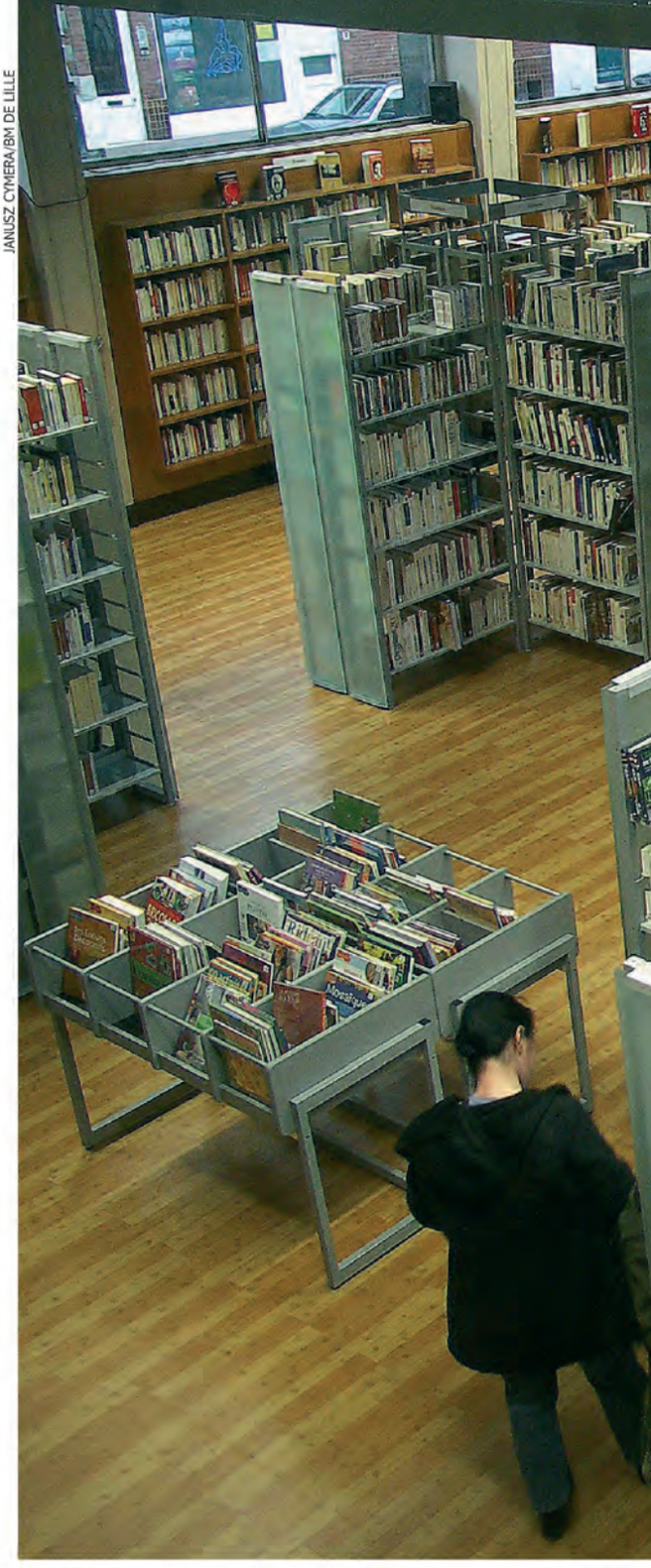
DOSSIER

- Chers publics **PAGE 68**
- Vandœuvre-lès-Nancy : enquête sur la fréquentation **PAGE 70**
- Entretien avec le sociologue Claude Poissenot **PAGE 72**
- Nantes, entre continuité et modernité **PAGE 76**
- Ces petites communes qui voient grand **PAGE 79**
- Floresca-Guépin : une médiathèque pour accueillir les handicapés **PAGE 80**

PAR LAURENCE SANTANTONIOS ET VÉRONIQUE HEURTEMATTE



JANUSZ CYMERA/BM DE LILLE

CONGRÈS DE L'ABF

Chers publics

A l'occasion du 53e congrès de l'ABF qui se déroule à Nantes du 8 au 11 juin, *Livres Hebdo* interroge le sociologue Claude Poissenot sur l'échec de la démocratisation des bibliothèques françaises et fait un tour d'horizon de l'offre de lecture publique de la région nantaise.

