

**La place des usagers au sein des**  
**bibliothèques municipales :**  
**Une comparaison entre Lille et**  
**Paris**

Mémoire présenté et soutenu par Adrien THERAIN

Sous la direction de Samuel HAYAT

## **Remerciements**

Mes remerciements vont en premier lieu à mon directeur de mémoire Samuel Hayat pour sa disponibilité tout au long de l'année et pour ses conseils avisés.

Je remercie également les bibliothécaires interrogés, qui m'ont permis de nourrir ma réflexion.

Je remercie également mes camarades de promotions Romane et Florian, ainsi que mon frère Antoine, pour leur soutien pendant la rédaction de se mémoire et pour leurs conseils apportés à la relecture.

Une dernière pensée pour Mme Nathalie Ethuin et Mme Isabelle Bruno, pour leurs conseils apportés tout au long de l'année durant les cours de méthodologie de mémoire.

## SOMMAIRE

<b>Introduction</b> .....	3
<b>I. Qui va à la bibliothèque municipale aujourd’hui ?</b> .....	14
A. Qui va à la bibliothèque en France ?.....	14
B. Un public qui varie d’une bibliothèque à l’autre.....	23
C. Evolution des publics : comment s’adaptent les bibliothèques ?.....	32
D. L’impact de l’organisation de la bibliothèque sur le public.....	36
<b>II. Prise en compte et adaptation aux usagers, des actions différentes pour une volonté similaire</b> .....	41
A. Une prise en compte du public dans les choix des collections semblable dans toutes les bibliothèques.....	41
B. Les questions sociales plus présentes dans les bibliothèques de quartiers populaires.....	47
C. Une volonté d'accueil qui se remarque peu au quotidien.....	52
D. L’impact des élus et de la politique de la ville sur les bibliothèques.....	56
<b>III. La participation, plus importante dans les quartiers populaires, mais moins axée sur la culture</b> .....	61
A. La participation des usagers au sein des animations très différentes selon le quartier.....	61
B. Une participation du public qui reste marginale dans le choix des collections, surtout dans les quartiers populaires.....	68
C. La co-création de contenu.....	72
D. Le numérique, un outil de participation qui inquiète les bibliothécaires des quartiers aisés....	75
<b>Conclusion</b> .....	80
<b>Annexes</b> .....	83
<b>Bibliographie</b> .....	154

# Introduction

---

*« je crois que la mission civique des bibliothèques n'est plus seulement une conséquence indirecte de son rôle éducatif ; il s'agit aujourd'hui d'une mission à part entière, rendue essentielle par le contexte d'affaiblissement de la parole publique, d'atténuation du lien social et d'incompréhension chez certains des valeurs républicaines. À ce titre, beaucoup de bibliothécaires prennent conscience de leur rôle et de l'évolution de leur métier qui va crescendo. Ils organisent des conférences sur des sujets de société et, à cette occasion, font vivre le débat d'idées au sein de la Cité. Loin de n'être qu'une succession de salles de lecture, la médiathèque devient ainsi un espace de liberté d'expression, de débat public ; autrement dit, un lieu dont s'emparent les citoyens et où vit la démocratie. La bibliothèque se transforme en une agora moderne, l'agora du XXI<sup>e</sup> siècle. »<sup>1</sup>*

Cette citation issue d'un rapport sur l'adaptation et l'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques publiques de Sylvie Robert met en avant l'évolution des bibliothèques et du métier des bibliothécaires, qui doivent s'adapter aux évolutions de la société. Les bibliothèques deviendraient alors des « espaces libres d'expression », ce serait « l'agora du XXI<sup>e</sup> siècle », c'est à dire un lieu de rassemblement social et politique de la cité.

D'après Sylvie Robert, la bibliothèque aurait un rôle social, mais également politique grandissant, et ne serait plus qu'un simple « Local ou édifice destiné à recevoir une collection de livres ou documents qui peuvent être empruntés ou consultés sur place. »<sup>2</sup>. Cette idée d'évolution des bibliothèques et de rôle social renvoie à la notion de « bibliothèque troisième lieu »<sup>3</sup>, développée par Mathilde Servet en 2009 ans son mémoire *Les bibliothèques troisième lieu*. On retrouve d'ailleurs la notion plus loin dans le rapport, avec la phrase suivante : « À la lumière de ces développements ressort une idée forte : la bibliothèque, ce tiers-lieu, doit devenir cet espace de rassemblement, de rencontres, de contacts informels, d'échanges. »<sup>4</sup>

1 ROBERT Sylvie. Rapport à Madame la Ministre de la Culture et de la Communication sur l'adaptation et l'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques publiques. Août 2015.

2 Définition du dictionnaire Larousse.

3 SERVER Mathilde, *les bibliothèques troisième lieu*, Enssib, mémoire d'études sous la dir. d'Yves Desrichard, 2009. <[www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-21206](http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-21206)>

## Les bibliothèques troisième lieu, qu'est-ce que c'est ?

La notion de troisième lieu est apparue pour la première fois sous la plume du sociologue urbain Ray Oldenburg en 1989 dans le livre *The Great, Good Place*. Il utilise ce terme pour décrire des endroits où les gens peuvent se réunir et entrer en interaction. Les troisièmes lieux permettraient à une vie communautaire informelle de s'épanouir, et seraient essentiels à la cohésion sociale. Contrairement aux premiers lieux (la maison) et aux seconds lieux (le travail), les tiers lieux permettent à l'individu de s'émanciper de sa condition (sociale, professionnelle, culturelle) et de converser, rencontrer et se réunir avec d'autres personnes de façon informelle.

Pour Ray Oldenburg, le bien-être de la société repose sur ces tiers-lieux, démocratiques, neutres, qui fonctionnent comme des *home-away-from-home*. Il identifie le café comme étant l'expression la plus aboutie de la notion de tiers-lieu. Il ne fait pas figurer les bibliothèques parmi les troisièmes lieux, cependant, pour le sociologue Robert Putnam, elles en partagent de très nombreuses qualités.<sup>5</sup>

De tout cela ressort un fait marquant : les bibliothèques ne sont plus du tout perçues comme des lieux de collection des documents, mais sont de plus en plus regardées par le prisme de l'action sociale, c'est à dire qu'elles s'adaptent aux publics et leurs demandes, et cherchent avant tout leur bien-être et leur cohésion au sein de la bibliothèque. Elles ont aujourd'hui un rôle de cohésion sociale, de partage de la connaissance, mais également de confort, d'échange, de loisir. C'est ce phénomène que nous allons étudier dans ce mémoire, en tentant de comprendre comment les bibliothèques s'adaptent à cette évolution de la société. Nous allons mettre en évidence l'orientation des bibliothèques vers l'intégration du public, que ce soit par la prise en compte de ses envies, de ses goûts ; mais également par l'intégration de celui-ci dans les choix de la bibliothèque, que ce soit pour les collections, l'aménagement des espaces, ou dans les animations, qui comme nous allons le voir, se sont beaucoup développés dans les bibliothèques. Idée que nous retrouvons dans le sujet, l'expression « au sein » signifie « à l'intérieur » qui peut également rappeler la présence « au cœur de » ou « au centre de ». Ceci permet d'interroger la place du public comme étant « au centre » de la bibliothèque municipale.

Leur mission sociale nécessite principalement une plus grande écoute du public, de ses demandes. L'un de leurs enjeux est de passer d'un statut culturel à celui d'une « instance mieux

4 ROBERT Sylvie. Rapport à Madame la Ministre de la Culture et de la Communication sur l'adaptation et l'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques publiques. Août 2015.

5 Putnam, Robert D., Feldstein, Lewis, M. . *Better Together. Restoring the American Community*. - New York : Simon & Schuster Paperbacks, 2004, p. 50

intégrée dans la société actuelle, capable de prendre en compte les nouvelles attentes des individus et le développement des réseaux sociaux numériques. »<sup>6</sup> pour reprendre les termes de Christophe Evans. Cette mission sociale est facilitée par l'accessibilité des bibliothèques. En effet les bibliothèques ont pour mission de s'adresser à tous les publics, sans barrière à l'entrée. Elles dépassent donc les clivages socio-économiques, religieux, culturels, etc. On retrouve cette idée dans le Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique, texte de 1994 qui reste encore aujourd'hui le texte de référence pour toutes les bibliothèques publiques :

« Les services de bibliothèque publique sont accessibles à tous, sans distinction d'âge, de race, de sexe, de religion, de nationalité, de langue ou de statut social. Des services et des documents spécifiques doivent être mis à la disposition des utilisateurs qui ne peuvent pas, pour quelque raison que ce soit, faire appel aux services ou documents courants, par exemple, les minorités linguistiques, les personnes handicapées, hospitalisées ou emprisonnées. »<sup>7</sup>

Sylvie Robert, dans son rapport sur l'adaptation et l'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques publiques, qualifie les bibliothèques de quatrième lieu (inspiré de la notion de troisième lieu), voyant en elles un futur lieu de vie de la société.

« Elle pourrait demain devenir un quatrième lieu, celui de la liberté des expressions et des cultures. Conférences, débats, rencontres publiques sur les sujets de société, expositions permettraient de donner une autre dimension à ce lieu de culture et de savoir, une dimension citoyenne que je pourrais qualifier de politique au sens large du terme. »<sup>8</sup>

6 EVANS, Christophe. Des publics, des usages... Bibliothèque publique d'information

7 UNESCO, Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique. Novembre 1994  
<<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/44308-manifeste-de-l-unesco-sur-la-bibliotheque-publique.pdf>>

8 ROBERT Sylvie. Rapport à Madame la Ministre de la Culture et de la Communication sur l'adaptation et l'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques publiques. Août 2015.

## **Bibliothèque, médiathèque, 3eme lieu, quelles différences ?**

Ces trois termes, difficiles à différencier pour le grand public désignent la même institution, pourtant ces termes ne sont pas apparus pour désigner l'institution qu'ils représentent tous trois. En réalité, c'est le terme « bibliothèque » qui est apparu en premier, dès l'Antiquité la notion de bibliothèque existait déjà. On attribue l'ouverture de la première bibliothèque aux Pisistratides (descendants de Pisistrate, tyran d'Athènes au VI<sup>e</sup> siècle av. JC), à Athènes. Le terme bibliothèque est le plus générique des trois, et désigne le lieu de stockage et de prêt de documents papiers. En 1803 se développent les bibliothèques municipales, en tant que services municipaux, elles n'ont connu un réel développement qu'à partir des années 1960-70, avec l'apparition de la notion de « médiathèque ». Dans les années 1970, naît le terme de médiathèque, qui se traduit essentiellement par l'arrivée des différents supports au sein de la bibliothèque (CD, DVD ...). La médiathèque est définie comme un « Organisme chargé de la conservation et de la mise à la disposition du public d'une collection de documents qui figurent sur des supports variés (bande magnétique, disque, film, papier, etc.). »<sup>9</sup>. Aujourd'hui les deux notions se confondent, car rares sont les bibliothèques qui ne proposent que des documents papiers. A l'inverse, on observe l'apparition de bibliothèques consacrées à la musique (bibliothèque musicale de Paris) ou au cinéma (Bibliothèque du Cinéma de Paris). D'après le dictionnaire de l'Enssib (école nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques), ce changement de nom traduit une volonté des bibliothèques de rajeunir leur institution :

« Particularité sémantique, le terme « médiathèque » n'existe à peu près qu'en France. Il désigne, à partir des années 1970 (la médiathèque de Metz a été la première à porter ce nom, en 1972), une bibliothèque publique accueillante et ouverte à une pluralité de supports. Bref, une bibliothèque moderne qui devait cesser de porter le nom de bibliothèque pour susciter l'intérêt et l'envie tant des décideurs que des (futurs) usagers : changer de nom, c'est changer d'image. »<sup>10</sup>

Nous pouvons penser que le développement de la notion de troisième lieu entre dans la même idée que celui de la notion de médiathèque, de susciter la curiosité et l'intérêt des citoyens.

9 D'après le dictionnaire Larousse.

10 Dictionnaire de l'Enssib - <http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/mediatheque>

## **Des termes liés à l'apparition des bibliothèques troisième lieu.**

### -L'accueil

Le terme de troisième lieu s'associe énormément à une autre notion, qui est celle de l'accueil. En réalité il ne s'agit pas de l'accueil du public comme on peut l'entendre, de simplement accueillir les usagers à leur entrée dans la bibliothèque, mais plutôt d'un accompagnement tout au long de son séjour au sein de l'établissement. Le dictionnaire de l'Enssib distingue trois activités désignées par ce même mot :

« L'accueil est un des mots polysémiques dont les bibliothécaires raffolent (comme service public, par exemple). Il désigne tantôt l'activité d'accueil (médiation, interaction) accomplie dans les bibliothèques, tantôt les services proposés à des publics spécifiques (et en fonction de leur spécificité), tantôt les opérations et outils de fidélisation ou d'extension des publics (communication, horaires, tarification...). »

### -L'action culturelle et les animations

L'action culturelle désigne la politique d'animations, construite et cohérente, s'axant autour des collections (heure du compte, ateliers d'écriture, conférences...). Les animations peuvent également sortir de l'action culturelle, en étant plus spontanées, organisées en fonction de demandes du public, ou de l'actualité par exemple.

### -Le hors les murs

Le hors les murs désigne les actions faites par le personnel de la bibliothèque en dehors du bâtiment. Il peut s'agir de participation à la vie d'une bibliothèque d'hôpital ou de prison, qui sont souvent gérées par des personnels venant de bibliothèques municipales. Il s'agit également d'un déplacement de la bibliothèque vers les publics isolés, à l'exemple des biblio-bus qui se déplacent dans les quartiers les plus éloignés des bibliothèques municipales. La plupart des hors les murs se font dans le cadres de partenariats, essentiellement avec les écoles et les associations.

