, c'est pas du non-public, ça me hérise un petit peu. Tout le monde est public potentiel voilà des gens qui potentiellement pourraient utiliser les services de la bibliothèque mais ne le font pas parce qu'ils satisfont leurs besoins par ailleurs en fait. [...] Voilà moi je trouve qu'on n'a pas de non-public en fait. A la base, potentiellement, alors peut-être à part je sais pas les enfants en bas âge ou... n'importe qui peut venir. (Responsable des services aux publics en BU n°2)

Cette autre professionnelle refuse même d'utiliser ce terme qui sonne comme un aveu d'échec : « Je n'aime pas le non-public, non-usager parce que ça donne

⁸⁷ Ce qui correspond donc à la deuxième acception du non-public que nous avons présentée plus haut. Voir Première partie. I. B.

l'impression qu'on a renoncé à les voir. Je préfère parler de public potentiel. » (Bibliothécaire assistant spécialisé en BU).

Dans l'ensemble, les bibliothécaires rencontrés préfèrent donc employer le terme public potentiel dans la mesure où il est moins porteur de rejet et ouvre plus de possibilités.

Pour moi, le non-public, il n'existe pas en fait. Il y a du public qui ne vient pas, il y a du public qui pour nous n'est pas du public cible. (Responsable des services aux publics en BU n°3)

Cette notion de « public cible » est particulièrement pertinente pour analyser le non-public des bibliothèques universitaires, plus que pour celui des bibliothèques municipales censées être ouvertes à tous. Dans le cas des BU, et même si les responsables de services aux publics rencontrés se montrent très sensibles à l'ouverture à tous et insistent sur leurs conditions d'inscription très larges, il existe de fait une hiérarchisation des publics avec par ordre de priorité le public « cible », composé de la communauté étudiante, de recherche et du personnel de l'université de tutelle, qui mérite plus d'attention que le reste des usagers potentiels des BU, puis celui des autres universités (françaises ou étrangères) et enfin toutes les autres personnes susceptibles d'avoir recours aux services de la BU qui doivent souvent s'acquitter de frais d'inscription et ne bénéficient pas forcément de tous les services (accès à distance aux documents par exemple). Le non-public, si l'on accepte d'utiliser cette expression, désignerait alors celui pour lequel la BU n'est pas destinée c'est-à-dire les deux dernières catégories que nous venons d'évoquer, comme en témoigne cette citation d'une bibliothécaire de Lyon 1 qui présente, en outre, l'intérêt d'opérer une distinction entre les non-usagers qui relèveraient du public cible et le non-public qui n'en relèverait pas : « Si c'est des étudiants de Lyon 1, c'est des non-usagers mais si c'est hors Lyon 1, c'est horrible mais on en parle même pas. » (Bibliothécaire-Responsable de collections en BU).

Le non-public, un public auquel on ne s'intéresse pas

De public non désiré, le non-public devient un public inexistant au sens où il n'existe pas aux yeux des bibliothécaires et est de ce fait exclu. Il s'agit d'un public (potentiel) qui ne vient pas et n'intéresse pas non plus les bibliothécaires.

Selon ce directeur de bibliothèque universitaire, l'absence de reconnaissance, indépendamment de l'usage effectif ou non de la bibliothèque universitaire, suffit à définir un non-public : « le non-public est un public qu'on ne connaît pas et qui ne nous intéresse pas », « un public dont on ne connaît pas les motivations et qui n'intéresse pas » et donc un « public que l'on exclut volontairement en ne s'y intéressant pas ». Il entend par non-public le public auquel la profession ne s'intéresse ni dans les études de publics ni pour développer de nouveaux services. Suivant cette logique, des usagers effectifs tels que les lecteurs extérieurs, qui ont pourtant fait la démarche de s'inscrire en bibliothèque universitaire, de s'acquitter des frais d'inscription et d'en utiliser les services, relèvent du non-public. Ce manque de reconnaissance, s'il est problématique pour le public potentiel qui ne vient pas, l'est encore plus dans le cas des lecteurs extérieurs qui utilisent effectivement la BU.

Pour d'autres, le non-public cumule l'absence et le manque de reconnaissance de la part des bibliothécaires, s'exposant à une sorte de double peine exprimée par cette responsable des services publics en BU lyonnaise :

Ce que j'aime bien avec le côté non-public c'est vraiment l'idée que c'est un angle mort c'est-à-dire que non seulement ils ne sont pas là mais en plus on ne les prend pas en compte enfin c'est-à-dire qu'on ne fait pas d'action en direction d'eux, on les sonde pas, on n'essaie pas de savoir pourquoi ils ne sont pas là. C'est du non-public quoi et il n'existerait pas, notre activité ne serait absolument pas différente. (Responsable des services aux publics en BU n°5).

Le non-public serait donc celui qui n'est pas pris en compte par les bibliothèques, que ce soit dans les enquêtes ou lors de la conception de nouveaux services. Les bibliothécaires rencontrés rechignent à nommer ce public potentiel dont ils ne prennent pas en compte les besoins voire reconnaissent avec une certaine culpabilité qu'ils n'y pensent même pas :

C'est vrai qu'on les qualifie pas du coup. On les oublie un peu, pas forcément volontairement parce que d'une part on a déjà beaucoup de travail avec ceux qui viennent. On est plutôt en augmentation de fréquentation même si on est en baisse de prêt donc la BU, il y a des tas de moments où elle est remplie, enfin les stats d'Affluence, c'est 100% donc on cherche pas à en faire venir en plus finalement parce qu'ils ont déjà du mal à trouver des places ceux qui viennent. Donc effectivement on n'a pas tellement de recherche en direction de ces non-publics en quelque sorte. On cherche plutôt à faire connaître nos différents services aux usagers qui ne font ne serait-ce que passer au rez-de-chaussée prendre un sandwich dans les distributeurs et leur montrer qu'on a des ressources qui peuvent les intéresser. (Bibliothécaire assistant spécialisé en BU).

Aucun effort n'est fait en direction des non-usagers des espaces déjà saturés, en revanche, il existe une volonté de faire connaître les autres services de la bibliothèque aux usagers des espaces non-usagers de ces services. Cette responsable des services publics dans une BU lyonnaise peine à les qualifier, à les nommer, montrant ainsi à quel point cette problématique est étrangère au quotidien du métier de bibliothécaire :

C'est difficile parce que c'est quand même des angles morts, c'est typiquement les gens qu'on ne sait pas comment toucher. [...] Les personnes qui sont pas là pour le coup bah c'est compliqué de savoir pourquoi. Et du coup on va forcément avoir des explications qui vont être tributaires de l'importance que nous-mêmes on accorde à cette problématique. Mais du coup ces personnes-là moi je ne sais pas comment les qualifier. (Responsable des services aux publics en BU n°5).

Pour ces bibliothécaires, le non-public désigne donc à la fois les publics potentiels qui ne sont jamais venus en BU et les publics perdus qui sont venus et n'ont pas souhaité y retourner, avec pour point commun le fait que les bibliothécaires ne s'intéressent nullement à leurs besoins. Comme le constatent certains bibliothécaires interrogés, la plupart des enquêtes de satisfaction à commencer par Libqual interrogent les usagers effectifs sans se préoccuper des motifs de rejet de ceux qui ne viennent pas. En outre, ces enquêtes présupposent des usages de la part des étudiants interrogés et les jaugent sur leurs pratiques, ce qui relèverait même d'une forme de « violence ordinaire » selon une bibliothécaire qui s'interroge sur

l'usage de la BU : « Qu'est-ce que c'est utiliser la bibliothèque ? » (Responsable des services aux publics en BU n°5).

Le non-public comme prospect

Enfin, une dernière vision du non-public nous vient du marketing et du monde l'entreprise puisque l'un des professionnels interrogés le considère comme un prospect c'est-à-dire un client potentiel de l'entreprise à conquérir, quitte à lui créer un besoin qu'il ne ressent pas, dans le cadre d'une démarche de prospection.

Dans *Marketing management*⁸⁸, les auteurs écrivent que le *marketeur*, défini comme « quelqu'un qui cherche à obtenir une réponse sous forme d'attention, d'achat, de don d'une autre partie appelée *prospect* », peut être confronté à huit types de situations dont l'absence de demande. Dans ce cas, la clientèle est ignorante du produit ou celui-ci ne l'intéresse pas et le marketing doit alors lui faire connaître le produit et démontrer les avantages qu'il procure. Il s'agit là d'une réponse commerciale à un constat politique d'échec du rôle de la bibliothèque universitaire qui est encore peu représentée dans la profession en raison notamment des résistances dont font preuve les organisations culturelles face au marketing⁸⁹ mais qui commence à gagner du terrain⁹⁰.

Comme nous venons de le voir, le non-public est une notion protéiforme qui ne désigne pas la même chose chez tous les bibliothécaires interrogés et entraîne des réactions partagées, aussi bien défaitistes que conquérantes. Il soulève par ailleurs un certain nombre de questions et révèle par les prises de position qu'il provoque la manière dont chaque professionnel envisage le métier de bibliothécaire et ses évolutions.

B. De l'intérêt de cette question pour la profession

La réponse à cette question mélange des aspects idéologiques et d'autres purement pratiques. En théorie, les bibliothécaires sont d'accord avec l'idée de faire venir tous les étudiants qui ne vont pas en BU mais lorsque l'on évoque la réalité de la situation en BU, les avis sont plus mitigés.

Une problématique pertinente mais pas assez prise en compte

Je pense que pour le public cible, clairement il faut se poser la question. Ils paient pour accéder à un service, est-ce qu'ils savent qu'ils paient ? On a un devoir de s'interroger quand on sait qu'il y a des étudiants qui paient pour le service mais qui l'utilisent pas. C'est un peu gênant. C'est difficile à

⁸⁸ KOTLER, Philip, KELLER, Kevin, 2015. *Marketing management*. 15e [édition]. Montreuil : Pearson France. ISBN 978-2-326-00108-4. p.10.

⁸⁹ « Le marketing, sous-discipline des sciences de gestion, rencontre « classiquement » des résistances dans les organisations culturelles, et particulièrement au sein des bibliothèques. » in ACCART, Jean-Philippe (éd.), 2018. *Personnaliser la bibliothèque : construire une stratégie de marque et augmenter sa réputation*. Villeurbanne, France : Presses de l'Enssib. ISBN 979-10-91281-81-2. p.71-72.

⁹⁰ En témoignent la soutenance d'un mémoire sur « Les stratégies de fidélisation des bibliothèques » en 2013 qui consacre une de ses parties à l'approche client en bibliothèque et la parution en 2018 aux Presses de l'Enssib d'une boîte à outils consacrée à la stratégie de marque des bibliothèques, *Personnaliser sa bibliothèque : construire une stratégie de marque et augmenter sa réputation*, sous la direction de Jean-Philippe Accart.

appréhender parce qu'on est un peu casaniers en tant que bibliothécaires et on va jamais à l'extérieur. (Bibliothécaire-Responsable de collections en BU)

Ouais en tout cas je pense que la profession des bibliothèques, elle doit s'intéresser à cette question, ça, c'est sûr. Moi je suis pas, enfin sur mon poste aujourd'hui, je suis pas la meilleure personne pour traiter cette question-là mais je pense que globalement la profession doit s'attarder à ça quoi. (Responsable des services aux publics en BU n°3)

Après de façon générale oui j'ai envie de dire la lecture publique, c'est... enfin les bibliothèques en général sont un service public et une ouverture sur la culture et à ce titre s'adressent à tous. Donc effectivement toutes les actions visant à ramener des gens en bibliothèque sont une bonne chose. (Responsable des services aux publics en BU n°2)

Cette problématique représente un intérêt pour la profession en général et notamment pour la lecture publique qui connaît de faibles taux d'inscription mais pas forcément au quotidien dans le cadre de leurs fonctions, et cela d'autant moins que pour beaucoup d'établissements, il n'existe pas d'objectifs officiels de fréquentation de la BU, comme l'explique cette responsable des services aux publics : « Je sais d'autant moins comment les qualifier que on n'a pas d'objectifs en termes de fréquentation. » (Responsable des services aux publics en BU n°5), et que les BU connaissent un phénomène de saturation qui de fait les empêcherait en tous les cas d'accueillir tous les étudiants.

L'approche pragmatique : un enjeu peu stratégique

C'est pas c'est pas grave, c'est comme ça mais c'est juste qu'on a des moyens et un nombre de places limitées donc ça me paraît naturel qu'on se concentre d'abord sur les gens qui fréquentent vraiment la bibliothèque et qu'on essaie de trouver des solutions pour que des gens qui veulent vraiment venir à la bibliothèque puissent le faire dans de bonnes conditions. Donc on est tellement enfin tous nos moyens sont engagés un peu sur ce volet-là et on n'a pas les moyens en fait d'aller démarcher encore d'autres publics qui pourraient être intéressés par la bibliothèque parce qu'on manque déjà de place pour tous ceux qui veulent venir. (Responsable des services aux publics en BU n°2)

Je suis très partagée. À la fois ça semble normal d'essayer de toucher les usagers qui connaissent pas la bibliothèque ou qui n'ont pas l'idée de connaître les ressources et à la fois au point de vue physique, on peut pas tous les accueillir, c'est pas possible. Donc après d'un point de vue... à distance, oui, peut-être il faudrait augmenter sur ce niveau-là de la communication, au niveau de nos ressources à distance, nos ressources électroniques, les tutoriels d'autoformation, ce genre de choses mais sinon physiquement, non, on ne peut pas accueillir toute la fac dans la bibliothèque. (Bibliothécaire assistant spécialisé en BU)

Ces deux professionnelles ne sont pas opposées à l'idée d'aller chercher de nouveaux publics comme en témoigne l'usage du terme commercial « démarcher » mais elles reconnaissent que, d'un point de vue purement pratique, les BU ne peuvent de toute façon pas accueillir tous les étudiants qu'elles sont censées accueillir, relevant ainsi une sorte d'effet pervers de la conquête des non-usagers que l'on pourrait résoudre en promouvant d'autres services proposés par la BU (à distance par exemple). L'un des professionnels interrogés nous invite ainsi à

reconnaître le caractère utopique de la mission d'ouverture à tous des bibliothèques universitaires qui de fait ne peuvent accueillir tous les étudiants. Selon lui, cette utopie est mise en avant par les bibliothécaires alors que dans les faits les BU ne servent qu'une partie des étudiants⁹¹.

