

Claude Poissenot

Maître de conférences en sociologie

IUT “ Nancy-Charlemagne ”

Département Information-Communication Option “ Métiers du livre ”

Université Nancy2

[poisseno@univ-nancy2.fr](mailto:poisseno@univ-nancy2.fr)

Nancy, juin 2002

## **DE LA BIBLIOTHEQUE A LA MEDIATHEQUE :**

### **Evolution des publics et des usages**

#### **à Vandoeuvre-lès-Nancy**

“ Que se passe-t-il quand une bibliothèque ferme ses portes ? ”. Telle était la question à laquelle cherchait à répondre une équipe de recherche britannique<sup>1</sup> penchée sur l’analyse du comportement des usagers pendant la fermeture des bibliothèques de la ville pour cause de grève. C’est dans cet esprit que nous voudrions répondre à la question : “ Que se passe-t-il quand une bibliothèque se transforme en médiathèque ? ”.

En France, la lecture publique des vingt dernières années a été marquée par la multiplication de créations de médiathèques. Cette évolution massive ne s’est pas accompagnée d’une multitude d’enquêtes afin de cerner quels en ont été les effets sur le public comme si la création de ce type d’équipement s’imposait indépendamment de son effet sur le public. Et l’invitation de M. Poulain<sup>2</sup> en 1995 (“ la dimension de la bibliothèque comme médiathèque mériterait de nouvelles investigations ”) demeure d’actualité. Certains travaux ont été réalisés et donnent à connaître le public d’une médiathèque précise<sup>3</sup>. De même l’enquête dirigée par F. Rouet<sup>4</sup> auprès du public de six médiathèques du pays offre l’occasion de cerner la nature du public de ce type d’équipement, ses comportements et représentations du lieu. Faute d’une connaissance du public avant le

changement, on ne sait pas quel public est venu grâce à cette nouvelle offre ni celui qui l'aurait quittée. On ignore également quels sont les éléments de l'offre de la médiathèque qui ont produit ces effets.

A force d'expérience, les professionnels parviennent à acquérir un savoir sur les relations entre l'offre proposée et le public qui fréquente le lieu. La présente enquête vise à améliorer ces connaissances et à leur donner une assise scientifique. Ce travail s'inscrit dans un vaste projet consistant à identifier tous les éléments qui composent l'offre des bibliothèques et à cerner leurs effets (leur nature et leur intensité) sur le public<sup>5</sup>. Successivement, nous chercherons à identifier en quoi la transformation de la bibliothèque en médiathèque a modifié le public, ce qu'elle a eu comme effet sur les comportements des usagers et sur la manière dont ils jugent l'offre à laquelle ils sont confrontés.

#### Présentation des établissements

La commune de Vandoeuvre-lès-Nancy (32 075 habitants en 1999) prend place dans l'agglomération de Nancy qui compte 260 000 habitants. Elle forme une zone périphérique et rassemble une population variée mais dont une fraction importante réside dans des logements sociaux. L'ancienne bibliothèque était située dans un petit espace commercial semi-couvert à proximité immédiate des immeubles. Elle voisinait avec une pharmacie, une boulangerie et un café-PMU. La bibliothèque était composée de plusieurs salles étroites pour un total de 650m<sup>2</sup> dont une partie était séparée du reste par une porte d'immeuble. L'inscription était gratuite pour tous les usagers mais ceux-ci n'avaient accès qu'à une collection de livres et revues. Cet équipement a définitivement fermé ses portes au début 2000.

La médiathèque a ouvert au public début avril 2000. Ce bâtiment neuf à l'architecture moderne mais sobre est installé à proximité d'un boulevard urbain, d'un centre commercial et de logements sociaux. Il est desservi par un large parking. Ouverte 32 heures par semaine, la médiathèque offre 2400m<sup>2</sup> sur trois niveaux et propose aux usagers, outre l'emprunt et la consultation des livres, revues et partitions, l'emprunt de disques, de vidéos et une quinzaine d'ordinateurs multimédia. L'inscription est payante à partir de 18 ans et le tarif (au 1<sup>er</sup> juillet 2002) varie de 5,65€ pour l'emprunt de livres des résidents de la commune à 49,75€ pour l'abonnement familial des extérieurs à la commune pour l'emprunt des livres et documents audiovisuels ou numériques.