### -Les partenariats

« Dans son sens le plus général, le partenariat se définit comme une association nouée entre des intervenants de nature voisine ou très différente, en vue de conduire, dans le



respect de l'autonomie de chacun, une action permettant d'atteindre un objectif clairement défini et correspondant à l'intérêt de chacun de ces intervenants »<sup>11</sup>

Dans le cadre des bibliothèques, ça peut être des partenariats entre bibliothèques de quartiers voisins, des écoles ou encore des associations de quartier, à caractère culturel ou social. Les partenariats peuvent aller de simples échanges de communications à une coopération entre les deux partenaires autour de projets communs. Le but principal de ces partenariats est généralement de faire converger les publics des deux institutions.

### **La question des horaires d'ouverture**

Ces derniers temps, la question de l'ouverture des bibliothèques a fait débat. En effet, l'ouverture des bibliothèques le Week-End et en soirée étant une priorité du président de la République, Françoise Nyssen, ministre de la culture, a confié à Erik Orsenna<sup>12</sup> une mission d'ambassade afin de promouvoir l'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques. Erik Orsenna, accompagné de l'inspecteur général des affaires culturelles Noël Corbin, a établi un tour de France des bibliothèques afin de montrer leur évolution comme lieux de vie où se tissent des liens sociaux. Sa mission est alors de convaincre élus et professionnels que l'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques repose sur la conviction que les bibliothèques de lecture publique peuvent constituer de nouveaux forums au cœur des territoires. Elles doivent pour cela être ouvertes à tous, notamment aux publics familiaux et aux actifs. La question des horaires devait initialement être une partie intégrante du mémoire, car était supposée le ralié au politique. Finalement elle n'apparaîtra pas du tout dans notre travail, car ce n'est pas les directeurs qui décident de l'amplitude horaire, mais la municipalité. De plus, la notion de politique se retrouve finalement dans le fait que les bibliothèques étudiées sont des bibliothèques municipales, de ce fait elles sont impactées par la politique de la ville, de plus la question du politique est beaucoup ressortie dans les entretiens, essentiellement avec la question des thématiques. La question des horaires d'ouverture reste cependant un élément important, qu'il nous semble utile d'évoquer ne serait-ce que brièvement ici.

11 D'après le dictionnaire de l'Enssib.

12 De son vrai nom Eric Arnould, il est un écrivain français membre de l'Académie française

## **Les bibliothèques au sein de leur quartier.**

Bien que les bibliothèques doivent être accessibles à tous les publics (nous verrons que ce n'est pas toujours si évident, certaines bibliothèques ne sont pas accessibles aux personnes en fauteuil roulant), elles accueillent principalement le public de leur quartier, comme le montre l'enquête de satisfaction de la bibliothèque Robert Sabatier<sup>13</sup>, menée en novembre 2015, 92 % du public répondant à l'enquête habitait dans le 18<sup>ème</sup> arrondissement. (voir annexe 1). Chaque quartier ayant une population plus ou moins spécifique, avec une représentation des CSP qui peut parfois être très différente d'un quartier à l'autre, la bibliothèque doit s'adapter à ses publics. La première hypothèse est que selon le public qui fréquente la bibliothèque, sa stratégie sera différente, et de ce fait, les collections et activités proposées le seront également. Nous pouvons alors nous demander comment les bibliothèques mettent en avant leur mission social, y a-t-il des variances dans la mise en place de cette mission selon les différentes bibliothèques ? Nous allons essentiellement nous intéresser à la place du public, et sa participation au sein de la bibliothèque, avec la problématique suivante : Comment les bibliothèques municipales placent-elles l'utilisateur au centre de leur démarche ? Comment varie leur stratégie selon le public concerné ? Afin de répondre à cette problématique, nous avons décidé de mettre en perspective 5 bibliothèques municipales, deux à Lille et trois à Paris, dans des quartiers variés. L'idée est de mettre en avant l'impact que peut avoir l'émergence de la notion de « bibliothèques troisième lieu » sur les bibliothèques municipales traditionnelles, nous verrons qu'il y a une évolution des bibliothèques municipales vers une adaptation au public et une prise en compte de son avis grandissante, bien que le chemin semble encore long. Dans la seconde partie de la problématique nous retrouvons l'idée évoquée dans l'hypothèse ci-dessus, que chaque bibliothèque va adapter cette notion au type et aux demandes des usagers qui la fréquentent. Les hypothèses que nous faisons sont que les bibliothèques de quartiers populaires vont avoir un public moins savant, plus dans la demande d'attention et dans l'attente de réponses, alors que les publics de quartiers aisés, seront peut-être plus savants, et connaîtront mieux la bibliothèque, ils sauront ce qu'ils cherchent davantage que dans les quartiers populaires. Nous pouvons également supposer que les bibliothécaires sont informés du type de publics qui fréquentent leur bibliothèque et vont s'adapter à ceux-ci, que ce soit pour les collections, les services, les animations etc. Nous pouvons alors penser que les bibliothèques de quartiers populaires proposeront plus de services et de collections concernant la recherche d'emploi par

13 BUHAGIAR Peggy, BENOIT Quentin, HUET Rémi ; Enquête de satisfaction de la Bibliothèque Robert Sabatier, Novembre 2015, Qualiparis.

exemple, ainsi que des animations qui ont pour objectif d'aider les personnes (nous pensons notamment aux cafés bavards, des discussions en français pour les personnes souhaitant développer leur Français). Les bibliothèques de quartiers aisés, proposeraient alors des collections de « grande littérature », de lectures plus complexes. Les « classiques » de la littérature pourraient quand à eux très bien se trouver dans toutes les bibliothèques.

Pour répondre au mieux à cette problématique, nous allons nous intéresser à 5 bibliothèques au total, mais de manière très différente. Le choix des bibliothèques s'est fait de différentes manières, nous avons décidé de nous intéresser à des bibliothèques d'un côté de quartiers populaires, et de l'autre de quartiers aisés. Pour une meilleure mise en perspectives des bibliothèques, nous avons décidé d'en comparer quatre au lieu de deux. D'un côté la bibliothèque municipale Charlotte Delbo à Paris 1 et la Médiathèque du vieux Lille pour les quartiers aisés, et de l'autre, la médiathèque de Fives et la bibliothèque Robert Sabatier à Paris 18. Nous avons choisis ces bibliothèques, et leur quartier en fonction du prix de l'immobilier (Vieux Lille et Fives), du taux de pauvreté (Paris 1 et Paris 18) et selon la réputation du quartier et les conseils d'amis qui ont déjà travaillé sur la bibliothèque en question (Fives). La dernière bibliothèque, Louise Michel, est une bibliothèque troisième lieu à laquelle nous nous sommes intéressés beaucoup plus tard, afin de mettre en perspective l'idée de troisième lieu.

Dans un premier temps, nous avons effectué plusieurs entretiens. Un avec la responsable de la médiathèque de Lille Fives ainsi que la bibliothécaire s'occupant de l'espace jeunesse. Un autre entretien a été effectué avec le responsable de la médiathèque du Vieux Lille et la bibliothécaire responsable de l'espace adulte. Nous avons eu un entretien avec la directrice adjointe de la bibliothèque Robert Sabatier dans le 18<sup>e</sup> arrondissement de Paris, et un dernier avec le responsable des collections adulte de la bibliothèque Charlotte Delbo dans le 2<sup>e</sup> arrondissement. Ces entretiens nous ont permis de mieux connaître les politiques de la bibliothèque concernant les collections, les animations et les services, qui apparaissent comme les trois grands points d'aménagement d'une bibliothèque. Les collections concernent l'ensemble des documents disponibles, livres, CD, DVD, livres audio, ou encore les documents numériques. Les animations concernent tout ce que va proposer la bibliothèque en activités, elles se font souvent autour des collections (clubs de lecture) mais peuvent aussi être une simple demande du public, ou une façon de renforcer les liens entre les usagers et la bibliothèque ou entre les usagers eux-mêmes (Jeux de société, café-débat). Enfin les

services renvoient à tout ce qui est proposé par les bibliothèques, qui ne fait partie ni des collections ni des animations, essentiellement le mobilier, les ordinateurs ou encore le Wi-fi. Ainsi dans chacune de ces bibliothèques nous avons pu établir les différentes collections, animations et services proposés, afin de les comparer.

Ces entretiens nous ont également permis de mieux identifier les publics qui vont aux bibliothèques, ainsi que leur participation. Ils ont permis aussi de mettre en avant un facteur qui ne semblait pas évident à première vue, qui est les partenariats avec les associations du quartier. Il s'avère que les quartiers populaires contiennent bien plus d'associations, notamment sociales, avec lesquelles les bibliothèques développent souvent des partenariats. C'est principalement le cas de la médiathèque de Fives, au sein de laquelle plusieurs associations proposent des animations, essentiellement pour les jeunes. Dans son mémoire *La mise en œuvre d'une politique culturelle dans une collectivité locale : le tissu d'associations culturelles à Lille Fives*, Jeanne Sivignon explique que si ces associations organisent des animations pour les jeunes, c'est qu'ils sont plus réceptifs que leurs parents à la culture « légitime » :

« Les associations mettent en place essentiellement des animation pour les jeunes, parce que les jeunes fivois seraient plus réceptifs à la culture « légitime » et seraient moins sensibles aux carcans sociaux qui rendent les habitants méfiants face aux structures culturelles « élitistes » que leurs parents qui sont encore très marqués par une culture ouvrière forte, culture en crise ». <sup>14</sup>

Enfin, ces entretiens ont mis en avant l'importance du rapport aux élus municipaux, qui est très différent selon les quartiers. Mais un élément revient à chaque fois : l'imposition (même s'ils parlaient plutôt de recommandations durant les entretiens, on sentait bien une incitation très forte à le faire) de thématiques par la ville, autour desquelles les bibliothèques proposent souvent des animations, qui elles-mêmes permettent souvent de mettre en avant les collections liées à la thématique. Cette thématique peut être liée à la politique de la ville, comme c'est le cas à Paris, avec le thème de l'écologie, Anne Hidalgo cherchant par là à mettre en avant sa volonté d'agir sur le plan écologique. Ces thèmes peuvent être également liés à l'actualité. Le thème des attentants à Paris a par exemple été proposé comme nous l'explique le bilibliothécaire de la bibliothèque

14 SIVIGNON Jeanne La mise en œuvre d'une politique culturelle dans une collectivité locale : le tissu d'associations culturelles à Lille Fives, mémoire 2013, sous la direction de Julien O'Miel

Charlotte Delbo (Paris 2<sup>e</sup>). Certaines thématiques peuvent venir d'un souhait des bibliothécaires, comme à Fives avec la thématique des sciences.

Suite à ces entretiens, nous avons décidé d'en faire deux nouveaux, dans des bibliothèques qui avaient été citées plusieurs fois lors des entretiens et qui ressortaient comme des modèles que les bibliothèques cherchaient à suivre, à savoir la bibliothèque de St Maurice à Lille, et Louise Michel dans le 20<sup>e</sup> arrondissement de Paris. Ces deux bibliothèques ont été citées dans les entretiens pour leur rapport particulier au public, qui les rapproche des troisièmes lieux. La bibliothèque de St Maurice a ainsi été créée à la demande et avec l'aide des habitants du quartier, par le biais d'un comité d'usagers, comme nous l'a expliqué la bibliothécaire du Vieux Lille hors entretien. Cependant, suite à un refus d'entretien de la part de la bibliothèque, nous avons décidé de ne pas nous y intéresser au-delà des informations déjà récoltées lors des précédents entretiens. La bibliothèque Louise Michel quant à elle nous a été présentée par la bibliothécaire de Robert Sabatier comme une bibliothèque qui était autrefois une bibliothèque classique mais qui a lentement développé la notion de troisième lieu et d'accueil du public :

*« la participation des usagers ça se construit aussi progressivement avec une habitude, une ambiance de bibliothèque qui fonctionne comme ça, enfin l'exemple en la matière c'est la bibliothèque Louise Michel, maintenant ils travaillent beaucoup comme ça, mais ça a mis des années à se mettre en place, parce qu'ils travaillent beaucoup sur l'accueil et sur l'implication des usagers. »<sup>15</sup>*

Pour l'entretien à Louise Michel, nous n'avons pas pu nous rendre à Paris, nous avons simplement envoyé une série de questions par mail. De ce fait, nous avons rédigé une grille d'entretien aux questions plus directes, détaillées, et s'axant beaucoup plus sur les fondements du sujet qui nous intéresse, l'accueil du public et sa participation au sein de la bibliothèque. Il est en effet plus difficile de diriger l'entretien vers certains points comme nous pouvons le faire avec des entretiens « physiques », et de rentrer dans les détails. Cet entretien est secondaire dans le mémoire, et permet essentiellement de mettre en avant et mieux comprendre la transformation des bibliothèques vers des bibliothèques troisième lieu.

Enfin notre terrain se termine par deux observations dans les deux bibliothèques de Lille, afin d'observer les relations au sein de la bibliothèque, la manière dont le public s'approprie le lieu, et surtout comment la bibliothèque place le public physiquement dans la bibliothèque, est-ce qu'elle place le public au centre (en mettant les assises, les ordinateurs etc au centre), ou est-ce plutôt les collections qui sont au centre ? Ces observations se sont déroulées un mercredi après-midi pour les deux bibliothèques, ce qui peut expliquer le nombre d'enfants présents à la bibliothèques, et ont duré entre 2 et 3 heures chacune. Ces observations ont également permis de dessiner des schémas de chacune, qui figurent dans les annexes.

La rédaction se construit autour de trois grands axes, le premier axe concerne les publics des bibliothèques, qui va à la bibliothèque aujourd'hui, en France, et dans les bibliothèques que nous étudions, comment évoluent-ils et les bibliothèques ont elles une influence sur les publics qui la fréquentent. La deuxième partie s'intéresse à la prise en compte des publics dans les bibliothèques, leur accueil au quotidien et à l'impact des élus sur la bibliothèque. La dernière partie aborde le sujet de l'intégration et la participation des usagers dans les collections et les animations et l'impact d'internet et du numérique sur la participation et sur le métier de bibliothécaire.