Les étudiants non-usagers représentent donc un enjeu peu stratégique en termes de moyens dans un contexte de saturation des BU, les professionnels préférant se concentrer sur les étudiants qui viennent effectivement et leur proposer des conditions d'accueil optimales, mais également au niveau politique par rapport à la tutelle.

L'utilité des BU est pas très remise en cause mais certaines de nos fonctions sont remises en cause, discutées, menacées dans certains établissements. En tout cas la bibliothèque comme espace de travail voire espace de vie, moi j'ai l'impression que comme elle est pas tellement remise en cause et que la plupart des tutelles sont relativement conscientes qu'en fait on ne sait pas qui sont ces gens qui sont dans nos bibliothèques, ça fait de cette notion de non-public quelque chose qu'est pas très stratégique enfin qu'est pas très stratégique... (Responsable des services aux publics en BU n°5)

Mettre en avant le fait que des étudiants de l'université de tutelle ne vont pas à la BU alors qu'ils en paient les droits et que l'université la finance pour eux n'est pas stratégique, c'est peut-être pour cette raison que l'on parle peu des non-usagers et cela d'autant moins que ce phénomène est souvent éclipsé par la saturation des BU. De même, insister sur le fait que les BU sont certes très fréquentées mais que leurs collections sont de moins en moins utilisées⁹² n'est guère stratégique et pourrait même entraîner une diminution des dotations dans un contexte d'autonomisation des universités initiée par la loi relative aux libertés et aux responsabilités des universités (LRU) comme l'exprime cette responsable des services publics : « Après c'est pas tout à fait exacte parce qu'en creux cette sombre histoire de pourcentage du public actif⁹³ par exemple sur le public universitaire, c'est une stat que la direction brandit comme un chiffre rouge pour dire que notre activité se détériore par exemple. » (Responsable des services aux publics en BU n°5). À cet égard, il convient de se montrer prudent vis-à-vis de la tendance à l'évaluation et à l'économisation de la culture⁹⁴ et de l'éducation qui se concentre sur des objectifs quantifiables sans prendre en compte les externalités positives difficilement mesurables⁹⁵. Enfin, mettre en avant le fait que des étudiants réussissent très bien sans la BU serait moins stratégique encore. Ce n'est pas parce que certains réussissent sans la BU qu'il faut en diminuer les moyens. Comme l'ont montré les entretiens avec les étudiants réalisés dans le cadre de ce mémoire, la situation de chaque étudiant est spécifique et les généralisations difficiles voire impossibles dans certains cas. C'est pourquoi insister sur la diversité des usages et des usagers et

⁹¹ Directeur de SCD.

⁹² Entre 1999 et 2012, les prêts ont baissé de 18% tandis que la fréquentation a augmenté de 35%. Voir CAVALIER, François et POULAIN, Martine, 2015. *op. cit.* p.62.

⁹³ On entend par public actif un étudiant de l'université de tutelle qui a emprunté au moins une fois un document.

⁹⁴ BENHAMOU, Françoise et CHANTEPIE, Philippe, 2016. Culture et économie : chiffres et cryptes. [en ligne]. 1 janvier 2016. [Consulté le 1 mars 2019]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2016-08-0008-001>

⁹⁵ Voir BOUKACEM-ZEGHMOURI, Chérifa, « Poser la question du retour sur investissement aux bibliothèques académiques » in CAVALIER, François et POULAIN, Martine, 2015. p.279-287 et le chapitre « De l'évaluation à la visibilité de l'action de la bibliothèque universitaire » in ROCHE, Florence et SABY, Frédéric, 2013. *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*. Villeurbanne : Presses de l'Esssib. Papiers. ISBN 979-10-91281-13-3. p.114-138.

essayer de répondre à la pluralité de ces besoins devrait être au contraire un moyen de justifier l'existence des BU aux yeux des tutelles.

Il ne serait donc pas stratégique d'attirer l'attention sur l'existence de ces étudiants qui n'utilisent pas la BU auprès de la tutelle qui finance cette même BU mais, d'un autre côté, connaître le non-public et surtout le reconnaître en le prenant en compte pourrait être un moyen d'accroître l'efficacité des BU en termes de ressources allouées aux collections par rapport à leur utilisation et donc de résorber le décalage entre le coût d'un document, d'une heure d'ouverture ou d'un service et la part du public effectivement desservi. Comme s'en inquiète ce directeur de bibliothèque universitaire : « l'éducation et la citoyenneté ne peuvent rentrer dans cette réflexion car elles n'ont pas de prix. D'accord ça n'a pas de prix mais ça a un coût. Comment justifier qu'une base de données qui coûte 40 000€ est utilisée par dix utilisateurs ? ». Autant de bonnes raisons de s'intéresser aux étudiants qui n'utilisent pas les ressources de la BU et de les conquérir.

Alors que l'idée d'accueillir tous les publics est de prime abord revendiquée par l'ensemble de la profession, la réalité du terrain révèle des avis plus nuancés qui interrogent les missions des bibliothèques universitaires mais aussi les usages des étudiants.

C. Comment les bibliothécaires expliquent-ils ce non usage ?

Après avoir analysé plusieurs raisons, tant externes qu'internes, du non usage à partir des entretiens réalisés avec des étudiants, nous allons à présent nous intéresser aux réflexions des bibliothécaires en tentant de les faire dialoguer avec celles des étudiants.

Des stratégies de contournement

Globalement, les bibliothécaires ne remettent pas en cause les étudiants non-usagers⁹⁶ mais imputent ce non usage à une question de préférences personnelles ou à un défaut de communication de la part des bibliothèques.

Deux bibliothécaires reprennent les raisons institutionnelles liées au contexte universitaire français que nous avons dégagées auparavant :

Comme nous toute notre activité est concentrée autour de la documentation, on se dit mais comment font-ils sans la documentation ? Or c'est quand même plus ou moins vrai selon les cursus, c'est quand même plus ou moins vrai selon les enseignants. (Responsable des services aux publics en BU n°5).

Je pense qu'on a une pédagogie en France qui nécessite pas de connaître la bibliothèque ou ses services avant un niveau élevé dans ses études, en master je pense. Je suis pas très étonnée en fait qu'il y ait beaucoup de gens qui

⁹⁶ À l'exception notable de cette responsable des services aux publics d'une BU lyonnaise qui considère qu'un étudiant de master qui n'irait pas à la bibliothèque ne serait pas un « vrai futur chercheur » (Responsable des services aux publics en BU n°3).

fréquentent pas la bibliothèque. (Bibliothécaire-Responsable de collections en BU)⁹⁷.

Quant à cette responsable des services aux publics, elle évoque des raisons plus internes, liées aux préférences des étudiants, en s'appuyant sur son expérience personnelle en tant qu'étudiante :

Non pour moi c'est juste des gens qui ont d'autres lieux où ils peuvent travailler et d'autres façons de travailler en fait. Et voilà je pense aussi à ce que je faisais quand j'étais étudiante pour ma part, je ressentais pas le besoin d'aller travailler en bibliothèque parce que j'avais un petit appartement, un petit studio où je me sentais bien, parce que je faisais des études où je travaillais beaucoup toute seule, j'avais pas forcément besoin de retrouver d'autres personnes. (Responsable des services aux publics en BU n°2)

Alors il doit y avoir sur le lot effectivement des étudiants qui achètent massivement et ce d'autant plus facilement qu'on n'est pas à même de par exemple d'offrir la documentation qui puisse satisfaire aux besoins documentaires massifs on va dire des premières années. [...] Et puis on parle beaucoup effectivement des pratiques numériques informelles, le fait que on a beaucoup d'étudiants qui se documentent sur internet plus ou moins heureusement d'ailleurs. (Responsable des services aux publics en BU n°5)

Ces professionnelles reconnaissent que leur position de bibliothécaires les pousse à valoriser l'importance des BU dans la réussite des étudiants mais d'un autre côté elles arrivent à relever des raisons aussi bien externes qu'internes du non usage sans juger les pratiques des non-usagers.

Pour ce responsable des services aux publics d'une BU lyonnaise, les étudiants développent des « stratégies » de travail qui ne croisent pas toujours le chemin des BU :

L'utilisateur développe très tôt des stratégies pour travailler, pour trouver sa documentation et on est très souvent surpris que bah certains oui sont pile dans les rails qu'on a prévus, il y a pas de souci, mais d'autres réussissent tout à fait aussi bien mais ils ont des stratégies soit parallèle soit qui ne recoupent nos rails que de temps en temps et soit ils n'utilisent qu'une partie de ce qu'on leur offre alors qu'on estime nous que notre offre elle est globalement pertinente dans sa globalité, dans son entièreté mais parfois, eux, jugent qu'il n'y a qu'un bout. Pour certains d'entre eux, c'est qu'une table et une chaise une BU et ça leur suffit. Si le service s'arrête là pour eux, c'est parfait. Les livres, ils les trouveront autrement. (Responsable des services aux publics en BU n°4).

Il distingue ainsi deux types d'étudiants non-usagers : l'étudiant en réussite qui contourne pour ainsi dire la BU et l'étudiant qui n'a pas réussi son affiliation au sens d'Alain Coulon, « quelqu'un qui est pas arrivé au bon endroit, qui à mon avis n'a pas réussi à s'acclimater à ce qu'exigeait l'université de lui c'est-à-dire d'appropriation personnelle et volontaire de... [...] Bah raté ou on lui a pas permis, peut-être qu'on lui a pas offert ce qu'il fallait pour qu'il y arrive. ». Il relève par ailleurs la responsabilité de la BU dans cet échec.

Les raisons du non usage sont plurielles et les profils de non-usagers divers, ces bibliothécaires ayant à raison pressenti une hétérogénéité de ces derniers. Ils

⁹⁷ Cette bibliothécaire avoue ne pas avoir eu à lire un livre en dehors de ses cours jusqu'au master et ne se montre pas choquée par ceux qui considèrent les livres comme de la déco puisqu'elle « [a] fait pareil ».

sont conscients que la bibliothèque universitaire est loin d'être un lieu incontournable pour les étudiants et conçoivent parfaitement le fait que certains réussissent leurs études sans avoir recours à la BU, que ce soit ses espaces ou ses collections.

La déconnexion entre la fréquentation de la BU et la réussite académique

Comme le disait un responsable des services aux publics d'une BU lyonnaise, certains étudiants réussissent sans la BU en développant des stratégies parallèles. Il semble, en effet, qu'on puisse réussir sans la BU et qu'inversement la fréquentation de la BU ne suffise pas à devenir un bon étudiant comme l'expliquent ces deux étudiantes :

Je connais des gens aussi qui vont vraiment rarement à la BU et qui arrivent à réussir et qui apprécient leur travail et... enfin au final j'en fais partie parce que tu vois je vais vraiment pas beaucoup à la BU et au final je réussis mes années et ça me plaît ce que je fais donc je pense que les gens qui vont pas à la BU c'est pas des mauvais élèves, c'est juste qu'ils ont d'autres manières de travailler et qu'ils ont pas forcément besoin de ce cadre-là pour réussir en fait. (Sarah, étudiante en L3 Sciences de l'éducation à Lyon 2)

Je trouve qu'il y en a qui y vont trop souvent et ils sont pas très efficaces en fait enfin il y en a ça fait vraiment effet de pour se dire qu'ils travaillent mais je sais pas il y en a, ils y vont et ils font rien. Et je trouve que justement ils devraient prendre l'air plutôt que s'enfermer à la BU parce qu'ils ont deux heures de trou histoire de faire genre ils travaillent. (Elinor, étudiante en L3 Economie gestion à Lyon 2).

Cette bibliothécaire qui considère l'usage de la bibliothèque dans sa globalité permet d'éclairer la remarque d'Elinor :

Je suis pas sûre que la fréquentation de la bibliothèque pour n'importe qui soit, enfin je pense qu'elle doit s'accompagner d'une maîtrise des outils en fait qui sont proposés à la bibliothèque. C'est pas tant fréquenter la bibliothèque qui va être un levier de réussite à mon avis. Enfin c'est savoir consulter la doc, savoir en tirer parti et cætera. (Bibliothécaire-Responsable de collections en BU).

Enfin, cette responsable des services aux publics en BU lyonnaise, bien qu'elle soit convaincue du rôle des BU dans la réussite étudiante vient nuancer cette proposition en reconnaissant l'existence d'un biais au sens où les étudiants qui viennent en BU sont déjà dans une démarche propice à la réussite :

Bon après de façon générale, je reste vraiment convaincue que, et puis les études le montrent, que les étudiants de licence notamment qui ne viennent pas à la bibliothèque se privent de quelque chose qui favorise leur réussite. Mais en même temps c'est toujours un peu cercle vicieux parce qu'une fois qu'on a dit ça, comment agir et on sait bien que ceux qui viennent, enfin il y a un biais dans tout ça. Ceux qui viennent certes réussissent mieux mais il y a déjà une présélection qui s'est faite et s'ils viennent, c'est justement parce qu'ils étaient dans une dynamique de réussite qu'elle soit liée à l'hérité sociale ou non d'ailleurs. (Responsable des services aux publics en BU n°3)

Les études portant sur la relation entre la réussite des étudiants et le recours à la BU montrent souvent une corrélation positive entre l'utilisation des ressources de la BU et la réussite académique⁹⁸, le simple fait de fréquenter les espaces de la BU n'étant pas très significatif s'il n'est pas associé à un engagement de la part de l'étudiant dans ses études, ce que cette responsable des services aux publics assimilait plus haut à un « biais ». Les auteurs d'une étude menée à Toulouse en 2012 considèrent, en effet, l'emprunt comme une marque d'engagement académique de la part de l'étudiant dans ses études, cet engagement étant caractérisé par l'assistance et l'implication en cours et les activités d'apprentissage à domicile, et d'adhésion aux normes universitaires. Or, si l'engagement est une condition sine qua non de réussite académique, celui-ci peut se manifester par d'autres formes que l'emprunt en BU. Ainsi un étudiant impliqué dans ses études et ayant achevé son affiliation mais qui n'utiliserait pas la BU pour des raisons externes ou internes réussirait aussi bien voire mieux qu'un étudiant qui se contenterait de fréquenter les espaces de la BU pour se « donner bonne conscience » ou « faire genre » selon les mots d'Elinor.