#### Protocole d'enquête

Afin de comparer les publics de la bibliothèque avec ceux de la médiathèque, il a fallu procéder à deux enquêtes distinctes tout en cherchant à les rendre le plus comparable entre elles. Ainsi, la passation du questionnaire<sup>6</sup> a eu

lieu dans les mêmes conditions. Elle a duré trois semaines entre le milieu du mois d'octobre et la semaine de vacances de la Toussaint incluse en 1999 puis en 2000. Les enquêteurs étaient postés devant l'établissement et interrogeaient de façon aléatoire tous les visiteurs à leur entrée pendant tous les horaires d'ouverture. De cette façon, chaque jour et horaire est représenté dans l'échantillon à la hauteur de ce qu'il pèse dans la fréquentation des bibliothèques. Ce sont 627 personnes qui ont répondu au questionnaire devant la bibliothèque et 762 un an plus tard devant la médiathèque.

### **Un public globalement stable**

La comparaison des publics de la bibliothèque et de la médiathèque montre quelques évolutions mais sur un fond de grande stabilité. D'ailleurs, 55% de ceux qui ont été interrogé à la médiathèque fréquentaient la bibliothèque.

#### Un bilan quantitatif satisfaisant

Le nombre d'inscrits est passé de 4000 à la fermeture de la bibliothèque à un peu plus de 8000 un an après l'ouverture de la médiathèque. Ce doublement est à l'origine du constat selon lequel 45% des visiteurs interrogés ne venaient pas dans l'ancien établissement.

L'ouverture de cet équipement suscite la venue d'un nouveau public nombreux. La croissance des inscrits se poursuit puisque deux ans après l'ouverture (avril 2002), on constate 12000 inscrits actifs.

#### Une aire de recrutement élargie

L'ouverture du nouvel établissement s'accompagne d'un poids plus important des usagers résidants hors de la commune. Leur poids qui était d'un quart dans le public de la bibliothèque est passé à un tiers dans la médiathèque. L'élargissement de l' " aire d'influence " de la médiathèque s'explique par plusieurs facteurs :

- Une offre nouvelle fait venir des publics nouveaux. Le pouvoir d'attraction d'une médiathèque est supérieur à celui d'une bibliothèque. Certaines fractions de publics acceptent un plus grand trajet pour la première que pour la seconde.
- La proximité immédiate de la médiathèque avec un axe routier important en termes de trafic, conjuguée à une offre de parking gratuit facilitent l'accès en voiture et donc notamment de populations plus éloignées.

Avec le passage à une autre taille et une autre offre, la médiathèque devient une proposition dépassant le cadre local. Elle remplit une fonction d'équipement desservant l'agglomération. et ressemble ainsi davantage à la médiathèque de Nancy dont 58% seulement des inscrits sont citoyens de la commune de Nancy.

Le recrutement plus important des populations hors de la commune par la médiathèque doit être souligné d'autant plus que la tarification privilégie les vandopériens (ce qui n'est pas le cas à Nancy). Les abonnements " livres " ou " livres + audiovisuels " sont deux fois plus chers pour les étrangers à la commune que pour les résidents de Vandoeuvre. Cette différence de tarif ne semble pas avoir eu d'effet dissuasif sur la fréquentation. L'insensibilité aux obstacles économiques et géographiques s'observe plus souvent chez les professions intermédiaires et les titulaires d'un diplôme de premier ou deuxième cycle. Ces résultats confirment ceux obtenus à Marseille<sup>7</sup> selon lesquels les classes moyennes sont prêtes à accomplir de plus long trajets pour venir jusqu'à une bibliothèque que les classes supérieures ou populaires. Cette mobilité plus grande de cette catégorie de population peut s'interpréter comme la conséquence d'une dépendance plus forte à l'égard de cet équipement culturel. Celui-ci leur fournit une validation aux choix qu'ils peuvent faire, ce dont se passent plus aisément les membres des classes supérieures. La médiathèque constitue également le lieu d'actualisation de certaines valeurs partagées par ce groupe social.

Une population de jeunes plus âgés

Globalement, l'âge moyen du public de la médiathèque est comparable à celui de la bibliothèque. Cette stabilité cache deux mouvements inverses. La population des moins de 20 ans a diminué (19% contre 25%) et celle des 20 à 30 ans a augmenté (29% contre 21%)

Cette modification s'explique par plusieurs facteurs :

L'offre de disques attire fortement la population des étudiants,

L'implantation de la médiathèque de l'autre côté du boulevard, dans une zone de moindre concentration de population, a probablement rendu moins directement accessible cet équipement pour les collégiens. Or on sait<sup>8</sup> que le fait de résider à proximité de la bibliothèque favorise son utilisation par les moins de 18 ans. Ainsi, les scolaires se recrutent davantage au niveau local puisque 94% des collégiens et lycéens usagers de la bibliothèque résidaient à Vandoeuvre contre 79% des étudiants.