# **I. Qui va à la bibliothèque municipale aujourd'hui ?**

Pour bien comprendre les actions des bibliothèques en fonction de leur public, il semble important de savoir de quel public il s'agit, qui va à quelle bibliothèque ? Voyons déjà quel est le public des bibliothèques, de manière générale en France avant de définir, par le biais des entretiens, le public des bibliothèques étudiées, ou plutôt les publics, car on distingue toujours différents types de publics dans les bibliothèques.

## **A. Qui va à la bibliothèque en France ?**

Pour cette partie, nous allons nous baser sur l'étude faite par le Ministère de la Culture en 2016, intitulée *Publics et usagers des bibliothèques municipales en 2016*.<sup>16</sup> Un échantillon de 4 000 personnes de 15 ans et plus a répondu à un questionnaire en ligne, et 400 autres personnes ont été interrogées par téléphone, essentiellement des personnes de plus de 60ans et des populations de milieux ruraux, afin de répondre aux biais de l'enquête en ligne et avoir des résultats représentatifs.

### **-En fonction de l'âge et du genre**

Tout d'abord, si nous nous intéressons aux fréquentations selon l'âge, on remarque des fluctuations importantes, les fréquentations allant du simple au double entre les 15-24 ans et les 70 ans et plus.

16 Ministère de la Culture et de la Communication, Direction générale des médias et des industries culturelles. Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016.

<<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67551-publics-et-usages-des-bibliotheques-municipales-en-2016.pdf>>

*Fréquentation lors des 12 derniers mois des bibliothèques municipales  
selon le sexe et l'âge des usagers*

	Homme	Femme	Total
15-24 ans	53 %	54 %	53 %
25-34 ans	35 %	39 %	37 %
35-49 ans	44 %	47 %	46 %
50-59 ans	37 %	39 %	37 %
60-64 ans	37 %	38 %	37 %
65-69 ans	38 %	38 %	38 %
70 ans et plus	24 %	24 %	24 %
Total	39 %	40 %	40 %

\*Schéma extrait de l'enquête du ministère de la culture datant de 2016.

La première chose que nous pouvons remarquer, est la présence beaucoup plus importante des 15-24 ans comparé au reste de la population. En effet, 53 % des 15-24ans sont allés au moins une fois dans une bibliothèque municipale lors des 12 derniers mois, alors que les 35-49 ans qui sont la deuxième classe d'âge en terme de fréquentation ne sont que 46 % à avoir fréquenté une bibliothèque municipale dans les 12 derniers mois. Ceci s'explique très certainement par les études, les étudiants fréquentent essentiellement les bibliothèques dans le cadre de leurs études. On constate d'ailleurs que chez les 25-34 ans, ils ne sont plus que 37 % à avoir fréquenté une bibliothèque municipale durant les 12 derniers mois. Une fois leurs études terminées, beaucoup ne fréquentent plus les bibliothèques municipales. A l'inverse, les personnes de 70 ans et plus sont les moins habitués à fréquenter les bibliothèques municipales, puisqu'ils ne sont que 24 % à avoir fréquenté une bibliothèque municipale au moins une fois lors des 12 derniers mois. La forte présence en



bibliothèque des 35-49 ans peut quant à elle s'expliquer par la sensibilisation des plus jeunes aux bibliothèques, par le biais de partenariats avec des structures de la petite enfance, ce qui a tendance à attirer les parents avec leurs enfants. En effet, 68% des bibliothèques en général et 90% des bibliothèques desservant plus de 5 000 habitants proposent des séances d'heure du compte pour les enfants.<sup>17</sup>

On remarque également une présence plus importante des femmes, constat qui se fait depuis longtemps, bien que la différence semble aujourd'hui négligeable, puisque sur l'ensemble de l'échantillon, la différence de fréquentation entre hommes et femmes n'est que d'un point.

### **-En fonction de la CSP**

On constate une certaine homogénéité des fréquentations des bibliothèques selon les CSP, avec une fréquentation légèrement plus faible chez les ouvriers et les retraités.

#### *Comparaison du public des bibliothèques municipales avec la population générale selon la CSP des individus*

CSP des personnes interrogées	Fréquentation au moins une fois par mois	Moins souvent	Population de 15 ans ou plus selon la CSP en 2013 (Insee)
Agriculteurs exploitants	0%	1%	0,9%
Artisans, Commerçants, Chefs d'entreprise	5%	3%	3,5%
Cadre et professions intellectuelles sup.	13%	11%	9,0%
Professions intermédiaires	15%	13%	14,1%
Employés	17%	17%	16,6%
Ouvriers	11%	13%	12,9%
Retraités	20%	22%	26,6%
Autres sans activité professionnelle	20%	19%	16,4%
Total	100%	100%	100,0%

\*Schéma extrait de l'enquête du ministère de la culture datant de 2016.

Les ouvriers et les retraités sont les seules CSP à être sous-représentées au sein des bibliothèques. Globalement, la composition du public des bibliothèques reflète correctement la

17 D'après l'enquête du ministère de la culture en 2016.

société française. Cependant on peut noter que cela n'a pas toujours été le cas, en effet si on compare à 2005, nous pouvons remarquer que les différences entre les taux d'usagers répartis selon leur profil social étaient supérieures de 5 à 10 points par rapport à 2016. Nous pouvons en conclure que l'égalité d'accès à ces équipements au sein de l'espace social s'est fortement améliorée.

*Fréquentation des bibliothèques municipales lors des 12 derniers mois  
selon la catégorie sociale du foyer, les revenus du foyer et le diplôme des personnes  
interrogées : comparaison des résultats 2005 et 2016.*

CSP du ménage	Usagers			Usagers réguliers		
	2005	2016	Variation	2005	2016	Variation
Agriculteurs, Artisans, commerçants	37%	47%	+10	24%	28%	+4
Cadres supérieurs	54%	52%	-2	36%	32%	-5
Professions intermédiaires	46%	41%	-5	27%	24%	-3
Employés	40%	44%	+4	22%	28%	+6
Ouvriers	25%	40%	+15	12%	23%	+11
Retraités	27%	30%	+3	19%	17%	-2
Autres inactifs	31%	37%	+6	20%	26%	+6
Total	35%	40%	+5	22%	23%	+2

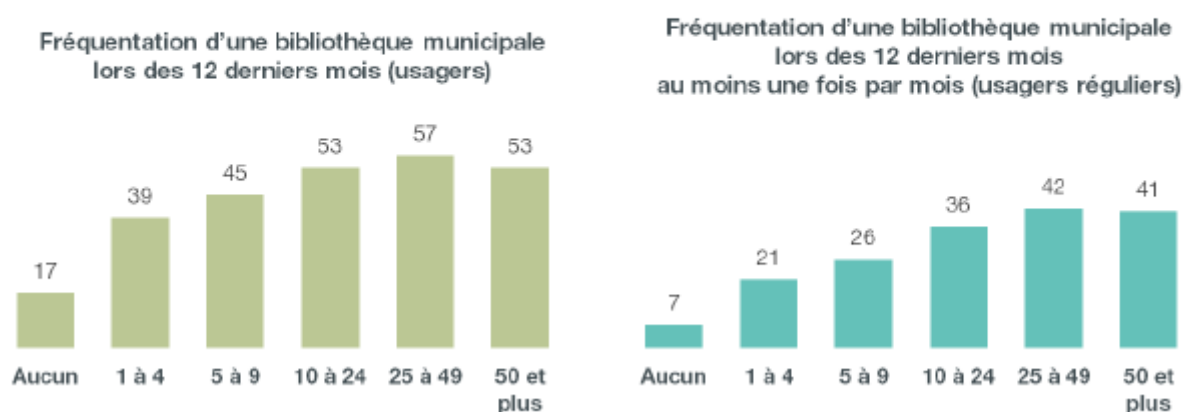
\*Schéma extrait de l'enquête du ministère de la culture datant de 2016.

Entre 2005 et 2016, le nombre d'usagers des bibliothèques a augmenté de 5 points. Ce sont essentiellement les CSP les moins représentées en bibliothèque qui ont connu la plus grande ascension, à l'image des ouvriers qui étaient en 2005 les moins représentés en bibliothèque, avec seulement 25 % des ouvriers fréquentant la bibliothèques, et qui ont connu la plus grosse hausse de fréquentation avec +15 points, passant ainsi à 40 %. En revanche, les cadres supérieurs et les professions intermédiaires étaient les plus représentées en bibliothèque, et sont les seules à avoir connu une baisse dans leur fréquentation des bibliothèques. On observe cependant que les cadres supérieurs restent encore en 2016 les plus représentés au sein des bibliothèques, avec 52 % de la CSP qui fréquente les bibliothèques, contre une moyenne de 40 % pour l'ensemble des CSP.

### -Selon l'intensité de lecture de livres.

Sans grande surprise la quantité de livres lus, le goût de la lecture a un impact sur le taux de fréquentation des bibliothèques. Les gros lecteurs<sup>18</sup> sont 1,5 fois plus nombreux à fréquenter les bibliothèques que les petits lecteurs.<sup>19</sup>

#### *Taux de fréquentation des bibliothèques municipales selon le nombre de nombre de livres lus lors des 12 derniers mois*



\*Schéma extrait de l'enquête du ministère de la culture datant de 2016.

Le fait de lire des livres, même occasionnellement, incite les personnes à aller à la bibliothèque, ainsi parmi les non-lecteurs, 17 % ont fréquenté bibliothèque municipale lors des 12 derniers mois, ce chiffre passe à 39 % pour les petits lecteurs, et continue de monter jusqu'à 57 % pour les personnes lisant 25 à 49 livres par an. On remarque cependant un léger décrochage chez les personnes lisant plus de 50 livres par an.

Cependant, 17 % des personnes non-lectrices ont fréquenté une bibliothèque lors des 12 derniers mois, et 7 % des non-lecteurs sont des usagers réguliers (au moins une fois par mois) des bibliothèques municipales. Ceci s'explique par la diversité des activités proposées par les bibliothèques. On retrouve cette idée d'usagers non-lecteurs à la bibliothèque de Fives, avec l'ESAT, un foyer pour travailleurs handicapés, qui est en partenariat avec la bibliothèque, dont les usagers viennent pour les ateliers tablette ou encore avec la présence de collections audio.

18 Sont considérés comme gros lecteurs les personnes lisant plus de 25 livres par an. Sont considérés comme petit lecteur les personnes lisant 1 à 4 livres par an.

19 D'après l'enquête du ministère de la culture en 2016.

*« On commence à avoir des gens de l'ESAT qui sont non lecteurs et qui sont venus par exemple pour des ateliers tablette[...]Sinon en non lecteur, par exemple on a des livres sonores, on n'a pas besoin d'être lecteur pour ça, donc il faudrait à la limite qu'on fasse de la com' à ce niveau là, qu'on essaye d'élargir à ce niveau là »*

### **-Les publics empêchés**

Un autre type d'usagers très particuliers et difficiles à capter pour les bibliothèques sont les publics empêchés. « 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...»<sup>20</sup> Ce sont des publics particuliers, puisqu'ils ne peuvent pas venir à la bibliothèques, c'est à la bibliothèque d'aller vers eux. D'après le manifeste de l'Unesco, les bibliothèques municipales ont pour mission, voir pour obligation d'être accessibles également à ces populations empêchées. « Des services et des documents spécifiques doivent être mis à la disposition des utilisateurs qui ne peuvent pas, pour quelque raison que ce soit, faire appel aux services ou documents courants, par exemple, les minorités linguistiques, les personnes handicapées, hospitalisées ou emprisonnées. »<sup>21</sup>

Cependant, selon une enquête du Credoc de 2017, 87 % des bibliothèques municipales ont mis en place au moins une action pour les publics empêchés : 80 % pour des publics en situation de handicap, 64 % pour des publics en établissement de santé et 55 % pour des publics sous main de justice.<sup>22</sup> 13 % des bibliothèques municipales n'ont mis aucune action en place pour les publics empêchés, évoquant le plus souvent des freins tels que le manque de moyens financiers et humains et les difficultés à identifier les besoins. Parmi les bibliothèques que nous étudions, seule celle du Vieux Lille qui ne met pas d'actions en place pour ces publics, ils ont bien un partenariat avec un foyer d'handicapés, mais qui ne sont pas des publics empêchés, puisqu'ils se déplacent jusqu'à la bibliothèque dans le cadre de ce partenariat : « *On travaille aussi avec un foyer de personnes handicapées, qui viennent découvrir un peu aussi l'ordinateur et internet.* »<sup>23</sup> De plus, comme les bibliothécaires nous l'ont expliqué lors de l'entretien, la bibliothèque n'est pas aux normes d'accessibilité, et n'est pas du tout accessible aux personnes à mobilité réduite.

20 Définition du dictionnaire de l'Enssib

21 UNESCO, Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique. Novembre 1994

22 Ministère de la culture et de la communication, Lecture publique et public empêchés, synthèse de l'étude réalisée par le Crédoc

23 Entretien Médiathèque du Vieux Lille.

*« Après dans le réseau il y a des difficultés qui sont différentes, nous par exemple on n'a pas d'ascenseur; on a un bâtiment qui est fatigant, on est par demi-étages, voilà il y a des bibliothèques qui sont plus faciles d'accès, voilà. On n'est pas du tout au normes d'accessibilité, on n'a pas de public en fauteuil roulant. »<sup>24</sup>*

A l'inverse, la Médiathèque de Fives est très engagée dans ses missions auprès des publics empêchés, bien que les bibliothécaires évoquent les difficultés citées si-dessus, des moyens financiers et humains limités, qui freinent leur investissement auprès ce public.