Les usages segmentés

Il y a des gens qui peuvent fréquenter la bibliothèque de manière très assidue et laisser de côté tout un pan de services sans aucun problème parce qu'effectivement, c'est pas son boulot d'être utilisateur de toute la bibliothèque. Donc lui, il utilise ce dont il a besoin et avec du coup des usages qui sont plus ou moins segmentés. [...] Est-ce que on peut prendre les non-publics comme les gens qu'on ne touche d'aucune manière, on peut se dire aussi c'est le non-public de tel ou tel service ou de tel ou tel domaine et du coup c'est tous ces gens qui sont éventuellement touchés par un aspect de notre activité mais un seul, ou deux, voilà. (Responsable des services aux publics en BU n°5)

Je pense que le critère du prêt est de moins en moins pertinent pour identifier les usagers. Je pense qu'on n'est pas du tout en train de perdre des usagers, on en gagne peut-être même. A minima on a un nombre d'usagers et un rapport par rapport à notre public qui est toujours le même et ils n'utilisent plus la bibliothèque de la même manière. A raison puisqu'on investit plus dans les collections électroniques. (Responsable des services aux publics en BU n°4)

Les usages de la BU évoluent et les bibliothécaires en sont conscients, essayant de suivre au mieux ces évolutions. Il n'existe plus un seul critère pour définir l'utilisateur mais plusieurs, faisant varier à son tour la définition du non-utilisateur. Un étudiant peut être utilisateur des espaces mais non-utilisateur des ressources et inversement, non-utilisateur de « sa » BU mais utilisateur d'une autre BU voire d'une BM. Les avis des professionnels correspondent donc aux usages relevés auprès des étudiants, démontrant ainsi l'attention qu'ils portent à leurs publics.

Cette redéfinition de ce qu'est être utilisateur ou non-utilisateur de la BU va de pair avec le constat d'une évolution du métier de bibliothécaire et de ce que signifie le service public.

⁹⁸ Une étude menée à l'université de Toulouse en 2012 par Romain Fantin et Marie-Dominique Heusse montre un lien très fort entre l'emprunt et la réussite étudiante : « Le travail en bibliothèque, l'utilisation des ressources documentaires constituent selon nous un marqueur de la réussite des étudiants. ».

Le métier est en train d'évoluer. [...] Les services, ça peut être fournir des ressources mais pas que... (Responsable des services aux publics en BU n°1).

C'est pas que ça le service public. Ce n'est pas que être présent pour accueillir les étudiants. [...] Disons que le fait qu'il y ait des gens dans les bibliothèques présents physiquement fait que viennent d'office se soumettre à nous tout un ensemble de demandes qu'on peut percevoir d'ailleurs comme bibliothécaires légitimes ou illégitimes mais en tout cas qui sont des demandes qui nous arrivent dans le cadre de la bibliothèque en tant qu'agents de service public. (Responsable des services aux publics en BU n°5)

Il faut qu'on fasse évoluer toute notre lecture des choses. (Responsable des services aux publics en BU n°4).

L'évolution des usages, le fait que les nouvelles générations sont plus sensibles à l'électronique, la baisse des prêts papiers font qu'un service pourtant traditionnel de la bibliothèque ne peut plus être rendu ou doit l'être d'une autre manière. Il conviendrait donc d'identifier la diversité des usages en sortant de la centralité du prêt qui n'en représente qu'une partie et qui tend à devenir minoritaire. Plusieurs approches sont envisagées : proposer des espaces dans un cadre associatif en lien avec la bibliothèque tiers lieu, être ouverts à tous types de demandes en tant qu'agents de service public ou bien se positionner sur les nouvelles pratiques des étudiants notamment autour du numérique en offrant des services de question-réponses à distance par exemple. Dans l'ensemble, les bibliothécaires ne se montrent pas inquiets face à cette problématique des étudiants non-usagers, estimant, à raison, que l'on peut réussir sans la BU à condition de recourir à des stratégies alternatives. Par ailleurs, ils se montrent lucides sur la place que la lecture et la documentation occupent dans les études en France. Car, plus que les livres ou les espaces proposés par la bibliothèque, ce qui importe, c'est le rapport à l'information et l'engagement dans les études. Néanmoins, la bibliothèque universitaire peut se montrer utile pour ceux qui n'ont pas encore intégré les codes propres à l'université et au métier d'étudiant et ont besoin d'un cadre, et cela les bibliothécaires interrogés en sont également convaincus.

Il est intéressant de noter que les explications avancées par les bibliothécaires sont relativement proches des raisons données par les étudiants et qu'elles confortent l'idée d'une diversité des usages et de la nécessité de les redéfinir. Cette étape qui n'est que la première dans le processus de reconnaissance des non-usagers est primordiale et précède toute velléité de mener une action à destination de ces derniers.

II. FAIRE VENIR LE NON-PUBLIC

Comme nous l'avons vu, les non-usagers ne sont pas si différents des usagers absolus et partiels, en cela chercher à mieux cerner les attentes des usagers effectifs et mener des actions en vue de les satisfaire peut être un moyen d'attirer des étudiants qui ne viennent pas en BU. Ces propositions n'ont rien de neuf et demeurent de l'ordre de la généralité, elles peuvent toutefois se montrer utiles si on les prend en compte. Bien d'autres actions auraient pu être évoquées dans cette partie mais nous nous concentrerons sur celles qui nous paraissent les plus pertinentes, eu égard aux enseignements tirés des entretiens avec les étudiants et les bibliothécaires rencontrés dans le cadre de ce mémoire.

A. Faire le lien entre le lycée et l'université

En raison de la période à laquelle les entretiens avec les bibliothécaires ont été menés, entre avril et juillet, la question des lycéens est souvent revenue et mérite d'être approfondie dans le cadre de ce mémoire. De non-public au sens de public indésirable⁹⁹, les lycéens sont devenus publics cibles lorsque le ministère de l'Enseignement supérieur a fait du protocole -3/+3 une de ses priorités. Les lycéens sont, en effet, les étudiants de demain et faire en sorte que ce premier contact se déroule au mieux est un moyen de s'assurer non seulement de leur venue future mais également de les préparer en amont au « métier d'étudiant »¹⁰⁰ car, comme le remarque Agnès Zuddas à propos des lycéens réviseurs de la Bpi, « l'installation dans une grande bibliothèque pour réviser les épreuves du baccalauréat constitue une sorte de rite de passage au cours d'une phase critique de l'existence : plus exactement une phase intermédiaire où l'on quitte le lycée et ses contraintes (i.e. le statut d'enfant), l'environnement proche, dans l'espoir d'accéder à un autre niveau (les études supérieures, le statut de jeune adulte). La bibliothèque participe donc d'un mouvement de coupure et de transformation qui va au-delà des seules révisions. »¹⁰¹.

Certains professionnels considèrent que les lycéens qui viennent pendant leurs révisions du baccalauréat viendront également lorsqu'ils seront étudiants, justifiant ainsi l'absence d'effort particulier à faire en leur direction mais cela n'a rien d'évident puisqu'un lycéen qui se fait reprendre, exclure, se sent indésirable pourrait au contraire développer un rejet de l'institution bibliothèque. S'il ne faut pas surestimer l'importance de ce premier contact, il ne faut pas non plus le sous-estimer.

Les BU lyonnaises connaissent depuis quelques années une fréquentation importante de leurs espaces par des lycéens au moment des révisions du baccalauréat qui a pu entraîner certains débordements¹⁰², aboutissant dans un cas au filtrage des

⁹⁹ « Jusqu'ici c'était pas du tout notre cible, c'était un public indésirable. » (Responsable des services aux publics en BU n°5).

¹⁰⁰ COULON, Alain, 2005. *op. cit.*

¹⁰¹ ZUDDAS, Agathe. *Préparer le bac à la BPI. Enquête auprès des usagers lycéens*, sous la dir. de Christophe Evans et Françoise Gaudet. Paris : bibliothèque publique d'information / Service Etudes et Recherche, août 2010 : http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_01024397

¹⁰² « Là ils ont mis en place le filtrage parce que c'était plus possible, il y a des bibliothécaires qui ont fini en larmes, qu'ont fait des dépressions parce que ça allait plus du tout et donc à partir de ce moment-là ils ont dit stop, on met

entrées par la carte étudiante deux semaines avant les épreuves du baccalauréat. Les professionnels rencontrés dans le cadre de cette enquête sont partagés sur cette question. En théorie, ils sont d'accord pour accueillir ce public non étudiant mais dans la pratique et souvent en période de saturation, les lycéens posent problème et se voient exclure : « Dans l'idée, c'est important que ce soit ouvert à tout le monde. [...] Après dans les faits c'est pas toujours possible. » (Responsable des services aux publics en BU n°2).

Cette responsable des services aux publics d'une BU lyonnaise fait référence aux bruits, dégradations et incivilités qui ont eu pour conséquence la mise en place d'un système de filtrage évoqué plus haut, les étudiants en partiels étant prioritaires durant cette période. Selon elle, ce phénomène provient de la plus grande visibilité des BU et de l'extension des horaires d'ouverture et de la volonté de ces lycéens de montrer qu'ils « sont grands » alors qu'ils ne possèdent pas encore les codes de comportement que l'on attend en BU et qu'ils supportent mal les remarques sur leurs comportements. Pour cette autre responsable des services aux publics en BU lyonnaise, le problème vient du fait que « les lycéens se comportent comme s'ils étaient au CDI or la BU ne fonctionne pas comme un CDI et ils ne s'en rendent pas compte. L'abord est suffisamment convivial, suffisamment intuitif pour que ça ne soit pas une barrière pour eux. » (Responsable des services aux publics en BU n°5).

La non maîtrise des codes de la bibliothèque universitaire est à l'origine de tensions entre, d'un côté, les lycéens qui importent leurs propres règles de convivialité et de sociabilité et, de l'autre, les bibliothécaires qui imposent le respect de règles différentes. Dans un ouvrage consacré à la fréquentation juvénile des bibliothèques, Nassira Hedjerassi écrit ainsi que « les heurts et tensions éventuels avec le personnel des bibliothèques et avec d'autres usagers naissent du conflit entre leurs manières d'être et de travailler dans les bibliothèques et les normes comportementales attendues dans ce type d'espace. »¹⁰³. Elle ajoute, en outre, que « la présence à la bibliothèque est chargée d'enjeux symboliques par rapport aux livres, à la culture, à l'école et à la société en général. »¹⁰⁴. C'est pourquoi « viser la bibliothèque, pour certains groupes de jeunes, souvent en échec scolaire, c'est peut-être l'occasion de se jouer d'une institution qui n'est certes pas l'École mais qui s'en rapproche. »¹⁰⁵.

La fréquentation de la BU par les lycéens pose également des problèmes de cohabitation avec les étudiants qui se sont appropriés les codes de la BU et se montrent dérangés par des comportements qu'ils jugent désormais inadmissibles¹⁰⁶ et cela d'autant plus que les bibliothèques universitaires sont saturées en période de révision des partiels. Une responsable de services aux publics estime, en effet, que les deux types de publics sont en concurrence et que ces conflits d'usages ne se

en place le filtrage parce que déjà les étudiants se plaignaient sur le carnet, on a un carnet, qu'il y avait trop de bruit, qu'ils avaient pas de place, que les lycéens prenaient toutes les places et le personnel se faisait pas respecter par les lycéens, enfin certains, pas tout le monde. » (Amélie, étudiante en L2 Biologie à Lyon 1 et monitrice étudiante).

¹⁰³ BURGOS, Martine, HEDJERASSI, Nassira, PEREZ, Patrick, 2003. *Des jeunes et des bibliothèques : trois études sur la fréquentation juvénile*. Paris, France : Bibliothèque publique d'information. ISBN 978-2-84246-066-2. p.35.

¹⁰⁴ *Ibid.* p.46.

¹⁰⁵ *Ibid.* p.45.

¹⁰⁶ Ce conflit entre étudiants et lycéens n'est pas propre aux BU puisque Corentin Roquebert remarquait dans son enquête sur les lycéens à la BnF que les doléances à leur encontre provenaient surtout des étudiants : « ce sont les étudiants qui à chaque fois réagissent aux pratiques lycéennes : il semble donc que ceux-ci peuvent voir d'un mauvais œil l'arrivée de lycéens dans une bibliothèque qu'ils se sont eux-mêmes appropriés. », ROQUEBERT, Corentin. « Les lycéens, le bac et la BnF. Enquête sur les usagers lycéens à la Bibliothèque nationale de France », Rapport de stage à la délégation à la Stratégie et à la Recherche de la Bibliothèque nationale de France, Septembre 2012. p.35.

posent pas dans certaines BU très peu fréquentées. Par ailleurs, un autre professionnel argue que ces problèmes de cohabitation ne sont pas spécifiques aux seuls lycéens puisqu'il a pu les observer dans sa BU à l'encontre d'étudiants en médecine dont la BU Rockefeller était fermée pour travaux. La saturation serait donc un catalyseur puisque dans d'autres bibliothèques, moins fréquentées, la cohabitation se passe relativement bien et les responsables des services aux publics insistent sur l'importance d'accueillir les lycéens sans pour autant en faire un public prioritaire par rapport au public cible :

C'est un public. Certes c'est pas notre public cible, on va pas leur faire cinquante mille services qui seront dédiés juste pour eux mais il faut quand même qu'on les accueille et qu'ils reviennent là en sachant que ce sera un lieu pour leurs études. (Responsable des services aux publics en BU n°3).

Dans cette bibliothèque, un espace a été dédié aux lycéens et des permanences mobiles sont organisées pour ramener les lycéens qui se seraient dispersés et leur rappeler les règles en usage à la bibliothèque. Et c'est peut-être cela la solution, être attentif à ces usagers et faire preuve de pédagogie sans pour autant leur accorder trop d'importance et surtout ne pas avoir peur d'expérimenter. Mais cela nécessite d'avoir des moyens et de recruter du personnel formé à la médiation, ce qui n'est pas évident pour toutes les BU, comme l'exprime cette responsable de services aux publics : « C'est un effort qui ne peut pas reposer que sur les bibliothèques » (Responsable des services aux publics en BU n°5). C'est pourquoi les responsables des services aux publics des différentes BU lyonnaises ont décidé de se réunir pour réfléchir à ce problème. Ils ont notamment prévu une enquête pour évaluer la proportion réelle de lycéens et savoir d'où ils viennent avant de discuter avec le rectorat.