La mise en place de service de vigiles a probablement dissuadé la venue de groupes qui se trouve être une modalité fréquente de visite chez les scolaires (39% déclarent venir avec des amis contre 14% en moyenne). Les vigiles veillent au respect de la règle du silence dans l'espace de la médiathèque en circulant entre les étages. La

sociabilité facilite le bruit et donc l'infraction à cette règle. Certains jeunes ont probablement préféré renoncer à venir plutôt que d'affronter les remontrances des vigiles.

Une analyse plus fine montre que la médiathèque a su attirer certains étudiants du campus de sciences et médecine. Ceux-ci représentaient 30% des étudiants dans la bibliothèque contre 45% désormais dans la médiathèque. La proximité du campus, l'implantation de la médiathèque sur un axe qui y mène ont sans doute favorisé la venue de ces étudiants. Il est également possible d'attribuer cette évolution au passage de la bibliothèque à la médiathèque. On a montré que "la sur-représentation des "littéraires" s'observe moins souvent pour la fréquentation des médiathèques que pour celle des bibliothèques<sup>9</sup>". L'offre d'autres supports que le livre facilite la venue de ceux qui bâtissent leur position sociale sur la maîtrise d'autres compétences que celle de la lecture.

### Un renforcement de la présence des classes moyennes

Du point de vue de l'activité des usagers, on ne constate pas de différences importantes entre ceux de la bibliothèque et ceux de la médiathèque. On compte à peu près autant de retraités (10%), de sans professions (4%), parents au foyer (6%) ou d'actifs (40%).

Parmi les actifs, la présence des classes moyennes s'est plutôt renforcée entre la bibliothèque et la médiathèque : les professions intermédiaires représentent 42% des actifs contre 36% l'année précédente. Ce constat reçoit une confirmation quand on observe le niveau de diplôme des usagers. Les titulaires d'un diplôme de premier ou deuxième cycle universitaire sont plus nombreux (42% contre 35%) alors que les titulaires d'un diplôme de troisième cycle le sont moins (11% contre 16%). Cette "moyennisation" du public s'opère au détriment des classes supérieures : les cadres et professions intellectuelles supérieures ne pèsent plus que 13% contre 21% un an plus tôt. Un tel résultat ouvre sur des questions : quels sont les éléments de l'offre des médiathèques qui détournent ce public ? Est-ce le caractère voyant de ces établissements de grande taille et dont la mission consiste à diffuser la "culture" qui entre en contradiction avec leur conception plus confidentielle de la "culture" et de ses lieux de mise en scène ?

L'ouverture de la médiathèque, c'est-à-dire la proposition d'autres supports que le livre n'a pas pour conséquence de démocratiser l'accès à ce type d'équipement : les employés et ouvriers représentent toujours 35% de la population active. Notre comparaison systématique des publics d'un établissement installé dans la même commune conduit à la même conclusion que l'enquête sur l'introduction d'un service audio-visuel dans

les bibliothèques réalisée il y a bientôt vingt ans. A l'époque, l'équipe de *L'œil à la page* aboutissait à la conclusion suivant laquelle " les pratiques de l'A.V à la bibliothèque obéissent encore aux lois de la légitimité culturelle<sup>10</sup> ". Si l'objectif poursuivi en construisant des médiathèques consiste à faire venir une proportion plus grande des membres des classes populaires, nous pouvons conclure à un échec.

#### Les salariés du secteur public plus nombreux en bibliothèque

L'enquête sur les publics de la médiathèque de Vandoeuvre a été l'occasion de mettre à jour un résultat inédit. Parmi les actifs (hors sans profession), les visiteurs sont à 64% salariés de la fonction publique ou assimilé contre 31% du secteur privé et 5% à leur compte. Une telle proportion dépasse largement celle observée dans la population globale. A Vandoeuvre par exemple, d'après le recensement de 1999, c'est 40% des actifs ayant un emploi qui sont salariés de l'Etat, des collectivités locales, de l'Hôpital ou d'une entreprise publique alors que les vandopériens usagers de la médiathèque appartiennent à la sphère publique dans 60% des cas. Ce résultat, confirmé par d'autres obtenus à propos des médiathèques de Toul et Nancy, indique donc bien une proximité entre les " gens du public<sup>11</sup> " et une institution culturelle ancrée dans le secteur public.