*« Moi j'étais intervenante à la prison de Sequedin pendant deux ans. Une après midi par semaine je travaillais dans la bibliothèque de la prison, et je recevais des détenus en faite. Maintenant il y a des intervenants qui interviennent régulièrement mais par contre ils interviennent pour aider au catalogage, pour aider aux collections etc. [...] il n'y a plus d'intervenant parce qu'on n'a plus les moyens. »<sup>25</sup>*

La bibliothécaire a également évoqué la présence d'une bibliothèque au CHR de Lille, mais est restée floue sur le sujet, ne sachant pas elle-même ce qu'est devenue cette bibliothèque :

*« Il y a aussi une bibliothèque au CHR de Lille et en faite on avait aussi une personne de notre réseau qui travaillait là bas régulièrement. Maintenant ce n'est plus le cas mais pour lancer la bibliothèque, c'est une bibliothécaire qui a créé le fond et un agent de bibliothèque qui y travaillait toute la semaine pendant deux trois ans, peut-être même plus. [...] Pour le CHR je ne sais pas ce que c'est devenu. »<sup>26</sup>*

De plus, la bibliothèque est intervenue l'année dernière dans les maisons de retraite, par le biais des services civiques, et expérimente actuellement le portage à domicile.

*« L'année dernière les services civiques sont intervenus à la maison de retraite, après on va essayer de temps en temps de faire du portage à domicile pour les gens qui sont malades. Malades, qui ont été hospitalisés, des choses comme ça.[...] On a commencé à*

24 Entretien Médiathèque du Vieux Lille.

25 Entretien Médiathèque de Fives

26 Entretien Médiathèque de Fives

*porter, pour l'instant on a une personne chez qui on va de temps en temps, porter des livres. »<sup>27</sup>*

La ville a également mis en place une navette, un « bibliobus » qui circule dans les quartiers éloignés des bibliothèques, pour desservir les populations qui n'ont pas accès facilement aux bibliothèques, ceci ne rentre pas réellement dans le cadre des publics empêchés, mais représente tout de même un déplacement de la bibliothèque vers l'utilisateur. Cependant c'est toujours aux usagers de se déplacer jusqu'au bibliobus, il s'agit plus de desservir les publics isolés (situés à plus de 15 minutes d'une bibliothèque) que les publics empêchés.

Dans les bibliothèques de Paris, on ne constate pas vraiment d'actions mises en place par les bibliothèques pour les publics empêchés, puisque les seules actions qui ont été évoquées lors des entretiens sont mises en place par la municipalité et sont communes à l'ensemble des bibliothèques. On distingue deux actions différentes : le service de portage, et les partenariats avec les bibliothèques des hôpitaux et des prisons.

Le service de portage, tout simplement appelé « service port'age » est réalisé par des services civiques, et n'a pas qu'un simple but de fournir des documents à des personnes ne pouvant pas se mouvoir, mais a aussi un objectif social, comme nous l'explique le bibliothécaire de Charlotte Delbo :

*« [Le] service port'age, je vous explique, c'est pour les personnes à mobilité réduite, ou momentanément immobilisées, comme les femmes enceintes, les jambes cassées, etc, ou les personnes très âgées bien-sûr. Donc ça consiste à aller à domicile, apporter des livres à la personne, ramener ses livres. [...] Ça a aussi une fonction sociale le service civique, c'est à dire souvent les personnes visitées sont seules, isolées, malades, donc le porteur a le droit de rester une heure chez la personne, pour lui faire un peu la conversation, c'est un lien social, et c'est aussi l'occasion parfois de connaître ses goûts en matière de lectures ou de films, donc la personne, souvent les personnes très âgées apprécient la visite qui leur permet de briser leur solitude »<sup>28</sup>*

La seconde action mise en place par la municipalité est la redistribution des documents qui sont retirés des collections à des bibliothèques associatives, dans des prisons, des hôpitaux ou

27 Entretien Médiathèque de Fives

28 Entretien bibliothèque Charlotte Delbo (2eme)

encore dans des pays d'Afrique. Ce sont essentiellement des livres abîmés ou qui ne sont pas assez souvent empruntés.

*« [Les livres qui sont retirés des collections] sont offerts à des bibliothèques associatives gratuitement, donc dans des prisons, dans la prison de la santé par exemple, et dans les hôpitaux, et éventuellement dans le tiers-monde francophone, en Afrique. Il y a une association qui s'appelle l'ADEL, qui est une association de récupération et de tri de livres qui sont supprimés des bibliothèques et qui après à des partenaires, ils viennent se servir. Donc les prisons, les hôpitaux, le quart-monde, enfin tous les lieux qui n'ont pas les moyens d'acheter des livres. »<sup>29</sup>*

Enfin, la bibliothèque Robert Sabatier, comme pour la médiathèque du Vieux Lille, rencontre des problèmes d'accessibilité. La bibliothèque prévoit cependant de fermer pour être complètement rénovée, avec l'objectif de placer davantage les usagers au centre, d'augmenter le confort de la bibliothèque, comme nous le verrons plus tard, mais aussi pour être plus accessible aux personnes à mobilité réduite :

*« La bibliothèque elle doit fermer pour rénovations, ça sera fin 2018/début 2019, pour différentes raisons, notamment[...] pour la rendre accessible aux personnes à mobilité réduite, et puis repenser toute son organisation et ses espaces au public »<sup>30</sup>*

Globalement, la fréquentation des bibliothèques municipales est influencée par l'âge et l'intensité de lecture de livres plus que par le genre ou la CSP. Comme nous l'avons vu, la prise en compte des publics empêchés est très variable d'une bibliothèque à l'autre, ceci se remarque fortement parmi les bibliothèques étudiées. Il n'y a pas que sur ce point que nous pouvons constater de fortes diversités dans les bibliothèques. Les publics qui fréquentent la bibliothèque varient d'une bibliothèque à l'autre. Les catégories d'usagers varient d'une bibliothèque à l'autre selon le quartier dans lequel elle se situe, car comme nous l'avons vu dans l'introduction, le public d'une bibliothèque est majoritairement constitué d'habitants du quartier. Intéressons nous maintenant aux publics des quatre bibliothèques étudiées. Pour ce, nous allons nous baser sur les entretiens ainsi que sur les données récoltées par la bibliothèque Robert Sabatier lors de leur enquête de satisfaction de 2015.

29 Entretien bibliothèque Charlotte Delbo (2eme)

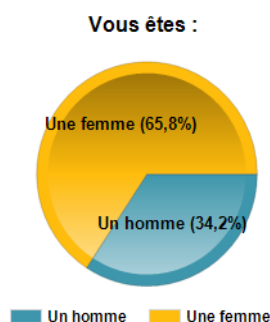
30 Entretien bibliothécaire Robert Sabatier (18eme)

## **B. Un public qui varie d'une bibliothèque à l'autre.**

### **- La bibliothèque Robert Sabatier (18<sup>e</sup>)**

La bibliothèque Robert Sabatier se situe dans le 18<sup>e</sup> arrondissement de Paris, l'un des arrondissements les plus pauvres, avec un taux de pauvreté de 24% en 2011.<sup>31</sup> Cependant, cela n'est pas forcément représentatif, car le taux de pauvreté est très inégal d'un quartier à l'autre de l'arrondissement. Il se trouve que la bibliothèque se trouve près de Montmartre, quartier relativement aisé, habité essentiellement par des cadres, comme nous explique la bibliothécaire lors de l'entretien: « *C'est aussi une grosse proportion de cadres et de bobos parisiens dans le quartier.* »<sup>32</sup>

L'enquête de satisfaction de la bibliothèque, effectuée sur la période du 18 novembre au 22 décembre 2015 n'est pas tout à fait représentative du public de la bibliothèque, car sur les 376 personnes y ayant répondu, figurent très peu d'enfants, ce qui n'est pas surprenant, car les enfants vont moins vers les enquêtes de satisfaction. Nous pouvons y remarquer cependant quelques données intéressantes. Nous constatons par exemple la sur-représentation des femmes, 65,8% des personnes ayant répondu au sondage sont des femmes<sup>33</sup>. Ce phénomène est confirmé par le bibliothécaire lors de l'entretien.



*« On suit les tendances des bibliothèques on va dire, avec une plus forte représentation des cadres, une plus forte représentation des personnes relativement âgées, une plus grande proportion de femmes par rapport à la proportion d'hommes. »<sup>34</sup>*

\*Schéma extrait de l'enquête de satisfaction de la bibliothèque Robert Sabatier datant de 2015.

La forte représentation des cadres est également confirmée par l'enquête, puisque 40% des répondants sont des cadres ou professions intellectuelles supérieures, alors qu'ils ne représentent que 13% des usagers des bibliothèques à l'échelle nationale.

31 D'après une étude de l'Insee en 2011

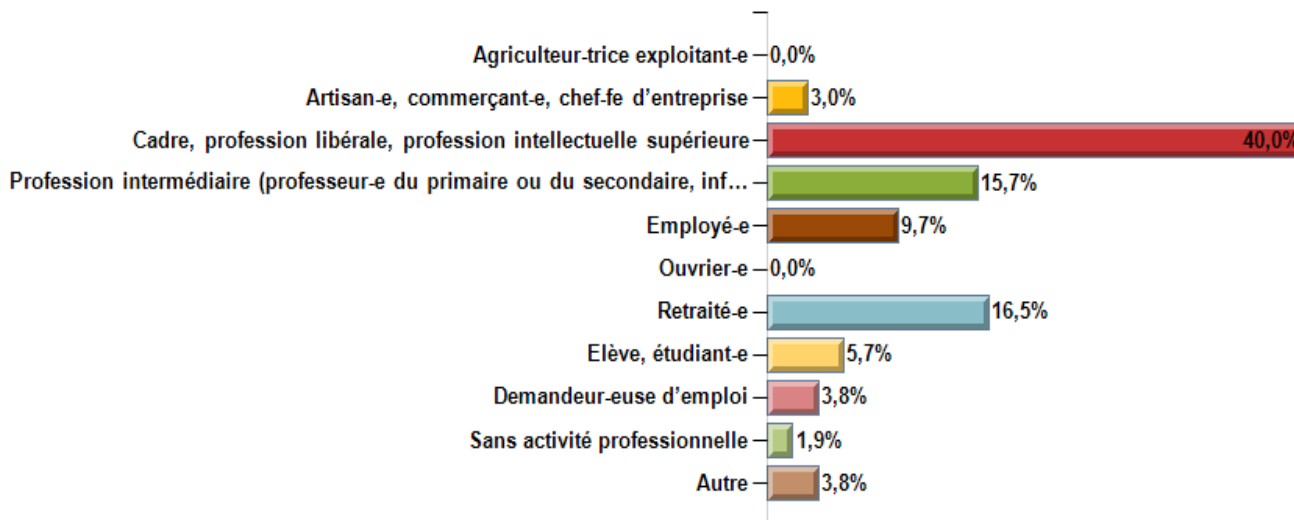
32 Entretien Bibliothèque Robert Sabatier (18e)

33 Enquête de satisfaction Robert Sabatier

34 Entretien Bibliothèque Robert Sabatier



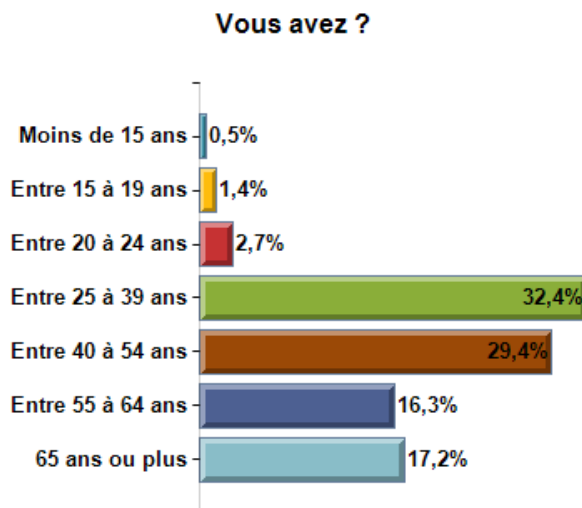
### Quelle est votre catégorie socioprofessionnelle ?



\*Schéma extrait de l'enquête de satisfaction de la bibliothèque Robert Sabatier datant de 2015.

Nous constatons également qu'aucun ouvrier n'a répondu à ce sondage, ce qui nous semble tout de même étrange, une réponse nous est cependant apportée lors de l'entretien: « *Les statistiques sur la profession ne sont pas toujours très bien remplies parce que tout le monde ne veut pas donner sa profession* ». <sup>35</sup>

Nous remarquons cependant une très faible quantité de jeunes ayant répondu à l'enquête, ceci peut s'expliquer facilement pour les enfants, comme nous l'avons vu ci-dessus, cependant, alors que 32,4% des personnes ayant répondu à l'enquête avaient entre 25 et 39 ans, seuls 2,7% avaient entre 20 et 24 ans. Ceci peut s'expliquer par le fait que la salle de travail, très convoitée par les étudiants, doit souvent être partagée avec les animations, qui sont souvent brillantes et ne s'intègrent pas du tout à une ambiance calme de travail. On peut alors penser que les étudiants viennent peu à cette bibliothèque, mais ceci semble insuffisant pour expliquer une si faible participation des 20-24 ans. Contrairement à ce qui s'est dit en entretien, ce ne sont pas les personnes âgées qui sont les plus représentées, mais plutôt les personnes entre 25 et 54 ans.



\*Schéma extrait de l'enquête de satisfaction de la bibliothèque Robert Sabatier datant de 2015.

Dans l'ensemble, la bibliothécaire rencontre un public très mélangé, comprenant notamment des personnes sans domicile fixe. On retrouve aussi dans son discours l'idée d'étudiants qui viennent pour travailler, malgré les valeurs obtenues par l'enquête de 2015, il semble que les étudiants sont tout de même présents dans la bibliothèque.