Ondoyants, insaisissables, indécis, absents là où ils sont attendus, présents ici et ailleurs, au point de nous surprendre »: de qui parle Dominique Arot, le président de l'Association des bibliothécaires français (ABF) ? Des publics des bibliothèques. Ces visiteurs, habitués ou occasionnels, seront au cœur du 53e congrès de l'Association qui se tiendra à Nantes du 8 au 11 juin. Car si les bibliothèques se sont développées d'une manière spectaculaire depuis vingt ans, leur démocratisation a échoué et l'on déplore que des tranches entières de population n'y mettent jamais les pieds. Dominique Arot espère que le rendez-vous de Nantes, où participent experts et professionnels de France et de l'étranger, permettra de *« dessiner une image plus précise, mieux affinée, de ces divers publics,*

Médiathèque municipale Jean-Lévy de Lille.

inventorier et comparer les stratégies et les services imaginés pour mieux répondre à cette diversité ».

De son côté, *Livres Hebdo* dévoile une étude instructive sur les publics et la fréquentation d'une médiathèque représentative des établissements français, celle de Vandœuvre-lès-Nancy. Comme beaucoup d'autres, elle ne parvient à attirer ni les jeunes ni les classes populaires, malgré les évaluations régulières que fait réaliser la mairie et malgré les efforts de l'équipe des bibliothécaires. Quels services inventer, quelles stratégies adopter pour créer un lien avec tous les publics ? L'auteur de cette étude, Claude Poissenot, sociologue et enseignant à l'IUT Métiers du livre de Nancy, estime que le modèle de la médiathèque à la française s'épuise et que les publics ne sont pas étudiés tels qu'ils sont mais en fonction d'une offre culturelle que l'on est incapable de remettre en question. Vaste débat que ne manqueront pas d'aborder les congressistes de Nantes au cours des différentes tables rondes.

Eglises. *Livres Hebdo* a aussi enquêté sur la lecture publique à Nantes, fortement soutenue par la municipalité. *« Avant, on construisait des églises, maintenant ce sont des bibliothèques que l'on érige au cœur des villes »*, déclare l'adjoint au maire Yannick Guin (voir p. 78). La bibliothèque municipale de Nantes s'illustre à la fois par ses fonds patrimoniaux, son musée Jules-Verne et son réseau de sept sites ancrés dans la ville. A la fin du mois de juin, va s'ouvrir la nouvelle médiathèque de quartier Floresca-Guépin, entièrement pensée pour le public handicapé. Une première en France. **LAURENCE SANTANTONIOS**

VILLE DE VANDŒUVRE

Analysée à la loupe au cours de plusieurs enquêtes, la médiathèque de Vandœuvre-lès-Nancy, qui fête son septième anniversaire, conserve une bonne activité de prêts, mais perd ses jeunes et ne parvient pas à toucher d'autres populations que les classes moyennes ou supérieures. Bilan d'une médiathèque représentative des établissements de lecture publique.