A quoi attribuer cette sur-représentation des salariés du public ? Avant de chercher plus avant il convient de s'assurer que les salariés du public sont comparables aux autres actifs. L'accès à la fonction publique passe principalement par des concours qui supposent non seulement la détention de diplômes mais également celle des compétences acquises dans le cadre de la formation scolaire. Cela se traduit par un niveau de diplôme plus élevé chez les salariés du publics. A la médiathèque de Vandoeuvre, 17% de ceux-ci ont un diplôme inférieur au bac contre 32% des salariés du secteur privé. Cette différence entre ces deux populations explique partiellement la présence plus massive des salariés du public à la médiathèque car on sait que le niveau de diplôme est un facteur déterminant de la fréquentation de ce type d'établissement. Pour autant, cette " variable cachée " ne fait pas disparaître l'existence d'un effet du statut de l'employeur sur la fréquentation de la médiathèque.

A niveau égal de diplôme, on constate que la proportion de salariés du public est systématiquement plus élevée dans le public vandopérien de la médiathèque que dans la population de Vandoeuvre. Indépendamment même de la familiarité plus grande des salariés du public avec les valeurs scolaires, leur appartenance à la fonction publique les prédispose à la fréquentation de la médiathèque.

Le passage de la bibliothèque à la médiathèque n'a en rien modifié la répartition des actifs selon le statut de leur employeur. On observait déjà à la bibliothèque une sur-représentation des salariés du secteur public. Comme si la nature de l'offre proposée (livres, CD audio, multimédia..) importait moins que la manière d'offrir et notamment le " désintéressement économique " avec lequel ce service est proposé. Cette façon d'évaluer et de percevoir les services proposés correspond davantage à la population active salariée du secteur public. Elle entre en effet en harmonie avec leur activité professionnelle fondée sur des valeurs conçues comme universelles telles que l' " Education ", la " Santé ", la " Justice ", le " service public ", etc. Ainsi, l'attrait des services de lecture publique puise sa source dans la profondeur d'un rapport au monde.

Par quoi les bibliothèques expriment-elles leur adhésion à la valeur de désintéressement ?

La gratuité de l'inscription apparaît comme le symbole de la gratuité de la " culture ". Le droit de prêt menace moins la fréquentation des bibliothèques qu'il ne touche à la représentation que les bibliothécaires (et une partie importante de leur public) se font de leur métier : la logique marchande doit rester à l'extérieur de cette institution. L'application du droit de prêt se traduit d'ailleurs par une proportion moins grande de salariés du public. Un dépouillement des registres d'inscription de trois Bibliothèques Pour Tous de Nancy (soit un total de 1032 inscrits) permet d'estimer à 51% la part de salariés du public ce qui représente une proportion plus faible que celle observée dans les médiathèques de Nancy et Vandoeuvre (66% et 64%). Devoir payer pour emprunter un livre semble moins choquant pour les salariés du privé ou les actifs à leur compte que pour les salariés du public.

L'architecture des bibliothèques véhicule la mise à l'écart des contraintes commerciales. Qu'ils soient modernes ou anciens, qu'ils s'agisse d'une BMVR à l'architecture d'avant-garde ou d'une médiathèque installée dans un " lieu de mémoire ", les bâtiments s'inscrivent dans le temps long de l'histoire et de la Culture et non dans le rythme effréné de la consommation comme les grandes surfaces aux périphéries des villes en sont la l'expression. Les contraintes d'un bâtiment historique doivent être supportées par le personnel et les usagers alors que les consommateurs imposent leurs contraintes aux bâtiments commerciaux (parking, plain-pied, etc.).

Le choix des documents et leur mise en valeur souligne la distance des bibliothèques à la référence commerciale. Le personnel ne cherche pas à " vendre " de livres, c'est tout juste s'il s'autorise un conseil quand il est sollicité. La qualité d'une œuvre devient suspecte quand elle connaît un trop grand succès commercial.

La sur-représentation des salariés de la fonction publique dans les bibliothèques découle de la somme de ces détails formels qui eux-mêmes apparaissent comme la traduction des valeurs de désintéressement tendanciellement partagées par les élus, les techniciens représentant l'Etat, les personnels et une partie des usagers.

## Une féminisation en recul

Les bibliothèques accueillent généralement davantage de femmes que d'hommes. Cette tendance s'explique en partie par l'engagement plus important des premières dans la lecture.