*«On a aussi pas mal de gens qui viennent sans être inscrits, ils viennent seulement pour travailler, notamment des étudiants, mais on a aussi des gens qui sont là quasiment tous les jours dont on connaît un peu les parcours et qui sont plus ou moins sans domicile, en tout cas dans des situations pas toujours faciles, mais c'est un public assez mélangé »<sup>36</sup>*

Globalement, s'il semble que les caractéristiques des usagers de la bibliothèque sont accentués par l'enquête de satisfaction, on peut estimer qu'il y a une majorité de femmes, de cadres et de personnes de plus de 25 ans parmi les publics. Cependant, dans d'autres bibliothèques du 18<sup>ème</sup> arrondissement, le public apparaît comme beaucoup moins mélangé, il y a beaucoup plus de publics difficiles, comme nous l'explique le bibliothécaire de Charlotte Delbo durant l'entretien.

*"J'ai des collègues qui arrivent là, j'en ai une qui est arrivée du 18<sup>ème</sup>, qui a travaillé 14 ans à porte Montmartre, je sais pas si vous voyez ou c'est porte Montmartre, c'est à côté*

*du périph et tout ça, et elle me dit c'est une bibliothèque ou il y avait des roumains, des enfants abandonnés la journée, et on devait faire la police tout le temps.*"<sup>37</sup>

### **- La médiathèque de Fives**

La médiathèque de Fives est essentiellement fréquentée par des familles et des personnes âgées, bien que les publics semblent très variés, comme la bibliothécaire nous l'explique lors de l'entretien.

*«Des personnes âgées, des familles, des enfants qui viennent seuls aussi, les gens du voyage. Après on a de tout, tout type de population, mais en petites quantités. Ce qu'on a le plus c'est quand même ça, des familles, des personnes âgées. On a un public étudiant qui se développe pas mal, et ça doit être lié aux locations étudiantes qu'il y a pas mal sur le quartier de fives, et qui viennent travailler ici sur place.»*<sup>38</sup>

On y constate également la présence de personnes sans domicile fixe (ici qualifiés de gens du voyage), et l'arrivée récemment d'étudiants, sur laquelle nous reviendrons plus bas. La présence importante de familles s'explique notamment par les partenariats avec certaines associations du quartier qui organisent, au sein de la bibliothèque, des animations visant essentiellement les familles ou les enfants.

*« [L']association [l'école et son quartier] qui fait par exemple un atelier jeu coopératif familial, les parents viennent avec leurs enfants et ils jouent avec les personnes de l'association. C'est un moyen de faire venir les parents en fait, les familles, c'est ce qui marche le mieux, par le biais des activités pour enfants, les parents participent. Les ateliers créatifs qu'on fait une fois par mois aussi grâce à l'association l'école et son quartier c'est ça, en fait la personne qui vient elle propose aux familles d'intervenir, comme ça il y a toujours les parents avec les enfants et ça permet aussi, comme on est toutes seules de manipuler plus de choses et de faire plus de choses. Mais ils s'adressent essentiellement à un public familial, c'est vraiment le truc des associations du quartier avec lesquelles on travaille.»*<sup>39</sup>

37 Entretien Bibliothèque Charlotte Delbo (Paris 2<sup>e</sup>)

38 Entretien Bibliothèque de Fives.

39 Entretien médiathèque de Fives

Selon Jeanne Sivignon, si les associations de Fives visent essentiellement un public jeune et familial avec leurs animations, c'est « parce que les jeunes fivois seraient plus réceptifs à la culture « légitime » et seraient moins sensibles aux carcans sociaux qui rendent les habitants méfiants face aux structures culturelles « elitistes » que leurs parents qui sont encore très marqués par une culture ouvrière forte, culture en crise »<sup>40</sup>

Une partie de la population du quartier, en « difficulté »<sup>41</sup>, qui connaît moins les collections, plus à l'écoute et dans la demande de renseignements ressort fortement lors de l'entretien, ainsi que le sentiment de se sentir « utile »<sup>42</sup> qui l'accompagne pour les deux bibliothécaires lors de l'entretien, sentiment qu'elles ne retrouvaient pas lorsqu'elles travaillaient à la bibliothèque Jean Levi<sup>43</sup> pour l'une et en bibliothèque de banlieue parisienne pour l'autre. On sent d'abord un fort rapprochement à la population chez la responsable de la médiathèque:

*« J'ai travaillé dans le centre pendant 20 ans, donc oui on n'a pas les mêmes rapports avec les habitants. De mon vécu j'étais beaucoup moins proche de mon public en médiathèque centrale qu'ici. D'abord c'est pas le même public[...]moi c'est un public qui me convient bien mieux dans un quartier comme Fives. [...]ils sont plus en demande dans les quartiers de proximité et de relation que à Jean Levi par exemple, ou ils peuvent très bien passer prendre un bouquin, repartir, faire leurs réservations, ils sont moins en demande de rapports humains on va dire. »<sup>44</sup>*

On retrouve cette idée d'utilité chez la bibliothécaire s'occupant de l'espace jeunesse, d'être dans un quartier où les bibliothèques peuvent apporter une connaissance, un savoir aux usagers.

*« On se sent utile dans certains quartiers, alors que dans d'autres endroits, j'ai travaillé justement en banlieue parisienne, en chouette banlieue ou va dire, et c'est pas du tout la*

40 La mise en œuvre d'une politique culturelle dans une collectivité locale : le tissu d'associations culturelles à Lille Fives, mémoire 2013 Jeanne Sivignon, sous la direction de Julien O'Miel

41 Terme utilisé lors de l'entretien avec la bibliothécaire de Fives

42 Terme utilisé lors de l'entretien avec la bibliothécaire de Fives

43 Bibliothèque principale de Lille, située au centre de la ville.

44 Entretien médiathèque de Fives

*même chose, je préfère aussi travailler dans des quartiers comme là ou j'ai l'impression que la bibliothèque a vraiment un sens, alors que dans les villes ou la population, ils avaient de quoi s'acheter des livres chez eux, ils connaissaient déjà tout, ils n'avaient pas besoin de nous en faite, ils étaient vraiment autonomes à la médiathèque. »<sup>45</sup>*

Le public de Fives semble être plus dans le besoin de contact avec les bibliothécaires, et moins autonome que dans les quartiers aisés. Nous retrouvons cette idée à de nombreuses reprises lors des différents entretiens, comme nous le verrons plus tard. Il s'agit essentiellement d'un public familial, et de personnes âgées. S'y développe également un public étudiant.

### **- La bibliothèque Charlotte Delbo (2<sup>e</sup>)**

La bibliothèque Charlotte Delbo se situe dans le 2<sup>e</sup> arrondissement, en plein centre de Paris, dans un des arrondissements les plus riches de la ville, et se caractérise donc par une surreprésentation des cadres au sein du public de la bibliothèque, essentiellement des cadres d'entreprise, qui se différencient des cadres littéraires par une demande de livres moins scientifiques et intellectuels. Ces public vont à la bibliothèque essentiellement pour le loisir, comme nous l'explique le bibliothécaire lors de l'entretien:

*«C'est plutôt des cadres informatiques, des cadres de sociétés, des cadres commerciaux, donc c'est pas forcément des littéraires, donc ils ne vont pas forcément nous demander des collections, des éditeurs pour intello littéraire, donc on va leur acheter plutôt des livres de loisir; beaucoup de romans policiers, pour les dames beaucoup de romans sentimentaux traduits de l'américain.»<sup>46</sup>*

Le bibliothécaire nous présente également le public qui fréquente la bibliothèque comme un public calme et compréhensif, mais exigeant, ce qui n'est pas le cas des publics de quartiers populaires, considérés comme plus brillants, dissipés, mais moins exigeants.

*"C'est un public très agréable, c'est à dire en général ils sont polis, ils sont patients, ils ont conscience qu'on est un service municipale qu'on n'a pas les moyens financiers énormes. Ils apprécient notre accueil, enfin c'est pas un quartier à problèmes ici [...]Les*

45 Entretien médiathèque de Fives

46 Entretien Bibliothèque Charlotte Delbo (Paris 2e)

*enfants ils sont habitués à être servis, ils ont souvent des nounous, africaines ou étrangères, on voit que c'est des enfants qui sont [servis] mais ils sont agréables, ils sont polis, ils sont bien éduqués. Mais exigeants parce qu'il faut que le service soit correct. [...] Dans un quartier plus difficile, les enfants seraient plus difficiles à gérer mais par contre seraient moins exigeants au niveau de la qualité du service."<sup>47</sup>*

Le quartier se caractérise aussi par la présence de nombreuses personnes âgées, d'étudiants, d'enfants et de personnes de passage, qui ne sont là que le temps d'un week-end ou pour les vacances. Globalement le quartier se rajeunit, la population y est également plus internationale et qualifiée qu'en province: «*On doit servir une population plus internationale qu'en province, une population souvent qui a un bon niveau d'étude et qui a aussi une culture plus internationale.*»<sup>48</sup> On y croise également des usagers venant de toute l'île de France, notamment pour emprunter des documents de la collection "Eros", qui n'est proposée par aucune autre bibliothèque dans la région.

Enfin, la population de la ville de Paris de manière globale nous est présentée comme une population plus cultivée, qualifiée et multiculturelle que la population de province, mais aussi une population beaucoup plus de passage.

*"Le fait d'être la capitale, ça fait qu'on a, je pense une population plus internationale, on a beaucoup, vous savez qu'à Paris, une grande partie du parc immobilier appartient à des étrangers. Donc des gens qui ne viennent à Paris qu'en tant que résidence secondaire, qui sont de passage etc, donc on doit servir une population plus internationale qu'en province, une population souvent qui a un bon niveau d'étude et qui a aussi une culture plus internationale, c'est à dire pas uniquement française."<sup>49</sup>*

Nous pouvons néanmoins avancer que ceci se confirme essentiellement dans le centre de Paris, les quartiers populaires sont beaucoup moins fréquentés par de riches étrangers possédant une résidence secondaire à Paris.

47 Entretien Bibliothèque Charlotte Delbo (Paris 2e)

48 Entretien Bibliothèque Charlotte Delbo (Paris 2e)

49 Entretien Bibliothèque Charlotte Delbo (Paris 2e)

## **-La médiathèque du Vieux Lille**

La médiathèque du Vieux Lille est quant à elle caractérisée par la présence d'un public mélangé, composé essentiellement de cadres, d'enfants, de personnes âgées, mais aussi de familles plus populaires, qui viennent du fond du vieux Lille, comme nous l'explique le bibliothécaire lors de l'entretien.

*"C'est un public assez mélangé, il y a des petits enfants qui viennent avec leurs mamans, il y a des personnes âgées, comme on dit souvent vous êtes pas dans la politique de la Ville parce que vous êtes le quartier ou il y a le plus de cadres. Ah ok, ça on savait, mais c'est vraiment un public mélangé, il y a des familles beaucoup plus populaires aussi dans le fond du vieux Lille, qui viennent."<sup>50</sup>*

Est présent également un public étudiant, essentiellement de l'université de Lille 3, dans le cadre de leur partenariat, mais celui-ci ne reste que pour les conférences organisées via le partenariat, et ne devient pas un usager de la bibliothèque. *"ils assistent à la conférence sur la chanson française, après ils repartent comme si ils avaient été dans l'amphithéâtre"<sup>51</sup>*. Un public étudiant fréquente tout de même la bibliothèque, mais celui-ci se renouvelle régulièrement. *"Lille c'est une ville étudiante, on fonctionne beaucoup avec les étudiants, qui vont rester 3-4 ans le temps de leurs études, puis tous les ans il y a des nouveaux qui viennent s'inscrire."<sup>52</sup>*

Le public est calme, le bibliothécaire le compare au public de la médiathèque de Moulins, quartier populaire de Lille, où le public, principalement adolescent, est beaucoup plus dissipé et perturbateur, au point de faire appel à un vigile. Il atténue cependant la comparaison en nous expliquant, que dans le vieux Lille aussi, il faut parfois faire face à des groupes d'adolescents perturbateurs.

*« Ici on a encore un public assez calme, alors qu'à Moulins par exemple, il y a encore quelques mois ils avaient encore énormément de soucis avec les ados, donc ils ont mis un vigile à l'entrée de la bibliothèque, ça a permis de calmer un peu les choses. [...] on a de temps en temps des groupes de collégiens, on a beaucoup de vols, mais un petit groupe de*

50 Entretien Bibliothèque Vieux Lille.

51 Entretien Bibliothèque Vieux Lille.

52 Entretien Bibliothèque Vieux Lille.

*collégiens, [...] on fait la police un peu une fois de temps en temps, à part ça c'est calme. »<sup>53</sup>*

Ressort de ces entretiens une certaine distinction entre quartiers populaires et quartiers aisés. Dans les premiers, il semble que le public soit plus difficile, demande plus de contrôle, de surveillance, mais est moins exigeant quant à la qualité du service. Il est aussi plus en demande de conseils, car moins savant. On retrouve cependant certains publics dans toutes les bibliothèques ou presque, notamment les étudiants et les personnes âgées. On retrouve une évolution de ce public, principalement à Fives et à Charlotte Delbo. Nous allons maintenant mettre ce fait en avant pour voir comment les bibliothèques s'adaptent à l'évolution du public.

### **C. Evolution des publics : comment s'adaptent les bibliothèques ?.**

Comme nous l'avons brièvement évoqué précédemment, le public des bibliothèques évolue. On le constate notamment dans la médiathèque de Fives et dans la bibliothèque Charlotte Delbo.

#### **-L'arrivée des étudiants à Fives**

A la médiathèque de Fives, apparaît un public nouveau, c'est le public étudiant. Comme nous l'explique la bibliothécaire, c'est essentiellement lié au développement de locations de logements étudiants.