De moins en moins de jeunes à Vandœuvre

Depuis sept ans qu'elle est installée dans le paysage des équipements culturels de l'agglomération nancéisenne, le public a eu le temps de découvrir la médiathèque de Vandœuvre, de l'utiliser, de décider de la fréquenter ou non… Pour connaître son public, mesurer son activité, comprendre son évolution, la municipalité, désireuse d'évaluer ce service et d'anticiper de nouvelles orientations, a demandé une étude à Claude Poissenot, sociologue et enseignant à l'IUT Nancy-Charlemagne, au département Info-com, option « Métiers du livre ». Les résultats sont d'autant plus pertinents qu'il s'agit d'un établissement assez représentatif des médiathèques françaises de taille moyenne (2 000 m²) et que l'on dispose de données successives sur cet établissement. A la demande de la municipalité, Claude Poissenot a en effet déjà mené deux fois le même type d'étude : la première un an avant l'ouverture de la médiathèque, la seconde au moment de son ouverture en 2000. Chaque fois, près de 700 usagers, inscrits ou non, ont été interrogés à la sortie de l'établissement.

La médiathèque a perdu une partie de son public étudiant. En 2000, il représentait 23 % de l'ensemble des fréquentants, ils ne sont plus que 12 %.

Manque de fidélisation. Première constatation : depuis 2000, la médiathèque a perdu une partie de son public étudiant. Il représentait 23 % de l'ensemble des fréquentants, ils ne sont plus que 12 %. Cette érosion est due à l'âge plutôt qu'au statut puisque les 20-30 ans, hors étudiants, eux aussi ont baissé. Ils passent de 15 % il y a sept ans à 8 % aujourd'hui. Les publics retraités sont en revanche plus nombreux : 17 % contre 10 %. Il s'opère donc un vieillissement de la fréquentation : les

VILLE DE VANDŒUVRE

plus de 60 ans passent de 10 à 14 % et les 50-60 de 8 à 14 %. L'étude observe que ce n'est pas un effet de fidélisation, puisque le *turnover* du public s'est accru parmi les inscrits. Il faut plutôt en déduire que la médiathèque ne parvient pas à fidéliser ses usagers, ce qui est d'ailleurs le cas dans la plupart des établissements français aujourd'hui.

Comme nombre d'autres médiathèques, elle ne parvient pas non plus à diversifier ses publics : les classes moyennes et supérieures représentent les deux tiers du public adulte. Cette difficulté à démocratiser le public est moins nette pour les jeunes dont les parents, pour les trois quarts d'entre eux, ne sont pas inscrits à la bibliothèque. « *Se pose alors la question*, dit l'étude, *de la fidélisation du public populaire après le collège et le lycée.* »

Autre constat intéressant du point de vue de l'origine géographique des usagers de la médiathèque de Vandœuvre : les publics de proximité, les Vandopériens, s'ils sont restés relativement stables en nombre, sont proportionnellement de moins en moins nombreux par rapport aux publics de l'agglomération. Ils étaient de 77 % en 1999, 66 % en 2000, et 58 % aujourd'hui. La médiathèque dessert donc de plus en plus l'ensemble de l'agglomération de Nancy, sans doute, estime l'étude, à cause de l'emprunt possible des disques (+ 27% entre 2000 et 2005) et des films (+ 78% dans la même période), et aussi parce que l'endroit est facile d'accès et possède un parking.

Le nombre de personnes non inscrites est-il en hausse, comme le pointe l'enquête nationale du Crédoc pour les bibliothèques en 2005 (1) ? Non, pas à Vandœuvre où ceux qui ne détiennent pas de carte de la bibliothèque restent marginaux. La proportion de non-inscrits était de 11 % en 1999, de 18 % en 2000, et de 13 % aujourd'hui, soit à peine un visiteur sur huit. A Vandœuvre, les non-inscrits sont soit des habitués très réguliers du lieu et repérés comme tels par le personnel, soit des visiteurs occasionnels et moins repérables. Ces deux fréquences de visites renvoient à deux types d'usages distincts : les non-inscrits qui viennent très régulièrement se consacrent beaucoup à la lecture de la presse et au travail sur place avec leurs propres documents et les non-inscrits qui viennent très épisodiquement pour se documenter sur un sujet ponctuel, pour accompagner quelqu'un ou tout simplement pour passer le temps. En revanche, comme dans la plupart des bibliothèques, on « séjourne » plus longtemps qu'avant : 34 % des usagers disent séjourner plus d'une heure contre 24 % il y a sept ans. L'activité peut donc être intense même si le public baisse en nombre.