L'ouverture de la médiathèque s'accompagne d'une augmentation de la proportion d'hommes dans le public : ils représentent désormais 46% de la population contre 40% à la bibliothèque. Ce n'est pas tant le nombre de femmes qui a diminué que celui des hommes qui a augmenté. L'offre de supports autres que les livres a instantanément attiré un public masculin. Ce résultat confirme d'autres obtenus à propos de l'audiovisuel<sup>12</sup> et de la consultation d'Internet<sup>13</sup>. La proposition de services basés sur des pratiques moins féminines favorise la venue des hommes. Ainsi 22% des usagers masculins de la médiathèque viennent pour emprunter des disques ou cassettes vidéo contre 14% des femmes.

## L'évolution des usages

Les modifications de l'offre proposée peuvent s'accompagner d'évolutions dans les usages que les visiteurs font de la médiathèque. Autrement dit, si l'offre de services façonne le public qu'elle attire, elle contribue également au façonnement des usages qui en sont faits.

### L'intensification des usages

Les coordonnées des visites sont restées stables d'un établissement à l'autre. Les jours et horaires des visites n'ont pas changé. Le mode de sociabilité des visites reste comparable : 61% des visiteurs viennent seuls à la bibliothèque et 65% à la médiathèque.

La fréquence des visites a en revanche augmenté entre la bibliothèque et la médiathèque : 38% des visiteurs de la première y venaient une fois par mois ou plus rarement ce qui n'est plus le cas que de 21% des visiteurs de la médiathèque. L'offre de nouveaux services et la nouveauté de cette offre favorisent une élévation du rythme des

visites. Les nouvelles médiathèques doivent faire face à une augmentation du nombre de leurs visiteurs mais également à une intensification de la fréquentation de la part de ceux qui venaient déjà.

La proposition de nouveaux documents se traduit par une augmentation du nombre moyen de documents empruntés : chaque emprunteur empruntait en moyenne 5,3 documents à la bibliothèque contre, à présent, 8,8 à la médiathèque.

L'intensification de l'usage apparaît également à travers l'augmentation du temps de séjour. Les anciens déclarent en plus grand nombre rester plus longtemps à la médiathèque que moins longtemps (40% contre 8%).

La transformation en médiathèque génère une intensification des usages. La multiplication des services, la diversification des collections fournissent aux visiteurs un plus grand nombre de raisons de venir.

#### Nouveaux services et anciennes pratiques

La transformation d'une bibliothèque en médiathèque repose sur la proposition de nouveaux supports à la consultation et à l'emprunt. Cette nouvelle proposition modifie la manière dont les usagers appréhendent et utilisent le lieu. La comparaison des motifs de visites à la bibliothèque avec ceux de la visite à la médiathèque permet de saisir cette évolution.

Les nouveaux services qui confèrent à la médiathèque sa nouveauté recueillent un succès incontestable auprès du public. Plus de 40% des visiteurs (48% des inscrits et 21% des non inscrits) les mentionnent pour justifier leur venue. L'emprunt ou la consultation de CD ou de vidéo satisfait une part importante du public (presque un tiers).

Le succès des médiathèques repose pour une part importante dans l'intensité de la fréquentation des secteurs disques. Ce désir de documents audiovisuels existe chez ceux qui venaient déjà à la bibliothèque mais elle est encore plus forte chez ceux qui ne fréquentaient pas cet établissement (35% contre 28%). C'est dire que la "conquête" de nouveaux publics a été rendue possible par la proposition de nouveaux services correspondant à une "demande".

Face à l'engouement pour les services audiovisuels, qu'advient-il des usages déjà possibles dans les murs de la bibliothèque ? La lecture de la presse reste insensible à l'évolution du contexte dans lequel elle est offerte. A la médiathèque, le secteur des périodiques demeure, comme à la bibliothèque, le premier devant lequel tous les usagers passent pour accéder aux autres services de l'établissement. La permanence de cet usage tient probablement à la fidélité de ce public lecteur de presse.