*« On a un public étudiant qui se développe pas mal, et ça doit être lié aux locations étudiantes qu'il y a pas mal sur le quartier de Fives, et qui viennent travailler ici sur place. Le fait aussi d'avoir une connexion Wifi fait qu'on a plus d'étudiants qui viennent s'installer ici. Le problème de la bibliothèque pour le moment c'est qu'il n'y a pas de place dédiée aux étudiants. »<sup>54</sup>*

La bibliothèque a cependant du mal à s'adapter à ce public nouveau, qui est un public assez particulier, puisqu'il ne viens pas forcément pour les collections ou les animations, mais

53 Entretien Bibliothèque Vieux Lille.

54 Entretien médiathèque de Fives



essentiellement pour les places assises et les ordinateurs. Ainsi un étudiant peut très bien passer une demi journée à la bibliothèque à travailler sur ses propres documents, sans jamais emprunter. Ils ne sont souvent pas abonnés à la bibliothèque. Ils sont essentiellement en demande de places pour travailler. Ce phénomène ressort d'ailleurs dans nos quatre entretiens, à l'exemple de la bibliothèque Charlotte Delbo. « Nos 35 places assises sont tout le temps occupées, et en général vous pouvez voir c'est essentiellement des étudiants. »<sup>55</sup>. Les étudiants utilisent la bibliothèque comme un lieu *Home away from home*<sup>56</sup> qui permet le même confort et calme qu'à la maison, tout en étant dans un environnement plus propice au travail :

*« L'autre fois j'ai discuté avec deux trois étudiants, qui disaient qu'en faite ils ne savaient pas travailler tout seuls chez eux et qu'il leur fallait quand même un lieu plus, les bibliothèques de fac sont grandes, il y a du monde, et il leur fallait un endroit ou ils se sentaient plus chez eux sans être chez eux. Alors effectivement ici ils peuvent se croire un peu chez eux parce que c'est pas très grand. »<sup>57</sup>*

Cependant, la bibliothèque n'accueillant autrefois que peu d'étudiants, elle possède peu de places pour s'installer travailler. Elle ne possède que 6 places pour travailler, et 6 ordinateurs (voir schéma en annexe). La bibliothèque étant déjà pleine, il est difficile de trouver de la place pour plus de tables et de chaises, c'est une difficulté de la bibliothèque aujourd'hui de trouver de la place pour accueillir les étudiants, que les bibliothécaires justifient par la volonté d'accueillir les différents publics, et de les mélanger.

*« Au niveau de la structure on ne peut pas pousser les murs, sinon ce serait avec plaisir, c'est pas le soucis. Après c'est aussi un but en sois en bibliothèque que de mélanger les publics, donc qu'il n'y ait pas de salle à part c'est peut-être pas plus mal. Évidemment on aura beaucoup moins d'étudiants qu'une structure ou il y aura une salle à part. »<sup>58</sup>*

En effet, la bibliothèque ne possède pas de pièce séparée du reste de la bibliothèque, tout se trouve sur un étage, et les différentes pièces sont très largement

55 Entretien bibliothèque Charlotte Delbo

56 Terme utilisé par Ray Oldenbug pour désigner les tiers lieux.

57 Entretien médiathèque de Fives

58 Entretien médiathèque de Fives

ouvertes les unes sur les autres, même la pièce des ordinateurs, ou seuls les étagères de livres font office de cloison avec le reste de la bibliothèque.

### **-Paris, 2<sup>e</sup> arrondissement, le rajeunissement de la population.**

A la bibliothèque Charlotte Delbo, s'opère depuis quelques années un rajeunissement de la population. La population autrefois vieillissante, se voit remplacer par une population de jeunes cadres, avec enfants.

*« Le deuxième arrondissement est un quartier qui se rajeunit à vues d'œil, parce que initialement les personnes âgées qui étaient là il y a 10 ans, [...] décèdent ou partent en maison de retraite, ou je ne sais pas quittent l'arrondissement. Donc les appartements se revendent très cher à des jeunes cadres qui ont le moyens, donc on voit apparaître dans nos bibliothèques beaucoup de trentenaires, quarantenaires, avec de gros salaires et de jeunes enfants »<sup>59</sup>*

La bibliothèque a su s'adapter beaucoup plus rapidement que celle de Fives, sans pour autant agrandir la bibliothèque (le problème de place est un problème récurrent dans les bibliothèques). La collection adulte a été réduite afin de laisser plus de place pour la collection enfants.

*« Nous avons beaucoup de jeunes enfants de ces familles, nouvelles familles, nous avons agrandis l'espace jeunesse, c'est à dire que depuis deux ans l'étage où vous êtes arrivé là, le troisième étage, est quasiment intégralement occupé par des collections pour enfants ou adolescents. [...] Et donc toutes les collections adulte sont montées à l'étage au-dessus, donc en faite on a privilégié les espaces et les collections enfant »<sup>60</sup>*

Lors de l'entretien, le bibliothécaire nous explique que les budgets ont également été adaptés, le budget enfants passant de 7 000 à 10 000€, le budget adulte est passé de 19 000 à 16 000€.

59 Entretien bibliothèque Charlotte Delbo

60 Entretien bibliothèque Charlotte Delbo

Dans les deux autres bibliothèques, on n'observe pas de réelle évolution des publics, Lors de l'entretien à la médiathèque du Vieux Lille, nous avons tout de même relevé une conversation entre la bibliothécaire responsable de l'espace adulte (que nous nommerons A) et sa collègue (que nous nommerons B) qui ne participait pas à l'entretien, mais qui écoutait depuis son bureau.

(Nous parlions du public de la bibliothèque, les bibliothécaires nous expliquaient que c'était un public calme, et le comparaient au public de des quartiers populaires.)

*A : C'est vrai que c'est pas un public mouvementé comme dans certains quartiers.*

*B : On a eu, on a eu*

*A : Ah oui toi quand tu es arrivée il y avait les prostituées qui quand il pleuvaient qui....*

*B : Ah les prostituées nous faisaient rien, c'était les sales gamins qui venaient ici.*

*A : Non mais c'est pas ça, mais c'était un autre public qui venait, qui*

*B : Bah oui les prostituées elles étaient dans le hall, donc... mais des fois on retrouvait des capotes, tu vois ça ça me gênait beaucoup plus que les prostituées.*

*A : Non, j'ai pas dit que c'était gênant mais je dis que c'était un autre public.*

*B : Ça je reconnais au début (?) personne. J'avais qu'une envie, c'était de me barrer, j'arrivais ici c'était « vivement le soir ».*

*A : T'es arrivée en 89, et c'est jusqu'en quelle année à peu près ?*

*B : Ah mais c'était déjà avant hein.*

*A : Oui mais toi après, quand-est-ce que ça c'est calmé ?*

*B : Alors, c'était deux-trois ans après, à peu près. Bah quand ils se sont retrouvés tous en prison, après ça a été.<sup>61</sup>*

Sans avoir plus d'informations, on comprend qu'un fragment du public de la bibliothèque a changé (bien qu'on a constaté plus haut qu'aujourd'hui encore des groupes d'adolescents semblent poser problème). Nous constatons une certaine violence, ou peut-être un désespoir dans les propos de la bibliothécaire B quand elle parle de ces publics, qu'on ne retrouve pas chez les deux autres bibliothécaires, qui n'ont pas connu cette époque. Toutefois ce changement dans le public n'a pas demandé d'adaptation de la bibliothécaire, passant d'un public dissipé à un public plus calme. Toutefois, si les usagers d'une bibliothèque peuvent changer avec le temps, la bibliothèque peut influencer ses fréquentations par son organisation.

#### **D. L'impact de l'organisation de la bibliothèque sur le public.**

Les bibliothèques peuvent avoir un impact sur leur public, cela peut passer les services proposés, l'organisation du bâtiment, ou les animations et les partenariats.

##### **-L'organisation du bâtiment, les services proposés, quels impacts sur le public ?**

Nous l'avons vu partiellement avec les étudiants plus tôt, ils ont une utilisation particulière de la bibliothèque. On constate une utilisation de la bibliothèque propre à chaque public. Par exemple, à Charlotte Delbo, les ordinateurs sont utilisés essentiellement par les personnes âgées, qui n'ont pas d'ordinateur personnel, et les personnes de passage dans la ville.

*« Les postes assis sont fréquentés par des gens soit qui n'ont pas d'ordinateur chez eux, soit qui sont de passage sur Paris, à l'hôtel, qui n'ont pas de domicile sur Paris[...]ou alors des gens de plus de 70 ans, qui n'ont pas encore passé le cap de l'équipement en ordinateur chez eux et qui découvrent l'informatique. »<sup>62</sup>*

Le bibliothécaire nous explique également que les fauteuils, situés devant les fenêtres (La bibliothèque étant au 3<sup>e</sup> étage d'un bâtiment, elle donne sur les toits Paris.) sont utilisés par des adultes venus pour se relaxer, se détendre. La détente et le calme apparaisse d'ailleurs comme un point fort de la bibliothèque, s'opposant à la bibliothèque de la canopée, grande bibliothèque municipale voisine, récemment construite.

62 Entretien bibliothèque Charlotte Delbo

*« Le lieu fait beaucoup aussi, les gens nous disent souvent « ah la canopée, oui c'est tout neuf mais, mais vous savez la canopée c'est ou il y a les halles, c'est pas toujours très bien fréquenté. C'est un peu bruyant. » Ce que les gens aiment ici c'est le calme du lieu, et le charme aussi du lieu, parce que c'est un immeuble qui date du 18<sup>e</sup> siècle, donc vous avez vu, ce sont des anciens appartements en faite, c'est rare qu'une bibliothèque soit, occupe comme ça des anciens appartements. »<sup>63</sup>*

Si les bibliothèques peuvent s'adapter à leur public, elles peuvent aussi décider du type de public qui y va, en adaptant ou non les lieux à certains publics, à l'exemple de la médiathèque de Fives qui n'ajoute pas de tables de travail pour les étudiants afin de ne pas pénaliser les autres publics et rester accessible à tous. La bibliothèque Charlotte Delbo mise quant à elle sur un lieu chaleureux et calme, pour attirer un public qui sera à la recherche de ce calme, qu'il ne trouverait pas à la canopée. Mais ce qui a le plus d'impact sur le public, ce sont les partenariats et les animations qu'ils constituent.

### **-L'impact des partenariats et des animations sur le public.**

Les partenariats ont un impact sur les usagers, et les bibliothécaires le savent bien, c'est même une volonté d'utiliser les partenariats pour attirer certains publics à la bibliothèque. Certains partenariats existent dans ce seul but, essentiellement à la bibliothèque Charlotte Delbo, les bibliothèques de quartiers populaires (Rober Sabatier, Fives), ont des partenariats essentiellement avec des associations à but social, qui viennent en aide à certaines populations, et la médiathèque du Vieux Lille a des partenariats principalement culturels. comme nous le verrons plus bas.

La bibliothèque Charlotte Delbo fait de l'échange de prospectus avec certains partenaires, c'est le cas par exemple de la mairie du 2<sup>e</sup>, qui présente les activités de la bibliothèque, mais aussi avec le centre La Clairière, un centre d'aide aux personnes en difficulté.

*« On a aussi la clairière, qui est un autre centre alors là vraiment accès sur l'accueil des personnes d'origine étrangère, mais aussi des drogués, qui est aussi dans le deuxième.[...] Donc nous si vous voulez on reçoit leurs affiches, vous les*

*verrez devant l'ascenseur. Et eux peuvent aussi en retour faire de la publicité sur leur site internet par exemple pour nos activités, pour notre club de lecture, ou simplement même distribuer... Parce que nous notre but bien évidemment c'est d'accroître nos lecteurs, parce que nous avons à peu près 2400 lecteurs[...] le but quand on communique avec ces associations c'est de leur distribuer des flyers avec nos horaires »<sup>64</sup>*

Cependant, le bibliothécaire reconnaît que le partenariat ne fonctionne pas, en justifiant cela par l'éloignement de la culture des personnes de l'association. Nous pouvons d'ailleurs ajouter que ce sont des populations encore plus en décalage avec les publics de la bibliothèque et du quartier en général, du fait de la situation géographique et du niveau moyen du quartier et de l'arrondissement.

*« Les gens [de l'association] si vous voulez aux parcours sociaux complexes voire difficiles, souvent ils sont éloignés de la culture.[...]Ce sont des personnes en rupture et pour eux la bibliothèque est ressentie comme un lieu institutionnel et ils ont du mal à franchir la porte, ils ont l'impression que c'est pas pour eux. »<sup>65</sup>*

On retrouve l'idée du partenariat pour attirer du monde à la Médiathèque de Fives : « *En gros tous nos partenariats en fait ont pour but d'amener les gens à découvrir la médiathèque et à venir régulièrement* »<sup>66</sup>. Par exemple, la médiathèque a un partenariat avec l'ESAT de Fives<sup>67</sup>, qui consiste à proposer des lectures régulières dans les locaux de l'ESAT. Par le biais de leur partenariat, ils ont développé le projet « Art à Fives », qui consiste en la création d'ouvrages artistiques par les travailleurs de l'ESAT, qui ont ensuite été affichés dans divers établissements de Fives, notamment la médiathèque, et qui a permis à ces publics de découvrir la bibliothèque, et de la fréquenter : « *Ça a permis aux travailleurs de l'ESAT aussi qui sortent moins facilement seuls dans le quartier de découvrir les lieux et peut-être d'y retourner seuls. Enfin chez nous oui, ils reviennent.* »<sup>68</sup>

Dans l'ensemble, tous les partenariats ont pour but d'attirer de nouveaux publics, on peut par exemple citer les partenariats visant les familles et les enfants à la médiathèque de Fives, qui a

64 Entretien bibliothèque Charlotte Delbo

65 Entretien bibliothèque Charlotte Delbo

66 Entretien médiathèque de Fives

67 Centre accueillant 133 personnes reconnues travailleurs handicapés.

68 Entretien médiathèque de Fives

développé un public familial à la médiathèque, dont nous avons déjà parlé plus haut. Ces partenaires attirent les familles à la médiathèque par le biais des animations qu'ils y proposent. Ce sont d'ailleurs souvent les animations qui attirent certains publics. C'est le cas par exemple de la bibliothèque Robert Sabatier, qui propose un café bavard, atelier de conversation en français, visant à « *proposer quelque chose au public non francophone ou allophone d'origine* »<sup>69</sup>, public qui ne viendrait peut-être pas si cette animation n'était pas proposée. Cette animation n'est pas proposée dans le cadre d'un partenariat, mais est une proposition du bureau des bibliothèques de la ville, que les bibliothécaires ont jugé pertinente vis à vis du quartier : « *c'était un peu une demande d'au dessus, du bureau des bibliothèques, qui coordonne les bibliothèques, et puis nous ça nous semblait aussi intéressant par rapport au quartier.* »<sup>70</sup>. Ces ateliers ont de plus permis la création d'une nouvelle collection pour apprendre le français, destinée à ce public, dans un contexte global d'accueil des migrants. On peut penser que si les ateliers ont permis d'attirer ce public à la bibliothèque, les collections permettent de le fidéliser, et le faire venir hors des horaires de l'atelier. Dans l'ensemble des bibliothèques, leurs partenariats avec les écoles attirent les enfants (et leurs parents) à la bibliothèque. Nous pouvons également citer le partenariat de la bibliothèque du Vieux Lille avec l'université de Lille 3, qui attire les étudiants de Lille 3, mais qui souvent restent à la bibliothèque uniquement dans le cadre de ce partenariat, comme nous l'avons vu plus haut.