A Vandœuvre (photos), comme dans la plupart des bibliothèques, on « séjourne » plus longtemps qu'avant : 34 % des usagers disent rester plus d'une heure contre 24 % il y a sept ans.

VILLE DE VANDŒUVRE

VILLE DE VANDŒUVRE

Le délai de prêt qui est passé de 4 à 3 semaines, le choix insuffisant des disques et des films, enfin les horaires d'ouverture sont les principaux griefs des usagers.

Motifs de mécontentements. Les usages du public ont-ils évolué depuis l'ouverture de la médiathèque ? Peu, constate l'étude. L'emprunt et le retour des livres occupent toujours de loin la première place : un usager sur quatre vient à la médiathèque uniquement pour emprunter des livres et la médiathèque reste pensée en priorité comme un service de fourniture de livres. Mais la place grandissante de l'image et du son a tout de même substitué d'autres usages et fait baisser l'activité de documentation, de la lecture de la presse, et enfin de la consultation de cédéroms et d'Internet. Ce sont désormais 82,5 % des usagers qui disposent d'un ordinateur chez eux contre 60 % en 2000 et 58 % d'entre eux ont une connexion haut débit. Cela dit, l'étude constate que si le motif des visites pour consulter Internet n'est plus déterminant, l'usage de l'ordinateur en général s'est développé sur place, se banalisant d'une certaine manière.

Du point de vue de la satisfaction du public, tout semble aller pour le mieux : 90 % des usagers se disent satisfaits des services de la médiathèque contre 80 % en 2000. L'auteur de l'étude, réaliste, en déduit que la frange non satisfaite au moment de l'ouverture n'est pas revenue, et insiste : « *La médiathèque est plébiscitée par ceux qui viennent. Cela ne doit pas préjuger du point de vue de ceux qui ne la fréquentent pas. Cela signifie qu'il faut peut-être envisager des changements dans les services proposés même si l'on s'expose alors à la montée de l'insatisfaction de ceux qui viennent déjà.* »

Dans ce concert de louanges, l'étude distingue trois motifs de mécontentement : le délai de prêt qui est passé de 4 à 3 semaines, le choix insuffisant des disques et des films, enfin les horaires d'ouverture (31 heures par semaine). Sur ce point, les plus agacés sont ceux qui trouvent la bibliothèque fermée le matin (40 % des usagers), en particulier chez les étudiants, les sans-profession et les retraités. Ceux qui souhaiteraient d'autres plages – le lundi, le soir ou le dimanche – sont plus résignés.

L'auteur de l'étude note judicieusement en conclusion que ceux qui font volontiers des critiques et des propositions sont des inscrits qui ont entre 30 et 50 ans, cadres moyens et supérieurs. Comme s'il fallait d'abord « *se sentir légitime (en tant qu'inscrit, en tant que parent, en tant que lecteur, en tant que diplômé) pour formuler des remarques* ».

LAURENCE SANTANTONIOS

(1) L'enquête du Crédoc s'intitule « Fréquentation, usages et images de la bibliothèque municipale en 2005 ». Voir « Plus d'inscrits, mais moins de jeunes », LH 637 du 17.3.2006, p. 88, et « Les bons chiffres du Crédoc », LH 647 du 26.5.2006, p. 62.

CECILE VERGER-POISSENOT

La médiathèque à la française est devenue un sanctuaire élitiste, loin de sa vocation première: tel est le constat du sociologue Claude Poissenot, formateur de bibliothécaires. Remarquant que les publics ne sont pas étudiés tels qu'ils sont mais en fonction d'une offre culturelle non remise en question, il estime urgent d'expérimenter de nouvelles pistes.