En revanche, la visite pour emprunter ou rendre des livres a commencé à voir s'éroder son caractère dominant. Si plus de trois usagers sur quatre justifiaient leur visite de cette façon à la bibliothèque, ils sont désormais moins

de deux tiers dans ce cas à la médiathèque. Si l'offre de livres occupe toujours une place de premier choix (mesurable par exemple en surface consacrée à la proposition de ce type de document ou encore en budget d'acquisition), elle a perdu le monopole au détriment d'autres supports. Il convient toutefois de prendre garde à ne pas forcer l'opposition entre l'usage des CD ou vidéo et l'emprunt ou retour de livres. En effet, ceux qui affirment venir pour emprunter ou consulter des CD ou vidéos déclarent plus souvent venir pour emprunter ou rendre des livres que les autres (71% contre 62%). Il existe, non pas seulement intrinsèquement mais aussi dans les comportements des usagers, une complémentarité entre l'emprunt de musique, de vidéo et l'emprunt de livres. Par delà la diversité des supports, les usagers se reconnaissent dans la " fonction distributive<sup>14</sup> " de la bibliothèque. Une continuité se fait jour là où l'on aurait pu percevoir une rupture. Par contre, une opposition émerge entre la consultation d'Internet ou de cédérom et l'emprunt de livres : 45% seulement de ceux venus pour utiliser un ordinateur empruntent des livres alors que c'est le cas de 70% de ceux venus pour autre chose que cet outil. La lecture de livres en bibliothèque n'est pas concurrencée par la musique ou la vidéo mais par la lecture sur écran. Une étude américaine<sup>15</sup> auprès de 10000 usagers des bibliothèques de cinq Etats montre que ceux qui utilisent l'accès public aux ordinateurs tendent à utiliser plus souvent les autres services de la bibliothèque à l'exception de l'emprunt et la consultation de livres auxquels ils ont moins souvent recours que les non utilisateurs des ordinateurs. Il semble donc bien exister une concurrence entre ces deux formes de lecture. Celle-ci procède de la singularité de la population qui vient à la médiathèque pour consulter Internet ou des cédéroms. Il s'agit surtout de collégiens ou lycéens et de faibles lecteurs de livres (moins de 10 par an). Par son comportement, ce public remet en cause la suprématie du livre sans renoncer à la lecture.

La dernière évolution notable des motifs de visite concerne la baisse de l'activité de documentation et de travail sur place. En devenant médiathèque, la bibliothèque aurait perdu une partie de son image de lieu de travail et de documentation. La proposition de musiques et vidéos qui reçoivent un large succès auprès des usagers confère à l'établissement la connotation d'un lieu de détente peu compatible avec le travail. La présence presque exclusive du livre dans la bibliothèque, combinée à l'image scolaire de ce support favorisait l'appropriation du lieu pour travailler ou se documenter. On pourrait aussi chercher dans le nombre et l'emplacement des places assises dans les deux établissements des éléments de nature à favoriser ou dissuader ce type d'usage.

Le succès de l'emprunt de documents audiovisuels

Les usagers s'approprient la médiathèque d'une multitude de façons mais l'emprunt reste un usage dominant. A Vandoeuvre, 73% des visiteurs justifient leur visite par l'emprunt d'un livre, d'un CD ou d'une cassette vidéo. Il reste à étudier comment la structure des emprunts a évolué avec le passage de la bibliothèque à la médiathèque.

La proposition de musiques et de films vidéos (la collection se compose principalement de fictions) n'a pas diminué l'attrait des périodiques ni de la bande dessinée.

L'emprunt de romans et surtout de documentaires ont particulièrement souffert du passage à la médiathèque. Le public de cette dernière semble se détourner de la lecture de livres. La comparaison des pratiques de lecture du public de la bibliothèque avec celui de la médiathèque conforte cette hypothèse. Un quart seulement des visiteurs de la bibliothèque étaient faibles lecteurs (moins de 10 livres) contre plus d'un tiers (37%) à la médiathèque. Ce résultat traduit moins une baisse des pratiques de lecture que la perte des fractions les plus lectrices de livres au profit d'un public moins lecteur. La coexistence des collections se fait au détriment de l'usage du fonds de livres. Pour autant, cela ne doit pas conduire à un sentiment d'échec d'une politique de lecture publique. La médiathèque parvient à faire venir un public moins engagé dans la lecture qui restait hors des murs de la bibliothèque. Elle lui permet de découvrir une offre jusqu'alors inconnue. On observe ainsi que l'intensification du rythme des visites à la bibliothèque avec le passage à la médiathèque concerne d'abord les faibles lecteurs : 36% venaient au moins une fois par semaine à la bibliothèque ce qui est le cas de 47% à la médiathèque. En leur donnant davantage de raisons de venir, la médiathèque contribue à familiariser ce public avec ce genre d'équipement culturel.