L'accueil des lycéens réviseurs est une manière de résoudre en amont le problème du non-public mais comme le montrent ces différentes expériences, il n'a rien d'évident. Rite de passage vers un environnement qu'ils seront peut-être amenés à retrouver à partir du mois de septembre, occasion de se confronter à l'autorité et à l'institution, angoisse à quelques semaines des épreuves du baccalauréat, la fréquentation de la BU par les lycéens est chargée d'enjeux qui se répercutent sur leurs manières de se comporter et leurs interactions avec les bibliothécaires et les autres usagers, et cela d'autant plus qu'ils ne connaissent pas les codes de cette institution. Leur accorder trop d'attention en les reprenant régulièrement pourrait leur laisser l'impression d'être stigmatisés voire non désirés mais les laisser complètement en liberté peut entraîner des débordements, c'est pourquoi il convient de trouver un juste milieu¹⁰⁷. À partir d'une étude réalisée par l'ADBU en 2017 sur l'accueil des lycéens dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur et de ces quelques retours d'expériences, nous pouvons tenter de donner quelques pistes pour accueillir au mieux les lycéens réviseurs : recourir à des médiateurs, leur réserver des espaces dédiés tout en évitant de les « ghettoïser »¹⁰⁸, apprendre à les connaître pour savoir attentes, leurs habitudes via des enquêtes.

¹⁰⁷ Voir le chapitre « Que faire avec les adolescents ? » in MIRIBEL, Marielle de, LIZÉE, Benoît et FARAGASSO, Tony, 2009. *Accueillir les publics, comprendre et agir*. Paris, France : Éd. du Cercle de la librairie. ISBN 978-2-7654-0971-7. p.316-332.

¹⁰⁸ « Lorsqu'elle a été tentée, l'expérience consistant à leur réserver des lieux spécifiques n'a pas toujours été jugée concluante : pour éviter tout sentiment de « ghettoïisation », certaines bibliothèques ont estimé plus judicieux de réserver des espaces aux étudiants et de laisser les lycéens s'installer partout ailleurs. », Enquête ADBU, p.9.

B. Prendre en compte les besoins et les attentes des (non) usagers

Jouer sur les représentations

Si les bibliothèques bénéficient d'une image positive d'ouverture auprès des enquêtés¹⁰⁹, les entretiens ont révélé qu'une certaine image des bibliothécaires sévissait encore même si les étudiants en reconnaissent le caractère cliché.

Bah j'ai l'image du cliché, tu vois, de la bibliothécaire vieille avec des lunettes qui dit tout le temps « Chut ! » mais en réalité, c'est pas ça. *Rires*. Quand je vois les bibliothécaires que j'ai pu rencontrées dans ma vie, il y en avait aucune qu'était comme ça quoi. C'est des, souvent des dames, j'ai rarement vu des hommes et, je sais pas, elles sont tranquilles. Tu leur poses une question, elles te répondent genre naturellement, juste elles font leur travail quoi. Et après j'ai pas hyper beaucoup de lien, comment dire... comment expliquer... Enfin ouais j'ai l'impression qu'elles font vraiment juste leur travail quand elles sont là. En même temps c'est normal mais... [...] Ouais voilà mais du coup je sais que quand je vais les voir, je vais pas discuter de n'importe quoi avec elles comme tu pourrais parler avec un serveur ou un truc comme ça. Pour moi, c'est juste tu y vas, tu demandes ton conseil et elles te répondent et fin de l'histoire. (Sarah, étudiante en L3 Sciences de l'éducation à Lyon 2).

Bah ça dépend desquels. En général je trouve qu'il y en a beaucoup qui sont froids. *Rires*. Voilà mais sinon... je sais pas. On les voit pas tellement en fait vu qu'ils sont à l'entrée et que maintenant en plus tout se fait en bornes pour les emprunts et tout, au final on a beaucoup moins de contacts avec eux. (Elinor, étudiante en L3 Economie gestion à Lyon 2)

Plus le cliché. Plus des meufs généralement ou si c'est des mecs, on va dire des mecs un peu timides et qui aiment beaucoup les livres, qui sont genre absorbés par ça, enfin je sais pas comment dire. [...] J'imagine des gens timides en vrai. Enfin je sais pas si je peux imaginer une personne qui parle beaucoup et qui est extravertie travailler dans une bibliothèque où la moitié du temps c'est silencieux quoi. (Bastien, étudiant en 1^{ère} année à l'ENSAI).

Personnes froides, introverties, de sexe féminin, autant de clichés qui collent à la peau des bibliothécaires, parfois sans raison puisque pour la plupart des étudiants rencontrés, ces images ne sont fondées sur aucune interaction directe avec des bibliothécaires, à l'exception de Sarah et d'Elinor. La remarque de Sarah est, par ailleurs, intéressante dans la mesure où elle met en avant une sorte de distance sociale qui existerait entre elle et les bibliothécaires. Celle-ci considère, en effet, que les bibliothécaires ne sont pas aussi faciles d'accès que les serveurs par exemple, à qui elle parle naturellement. L'association entre les bibliothécaires et la culture élitiste serait donc un frein à l'interaction avec les bibliothécaires pour cette étudiante. Mais dans l'ensemble, les étudiants avouent ne pas les avoir beaucoup rencontrés, en raison notamment de la présence d'automates de prêts-retours ou bien

¹⁰⁹ « J'aurais dit plein de rayons de livres je pense, c'était ça mon image de la bibliothèque ouais. Et du coup j'ai découvert qu'on pouvait travailler aussi dedans, pas forcément utiliser les livres, travailler en groupe et tout. » (Paul, étudiant en 4^{ème} année à Polytech Lyon), « Pour moi c'est un lieu sympa. J'ai même été surprise de cette bibliothèque enfin je pensais que les bibliothèques un peu modernes et grandes et cætera c'était un peu réservé aux universités américaines. Je voyais plus les bibliothèques un peu comme les CDI de lycées voilà. Et en fait non cette bibliothèque elle est quand même pas mal enfin ça m'a surpris dans un sens positif on va dire. » (Amélie, étudiante en L2 Biologie à Lyon 1).

de moniteurs étudiants qu'ils assimilent parfois aux bibliothécaires. Ainsi François, lorsqu'on l'interroge sur l'image qu'il a des bibliothécaires répond spontanément en décrivant les moniteurs étudiants avant de remarquer qu'« il doit bien y avoir quelqu'un qui les dirige » (François, étudiant en M2 Mathématiques à Paris-Diderot).

Il faut travailler aussi avec ce public-là en fait de toute façon. En fait moi je vais pas travailler spécifiquement avec ce public-là en fait. Nous ce qu'on essaie globalement c'est de changer la perception des bibliothèques dans l'esprit des étudiants et du public. (Responsable des services aux publics en BU n°1)

Cette nécessité de changer l'image des bibliothèques et des bibliothécaires auprès des étudiants a été identifiée par la profession, comme l'illustre ce témoignage d'une responsable des services aux publics. Elle était, en outre, déjà pointée dans un mémoire DCB consacré aux stéréotypes associés à la profession de bibliothécaire. Marie Garambois y donnait quelques pistes pour déjouer les clichés : dire qui l'on est en communiquant sur ses activités, « véhiculer une image faite de modernité et de sympathie »¹¹⁰ sur lesquelles nous reviendrons par la suite.

Les attentes des (non) usagers

Changer l'image des bibliothèques et des bibliothécaires est une première façon d'aborder la question du non-public en bibliothèque universitaire, une autre consiste à prendre en compte les attentes des non-usagers mais aussi des usagers en cherchant à mieux les connaître, ce qui n'est pas toujours le cas, comme le regrette ce directeur de bibliothèque universitaire : « On prend en compte les enseignants-chercheurs dont on connaît à peu près les besoins et les étudiants dont on essaie de cerner au mieux et très mal les besoins » (Directeur de SCD). C'est pourquoi il nous invite à : « considérer l'utilisateur non pas comme un usager car cela connote une certaine passivité et une notion de consommation. Il ne faut pas le considérer comme un usager mais comme une ressource, ce qui est un renversement complet. ». Il fait ici référence au design de l'expérience utilisateur¹¹¹ c'est-à-dire au fait d'adapter l'offre documentaire et de services non pas aux besoins imaginés par les bibliothécaires ou même déduits des enquêtes mais aux besoins véritables de ceux qui vont effectivement utiliser ces services.

Dans le cadre de ce mémoire, et même si nous n'avons pas eu recours à la démarche de l'expérience utilisateur, quelques attentes vis-à-vis de la bibliothèque universitaire ont été identifiées à partir des entretiens réalisés avec des étudiants.

Les collections

Ces besoins concernent dans un premier temps les collections et la présence de fonds loisirs. La première fois qu'elle s'est rendue dans sa BU, Elinor y cherchait

¹¹⁰ GARAMBOIS, Marie, 2017. *Le métier de bibliothécaire à l'épreuve des stéréotypes : changer d'image, un enjeu pour l'advocacy*. Mémoire d'étude soutenu à l'ENSSIB, Villeurbanne, Rhône, France.

¹¹¹ SCHMIDT, Aaron et ETCHES, Amanda, 2016. *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs = Useful, usable, desirable : applying user experience design to your library*. Villeurbanne, France : Presses de l'enssib. ISBN 978-2-37546-008-5.

un livre de loisir et s'est rapidement rendu compte de son erreur. Elle considère que l'inscription payante à la bibliothèque municipale est un frein pour les étudiants et aimerait que la BU joue le rôle de BM pour les étudiants qui disposent de faibles revenus.

J'aimerais bien qu'il y ait des livres normaux comme dans les bibliothèques... Des romans... Je trouverais ça cool parce qu'en soi ça peut être pratique d'avoir accès en tant qu'étudiants gratuitement aux livres mêmes normaux. [...] Parce qu'à Lyon, elles sont payantes dès 18 ans. Enfin c'est pas excessif, c'est genre 15€ par an mais... étant donné qu'on a une bibliothèque gratuite, c'est dommage que il y ait accès qu'à des livres universitaires. (Elinor, étudiante en L3 Economie gestion à Lyon 2)

Ce besoin n'est toutefois pas exprimé par tous les étudiants puisque cette étudiante en biologie reconnaît qu'elle ne recherche pas d'ouvrages de loisirs lorsqu'elle se rend à la BU :

Alors quand je viens à la bibliothèque par contre c'est jamais moi pour le loisir. Ici je viens uniquement à la bibliothèque pour travailler donc je suis toujours au deuxième ou au troisième étage. (Amélie, étudiante en L2 Biologie à Lyon 1)

Je pense pas que ce soit nécessaire parce que ça permet de différencier bibliothèque de travail et bibliothèque de loisir. (Théa, étudiante en master Professeur des écoles à Strasbourg).

Cette autre étudiante estime même qu'il est préférable de maintenir une distinction entre BM et BU à partir des collections et elle ne trouve donc pas judicieux de proposer des collections loisirs en BU.

Les espaces

Concernant les espaces, et à quelques exceptions près, les étudiants ne sont pas porteurs de propositions mais réagissent positivement lorsqu'on leur donne des exemples.

Une étudiante considère ainsi qu'une cafète à l'intérieur de la BU, « ça serait top » (Théa, étudiante en master Professeur des écoles à Strasbourg) tandis qu'une autre, forte de son expérience de monitrice-étudiante, se montre plus critique :

J'ai le point de vue des gens qui travaillent dans les bureaux donc pour moi je suis assez d'accord avec eux c'est-à-dire que la bibliothèque, c'est une bibliothèque et on n'est pas spécialement là pour manger. Si les gens veulent aller à la cafète, ils ont le cybercafé juste en face à 20 mètres, ils ont le Crous à 20 mètres, ils ont un autre Crous à 20 mètres, ils ont un restaurant à 100 mètres. Donc voilà je veux dire il y a pas trop d'excuse après oui ce qui pourrait être sympa, ça c'est pas faux, c'est d'installer un micro-onde pour les gens qui apportent leur plat, ça voilà, ça a déjà été proposé, ça a été refusé mais alors je me rappelle plus pourquoi. Après en soi d'installer une cafète dans la bibliothèque, non, enfin, moi-même, ça me viendrait pas à l'esprit de demander ça. (Amélie, étudiante en L2 Biologie à Lyon 1)

Elle se montre plus convaincue par l'installation d'une salle de sieste en s'appuyant sur des arguments scientifiques.

Une salle de sieste, ça pourrait être réfléchi. Ça pourrait être pas mal, c'est vrai. J'ai jamais pensé à ça mais c'est vrai qu'on dit que la sieste, c'est pas

mal, enfin, surtout les étudiants manquent pas mal de sommeil, ça a été prouvé quand même, ça pourrait être envisagé, être une bonne chose. Il faudrait le proposer. *Rires.* (Amélie)

Cette étudiante en double licence Management et sciences humaines et LEA se montre, pour sa part, très enthousiaste à l'idée de disposer d'une salle de sieste dans sa BU, proposant même d'apporter une contribution financière.

Oh non mais une salle de sieste, ce serait le rêve. *Rires.* On en parlait il y a pas longtemps et c'est vrai que même s'il faut payer le prix d'un café, au moins je sais pas, 50 centimes pour 30 minutes de sieste, ça va. (Tatiana, étudiante en L1 double cursus Management et sciences sociales et LEA à Lyon 3)

Dans l'ensemble, les étudiants se montrent donc favorables à l'aménagement d'espaces de détente¹¹² à condition toutefois que cela n'empiète pas sur les espaces de travail qui sont déjà bien occupés. Philippe, qui se rapproche pourtant du profil de non-usager absolu, insiste sur la nécessité de maintenir ce lieu tranquille et studieux, ce que confirme Pierre, qui fréquente surtout la BU pour réviser.

Ce serait bien de faire des espaces détente mais encore une fois il faut la place, je ne pense pas que ce soit possible à Dauphine. [...] Il faut que ça reste calme. Je pense qu'il faut que ça reste silencieux. (François, étudiant en M2 Mathématiques à Paris-Diderot)

Faut que ça reste un endroit où on est là pour bosser et avoir des petits trucs pour se détendre par exemple, ça (*la pelouse*) autour, c'est génial quand il fait beau, tout le monde vient se poser, prendre sa pause et... (Pierre, étudiant en 4^{ème} année à l'INSA de Lyon)

Il conviendrait donc de trouver un juste milieu entre détente et travail, ce qui peut se faire grâce à un zonage de la bibliothèque et une diversification des espaces en fonction des besoins. Les étudiants expriment leurs demandes les plus folles comme Sarah qui va jusqu'à imaginer une bibliothèque jardin.