L'épuisement du modèle

«On a vu se mettre en place des sections discothèques ou vidéothèques ou même s'installer des ordinateurs, mais ce ne sont que des aménagements d'un modèle caractérisé par la prédominance de l'offre sur la demande.»

Livres Hebdo — Claude Poissenot, dans votre étude sur la médiathèque de Vandœuvre, vous constatez une nette érosion des inscriptions des jeunes depuis sept ans. Un phénomène que l'on observe aussi dans d'autres bibliothèques françaises. Comment l'expliquez-vous ?

Claude Poissenot — Je pense qu'on ne sait pas accueillir les jeunes, qu'on ne tient pas assez compte de leurs goûts et de leur comportement. Les bibliothèques ont beaucoup innové depuis les années 1960 en ce qui concerne l'accueil du jeune public, c'est-à-dire les enfants avant le collège. On leur a dédié des espaces particuliers. Les bébés lecteurs sont eux aussi très gâtés et, de toute façon, ne sachant pas parler, ils ne peuvent pas protester ! De leur côté, les jeunes n'intègrent pas vraiment la médiathèque dans leur univers collectif: ils votent avec leurs pieds, en restant dehors ! Les bibliothécaires constatent ce phénomène avec un mélange de fatalisme et de regret, c'est dommage.

La plupart estiment que créer un espace spécifique pour eux risque d'en faire un ghetto.

Mais un ghetto est un endroit où l'on est enfermé malgré soi, ce qui n'est pas le cas dans la bibliothèque. D'autre part, c'est un endroit où l'on se retrouve entre soi, et ça, les ados adorent ! Un tel espace leur permettrait de se construire une identité personnelle justement à travers l'affiliation au « groupe des pairs », comme le dit François de Singly dans *Les adonaissants*. Plusieurs études montrent qu'entre le collège et le lycée les élèves diminuent leur investissement dans la lecture, ou en tout cas que la lecture scolaire tend à éclipser les autres lectures. Et d'ailleurs les jeunes fréquentent davantage la médiathèque en temps scolaire et empruntent beaucoup moins les livres que les autres inscrits. Le parascolaire représente une part importante de l'édition et il est délaissé par la plupart des bibliothèques au nom d'une conception dominante de la lecture plaisir. Pourtant, les enjeux scolaires n'ont jamais été si importants. On voudrait que les jeunes oublient qu'ils sont aussi des élèves quand ils entrent à la bibliothèque ! D'une manière générale, je pense que les professionnels ont tendance à penser le public non pas tel qu'il est mais tel qu'ils le voient, voire tel qu'ils aimeraient qu'il soit…

La réflexion sur les publics et la formation à l'accueil des publics, que l'on prend soin de mettre au pluriel d'ailleurs, semble pourtant une des préoccupations majeures des bibliothécaires aujourd'hui. C'est même le thème du congrès 2007 de l'Association des bibliothécaires français….

C'est vrai, mais il reste que les publics sont toujours étudiés non pour eux-mêmes mais en tant que publics d'une offre non questionnée. Je pense que la réflexion n'avancera pas tant que les professionnels ne seront pas capables de construire une nouvelle relation avec les publics, fondée sur leur prise en compte. Les bibliothécaires s'offusquent par exemple de voir leurs publics se comporter en consommateurs, c'est-à-dire exploiter les services dans leur intérêt sans adhérer aux missions culturelles de la bibliothèque. Ils arrivent avec leur propre point de vue, ils veulent tout simplement un endroit sympa avec des tables, des chaises, de quoi installer leur portable par exemple. En fait ils montrent de la résistance à la soumission au modèle. On peut regretter qu'ils n'aient pas d'autre ambition, que leurs usages ne soient pas conformes à l'idée que l'on en a, mais il faut savoir ce qu'on veut: changer les usagers ou remettre en cause le modèle.