### **Une satisfaction globalement en hausse**

Le passage de la bibliothèque à la médiathèque se traduit-il par une satisfaction en hausse ? La comparaison des avis avant et après le déménagement offre l'occasion de saisir le jugement des usagers sur une proposition clairement identifiable et non pas sur le principe d'un changement ou une évolution qui serait déclinée différemment par plusieurs établissements.

Sur les huit critères communs à la bibliothèque et à la médiathèque, la moitié indique un niveau de satisfaction en hausse. Les visiteurs manifestent leur contentement notamment pour ce qui touche au cadre de leur visite.

C'est fortement le cas pour le confort (+30 points) qui témoigne surtout de la situation de la bibliothèque avant sa fermeture : un lieu exigu, labyrinthique et sombre. La taille du nouveau bâtiment (surface multipliée par quatre) permet d'accueillir le public en lui offrant un sentiment d'aisance et de confort. Ces conditions expliquent la satisfaction grandissante à propos du bruit (+12 points). La notion d' " ambiance " nous semble constituer un indicateur synthétique prenant en compte à la fois le cadre physique du lieu mais également les relations avec les autres usagers et le personnel. La hausse modérée de cet indicateur s'explique par des mouvements internes contradictoires : la satisfaction fortement grandissante pour le cadre physique de la médiathèque est limitée par un avis plus réservé pour le personnel.

Le jugement du personnel par les usagers s'élabore sur une multitude de dimensions : l'apparence, le comportement, l'attention, la compétence, la disponibilité, etc. Le passage de la bibliothèque à la médiathèque se traduit par une légère baisse de la satisfaction pour la disponibilité du personnel (-9 points). L'interprétation de cette évolution est rendue difficile par l'introduction du service des vigiles à la médiathèque. Une partie importante (mais malheureusement non mesurée) des visiteurs ont manifesté leur réticence à l'égard de ce personnel perçu comme extérieur aux services attendus d'une bibliothèque et qui lui confère une image en contradiction avec celle qu'ils se font du lieu ouvert à tous et où la délectation culturelle dissout les tensions sociales existantes à l'extérieur.

### **Eclairer les politiques de lecture publique**

Les politiques de lecture publique résultent de l'intervention croisée d'acteurs différents. Cet entrelacs de pouvoirs de nature et d'influences différentes conduit à la mise en place de projets fondés sur des objectifs différents. Le ministère de la culture, les élus locaux et les bibliothécaires ne partagent pas toujours les mêmes objectifs. Chacun construit son projet sur une représentation du public, du non public et de la mission de la bibliothèque à leur égard.

La présente enquête prend place dans le cadre d'un projet consistant à éclairer les projets et discours par une connaissance accrue des conséquences de ce qui est offert aux usagers sur le public qui fréquente (ou non) ces établissements et la manière dont ils les utilisent et les perçoivent. N'est-il pas envisageable de chercher à fonder une politique sur une connaissance de ses effets plutôt que sur des principes à la validité incertaine ? Ceux qui définissent les politiques de lecture publique fabriquent les usages et usagers par leurs discours au détriment de

la réalité infiniment variable des pratiques et des publics. Sur un exemple nous montrerons les écarts entre les discours et la réalité qu'ils souhaitent décrire ou créer.

L'enquête révèle ainsi (mais ce n'est pas une surprise sociologique) que le passage à la médiathèque n'a pas été l'occasion d'une réelle démocratisation de l'accès à l'établissement au sens de l'augmentation de la proportion d'usagers d'origine populaire. Les discours justifiant l'effort financier des collectivités pour créer ce genre d'établissement par de tels arguments ne reposent sur aucun fondement scientifique. L'accroissement quantitatif et qualitatif de l'offre de bibliothèques bénéficie d'abord aux classes moyennes en expansion. Il contribue à la généralisation d'un certain rapport à la " culture " et à la promotion de certaines productions culturelles contre d'autres. Loin d'être uniquement le lieu de rassemblement des citoyens autour de créations universelles, les médiathèques participent à l'élaboration d'une " culture " de référence qui stigmatise ceux qui ne la partagent pas. La forte sous-représentation des classes populaires dans les médiathèques tient à la faible prise en compte des attentes, habitudes et valeurs des membres de ces groupes sociaux dans la construction de ces établissements. Le projet politique de démocratisation de la culture (laquelle ?) reste à l'état de vœu pieu s'il ne s'accompagne pas d'une politique permettant de faire venir effectivement les membres des classes populaires dans les bibliothèques. Comme le montre les travaux de sociologie de la culture et de l'éducation, cela ne sera pas possible par la seule grâce immanente à la culture légitime<sup>16</sup>. Atteindre l'objectif de démocratisation suppose de passer par la proposition de produits culturels mais également de manière d'offrir susceptible de convaincre les fractions de population populaires de fréquenter ce qu'elles perçoivent facilement comme le temple d'une culture étrangère et dominante. Indépendamment même d'une interrogation sur la valeur respective des cultures légitimes et populaires, la présence de la seconde forme une condition de la présence réelle des classes populaires dans les bibliothèques.