J'aimerais bien que dans quelques années on ait des bibliothèques qui soient plus aérées. [...] et ce serait cool aussi, c'est un peu idéaliste, mais d'avoir des BU extérieures. Ouais en gros t'as ta BU, le bâtiment et t'as une sorte de petite cour en fait par exemple avec de l'herbe ou des graviers, j'en sais rien, ouais où t'as des tables et tu peux travailler à l'extérieur en fait parce que t'as pas forcément besoin de travailler sur ton ordinateur, tu peux réviser, tu peux lire des bouquins dehors, tu peux faire des exercices, j'en sais rien. Et je pense que travailler à l'extérieur ça peut aussi t'enjouer dans ton travail. [...] Tu peux à l'intérieur chercher des livres et après aller dehors travailler avec. Après bien sûr tu peux y aller que quand il fait beau mais je sais pas je trouve que ce serait cool, moi j'aimerais bien. (Sarah, étudiante en L3 Sciences de l'éducation à Lyon 2)

Cette même étudiante dont nous avons vu précédemment qu'elle avait une manière de réviser qui impliquait de lire à voix haute¹¹³ estime qu'elle aurait

¹¹² « Lieux à la convivialité affirmée par des choix mobiliers alliant design, modernité des formes et des coloris et recherche du confort, les learning centres se positionnent comme espaces de détente, de rencontre et de vie au cœur de campus universitaires parfois excentrés. », GALAN, Sophie, 2018. *Enrichir l'offre de la BU par les services non documentaires : une stratégie gagnante pour les bibliothèques ?*. Mémoire d'étude soutenu à l'ENSSIB, Villeurbanne, Rhône, France. p.15.

¹¹³ Voir p.56-57.

fréquenté davantage sa BU si elle y avait trouvé des carrels insonorisés qui l'isoleraient phoniquement du reste de la bibliothèque sans pour autant lui donner le sentiment d'être enfermée.

Bah c'est vrai que ça pourrait être intéressant parce que si t'as pas le mode de révision juste de lecture ou réécriture de tes cours et que t'as besoin d'entendre en fait ton cours pour le mémoriser, c'est vrai que une salle, je sais pas comment ça s'appelle, si c'est carrel ce que t'as dit. Bah voilà avoir ça où t'as une mini pièce pour toi où tu peux parler en fait juste tout seul mais au moins je pense que ça serait vraiment bien pour réviser. Carrément. [...] Je pense qu'il faudrait que ce soit vitré parce que sinon tu vois un peu mon problème d'étouffement tu vois genre si je suis toute seule dans une pièce fermée. (Sarah, étudiante en L3 Sciences de l'éducation à Lyon 2)

Enfin pour les étudiants non-usagers qui fuient les BU par crainte du regard et de la présence des autres, proposer des espaces plus isolés dans des recoins en plus de longues tables alignées pourrait être un moyen de les faire venir.

La prise en compte de ces besoins divers et parfois contradictoires passe par l'aménagement des BU et la mise en place d'espaces complémentaires, à la fois de travail intensif et de détente, de lecture à voix haute et de silence, de retrait, etc. À cet égard, le zonage de la BU de la Manufacture à Lyon 3 est un excellent exemple de réponse à des besoins pluriels avec le découpage en trois zones : zone de silence absolu, zone de chuchotement et zone où l'on peut parler.

Les formations

Les avis des étudiants sur les formations à la recherche documentaire divergent. Pour certains comme Dylan qui y a assisté en dernière année d'étude pour devenir kinésithérapeute, elle arrive trop tard. Cela provient sans doute du fait que sa bibliothèque était fermée pendant trois ans et qu'il l'a, de ce fait, découverte lors de sa dernière année.

La formation était bonne mais l'avoir plus tôt, ça n'aurait pas été du luxe et éventuellement, c'est une formation qui s'est faite en deux sessions, avoir éventuellement à distance deux trois sessions de rappel voire de vérification, qu'on n'a pas oublié deux trois trucs parce que mine de rien... (Dylan, kinésithérapeute)

Théa, quant à elle, trouve que la formation arrive trop tôt : elle l'a suivie en L1 et ne l'a pas trouvée utile sur le moment car elle n'avait pas de recherches à faire mais elle a pu revenir sur les photocopiés distribués par la suite. Sarah confirme cette idée : « Et du coup j'avais pas forcément besoin de chercher des livres donc ouais peut-être que c'était trop tôt dans le sens où, enfin par rapport au travail qu'on nous demandait... ». Elle insiste également sur la nécessité de rendre ces formations plus attrayantes : « Donc je sais juste pas peut-être rendre la formation plus intéressante parce que les étudiants ils s'en foutent un peu quoi, enfin il y a pas mal d'étudiants qui... ça leur passe au-dessus quoi. » (Sarah, étudiante en L3 Sciences de l'éducation à Lyon 2).

Mais lorsque les formations sont organisées de manière plus ludique, elles ne rencontrent pas forcément le succès escompté auprès des étudiants, comme en témoigne l'exemple de Tatiana qui a participé à une formation à la recherche documentaire sous forme la forme d'un jeu de piste : elle devait retrouver des

marques pages dans des ouvrages en rayon mais apparemment il en manquait et le jeu n'a pas pu se dérouler comme il l'aurait dû. Elle en a gardé un mauvais souvenir. Elle a, par ailleurs, trouvé que les explications fournies par les formateurs manquaient de clarté.

Bah du coup, je sais pas, on comprenait rien parce que ils nous expliquaient pas clairement et en même temps ils nous disaient de faire des choses sauf que les ordi en même temps ça marchait pas très bien du coup on essayait de chercher mais on savait pas ce qu'on devait chercher, on savait pas où on devait chercher, ce qui était écrit, on comprenait pas ce que ça voulait dire parce que ils nous expliquaient mais pas clairement. [...] C'était un peu une catastrophe. (Tatiana, étudiante en L1 double cursus Management et sciences sociales et LEA à Lyon 3)

Elle regrettait également le manque de choix pour les horaires qui leur étaient imposés et qui ne correspondaient pas à son emploi du temps chargé du fait des deux cursus qu'elle suivait.

À côté de demandes classiques comme l'extension des horaires d'ouverture et l'allongement des durées de prêts que nous avons évoquées plus haut¹¹⁴, les étudiants font part de besoins en termes de collections, d'espaces et de formations en lien avec la discipline qu'ils étudient et leurs manières de travailler. À partir de ces attentes, nous pouvons émettre quelques pistes d'amélioration concernant les formations à la recherche documentaire proposées aux étudiants ainsi que la communication auprès de ces derniers, en considérant avec Jean-Marc Vidal que la prise en compte des besoins de ces derniers est déjà une forme de communication :

La communication sera d'abord considération des publics. Les considérer, c'est les respecter, les envisager dans leur diversité concrète, avec leurs attentes, jusqu'aux plus stéréotypées, leurs besoins, dont les plus pratiques, leurs centres d'intérêt, même les moins culturellement légitimes, leurs parcours et leurs projets.¹¹⁵

C. Repenser la communication et les formations

Mieux communiquer sur ce que l'on fait en bibliothèque universitaire et les services qu'on y propose pourrait être un autre moyen de faire venir les non-usagers mais également de faire connaître les autres services de la BU à ceux qui n'en ont qu'un usage partiel comme la fréquentation des espaces par exemple.

Ainsi, les fonds loisirs sont désormais présents dans de nombreuses BU et notamment dans celle d'Elinor qui se plaignait de leur absence. Dans un article de 2008 sur le non usage des services de la BU par les étudiants au Royaume-Uni¹¹⁶, Lisa Toner montre que l'une des raisons de ce non usage est l'ignorance des étudiants. Le manque de communication de la part des bibliothèques peut expliquer

¹¹⁴ Voir Deuxième Partie. II. E. p.47-48.

¹¹⁵ VIDAL, Jean-Marc, 2012. *Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec les publics*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB. La Boîte à outils, #27. ISBN 979-10-91281-02-7. p.14-15.

¹¹⁶ TONER, Lisa., « Non use of library services by students in a U.K. academic library » [Electronic Version]. *Evidence Based Library and Information Practice*, 2008, n°3(2), p.18-29.

en partie cette absence de connaissance des étudiants quand bien même ces dernières essaient de plus en plus d'améliorer leurs techniques de communication. Un manque de communication, c'est également le constat que dresse Dylan qui a suivi des études de kinésithérapeute pour expliquer le non usage : « Il vous manque de la promotion. ». Il explique que, lorsqu'il était en première année de médecine, tous les professeurs venaient « défiler » dans l'amphithéâtre pour présenter leur discipline et il serait judicieux, selon lui, que les bibliothécaires profitent de ce temps dédié à la promotion des services de l'université pour présenter les différentes sources d'accès à la documentation.

Une autre étudiante va plus loin en proposant aux BU de rejoindre des groupes Facebook d'étudiants :

Si déjà je pense qu'il y a quelque chose qui pourrait être fait c'est-à-dire on a une page Facebook qu'est assez bien visitée et puis je pense qu'on pourrait avoir la possibilité d'inscrire la bibliothèque dans les groupes d'étudiants parce qu'il y a les groupe de L1, les groupes de L2, les groupes de L3 et cætera et ils pourraient faire la promotion je sais pas des livres qu'ils ont dans leurs étages dire « attention les L2, vous avez biologie du développement, on a un super étage biologie du développement » enfin voilà ça c'est vrai que c'est évident qu'ils en ont un mais certains étudiants ils y pensent tout simplement pas et s'ils faisaient la promotion comme ça sur Facebook ou sur internet, c'est vrai que ça pourrait peut-être attirer des étudiants. (Amélie, étudiante en L2 Biologie à Lyon 1).

Dans un chapitre consacré aux « Réseaux sociaux et BU », Alain Marois considère les sites de réseaux sociaux (SRS) comme de « formidables opportunités pour la valorisation des bibliothèques et de leurs offres de services. »¹¹⁷. D'après le baromètre du numérique pour 2017 du CREDOC, 59% des Français ont participé dans les douze derniers mois à un réseau social au moins. Ce chiffre s'élève à 96% pour les 18-24 ans¹¹⁸. Il importe donc d'adapter les outils de communication aux publics visés et de privilégier les réseaux sociaux comme Facebook pour communiquer auprès des étudiants. Alain Marois se montre en revanche plus nuancé en ce qui concerne la présence sur les groupes Facebook évoquée par Amélie : « une limite concernera l'action au sein des groupes Facebook, qu'il faudra aborder avec des comptes classiques ou se contenter de scruter dans le cadre d'une veille. »¹¹⁹.

En outre, comme nous l'expliquions plus haut, l'organisation des formations à la recherche documentaire et notamment le moment auquel elles sont proposées dans le cursus des étudiants nécessitent d'être pensés en amont. Selon leur avancée dans les études et la discipline qu'ils étudient, ces formations ne trouveront pas forcément l'écho espéré auprès des étudiants et risquent au contraire de se révéler inutiles s'ils n'en voient pas l'intérêt et les considèrent comme une perte de temps. Collaborer avec les enseignants pour mieux savoir quels travaux ils demandent et à quel moment, rencontrer les services pédagogiques pour négocier les créneaux de formations et sonder les besoins des étudiants au cours de leur cursus sont autant de

¹¹⁷ MAROIS, Alain, « Réseaux sociaux et BU » in VIDAL, Jean-Marc, 2012. *Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec les publics*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB. La Boîte à outils, #27. ISBN 979-10-91281-02-7. p132.

¹¹⁸ Voir le baromètre du numérique 2017 du CREDOC. <https://www.credoc.fr/publications/barometre-du-numerique-2017-17eme-edition>

¹¹⁹ MAROIS, Alain. *op. cit.* p.138.

réponses à apporter à ce problème soulevé par les étudiants interrogés¹²⁰. Une autre façon d'y remédier serait de proposer des rappels sous forme de liens vers les supports de formations ou de sessions à distance comme le proposait Dylan¹²¹. Enfin, sur la forme de ces formations, les étudiants notent souvent un manque de clarté, ne comprennent pas ce qu'ils font là et se sentent captifs car obligés d'y participer. Communiquer sur le contenu et les objectifs et proposer des formations innovantes pourrait être un moyen de les mobiliser¹²², à condition que ces méthodes de pédagogie innovante soient justifiées et maîtrisées et qu'on ne se contente pas d'innover pour innover, au risque de provoquer l'incompréhension des étudiants¹²³.

Ces enjeux de la formation concernent les étudiants mais aussi les professionnels des bibliothèques qu'il importe de sensibiliser à la question des publics. À cet égard, il pourrait être intéressant de dédier des temps de formations pour inciter les équipes à travailler sur ce que sont leurs missions, leurs publics et leur permettre de s'approprier les problématiques de la profession en tentant de se dégager des prénotions et de les associer à la conception de chartes d'accueil par exemple.

La connaissance des non-usagers est une étape nécessaire à leur reconnaissance par les professionnels. Les entretiens avec ces derniers montrent que leurs représentations des non-usagers ne sont pas si éloignées de la réalité des usages et confirment l'idée d'une pluralité de ceux-ci. Prendre en compte cette diversité des besoins et des attentes et adapter les techniques de communication contribuent à leur reconnaissance.

¹²⁰ Voir le rapport du groupe de travail DGESIP « pédagogie et documentation », « Articulation et collaboration entre les équipes pédagogiques et les services de documentation : conclusions du groupe de travail », juillet 2016. Disponible en ligne à l'adresse : https://cache.media.enseignementsuprecherche.gouv.fr/file/Enseignement_superieur/34/5/conclusions_GT_pedagogie-documentation_683345.pdf

¹²¹ Voir p.77.

¹²² Voir IENTILE, Sophie, 2018. Innover dans la formation aux usagers. [en ligne]. 1 janvier 2018. [Consulté le 1 mars 2019]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2018-16-0008-001> et la partie « Innovations pédagogiques » in EL BEKRI-DINOIRD, Carine (éd.), 2009. *Favoriser la réussite des étudiants*. Villeurbanne, France : Presses de l'Enssib. ISBN 978-2-910227-72-2.