Le public des bibliothèques en France est constitué majoritairement de cadres et de femmes, ainsi que de personnes lisant beaucoup. Il y a cependant une homogénéisation des publics, avec par exemple une forte croissance du taux d'ouvriers entre 2005 et 2016. Nous avons vu que les publics ne sont pas les mêmes d'une bibliothèque à l'autre, ceux-ci peuvent varier selon la population du quartier, ainsi que selon l'évolution de cette population (rajeunissement de la population dans le deuxième arrondissement qui a mené à un rajeunissement du public de la bibliothèque). Enfin, l'organisation de la bibliothèque, et ses partenariats peuvent avoir un impact sur les publics. La bibliothèque peut également s'organiser en fonction des publics qui la fréquentent, que ce soit dans l'achat des collections ou dans les animations proposées, c'est ce que nous allons voir dans la deuxième partie.

69 Entretien bibliothèque Robert Sabatier

70 Entretien bibliothèque Robert Sabatier

## **II. Prise en compte et adaptation aux usagers, des actions différentes pour une volonté similaire**

---

On remarque dans les bibliothèques une volonté de s'adapter au public, de proposer des collections en fonction des usagers, et non plus une collection similaire dans toutes les bibliothèques, qui serait de « bonnes lectures » au sens de . On retrouve toujours certains classiques, les sections « romans » restent majoritaires dans beaucoup de bibliothèques, mais de plus en plus de sections, plus petites vont être mises en place, sections qui seront propre à la bibliothèque et liées à certains publics. Dans la section « romans » (ou d'autres) également, les documents seront différents d'une bibliothèque à l'autre, en s'adaptant aux différents publics.

### **A. Une prise en compte du public dans les choix des collections semblable dans toutes les bibliothèques**

Dans l'ensemble des bibliothèques étudiées, les collections sont choisies de manière semblable. Élise Breton estime que « la logique de vouloir mettre « un peu de tout partout » est inefficace »<sup>71</sup>, car certains fonds seraient inutilisés alors que d'autres, beaucoup demandés, seraient présents en trop faible quantité. Les petites et moyennes bibliothèques, en proposant une collection encyclopédique, offriraient une collection « médiocre dans tous les domaines ».

Élise Breton met en avant dans son mémoire la non pertinence de proposer une « offre encyclopédique indifférenciée »<sup>72</sup> à l'époque d'internet, qui permet une abondance de contenus. Selon l'auteure, « pour être une alternative, la bibliothèque doit penser sa collection pour l'utilisateur en proposant des contenus plus ciblés et mieux adaptés à ses besoins et permettre ce que permet le web (une personnalisation des contenus, des activités participatives et une organisation

71 BRETON Elise, sous la DD de CALENGE Bertrand *Co-construire les collections avec les usagers*. Mémoire d'étude Lyon 2014. 89p. (p.36)

72 BRETON Elise, sous la DD de CALENGE Bertrand *Co-construire les collections avec les usagers*. Mémoire d'étude Lyon 2014. 89p. (p.36)



horizontale). »<sup>73</sup>. Frédérique Baron qualifie de légitime la collection qui « est en adéquation avec la population. »<sup>74</sup>. Nous retrouvons cette même idée des collections au sein des bibliothèques que nous étudions.

### **-La mise en place des collections**

Le choix des nouvelles collections dépend partiellement de la bibliothèque, mais est dans un premier temps géré à l'échelle de la ville. Que ce soit à Lille ou à Paris, le fonctionnement est le même, des comités d'analyse (à Paris) ou des groupes d'acquisition (à Lille), constitués de bibliothécaires de la ville se réunissent en collectif, il y a un collectif par fond (collectif science fiction, collectif romans anglo-saxons, collectif Histoire ...). Ces groupes de bibliothécaires se réunissent pour définir les livres qui semblent intéressants à posséder. A Lille, les documents sélectionnés par l'ensemble des bibliothécaires sont ensuite répartis entre les différentes bibliothèques en fonction du public, du « *type de quartier* »<sup>75</sup>. Nous n'avons pas plus d'informations pour Lille. En revanche, à Paris, c'est un peu plus compliqué. Les comités d'analyse élaborent une liste dites « rapides » chaque semaine, comportant essentiellement des nouveautés et des best-sellers du moment. Sont également élaborés des listes « lentes » pour ce qui concerne le reste des documents. Les bibliothèques de chaque bibliothèque se voient alors proposer ces listes, dans lesquels chaque bibliothèque décide d'accepter, ou non les ouvrages. Ils peuvent également passer par des commandes directes à des fournisseurs. L'achat auprès de fournisseurs représente 20 % de la section adulte et 50 % de la section enfants à la bibliothèque Robert Sabatier. Les commandes auprès de fournisseurs concernent essentiellement les suggestions d'achat du public et les documents devant être rachetés (abîmés ou disparus). Ce système semble ne pas exister à Lille, les suggestions des clients passent par les groupes d'acquisition.

### **- Les pratiques de l'évaluation, pour répondre aux attentes du public.**

L'évaluation en bibliothèque consiste à évaluer l'activité d'une bibliothèque. Nous nous intéressons ici à l'évaluation des collections.

73 BRETON Elise, sous la DD de CALENGE Bertrand *Co-construire les collections avec les usagers*. Mémoire d'étude Lyon 2014. 89p.

74 Badra Lamia (sous la direction de), mémoire collectif *Politiques de développement des collections dans les bibliothèques publiques : quelles pratiques et quels enjeux ? Le point de vue des acquéreurs*. Mémoire de recherche, Enssib. 2006. (p.16)

75 Expression turée de l'Entretien Médiathèque Fives

C'est au cours des années 1990 que les bibliothécaires commencent à évaluer leur activité, avec la publication par l'AFNOR et l'ISO de la norme ISO 11620 « Documentation et information : indicateur de performance des bibliothèques » ainsi que de la norme 2789 « Statistiques de bibliothèques »<sup>76</sup>. Il s'agit, à travers ces évaluations, de mesurer et contrôler l'activité, de définir des objectifs mais aussi d'analyser le public et d'évaluer les actions engagées et leur impact sur le public. Pour les collections, cela revient essentiellement à évaluer les emprunts des ouvrages, pour les adapter au mieux aux usagers. Nous n'avons pas eu connaissance d'une évaluation des collections à Lille. En revanche, la question est ressortie dans les deux entretiens de Paris. A la bibliothèque Charlotte Delbo, c'est environs 1 000 livres par an qui sont supprimés, pour être remplacés par de nouveaux. « *On utilise les statistiques informatique, c'est à dire qu'on fait des requêtes informatiques sur les livres qui sortent peu, par exemple tous les livres [...] qui sortent moins de 5 fois [par an] sont supprimés.* »<sup>77</sup>. Cela permet de retirer uniquement les documents les moins empruntés, qui sont les moins adaptés au public de la bibliothèque, et permet ainsi d'adapter au mieux les collections à la population. Les livres dont se débarrasse la bibliothèque sont quant à eux donnés à des bibliothèques associatives.

Le public (et le nombre d'emprunts) n'est pas la seule variable qui a un impact sur les collections. Souvent les bibliothèques possèdent une « couleur »<sup>78</sup>, une section spécifique à la bibliothèque, qui est liée à son histoire, ou à sa « couleur ».

### **- L'histoire et la couleur de la bibliothèque.**

Chaque bibliothèque possède une « couleur », une « ADN »<sup>79</sup>, qui va permettre de l'identifier. Au travers des 4 bibliothèques étudiées ici, 3 ont leur propre couleur, qui leur est propre, et cette couleur dépend de quelque chose de différent à chaque fois. Par exemple, à Charlotte Delbo, la section « éros » est la spécificité de la bibliothèque, qui la rend unique dans la région (c'est la seule bibliothèque à posséder cette section). Cette section est liée à l'histoire du quartier.

76 Pour plus d'informations : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/927-politiques-de-developpement-des-collections-dans-les-bibliotheques-publiques.pdf>

77 Entretien bibliothèque Charlotte Delbo

78 Expression tirée de l'Entretien médiathèque Vieux Lille

79 Expression tirée de l'Entretien bibliothèque Charlotte Delbo

*« Nous avons développé, c'est lié à l'histoire du quartier, quartier des maisons closes, du 19<sup>e</sup> siècle jusqu'à la loi Marthe Richard de 1946, donc c'était un quartier où il y avait beaucoup de prostitution, notamment au palais royal, sous l'ancien régime, donc c'est aussi pour ça que nous avons développé cette collection. »<sup>80</sup>*

La bibliothèque Charlotte Delbo peut être représentée comme une bibliothèque de loisir et de fiction. C'est cela que le bibliothécaire appelle l'ADN de la bibliothèque. Cet ADN est ce qui est le plus représenté dans la bibliothèque, c'est lié à la sociologie du quartier et aux attentes des usagers.

*« Chaque bibliothèque a son ADN, donc notre ADN ici c'est bibliothèque de loisirs et de fiction. Donc nous achetons beaucoup de fiction, dans la fiction nous n'achetons pas forcément de littérature de recherche ou de littérature difficile, nous cherchons à séduire le grand public, qui correspond à la sociologie du quartier. »<sup>81</sup>*

A la bibliothèque Robert Sabatier, l'ADN de la bibliothèque est plus floue. Elle se qualifie comme une bibliothèque avec une grosse collection, avec des sections pointues en histoire, en sciences sociales ou en philosophie. Cet ADN est lié à l'histoire de la bibliothèque, qui s'est construite avec l'intention de proposer une collection importante.

*« C'est aussi lié à l'histoire de la bibliothèque, on va dire que cette bibliothèque là elle s'est construite comme une grosse bibliothèque avec une collection assez importante et une collection assez pointue dans plusieurs domaines, notamment en histoire, en sciences sociales, en philosophie. »<sup>82</sup>*

Aujourd'hui, la bibliothèque tente de réduire la place des collections, pour donner plus d'importance à l'accueil et aux usagers, de proposer des espaces plus aérés, notamment avec les travaux prévus à partir de cette année.

*« Aujourd'hui on est dans une volumétrie très importante, on est à peu près à 90 documents au m<sup>2</sup>, alors qu'aujourd'hui les normes on est plutôt 40. On va pas désherber*

80 Entretien bibliothèque Charlotte Delbo

81 Entretien bibliothèque Charlotte Delbo

82 Entretien bibliothèque Robert Sabatier

*la moitié de nos collections, on gardera une collection importante mais dans l'idée de pouvoir ouvrir avec des espaces plus confortables ça implique de faire un travail avant de désherbage et de sélection. »<sup>83</sup>*

Cependant, les usagers et l'ensemble du réseau sont habitués à cette bibliothèque comme proposant une importante collection, et il semble parfois difficile de s'adapter à la société tout en gardant cette image. « On va dire on a continué de proposer cette offre là, même si on a évolué aussi parce que la société a évolué. »<sup>84</sup>

La médiathèque de Fives s'est spécialisée dans les question autour du handicap. Ce choix s'est fait par les bibliothèques (essentiellement la responsable de la médiathèque), et en fonction du public.

*« C'est un choix de ma part, parce qu'en faite c'est quand même une partie de la population en difficulté et j'ai eu pas mal de mamans au fil des années, ça fait une dizaine d'années que je suis là maintenant, qui me posaient des questions sur la dysgraphie, la dyslexie etc, mais qui ne savaient pas trop ce que c'était, comment faire, et à partir de là je me suis dit que ce serait bien de développer un coin un peu spécialisé qui puisse aider les parents qui ne connaissent pas trop, qui osent pas trop en parler. »<sup>85</sup>*

Suite à cela, le fond handicap a été créé à la médiathèque, ce fond représente aujourd'hui la couleur de la médiathèque.

Enfin, seule la médiathèque du Vieux Lille n'a pas de couleur bien définie, bien que le bibliothécaire annonçait l'inverse lors de l'entretien : « chaque bibliothèque peut avoir une petite couleur particulière, par exemple Fives ils vont travailler un peu davantage sur le handicap »<sup>86</sup>, la « couleur » de la médiathèque n'est pas ressortie clairement lors de l'entretien, même s'il laisse à penser que ce sont essentiellement les romans et les documents spécifiques qui semblent représenter le mieux la médiathèque.