L'enquête à Vandoeuvre nous apparaît comme exemplaire d'une nouvelle manière de penser les bibliothèques. Celles-ci ne subissent pas seulement les conséquences de l'évolution des goûts et pratiques de lecture, elles participent à la sélection de leur public. Elles sont actrices de leur public. Dès lors, il paraît envisageable de refonder une politique de lecture publique non plus sur des discours généraux mais non vérifiés mais sur l'analyse des situations locales. Cela suppose la multiplication de travaux monographiques ainsi qu'un effort permanent de synthèse pour en tirer des enseignements utilisables par tous. Vaste programme...

---

<sup>1</sup> R. Proctor, B. Usherwood, G. Sobczyk, " What happens when a public library service closes down ? " in *Library Management*, Vol. 18, 1997, n°1, pp. 59-64.

---

<sup>2</sup> M. Poulain, “ L’effet médiathèque : quelle culture pour quels publics ? ” in B. Seibel (dir.) *Lire, faire lire*, Paris, Le Monde Editions, 1995, p. 237.

<sup>3</sup> C’est le cas des enquêtes de V. Reymond à Chambéry ou de M. Briault en Arles. Cf. M. Briault, C. Leblond et alii, *Les médiathèques et leurs publics*, Villeurbanne, Ed. de l’ENSSIB, 1997.

<sup>4</sup> F. Rouet, *La grande mutation des bibliothèques municipales*, Paris, La Documentation française, 1998.

<sup>5</sup> Pour une présentation du projet, Cf. C. Poissenot, “ Programme pour l’étude des déterminants interne de la fréquentation des bibliothèques ”, in Réjean Savard (dir.), *La formation et la recherche sur le marketing et la gestion de la qualité des bibliothèques*, Colloque satellite IFLA, Québec, 14-16 août 2001, München, K. G. Saur, pp. 69-86.

<sup>6</sup> Les deux enquêtes ont été réalisées dans le cadre de la formation des étudiants de deuxième année de DUT “ Métiers du livre ” à l’IUT Nancy-Charlemagne de l’université Nancy2. Je tiens à les remercier pour leur contribution efficace à l’accroissement des connaissances.

<sup>7</sup> J. Vialle, *Ecologie d’un espace public*, Marseille, Ville de Marseille, 1994.

<sup>8</sup> S. Shoham, S. Herskovitz, D. Metzger, “ Distribution of libraries in an urban space and its effect on their use : the case of Tel Aviv ” in *Library Information Science Research*, vol. 12, n°2, avril-juin 1990, p. 169.

<sup>9</sup> C. Poissenot, “ Penser le public sans la lecture ? ” in *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 46, 2001, n°5, p. 11.

<sup>10</sup> J.-C. Passeron, M. Grumbach et alii, *L’œil à la page*, Paris, BPI, 1985, p. 281.

<sup>11</sup> Cf. F. de Singly, C. Thélot, *Gens du public, gens du privé*, Paris, Dunod, 1988.

<sup>12</sup> J.-C. Passeron, M. Grumbach et alii, Op. Cit., p. 176.

<sup>13</sup> A.-S. Chazaud, “ Usages d’Internet à la BPI ou quand le paquebot se met à surfer ”, in *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 42, 1997, n°3.

<sup>14</sup> D. Peignet, “ Entre mutation de l’offre et mutation de la demande ” in *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 46, 2001, n°4, p. 14.

<sup>15</sup> A. C. Gordon, M. T. Gordon, E. J. Moore, *Library patrons heavily use public access computers & other library services, and want more*, Fondation B.& M. Gates, Mai 2001, p. 7.

<sup>16</sup> Pour la déconstruction de certains discours de ce type, Cf. J.-M. Privat, “ L’institution des lecteurs ” in *Pratiques*, n°80, décembre 1993, pp. 7-34.