Vous voulez dire que le modèle de la médiathèque française actuelle, qui se reproduit pourtant avec succès, s'épuise ?

Depuis les années 1980, le modèle de bibliothèque n'a en réalité guère évolué. Bien sûr, on a vu se mettre en place

Claude Poissenot

des sections discothèques ou vidéothèques ou même s'installer des ordinateurs mais ce ne sont que des aménagements d'un modèle demeuré stable qui se caractérise par la prédominance de l'offre sur la demande. Cela signifie que les services de la bibliothèque sont proposés au nom de valeurs jugées supérieures et universelles. Pour les collections, les documents sont sélectionnés pour leur « qualité », c'est-à-dire leur conformité aux critères établis par ceux qui sont en position de les imposer. Les animations sont conçues au nom de la mise en relation du public avec les œuvres (expositions, rencontres avec des auteurs, etc.). L'architecture des bibliothèques se doit d'être « audacieuse » et qu'importe le prix, la fonctionnalité discutable ou l'aspect impressionnant de ces nouveaux « temples ». Des ordinateurs sont proposés mais d'abord pour un usage documentaire (signets, formation des usagers, interdiction de la messagerie, etc.). On pourrait multiplier les analyses des services des bibliothèques qui reposent sur ce modèle.

«Le niveau du nombre de non inscrite est clairement surévalué par l'enquête Crédoc. Elle a surtout rassuré des professionnels inquiets et confusément conscients d'un malaise.»

Ce modèle n'est donc plus en phase selon vous avec la population à laquelle elle s'adresse ?

L'a-t-il été un jour? je ne suis pas certain. Il est en tout cas à mon avis aujourd'hui clairement épuisé car en net décalage avec les habitants. Des sociologues comme François de Singly, Jean-Claude Kaufmann ou François Dubet ont bien identifié un trait caractéristique de notre société actuelle: les individus revendiquent le droit de choisir depuis leur conjoint jusqu'à leurs opinions, en passant par leurs loisirs. Dès lors, ils se méfient des institutions et de ceux qui seraient tentés de choisir à leur place. Du fait de la pluralité des univers sociaux auxquels ils appartiennent, ils se pensent comme multiples c'est-à-dire non réductibles à un rôle ou une appartenance. Et en matière de pratiques culturelles, Bernard Lahire a bien montré comment les mêmes individus cumulaient des pratiques si « dissonantes ». L'écoute de la série télévisée à la mode voisine avec la lecture d'essais historiques universitaires ou de romans contemporains confidentiels. Une partie des élites politiques ou économiques s'affranchissent des normes de légitimité culturelle. Le modèle de bibliothèque suppose un usager unique acceptant la prescription là où l'usager réel se revendique multiple et libre de son choix.

Mais que penser alors de cette étude du Crédoc qui, contrairement aux statistiques officielles, conclut à une fréquentation en hausse des bibliothèques ?

Je pense qu'il faudrait examiner plus précisément cette étude, l'éclairer par d'autres sondages. Par exemple: le nombre d'inscrits selon le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc) dépasse de plus 3,5 millions celui effectivement comptabilisé par la Direction du livre et de la lecture (DLL), où sont-ils? Le niveau du nombre des non inscrits est clairement surévalué par l'enquête Crédoc en face à face (40 %) par rapport à des enquêtes devant les équipements (Montpellier, 17 %, Vandœuvre-lès-Nancy, 13 %) parce que cette population vient nettement moins souvent que les inscrits. Il me semble que l'enquête Crédoc a surtout rassuré des professionnels inquiets et confusément conscients d'un malaise car les chefs d'établissements sont nombreux à constater une érosion de leurs inscrits. En Lorraine, entre 2001 et 2005, les 22 plus gros établissements ont perdu 16 % de leurs inscrits tandis que les prêts sont restés stables. >>>

>>> En revanche, l'étude du Crédoc a confirmé le fait que le niveau d'étude et la catégorie sociale restent des facteurs discriminants en bibliothèque : un cadre supérieur sur deux fréquente une bibliothèque au cours des douze derniers mois contre un ouvrier sur cinq. Estimez-vous, vous aussi, que la démocratisation de la lecture publique est ratée ?