¹²³ Voir l'exemple de Tatiana p.78.

CONCLUSION

L'étude du non-public des bibliothèques universitaires révèle une réalité plus complexe que ce à quoi l'on pouvait s'attendre. L'analyse de la genèse de cette notion dans le cadre des politiques culturelles des années 1960 ainsi que la lecture de textes scientifiques ont mis en lumière l'ambiguïté de ce concept qui ne permet, par ailleurs, pas de rendre compte avec pertinence de la réalité des usages de la bibliothèque universitaire par les étudiants. Les entretiens avec ces derniers ont, en effet, montré que les non-usagers ne sont pas si différents des usagers, qu'ils ont de « bonnes raisons » de ne pas recourir à la BU et que le statut de public est transitoire, varie dans le temps et avec l'avancée dans le cursus universitaire. L'application du concept de non-public aux bibliothèques universitaires est donc à l'origine d'une déconstruction de ce dernier qui nous invite à nous interroger sur la diversité des usages et les pratiques des étudiants. Quels enseignements devons-nous tirer de ces résultats ?

Demander à des personnes qui ne vont pas en BU de proposer de nouveaux services susceptibles de les faire venir n'a rien d'évident puisque d'une part, elles ne connaissent pas forcément les services existants, et de l'autre, elles n'y ont jamais réfléchi, considérant que leurs habitudes de travail leur suffisent. Toutefois, prendre en compte leurs remarques, même les plus folles, en jouant sur des variables que l'on peut manipuler (cafétéria, salle de sieste, durée de prêt) plutôt que sur celles auxquelles on ne peut rien changer (préférence pour le travail à domicile ou l'achat) ne garantira certes pas leur venue mais pourra permettre d'améliorer les services pour ceux qui viennent déjà.

Il est donc difficile de travailler avec les étudiants qui sont complètement étrangers aux BU et que les bibliothécaires ne côtoient jamais. En revanche, miser sur la communication et les attentes de ceux qui utilisent déjà la bibliothèque mais seulement de manière partielle, que ce soit pour ses espaces ou ses ressources en ligne, semble être un objectif plus facile à atteindre. C'est pourquoi un des enseignements que l'on pourrait tirer de cette enquête est de chercher à connaître et à satisfaire au mieux les attentes et les besoins des étudiants qui ont recours à la bibliothèque universitaire de manière partielle, en espérant que ces services répondront aux attentes des non-usagers. La connaissance des publics et la prise en compte de leurs suggestions qui pourra se faire par des enquêtes et des méthodes de design expérience utilisateur permettront, en outre, de relever les nouvelles manières de réviser des étudiants – à l'instar des pics de « binge-révision » juste avant les partiels – et de s'y adapter. Par ailleurs, ces nouveaux usages de la BU pourront entraîner un repositionnement des moyens et des compétences des bibliothécaires. En effet, comme le disait une des professionnels rencontrés, il n'est pas nécessaire d'être très compétent sur la bibliothèque électronique en salle si les usagers de ce service sont distants et interrogent le service de renseignement en ligne.

Ainsi, nous pouvons conclure avec Florence Roche que « les bibliothécaires doivent abandonner le registre de la déploration récurrente à l'égard de leurs publics, notamment lorsqu'ils regrettent que ceux-ci ne fréquentent pas assez, ou « mal », la bibliothèque, pour revenir et s'attacher à ce qui devrait constituer le socle de leur action : la compréhension et la connaissance des publics qu'ils ont à desservir. »¹²⁴.

¹²⁴ ROCHE, Florence et SABY, Frédéric, 2013. *op. cit.* p.111.

BIBLIOGRAPHIE

Méthodologie et sociologie (généralités)

BEAUD, Stéphane et WEBER, Florence, 2010. *Guide de l'enquête de terrain : produire et analyser des données ethnographiques*. Paris, France : La Découverte. ISBN 978-2-7071-6008-9.

BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE D'INFORMATION (éd.), 2006. *Bibliothèques et autoformation : la formation tout au long de la vie quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ?* Paris : Centre Pompidou - Bibliothèque publique d'information. Pratique. ISBN 978-2-84246-098-3.

BOUDON, Raymond, 2003. *Raison, bonnes raisons*. Paris, France : Presses universitaires de France. ISBN 978-2-13-052664-3.

CARACO, Benjamin. « Les Enquêtes ethnographiques en bibliothèque ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2013, n° 2, p. 79-85. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-02-0079-002>>. ISSN 1292-8399.

COMBESSIE, Jean-Claude, 2007. *La méthode en sociologie*. Paris, France : La Découverte. ISBN 978-2-7071-5241-1.

ELIAS, Norbert, SCOTSON, John L. et WIEVIORKA, Michel, 1997. *Logiques de l'exclusion : enquête sociologique au cœur des problèmes d'une communauté*. Paris, France : Fayard. ISBN 978-2-213-59955-7. p.78.

EVANS, Christophe. « Quels développements pour la recherche sur les publics ? ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2005, n° 2, p. 30-35. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-02-0030-005>>. ISSN 1292-8399.

GIBBONS S., FOSTER N. F. *Studying students : the Undergraduate Research Project at the University of Rochester* [En ligne]. Chicago : Association of College and Research Libraries, 2007.

SINGLY, François de, 2012. *Le questionnaire*. Paris, France : Armand Colin. ISBN 978-2-200-25987-7.

WEBER, Max, 1992. *Essais sur la théorie de la science*. Paris, France : Presses pocket. ISBN 978-2-266-04847-7.

Le non-public et la sociologie de la culture

AMBROSI, Alain, PEUGEOT, Valérie et PIMIANTA, Daniel (dir.), 2005. *Enjeux de mots : regards multiculturels sur les sociétés de l'information*. Caen, France : C&F éd. ISBN 978-2-915825-03-9.

ANCEL, Pascale et PESSIN, Alain (dir.), 2004. *Les non-publics : les arts en réceptions. Tome I*. Paris, France, Hongrie, Italie. ISBN 978-2-7475-6082-5.

ANCEL, Pascale et PESSIN, Alain (dir.), 2004. *Les non-publics : les arts en réceptions Tome II*. Paris Budapest Torino : l'Harmattan. Logiques sociales. ISBN 2-7475-6083-X.

BOLTANSKI, Luc et MALDIDIER, Pascale, 1977. *La vulgarisation scientifique et son public : enquête sur « Science et vie »*. Paris, France : CORDES.

BOURDIEU, Pierre, 1979. *La distinction : critique sociale du jugement*. Paris, France : Les éditions de minuit. ISBN 978-2-7073-0275-5.

HAZEL, François, 1987. *Pratiques culturelles et politiques de la culture*. Talence, France : MSHA Pub. ISBN 978-2-85892-106-5.

DONNAT, Olivier et OCTOBRE, Sylvie (dir.), 2001. *Les publics des équipements culturels : méthodes et résultats d'enquêtes : travaux du séminaire « Pratiques culturelles et publics de la culture », 1999-2000*. Paris, France : Ministère de la culture et de la communication, Département des études et de la prospective. ISBN 978-2-11-092087-4.

DONNAT, Olivier, 2009. *Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique : enquête 2008*. Paris, France : la Découverte : Ministère de la culture et de la communication. ISBN 978-2-7071-5800-0.

FLEURY, Laurent, 2016. *Sociologie de la culture et des pratiques culturelles*. Paris, France : Armand Colin. ISBN 978-2-200-61394-5.

GERBER, Nathalie et THEVENOT, Pauline. « Repères interdisciplinaires sur les notions de public(s) et non-public(s) en sciences de l'homme et de la société », *Interrogations ?*, N°24. Public, non-public : questions de méthodologie, juin 2017 [en ligne]. URL : <http://www.revue-interrogations.org/Reperes-interdisciplinaires-sur> (Consulté le 14 juin 2018).

GHEBAUR, Cosmina. « Les non-publics de la culture. Une approche ethnographique de situations de réception demi-contraintes », *Communiquer* [En

ligne], 9 | 2013, mis en ligne le 01 février 2015. URL : <http://journals.openedition.org/communiquer/145> (consulté le 27 juin 2018)

GRIGNON, Claude et PASSERON, Jean-Claude, 1989. *Le savant et le populaire : misérabilisme et populisme en sociologie et en littérature*. Paris, France : Gallimard : le Seuil. ISBN 978-2-02-011391-5.

HONNETH, Axel, 2000. *La lutte pour la reconnaissance*. Paris, France : Les Éditions du Cerf. ISBN 978-2-204-06061-5.

JACOBI, Daniel, LUCKERHOFF, Jason et KATZ, Elihu (éd.), 2012. *Looking for Non-Publics*. Québec : Presses de l'Université du Québec. Publics et culture. ISBN 978-2-7605-3371-4.

JEANSON, Francis, 1973. *L'action culturelle dans la cité*. Paris, France : Éd. du Seuil, DL 1973. ISBN 978-2-02-002190-6.

JEANSON, Francis, 2009. *Cultures... & « non-public »*. Latresne, France : le Bord de l'eau. ISBN 978-2-35687-032-2.

KIILU, Peris et OTIKE, Japhet. « Non Use of Academic Library Services: A Literature Review ». *International Journal of Library Science* 2016, 5(1). p.7-13. DOI: 10.5923/j.library.20160501.02

KNEUBÜHLER, Michel et SAINT PULGENT, Maryvonne de, 2018. « Non-public » & droits culturels : éléments pour une (re)lecture de la Déclaration de Villeurbanne (25 mai 1968). Genouilleux : La Passe du Vent. Haute mémoire. ISBN 978-2-84562-329-3.

LAHIRE, Bernard, 2006. *La culture des individus : dissonances culturelles et distinction de soi*. Paris, France : la Découverte. ISBN 978-2-7071-4928-2.

SCHIELE, Bernard, ASSOCIATION FRANCOPHONE POUR LE SAVOIR. CONGRÈS et LABORATOIRE DE RECHERCHE SUR LES PUBLICS DE LA CULTURE, 2017. *Regards interdisciplinaires sur les publics de la culture*. Québec, Canada : Presses de l'Université de Québec. ISBN 978-2-7605-4843-5.

Le non-public et les bibliothèques

« L'Expérience et l'image des bibliothèques municipales ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1980, n° 6, p. 265-299. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1980-06-0265-001>>. ISSN 1292-8399.

BERTRAND, Anne-Marie. « Une estime lointaine ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1998, n° 5, p. 38-42. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-05-0038-007>>. ISSN 1292-8399.

BERTRAND, Anne-Marie et HERSENT, Jean-François, 2001. *Les bibliothèques municipales et leurs publics : pratiques ordinaires de la culture*. Paris, France : Bibliothèque publique d'information-Centre Pompidou. ISBN 978-2-84246-052-5.

BOUGEARD-PIERRON, Sylvie, 2016. *Enquête qualitative 2016 - Bibliothèque municipale de Lyon* [PDF en ligne]. Site de la bibliothèque numérique de l'ENSSIB. <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/66730-enquete-qualitative-2016-bibliotheque-municipale-de-lyon.pdf>

DEVILLAZ, Amandine et TROGNOT, Guillemette, 2007. Les non usagers des bibliothèques de l'INSA de Lyon : Enquête auprès des étudiants de deuxième cycle [PDF en ligne]. Insa - Institut national des sciences appliquées. *Site de la bibliothèque numérique de l'ENSSIB*. <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/49617-non-usagers-des-bibliotheques-de-l-insa-de-lyon.pdf>

DUCROUX, Céline, 2013. *Les « décrocheurs » - Enquête sur la non-réinscription en bibliothèque à Limoges et à Saint-Étienne*. Mémoire d'étude DCB soutenu à Villeurbanne, Rhône, France.

GIRARD-BILLON, Aline et HERSENT, Jean-François. « Les Non-usagers des bibliothèques parisiennes ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1998, n° 5, p. 43-44. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-05-0043-008>>. ISSN 1292-8399.

JUNG, Laurence, 2011. « *Je ne travaille jamais en bibliothèque* » : enquête auprès d'étudiants non-fréquentants ou faibles fréquentants. Mémoire d'étude DCB soutenu à l'ENSSIB, Villeurbanne, Rhône, France.

KYNOS, 2014. Les Usagers et les Non usagers de la Bibliothèque universitaire de Paris 8, les usagers de l'IED [PDF en ligne]. In Université Paris 8-Vincennes-Saint-Denis. *Site de la bibliothèque numérique de l'ENSSIB*. <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/66613-les-usagers-et-les-non-usagers-de-la-bibliotheque-universitaire-de-paris-8-les-usagers-de-l-ied.pdf>

LE MAREC, Joëlle. « Le Public ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2001, n° 2, p. 50-55. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-02-0050-004>>. ISSN 1292-8399.

MARESCA, Bruno, EVANS, Christophe et GAUDET, Françoise, 2007. *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet : attractivité, fréquentation et devenir*. Paris, France : Bibliothèque publique d'information, Centre Pompidou. ISBN 978-2-84246-103-4.

DE MENGIN, Aymard et RANJARD, Sophie. « Publics et usages de la bibliothèque à la Cité des sciences et de l'industrie ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2010, n° 5, p. 49-53. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0049-009>>. ISSN 1292-8399.

MINISTERE DE LA CULTURE, 2016. *Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016* [PDF en ligne]. Site de la bibliothèque numérique de l'ENSSIB. <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67551-publics-et-usages-des-bibliotheques-municipales-en-2016.pdf>

MOESCHLER, Olivier, 2006. « "Vous avez dit bibliothèque ?" : enquête sur les non-usagers des bibliothèques municipales de Genève », Haute école de gestion de Genève, 2006. *Site de la bibliothèque numérique de l'ENSSIB*. <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1305-vous-avez-dit-bibliotheque-enquete-sur-les-non-usagers-des-bibliotheques-municipales-de-geneve.pdf>

MV2 CONSEIL, 2007. *Enquête auprès des usagers de la bibliothèque universitaire de Paris 8 - Pratiques, opinions et satisfaction* [PDF en ligne]. In Université Paris 8-Vincennes-Saint-Denis. *Site de la bibliothèque numérique de l'ENSSIB*. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1163>

POISSENOT, Claude, 2003. « Non-publics des bibliothèques et missions des BDP : réflexions à partir du cas de la Meuse », Journées d'étude de l'ADBBDP Association des directeurs de bibliothèques départementales de prêt, <http://www.abd-asso.org/index.php/la-doc/cr-journees-d-etude/40-allocutions-d-ouvertures/310-reflexions-2003>.