Les discours convenus (au moment de l'écriture des projets ou de l'inauguration) sur la promotion de la lecture à tous les publics ne se traduisent pas dans les faits puisque, comme on le sait en effet, les classes populaires sont le plus souvent faiblement représentées. Les discours et dispositifs de lutte contre l'illettrisme ne réussissent pas à occulter la faiblesse majeure que représente la faible attractivité des bibliothèques auprès des classes populaires. Les médiathèques apparaissent souvent comme des lieux appropriés par les classes moyennes et supérieures. Conformément au risque identifié par Jean-Claude Passeron dès 1981, deux objectifs ont été confondus : celui de démocratisation de la lecture (et plus largement des œuvres de l'esprit) et celui de diffusion de références culturelles jugées supérieures. A viser le second, on a manqué le premier… et le second car, en effet, la diffusion culturelle ne peut intervenir qu'à la condition que les classes populaires soient présentes ! Les bibliothèques ne contribuent donc pas toujours à la disparition du sentiment de mépris ou de fossé entre le « peuple » et les élites. A vouloir « élever le niveau », on a creusé l'écart !

ARIANE POISSENOT

« Il faudrait mettre du chaud, se préoccuper du goût des gens, peu importe lequel si tant est qu'il ait un rapport avec la lecture, quelle qu'en soit sa forme. »

N'y a-t-il pas un juste équilibre à trouver ? Constituer une offre documentaire exigeante, stimuler la curiosité de l'usager font partie du métier de bibliothécaire, non ?

Je ne dis pas qu'il faille évacuer toute ambition, mais rééquilibrer dans le sens d'une plus grande prise en compte du point de vue des usagers et moins de l'offre des bibliothécaires. Qu'est-ce qu'on veut en réalité ? Si la bibliothèque se veut une institution culturelle représentative de la création littéraire, elle a réussi. Si elle veut être un lieu de démocratisation, c'est raté. Dans d'autres pays, on achète par dix ou vingt les livres qui ont du succès, cela ne me choque pas, ni qu'on fournisse aux gens les livres qu'ils demandent.

Vous ne craignez pas que les libraires en prennent ombrage ?

On ne peut pas affirmer que l'on fait la promotion de la lecture et du livre pour le plus grand nombre et faire une sélection qui frise l'élitisme. Je voudrais bien que l'on comptabilise le pourcentage de livres achetés qui ne sortent jamais. Encore une fois, il faut savoir ce que l'on veut, sinon on laisse aux grandes surfaces le front de la démocratisation culturelle ! Il faut choisir, avoir un minimum de cohérence. Nous sommes dans un monde qui marche comme ça, nous n'avons pas le choix. La bulle médiatique fait partie de la vie contemporaine, si la bibliothèque se met en retrait, elle n'est plus dans le monde, elle devient un sanctuaire. Je suis pour qu'elle prenne part aux événements, même marchands. Aux Etats-Unis, les bibliothèques participent au lancement des Harry Potter et en achètent par dizaines d'exemplaires.

Vous voulez dire qu'il y aurait des bibliothèques d'art et d'essai d'un côté et d'autres pour le grand public ?