RENOULT, Daniel, « Enquêtes de publics dans les bibliothèques universitaires ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2006, n° 2, p. 5-9. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-02-0005-001>>. ISSN 1292-8399.

TONER, Lisa., « Non use of library services by students in a U.K. academic library » [Electronic Version]. *Evidence Based Library and Information Practice*, 2008, n°3(2), p.18-29.

Les étudiants et le travail universitaire

BANDURA, Albert et CARRÉ, Philippe, 2007. *Auto-efficacité : le sentiment d'efficacité personnelle*. Louvain-la-Neuve, Belgique : de Boeck. ISBN 978-2-8041-5504-9.

COULON, Alain, 2005. *Le métier d'étudiant l'entrée dans la vie universitaire*. [2e édition]. Paris : Économica Anthropos. Éducation. ISBN 2-7178-4968-8.

GALLAND, Olivier, VERLEY, Elise et VOURC'H, Ronan (dir.), 2011. *Les mondes étudiants : enquête conditions de vie 2010*. Paris, France : la Documentation française, DL 2011. ISBN 978-2-11-008682-2.

HARGITTAI, Eszter et HINNANT, Amanda. « Digital Inequality: Differences in Young Adults' Use of the Internet ». *Communication Research*, 2008, n°35(5), p.602–621. <https://doi.org/10.1177/0093650208321782>

JELLAB, Aziz, « Les étudiants de Licence 1 et la socialisation aux études universitaires : une expérience sous tension », *Sociologies pratiques*, 2011/2 (n° 23), p. 101-118. DOI : 10.3917/sopr.023.0101. URL : <https://www.cairn.info/revue-sociologies-pratiques-2011-2-page-101.htm>

LAHIRE, Bernard, MILLET, Mathias, PARDELL, Everest et OBSERVATOIRE DE LA VIE ÉTUDIANTE, 1996. *Les manières d'étudier : enquête 1994*. Paris, France : la Documentation française. ISBN 978-2-11-003682-7.

MICHAUT, Christophe et ROCHE, Marine, « L'influence des usages numériques des étudiants sur la réussite universitaire », *Revue internationale de pédagogie de l'enseignement supérieur* [En ligne], 33-1 | 2017, mis en ligne le 06 mars 2017, consulté le 10 janvier 2019. URL : <http://journals.openedition.org/ripes/1171>

MILLET, Mathias, 2003. *Les étudiants et le travail universitaire : étude sociologique*. Lyon, France : Presses Universitaires de Lyon, impr. 2003. ISBN 978-2-7297-0722-4.

MILLET, Mathias, « La socialisation universitaire des cultures étudiantes par les matrices disciplinaires » in NEYRAT, Yvonne, 2010. *Les cultures étudiantes. Socio-anthropologie de l'univers étudiant*, Paris, France. ISBN 978-2-296-11368-8.

OBSERVATOIRE DE LA VIE ETUDIANTE, 2016. *Enquête Conditions de vie des étudiant-e-s 2016*. Disponible sur <http://www.observatoire-national.education.fr/enquete/2016>

Les bibliothèques universitaires

CALVET, Vincent, 2013. *La montée en puissance du travail studieux en bibliothèque universitaire : Analyse et enjeux*. Mémoire d'étude DCB soutenu à l'ENSSIB, Villeurbanne, Rhône, France.

CAVALIER, François et POULAIN, Martine, 2015. *Bibliothèques universitaires: nouveaux horizons*. Paris : Éditions du Cercle de la librairie. Bibliothèques. ISBN 978-2-7654-1469-8.

GALAN, Sophie, 2018. *Enrichir l'offre de la BU par les services non documentaires : une stratégie gagnante pour les bibliothèques ?*. Mémoire d'étude DCB soutenu à l'ENSSIB, Villeurbanne, Rhône, France.

INSPECTION GENERALE DE BIBLIOTHEQUES. *Rapport n° 2016-A04 : L'adaptation des bâtiments des bibliothèques universitaires aux nouveaux usages : bilan des constructions récentes et perspectives* [en ligne], novembre 2016. Disponible à l'adresse : https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2017/32/7/Rapport_definitif_30032017_745327.pdf

MARESCA, Bruno, 2005. « Enquête sur les pratiques documentaires des étudiants, chercheurs et enseignants-chercheurs de l'Université Pierre et Marie Curie (Paris 6) et Denis Diderot (Paris 7) ». In CRÉDOC : Département "Évaluation des politiques publiques". *Site de la bibliothèque numérique de l'ENSSIB* [PDF en ligne]. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1083>

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE. *Etat de l'enseignement supérieur et de la recherche*. Juillet 2018. Disponible sur : <https://publication.enseignementsup-recherche.gouv.fr/eesr/FR/>

ROCHE, Florence et SABY, Frédéric, 2013. *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. Papiers. ISBN 979-10-91281-13-3.

ROSELLI, Mariangela et PERRENOUD, Marc, 2010. *Du lecteur à l'utilisateur : ethnographie d'une bibliothèque universitaire*. Toulouse, France : Presses universitaires du Mirail. ISBN 978-2-8107-0085-1.

SABY, Mathieu, 2015. *Les bibliothèques universitaires et leur public extérieur : pratiques et enjeux*. Mémoire d'étude DCB soutenu à l'ENSSIB, Villeurbanne, Lyon, Rhône.

Bibliothèques universitaires, réussite étudiante et évaluation

BENHAMOU, Françoise et CHANTEPIE, Philippe. « Culture et économie : chiffres et cryptes ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2016, n° 8, p. 8-18. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2016-08-0008-001>>. ISSN 1292-8399.

FANTIN, Romain et HEUSSE, Marie-Dominique, 2012. « Emprunt en bibliothèques universitaires et réussite aux examens de licence » [PDF en ligne]. Bibliothèque numérique de l'ENSSIB. Disponible sur : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60348-emprunt-en-bibliotheques-universitaires-et-reussite-aux-examens-de-licence.pdf>

MAISONNEUVE, Marc. « Les Statistiques d'activité des bibliothèques : pour qui ? pour quoi ? ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2014, n° 1, p. 167-172. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/matieres-a-penser/les-statistiques-d-activite-des-bibliotheques-pour-qui-pour-quoi_66240>. ISSN 1292-8399.

PAPIN, Dominique, 2016. Impact des bibliothèques sur la réussite des étudiants : survol de la littérature récente [PDF en ligne]. Université du Québec. Bibliothèque numérique de l'ENSSIB. Disponible sur : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65739-impact-des-bibliotheques-sur-la-reussite-des-etudiants-survol-de-la-litterature-recente.pdf>

TOUITOU, Cécile (éd.), 2016. *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts*. Villeurbanne, France : Presses de l'Enssib. ISBN 979-10-91281-76-8.

VOURC'H, Ronan. « Les étudiants, le livre et les bibliothèques universitaires ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2010, n° 5, p. 13-16. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0013-002>>. ISSN 1292-8399.

WELLS, Jennifer, « The Influence of Library Usage on Undergraduate Academic Success », *Australian Academic & Research Libraries*, 1995, 26:2. p.121-128. DOI: 10.1080/00048623.1995.10754923

La formation en bibliothèques universitaires

DE BONNEFOND, Carole, 2017. *La formation des usagers en bibliothèque universitaire : comment mesurer son impact sur la réussite étudiante ?*. Mémoire d'étude DCB soutenu à Villeurbanne, Rhône, France.

EL BEKRI-DINOIRD, Carine (éd.), 2009. *Favoriser la réussite des étudiants*. Villeurbanne, France : Presses de l'Enssib. ISBN 978-2-910227-72-2.

IENILE, Sophie, 2017. *L'appropriation des pédagogies innovantes par les formateurs en bibliothèques universitaires*. Mémoire d'étude DCB soutenu à l'ENSSIB, Villeurbanne, Rhône, France.

IENILE, Sophie. « Innover dans la formation aux usagers ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2018, n° 16, p. 8-13. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2018-16-0008-001>>. ISSN 1292-8399.

Le marketing et les méthodes UX

ACCART, Jean-Philippe (éd.), 2018. *Personnaliser la bibliothèque : construire une stratégie de marque et augmenter sa réputation*. Villeurbanne, France : Presses de l'Enssib. ISBN 979-10-91281-81-2.

COISY, Pauline, 2017. *Des bibliothèques vraiment orientées usagers ? : Place et impacts des activités de connaissance des publics en BU*. Mémoire d'étude DCB soutenu à l'ENSSIB, Villeurbanne, Rhône, France.

KOTLER, Philip, KELLER, Kevin, 2015. *Marketing management*. 15e [édition]. Montreuil : Pearson France. ISBN 978-2-326-00108-4.

LUTZ, Marion, 2012. *La place du public en bibliothèque : accueil, participation et évolutions*. Mémoire d'étude DCB soutenu à l'ENSSIB, Villeurbanne, Rhône, France.

MONTEL, Claire, 2013. *Les stratégies de fidélisation des publics en bibliothèque*. Mémoire d'étude DCB soutenu à l'ENSSIB, Villeurbanne, Rhône, France.

SCHMIDT, Aaron et ETCHES, Amanda, 2016. *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs = Useful, usable, desirable : applying user experience design to your library*. Villeurbanne, France : Presses de l'enssib. ISBN 978-2-37546-008-5.

La communication en bibliothèque

VIDAL, Jean-Marc, 2012. *Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec les publics*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB. La Boîte à outils, #27. ISBN 979-10-91281-02-7.

Z716.3

GARAMBOIS, Marie, 2017. *Le métier de bibliothécaire à l'épreuve des stéréotypes : changer d'image, un enjeu pour l'advocacy*. Mémoire d'étude DCB soutenu à l'ENSSIB, Villeurbanne, Rhône, France.

Les lycéens et les bibliothèques

ADBU, 2017. L'accueil des lycéens dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur

BURGOS, Martine, HEDJERASSI, Nassira, PEREZ, Patrick, 2003. *Des jeunes et des bibliothèques : trois études sur la fréquentation juvénile*. Paris, France : Bibliothèque publique d'information. ISBN 978-2-84246-066-2. p.35.

CORDIER, Anne, 2015. *Grandir connectés : les adolescents et la recherche d'information*. Caen, France : C&F éditions. ISBN 978-2-915825-49-7.

MIRIBEL, Marielle de, LIZÉE, Benoît et FARAGASSO, Tony, 2009. *Accueillir les publics, comprendre et agir*. Paris, France : Éd. du Cercle de la librairie. ISBN 978-2-7654-0971-7.

POISSENOT, Claude, 1997. *Les adolescents et la bibliothèque*. Paris, France : Bibliothèque publique d'information, Centre Georges-Pompidou. ISBN 978-2-84246-022-8.

ROQUEBERT, Corentin. « Les lycéens, le bac et la BnF. Enquête sur les usagers lycéens à la Bibliothèque nationale de France », Rapport de stage à la délégation à la Stratégie et à la Recherche de la Bibliothèque nationale de France, Septembre 2012.

SERRES, Michel, 2012. *Petite poucette*. Paris, France : le Pommier. ISBN 978-2-7465-0605-3.

VINCENT GERARD, Armelle et VAYSSETTES, Benoît. *Les jeunes adultes et la lecture* [PDF en ligne]. 2018. Centre national du Livre. Disponible sur : https://www.centrenationaldulivre.fr/fichier/p_ressource/14842/ressource_fichier_fr_les.jeunes.adultes.et.la.lecture.2018.06.15.ra.sultats.da.tailla.s.ok.pdf

ZUDDAS, Agathe. *Préparer le bac à la BPI. Enquête auprès des usagers lycéens*, sous la dir. de Christophe Evans et Françoise Gaudet. Paris : bibliothèque publique d'information / Service Etudes et Recherche, août 2010 : http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_01024397

ANNEXES

Table des annexes

GUIDE D'ENTRETIEN ÉTUDIANT.....	95
LISTE DES ÉTUDIANTS RENCONTRÉS.....	96
QUESTIONNAIRE REMPLI PAR MARION	97
GUIDE D'ENTRETIEN BIBLIOTHÉCAIRE	100
LISTE DES PROFESSIONNELS RENCONTRÉS	101

GUIDE D'ENTRETIEN ÉTUDIANT

Parcours biographique et scolaire (avant les études)

Origines sociales et géographiques

Passage à l'université

Quelles études ?

Transition du lycée à l'université : quelles différences ?

Au niveau des cours, du rapport aux enseignants ?

Orientation au sein du campus ?

Organisation du temps et du travail ?

Activités extérieures ? (travail salarié ou autre)

Comment vous-êtes vous adapté ?

Rapport à la lecture

Lectures dans le cadre des études ?

Lectures personnelles ? Quel(s) genre(s) ?

Rapport aux bibliothèques

Fréquentation d'une BM dans votre jeunesse ? Avec vos parents/frères&sœurs/amis ?

Pour emprunter ? Pour réviser ?

Fréquentation du CDI ?

Image de la bibliothèque et du bibliothécaire (avant et après l'entrée à l'université)

Comment est-ce que vous vous représentez la bibliothèque ? Et le bibliothécaire ?

Différence entre le CDI/BM et la BU ?

Trouvez-vous que la bibliothèque a un côté impressionnant ? La trouvez-vous accessible ? Institution culturelle associée à la culture légitime ?

Vous sentez-vous à votre place dans la bibliothèque (différence BM/BU) ? Considérez-vous que la bibliothèque est faite pour vous, que vous y êtes bienvenu ? Légitimité, quel rôle pensez-vous avoir à jouer dans la bibliothèque ?

Rapport à la BU

1^{er} contact avec la bibliothèque universitaire ?

Visite de la bibliothèque ? Formation à la recherche documentaire ou autre ?

Fréquentation de la BU ? Quels usages/utilisations ? (travailler sur place, emprunter...)

Recherche documentaire dans le cadre de travaux universitaires : quels outils utilisez-vous ? (internet, catalogue de la BU, documentation de la BU sur place et à distance?)

Fréquentation d'autres bibliothèques ? Différences ?