Non, à mon avis, il faut faire les deux dans un seul établissement, il faut inventer une sorte de bibliothèque plurielle. Il faudrait à la fois garder la bibliothèque telle qu'elle existe, avec ses collections, ses salles de lecture, de travail, qui convient très bien à une partie de ceux qui viennent régulièrement. Pour attirer ceux qui ne viennent pas, il faudrait en revanche créer d'autres sortes d'espaces obéissant à une autre logique, séparés mais communiquant bien sûr avec l'ensemble de la bibliothèque. Bernard Lahire parle de culture chaude et de culture froide. La bibliothèque c'est de la culture froide. Parfois on tiédit un peu, c'est tout. Il faudrait mettre du chaud, se préoccuper du goût des gens, peu importe lequel si tant est qu'il ait un rapport avec la lecture, quelle qu'en soit sa forme. Par ailleurs, je ne serais pas forcément hostile à ce que la bibliothèque assume davantage une fonction d'espace public d'échanges. Pourquoi serait-elle, comme les églises, le lieu du silence ? Pourquoi les usagers devraient-ils se réduire à des « êtres documentaires » ? Une partie de l'espace des bibliothèques pourrait être consacrée à cette mission « sociale ». A juste titre, certains élus cherchent à favoriser les échanges entre citoyens. Pourquoi ce lieu public ne le serait-il pas autant que d'autres espaces commerciaux ?

Quelles autres pistes de réflexion proposez-vous pour la construction de ce nouveau modèle ?

Je ne suis pas le seul, nombreux sont ceux qui partagent cette idée mais silencieusement car la normativité de l'ancien modèle est toujours très forte dans les équipes, comme à l'Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (Enssib) ou à la DLL ! Les concours, la formation, la presse professionnelle forment autant d'outils pour imposer cette norme. Je pense malgré tout qu'il est nécessaire pour la profession d'écrire un nouveau modèle car le jour où ce seront Bercy ou les adjoints aux Finances qui définiront la politique des bibliothèques, le réveil pourrait être brutal !

D'abord, je l'ai déjà dit : les bibliothèques doivent avoir comme mission de servir la population plutôt que la Culture dans ses attentes effectives et le faire savoir. J'ai parlé des livres parascolaires mais on pourrait prendre de nombreux autres exemples : acheter en nombre d'exemplaires suffisants, proposer des best-sellers, etc. Il faudrait aussi valoriser le point de vue de tous les usagers sur la bibliothèque (voire des non-usagers). Par exemple : plutôt que de composer des comités de bibliothèque rassemblant des notables locaux, ne serait-il pas plus intéressant de le composer par tirage au sort sur les listes électorales ? Autre exemple : pourquoi ne pas mettre en avant le choix des lecteurs (documents les plus empruntés) : quels sont les titres les plus lus dans les bibliothèques ? Par ailleurs, si la bibliothèque a vocation à desservir la population dans sa globalité, il est nécessaire de connaître ceux qui viennent et ceux qui ne viennent pas. On dispose d'enquêtes quantitatives mais pas d'une vaste enquête qualitative sur les non-usagers : comment perçoivent-ils les bibliothèques et leurs services ? Quelles sont les normes qui y ont cours selon eux ? Qu'en pensent-ils ? Les réponses à ces questions seraient susceptibles d'aider à définir une politique en leur direction. Ces « publics empêchés » ne le sont-ils pas par le décalage entre l'offre qui leur est proposée (y compris l'image qu'ils s'en font) et leur propre univers ?

Enfin, il faut expérimenter : si la mission de la bibliothèque se définit par la prise en compte du point de vue de la population desservie, alors il est nécessaire de mesurer l'impact des services proposés sur la fréquentation. Chaque bibliothèque peut être vue comme un laboratoire de la relation entre une offre et le public. Pour l'heure, les professionnels n'ont pas les moyens d'évaluer les résultats des services qu'ils offrent. L'augmentation du nombre d'heures d'ouverture permet-elle effectivement d'élargir le public ? Quel impact ont les animations sur la fréquentation ? Les visites de classes sont-elles suivies d'une fréquentation non scolaire ? L'expertise rassemblée à la BPI, l'Enssib ou la DLL pourrait être mise au service de cette tâche réellement utile pour les professionnels.

PROPOS RECUEILLIS PAR LAURENCE SANTANTONIOS