Attentes vis-à-vis de la BU ? Ce qu'il faut garder/ce qu'il faudrait changer ?

Réussite étudiante

Méthode de travail, de révision ?

Qu'est-ce qu'un bon étudiant ? Quels sont les outils de la réussite étudiante ? (La bibliothèque ?)

LISTE DES ÉTUDIANTS RENCONTRÉS

Date	Entretien	Etudes	Age	Durée
27/04/2018	Lucas et Marie	L2 et L3 Sciences de la vie à Lyon 1 (en DUT à Toulon auparavant)	22 et 20 ans	25 min
27/04/2018	Rosette et Morgane	L3 Sciences politiques à Lyon 2 et L1 Arts du spectacle à Lyon 2	21 et 20 ans	53 min
11/05/2018	Pierre	4 ^{ème} année en Sciences et génie des matériaux à l'Insa	22 ans	28 min
18/05/2018	Asma et Nour	L2 LEA à Lyon 3 et 1 ^{ère} année de médecine	20 ans	13 min
25/05/2018	Tatiana	L1 double cursus Sciences humaines et management et LEA Anglais espagnol à Lyon 3	21 ans	37 min
26/05/2018	Paul	4 ^{ème} année à Polytech Lyon	22 ans	13 min
1/06/2018	Sarah	L3 Sciences de l'éducation à Lyon 2	21 ans	45 min
7/06/2018	Elinor	L3 Eco gestion	21 ans	20 min
8/06/2018	Amélie	L2 Génétique et biologie cellulaire	21 ans	39 min
22/06/2018	Dylan	Kinésithérapeute		30 min
6/07/2018	Théa	Master professeur des écoles	22 ans	20 min
18/08/2018	François	M2 Mathématiques à Paris-Diderot	23 ans	30 min
26/08/2018	Bastien	1 ^{ère} année à l'ENSAI	21 ans	20 min
	Marion	Etudiante en chimie à l'ENS de Lyon	21 ans	Questionnaire envoyé par mail

QUESTIONNAIRE REMPLI PAR MARION

Parcours biographique et scolaire (avant les études)

Origines sociales et géographiques

Je viens de banlieue parisienne (94), dans une ville moyenne (ni riche ni pauvre). Mon père est ingénieur en électronique et ma mère professeur agrégé de SVT au lycée.

Passage à l'université

Quelles études ?

Bac S dans mon lycée de secteur puis 2 ans de classe prépa (PCSI) au lycée Louis le Grand, puis ENS de Lyon au département de Chimie

Transition du lycée à l'université : quelles différences ?

Je venais d'un lycée très moyen (de secteur, en banlieue). J'étais donc habituée à être 1^{ère} de la classe et à avoir beaucoup plus de facilités que mes camarades. En arrivant en prépa, j'ai eu beaucoup de mal au début à me faire au niveau des autres élèves (bien qu'il n'y avait pas du tout de compétition entre nous). J'étais très stressée la 1^{ère} année, ce qui avait un impact fort sur mes résultats et donc sur mon moral.

Au niveau des cours, du rapport aux enseignants ?

Les cours avaient un rythme soutenu en prépa mais je les suivais sans problème. Les enseignants étaient très accessibles, ce qui m'a vraiment surpris car dans un tel lycée, je m'attendais à des dragons. Ce n'est pas du tout le cas. Leur objectif principal est que nous nous épanouissions afin de donner le meilleur de nous-mêmes. Je peux dire la même chose pour l'ENS.

Orientation au sein du campus ?

Je ne comprends pas la question...

Organisation du temps et du travail ?

J'avais un emploi du temps très chargé en prépa (8h-18h du lundi au vendredi et 8h-12h le samedi). Je travaillais ensuite le soir après manger, soit après 20h et le dimanche. Je m'obligeais à ne pas travailler le samedi mais à sortir.

A l'ENS, je suis moins chargée par le travail. Les emplois du temps sont plus légers. Je travaille le soir après les cours et un peu le week-end.

Activités extérieures ? (travail salarié ou autre)

Je ne travaille pas à l'extérieur, mais je suis très engagée dans l'associatif de l'école. Je gère le club de danse de couples de l'ENS et je fais du tutorat auprès de lycéens le samedi après-midi.

Comment vous-êtes vous adapté ?

J'ai fini par prendre l'habitude... Je n'avais pas tellement d'autre choix. En prépa toutefois, j'ai fini par m'habituer au rythme en contrôlant mon stress, en me forçant à me détendre...

Rapport à la lecture

Lectures dans le cadre des études ?

Tant que j'avais des cours de français, je lisais les œuvres à étudier, soit du collègue jusqu'en prépa. Les genres étaient variés : du roman à la pièce de théâtre, les styles également.

Lectures personnelles ? Quel(s) genre(s) ?

Je m'efforce à lire régulièrement. Je préfère les romans du XIX^{ème} siècle, en particulier Zola. Mais je lis de temps en temps des choses différentes (théâtre shakespearien, Camus, littérature récente...). J'ai tout de même du mal avec les romans publiés récemment que je trouve trop pauvres, tant du point de vue de la forme que du fond.

Rapport aux bibliothèques

Fréquentation d'une BM dans votre jeunesse ? Avec vos parents/frères&sœurs/amis ? Pour emprunter ? Pour réviser ?

Je fréquentais la BM de ma ville de banlieue quand j'étais petite (avant le collège) avec mon père et mon petit frère, tous les samedis pour lire et emprunter des bouquins. Puis, j'ai acheté mes propres livres car je voulais me constituer ma propre bibliothèque. Je n'ai jamais révisé en bibliothèque.

Fréquentation du CDI ?

Je fréquentais beaucoup le CDI de mon collège (à toutes les récréations) pour lire, toujours pas pour réviser. J'allais moins souvent à celui de mon lycée. Seulement quand j'avais des heures de permanence. Alors, je travaillais un peu, lisais parfois. Mais je n'aimais pas trop ce lieu. Je fréquentais très rarement le CDI de mon lycée de prépa car j'avais ma chambre d'internat dans le lycée et je ne me sentais pas à l'aise dans ce lieu (c'était une ancienne crypte). A l'ENS, je ne vais à la BU que pour faire des photocopies. J'ai pris l'habitude de rentrer chez moi pour travailler.

Image de la bibliothèque et du bibliothécaire (avant et après l'entrée à l'université)

Avant le supérieur, j'aimais assez cet endroit consacré au livre. Depuis que je suis dans le supérieur, je n'aime plus du tout cela. Pour moi, les rats de bibliothèque sont trop proches de rats de laboratoire : tous amassés. Il n'y a rien de spontané dans cette démarche. Je ne pense pas qu'on y travaille mieux.

Différence entre le CDI/BM et la BU ?

Pour moi, il n'y a pas beaucoup de différences entre le CDI et la BU. La seule tient dans le niveau et la spécificité des ouvrages disponibles, et la taille du lieu. La BM en revanche offre beaucoup plus de littérature et de livres/supports pour se détendre.

Rapport à la BU

1^{er} contact avec la bibliothèque universitaire ?

Visite de la bibliothèque ? Formation à la recherche documentaire ou autre ?

Pour l'ENS, on a eu une visite de la bibliothèque et une présentation du site internet (pour rechercher de la documentation).

Fréquentation de la BU ? Quels usages/utilisations ? (travailler sur place, emprunter...)

Je ne la fréquente que pour faire des photocopies...

Recherche documentaire dans le cadre de travaux universitaires : quels outils utilisez-vous ? (internet, catalogue de la BU, documentation de la BU sur place et à distance?)
J'utilise le site de la bibliothèque qui a acheté des accès pour certaines publications scientifiques. Je fais tout à distance via mon PC.

Fréquentation d'autres bibliothèques ? Différences ?

Non...

Attentes vis-à-vis de la BU ? Ce qu'il faut garder/ce qu'il faudrait changer ?

Ne la fréquentant pas, je n'ai rien à dire...

Réussite étudiante

Méthode de travail, de révision ?

J'ai une méthode très rigoureuse, grâce à ma prépa. Je fiche tous les cours que j'ai eus le soir même. Quelques jours plus tard, je fais les TD, au maximum sans le cours pour voir ce que j'ai retenu. Je retourne à mes fiches s'il y a des choses qui sont passées à la trappe. Pendant les vacances, je refais les TD sans regarder ni la correction, ni le cours. Comme cela, je fais le point sur mes acquis et je reviens éventuellement sur ce qui n'allait pas. Enfin, avant les partiels, je refais les exos-types et ceux qui m'ont donné du fil à retordre.

GUIDE D'ENTRETIEN BIBLIOTHÉCAIRE

Parcours biographique et professionnel

Origines sociales et géographiques

Parcours professionnel (études, expérience avant les bibliothèques, expérience en bibliothèque : BU/BM)

Poste actuel

Rapport au service public

Votre bibliothèque est-elle ouverte à tous ? Ou réservée aux étudiants de l'université ?
Qu'est-ce que le service public pour vous ? Comment cela se traduit concrètement ?

Rapport aux publics

Publics/usagers/utilisateurs ? Faites-vous une différence entre ces trois termes ?
(Question de la consultation à distance, de la simple fréquentation). Lequel préférez-vous ?

Quelles sont les caractéristiques de vos publics/usagers/utilisateurs ?

Connaissez-vous les statistiques de fréquentation de votre bibliothèque (à la fois sur place et à distance) ? Qu'en pensez-vous ? Comment qualifieriez-vous cette part d'étudiants qui ne viennent pas à la bibliothèque/n'utilisent pas ses ressources ?

« Non-public »/ « non-usagers »/ « non utilisateurs »/ « public potentiel »?

Quelle idée en avez-vous ? Quelle idée vient en premier lorsque vous pensez au « non-public » ?

Que pensez-vous de cette problématique pour les professionnels des bibliothèques ?

LISTE DES PROFESSIONNELS RENCONTRÉS

Date	Poste	Durée
23/04/2018	Responsable des services aux publics en BU n°1	51 minutes
24/04/2018	Responsable des services aux publics en BU n°2	49 minutes
7/06/2018	Responsable des services aux publics en BU n°3	37 minutes
11/06/2018	Responsable des services aux publics en BU n°4	1h04
14/06/2018	Bibliothécaire assistant spécialisé en BU	14 minutes
15/06/2018	Responsable des services aux publics en BU n°5	1h06
4/07/2018	Directeur de SCD	54 minutes
10/07/2018	Bibliothécaire – Responsable de collections en BU	14 minutes

TABLE DES MATIÈRES

SIGLES ET ABRÉVIATIONS	7
INTRODUCTION.....	9
PREMIÈRE PARTIE - DÉFINIR LE NON-PUBLIC.....	13
I. Le non-public de la culture.....	13
A. <i>Origines de cette notion.....</i>	<i>13</i>
B. <i>Définition du non-public : deux acceptions</i>	<i>14</i>
C. <i>Les limites de cette notion</i>	<i>15</i>
II. Le non-public des bibliothèques	18
A. <i>La pertinence de cette notion dans le domaine des bibliothèques</i>	<i>18</i>
B. <i>Les enquêtes existantes et leur contexte : les bibliothèques</i>	
<i>municipales.....</i>	<i>19</i>
<i>Les enquêtes nationales</i>	<i>19</i>
<i>Les enquêtes ponctuelles et géographiquement localisées</i>	<i>20</i>
C. <i>Les enquêtes existantes et leur contexte : les bibliothèques</i>	
<i>universitaires</i>	<i>22</i>
III. Les non-usagers des bibliothèques universitaires	26
DEUXIÈME PARTIE - CONNAÎTRE LES NON-USAGERS	31
I. Les usagers des bibliothèques universitaires : un continuum	31
A. <i>L'usager absolu.....</i>	<i>31</i>
B. <i>Les usagers partiels.....</i>	<i>32</i>
C. <i>Le non-usager</i>	<i>33</i>
D. <i>Le continuum.....</i>	<i>37</i>
II. Les variables explicatives « exogènes ».....	38
A. <i>Le type d'études</i>	<i>39</i>
<i>La place de la lecture.....</i>	<i>39</i>
<i>La charge de travail.....</i>	<i>40</i>
<i>Les manières de réviser</i>	<i>41</i>
B. <i>Le niveau d'étude</i>	<i>42</i>
<i>Le processus d'affiliation</i>	<i>42</i>
<i>La quantité de travail.....</i>	<i>45</i>
C. <i>La période de l'année.....</i>	<i>46</i>
D. <i>Le type de travaux demandés</i>	<i>47</i>
E. <i>Les raisons liées aux bibliothèques</i>	<i>48</i>
<i>Les horaires</i>	<i>48</i>
<i>Les collections : nature des fonds et nombre d'exemplaires.....</i>	<i>49</i>

III. Les variables explicatives « endogènes »	50
A. <i>La préférence pour le travail chez soi</i>	50
Une source de distraction	50
Le regard des autres	51
Un lieu trop studieux	52
L'absence de confort	53
B. <i>La préférence pour l'achat</i>	54
C. <i>La préférence pour internet</i>	55
D. <i>Différentes manières d'apprendre</i>	57
TROISIÈME PARTIE - RECONNAÎTRE LES NON-USAGERS	59
I. Le point de vue des bibliothécaires	59
A. <i>Le non-public : une notion qui fait débat</i>	59
Le non-public, un public non désiré	59
Le non-public, un public auquel on ne s'intéresse pas	60
Le non-public comme prospect	62
B. <i>De l'intérêt de cette question pour la profession</i>	62
Une problématique pertinente mais pas assez prise en compte	62
L'approche pragmatique : un enjeu peu stratégique	63
C. <i>Comment les bibliothécaires expliquent-ils ce non usage ?</i>	65
Des stratégies de contournement.....	65
La déconnexion entre la fréquentation de la BU et la réussite académique.....	67
Les usages segmentés	68
II. Faire venir le non-public	70
A. <i>Faire le lien entre le lycée et l'université</i>	70
B. <i>Prendre en compte les besoins et les attentes des (non) usagers</i> 73	
Jouer sur les représentations	73
Les attentes des (non) usagers.....	74
Les collections.....	74
Les espaces.....	75
Les formations.....	77
C. <i>Repenser la communication et les formations</i>	78
CONCLUSION	81
BIBLIOGRAPHIE	83
ANNEXES	93
TABLE DES MATIÈRES	103