83 Entretien bibliothèque Robert Sabatier

84 Entretien bibliothèque Robert Sabatier

85 Entretien médiathèque Fives

86 Entretien médiathèque Vieux Lille

Dans l'ensemble les bibliothèques de Lille semblent moins avoir leur ADN propre, peut-être parce que les bibliothèques sont plus connectées entre elles que celles de Paris. A Lille, l'abonnement se fait sur le réseau, et il est possible pour les lecteurs de faire livrer un document se situant dans une médiathèque du réseau vers n'importe quelle autre médiathèque du réseau, les bibliothèques ont donc moins tendance à adapter les documents à la population du quartier, comme nous l'explique le bibliothécaire du Vieux Lille quand nous le questionnons sur la distribution des documents au sein du réseau :

*« Il n'y a pas de facteurs déterminants parce que les documents peuvent circuler sans problème d'une bibliothèque à l'autre [...] [L'utilisateur] peut se faire livrer dans sa bibliothèque, donc à la limite que le bouquin se trouve à Bois Blanc, à Lille Sud ou ici, peut-importe. »<sup>87</sup>*

Dans l'ensemble, toutes les bibliothèques disent penser leur collection en fonction de leurs publics. Ceci semble plus vrai à Paris qu'à Lille, avec la mise en place d'évaluation, mais aussi par le fait que ce sont les bibliothécaires qui choisissent les livres qu'ils vont proposer dans leur bibliothèque, alors qu'à Lille, ce sont les groupes d'acquisition qui vont distribuer les documents dans les bibliothèques. Le fait de réunir l'ensemble des collections des médiathèques du réseau semble être une bonne chose, car cela agrandit l'offre pour les usagers, mais ça a tendance à négliger les spécificités de chaque quartier, et de moins proposer les documents (physiquement) en fonction des publics. Mariangela Roselli relativise la chose, en voyant dans l'adaptation des collections une perte de qualité. « En adaptant l'offre à la demande, on adopte une approche gestionnaire des ressources (ratio lecteurs/documents empruntés) qui laisse de côté l'objectif d'un service public de lecture, qui serait de créer la demande, et non de la suivre. Ce qui peut expliquer que, dans les annexes, on reste souvent très loin des exigences revendicatives du public lettré. »<sup>88</sup>

Si les rapports aux collections sont semblables dans toutes les bibliothèques, sur le plan social c'est bien différent, les bibliothèques de quartiers populaires mettent en place plus d'actions envers les publics possédant des difficultés, mais sont également celles qui rencontrent le plus de difficultés face à un public parfois difficile à gérer.

87 Entretien médiathèque Vieux Lille

88 ROSELLI Mariangela. « La bibliothèque dans les quartiers défavorisés, un espace de requalification individuelle. » *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2003, n° 6, p. 74-80

## **B. Les questions sociales plus présentes dans les bibliothèques de quartiers populaires**

Les bibliothèques de quartiers populaires portent souvent plus d'importance aux questions sociales que les bibliothèques de quartiers aisés. Elles cherchent plus à aider leurs usagers dans leurs difficultés, mais ont également plus de mal à gérer ces publics. que les bibliothèques de quartiers aisés. Ceci traduit deux phénomènes, les publics de quartiers populaires doivent surmonter des problèmes que n'ont pas les autres publics, et posent des questions qui ne sont pas toujours liées à la médiathèque ; ces publics (essentiellement les jeunes) sont parfois plus compliqués à gérer.

### **-La présence d'assistantes sociales et de gardes à la bibliothèque.**

Certaines bibliothèques, bien qu'elles restent minoritaires, ont des partenariats avec des assistantes sociales. L'appel à ce genre de partenariats semble se faire essentiellement dans les quartiers aux publics « *difficiles* »<sup>89</sup>, autrement dit les quartiers populaires, comme nous l'explique le bibliothécaire de Charlotte Delbo :

*« Ici on ne fait pas ce que font justement les bibliothèques politique de la ville [...], c'est à dire qu'on est pas en partenariat avec des assistances sociales, avec des éducateurs, parce qu'on n'en a pas l'usage, mais certaines bibliothèques de Paris ont même dans leur équipe un médiateur social, c'est à dire une personne qui n'est pas bibliothécaire, et qui est chargée de gérer les publics difficiles qui viennent à la bibliothèque, notamment les adolescents. »*<sup>90</sup>

Nous n'avons pas eu connaissance de partenariats avec des assistantes sociales, ou des médiateurs sociaux dans les bibliothèques étudiées, y compris dans celles politique de la ville (la médiathèque de Fives et Robert Sabatier). En revanche, pour contrôler les publics les plus dissipés, il arrive que les bibliothèques fassent appel à des gardes. Bien que cette fois encore, ni la médiathèque de Fives ni la bibliothèque Robert Sabatier ne semble faire appel à des gardes, ils sont plus fréquents dans les quartiers populaires. C'était le cas dernièrement à Moulins (Lille), où la médiathèque a fait appel à un garde pour calmer les tensions avec les adolescents, comme nous l'explique le bibliothécaire du Vieux Lille.

89 Entretien bibliothèque Charlotte Delbo

90 Entretien bibliothèque Charlotte Delbo

*« à Moulins par exemple, il y a encore quelques mois ils avaient encore énormément de soucis avec les ados, donc ils ont mis un vigile à l'entrée de la bibliothèque, ça a permis de calmer un peu les choses. »<sup>91</sup>*

Le bibliothécaire met l'accent sur les raisons sociales des tensions existantes, selon lui elles sont dues à l'incapacité des parents à empêcher les tensions :

*« Parce que la médiation et par l'école et par les parents, les parents comme ils sont démissionnaires, ça changeait rien, et le fait de mettre un représentant de l'autorité pure à l'entrée de la bibliothèque ça a calmé un peu. »<sup>92</sup>*

Isabelle Gassenq<sup>93</sup> pense en revanche que ces violences sont dues à la vulnérabilité des habitants, et le sentiments de non existence des jeunes au sein de la bibliothèque<sup>94</sup>.

Le bibliothécaire de Charlotte Delbo nous énonce un autre cas de violences, ou pour y faire face, la bibliothèque a fait appel à un médiateur social.

*« il y a des lieux ou [des adolescents] ont déchiré des livres, ils ont jeté des livres sur les bibliothécaires, récemment dans le 15eme arrondissement, il y a la vitre d'une bibliothèque qui a été caillassée, parce que ils avaient refusé l'entrée à un membre de la bande, etc. Oui il y a parfois des situations de violence. [...] on peut demander [à la direction des affaires sociales de la ville] à avoir un collègue qui est là soit le soir tous les jours soit par exemple le mercredi, le jour ou les ados débarquent, qui a une formation de médiateur social [...] et qui deviennent par vocation médiateur social. Alors c'est des gens qui doivent avoir une capacité à s'imposer devant des jeunes, devant un groupe, donc ils sont sélectionnés pour ça. »<sup>95</sup>*

91 Entretien médiathèque Vieux Lille

92 Entretien médiathèque Vieux Lille

93 Responsable de la bibliothèque Shakespeare à Montpellier

94 Association des bibliothécaires de France. Congrès ABF 2017 – La bibliothèque pour devenir citoyen. Juillet 2017

95 Entretien bibliothèque Charlotte Delbo

Paradoxalement, les seules bibliothèques à avoir fait appel à un vigile parmi les quatre, sont les deux bibliothèques de quartiers aisés. Au vieux Lille, dans les années 80, époque à laquelle des groupes d'adolescents posaient beaucoup de problèmes à la bibliothèque. A Charlotte Delbo, l'usage du vigile est particulier, il s'agit plus d'une action préventive et d'une question d'assurances, lors des animations le soir, il ne garde pas la bibliothèque en elle-même mais les entrées dans le bâtiment, dont la bibliothèque se trouve au troisième étage.

Nous aimerions enfin aborder un dernier exemple, des évolutions que peuvent prendre parfois les choses. A Montpellier, la bibliothèque Shakespeare qui se situe dans une cité sensible, connaissant un taux important de pauvreté, d'analphabétisme, était victime de nombreuses violences par les habitants du quartier, et était rejetée par les publics extérieurs à la cité. Au bout de dix ans, la bibliothèque est parvenue à créer un contact avec et entre les habitants du quartier, et à attirer les publics étrangers à la cité. Aujourd'hui une véritable cohésion s'est mise en place, et les deux agents qui faisaient un pré-accueil pour calmer les habitants sont toujours présents, et ont créé à l'extérieur de la bibliothèque un lieu de débat, d'échange et de rencontre, où des jeunes viennent parfois simplement pour discuter avec les agents, sans pour autant entrer dans la bibliothèque.

Nous venons de voir les questions du social, au sens du conflit, des jeunes défavorisés, qui vont voir la bibliothèque comme un représentant de l'état, des classes sociales supérieures, avec lesquels ces jeunes sont en conflit. Denis Merklen démontre que les violences (notamment des incendies) faites aux bibliothèques, bien plus conséquentes que les conflits dont nous faisons l'édifice plus haut sont les conséquences d'une cause sociale bien définie. Les responsables des incendies « mettent en doute la prétention [des bibliothécaires que les bibliothèques sont des espaces publics] et jettent sur la place publique un soupçon: que la bibliothèque est en réalité l'emblème d'un groupe social qui non seulement ne les abrite pas en son sein, mais aussi les en exclut. »<sup>96</sup>. D. Merklen voit le livre comme un objet social, et le rapport au livre sert selon l'auteur à tracer des frontières entre les groupes et catégories sociales. A la lecture de ce livre, nous ne pouvons nous empêcher de penser au film *Fahrenheit 451*<sup>97</sup>, où c'est l'état qui charge les pompiers d'incendier les livres, afin de laisser les citoyens dans l'ignorance et les empêcher de réfléchir par eux-mêmes, la connaissance étant considérée comme un danger.

96 MERKLEN, Denis. *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ?* [1<sup>ère</sup> ed] Presses de l'ENSSIB, 2013. 349 p.

97 Film réalisé en 1966 par le cinéaste François Truffaut, adaptation du livre éponyme



Ces incendies restent (heureusement) des cas extrêmes, et rares, les bibliothèques peuvent également empêcher les conflits sociaux en intégrant directement les publics les plus défavorisés ou exclus, en passant par les partenariats, essentiellement avec des associations sociales.

### **-Des partenariats avec des associations à but social.**

Ces partenariats permettent d'intégrer directement certains publics et les habituer au fonctionnement de la bibliothèque. Selon J. Sivignon, « En pratique, les structures culturelles devraient s'adapter continuellement aux publics, même au risque de se remettre en question. C'est pourquoi, tout acteur culturel se doit de critiquer la pertinence de son action. Si les enjeux du territoire sont sociaux, les associations culturelles se doivent de mettre en place des projets sociaux. ».<sup>98</sup> C'est pourquoi nous retrouvons plus de partenariats, et de projets sociaux dans les bibliothèques de quartiers populaires. On peut cependant en retrouver dans les bibliothèques de quartiers aisés, c'est le cas notamment à la bibliothèque Charlotte Delbo, en partenariat avec La Clairière. La Clairière est un centre social d'accueil des personnes d'origine étrangère et des personnes addict aux drogues, le centre organise des repas et des débats, ouvrant ainsi la communication entre personnes d'origines différentes. Le partenariat est « évolutif »<sup>99</sup>, en réalité il s'agit simplement d'échanges de publicités entre les deux (échanges d'affiches, de flyers ...). Le centre Cerise est un autre centre social géré par la paroisse Sainte Eustache qui héberge des jeunes en difficulté et des SDF. Autrefois le bibliothécaire allait animer des clubs de lecture dans le centre Cerise, mais il a décidé d'arrêter.

*« J'ai arrêté parce que j'avais plus le temps et parce que c'était parfois pas facile de gérer ces jeunes SDF, qui venaient plutôt pour raconter leur vie que pour parler de leurs lectures. Normal quand on est dans la rue, on pense plus à survivre qu'à lire. »<sup>100</sup>*

La bibliothèque Charlotte Delbo est en partenariat avec des centres sociaux, mais ces partenariats n'engendrent pas d'action collective, pas de « projets sociaux »<sup>101</sup>, ils servent

98 SIVIGNON Jeanne, sous la DD de Julien O'Miel. *La mise en œuvre d'une politique culturelle dans une collectivité locale : le tissu d'associations culturelles à Lille Fives*, mémoire 2013 Lille

99 Entretien Bibliothèque Charlotte Delbo

100 Entretien Bibliothèque Charlotte Delbo

101 Sivignon Jeanne, Mémoire.

essentiellement à attirer de nouveaux publics dans la bibliothèque, pourtant quand nous demandons au bibliothécaire si ces partenariats sont efficaces, sa réponse est claire :

*« Moyen, alors parce que les gens si vous voulez aux parcours sociaux complexes voire difficiles, souvent ils sont éloignés de la culture. D'abord par leur parcours, par leur parcours social, leur parcours culturel, souvent ils n'ont pas fait d'études ou ils ont arrêté leurs études enfin bref. Ce sont des personnes en rupture et pour eux la bibliothèque est ressentie comme un lieu institutionnel et ils ont du mal à franchir la porte, ils ont l'impression que c'est pas pour eux. »<sup>102</sup>*

Dans les quartiers moins aisés, on retrouve également des partenariats sociaux. C'est le cas de la bibliothèque Robert Sabatier, qui est en partenariat avec le Café Social, une association qui accueille des personnes âgées en situation de précarité, souvent issues de l'immigration. La bibliothèque y propose une lecture par mois, qui est animée par des comédiens bénévoles de l'association. La bibliothèque organise également des cafés bavards, qui n'est pas un partenariat, mais un atelier de conversation en français pour les personnes allophones.

A Fives, la bibliothèque est en partenariat avec l'ESAT, centre pour travailleurs handicapés ou deux travailleurs en service civique interviennent en faisant des lectures thématiques. La bibliothèque est également en partenariat avec l'IEM, une école pour enfants handicapés. Cet intérêt pour les publics handicapés est également marqué dans les collections, puisque s'y est développé un fond handicap, sous la décision de la responsable de la médiathèque, comme nous l'avons évoqué plus haut.

Les bibliothèques tentent de s'adapter à leurs publics, malgré les difficultés qu'elles peuvent rencontrer, et grâce à leurs partenariats, pourtant, dans la vie au quotidien, cette volonté d'adaptation se remarque peu.

### **C. Une volonté d'accueil qui se remarque peu au quotidien.**

Les bibliothèques apportent de l'importance à l'accueil du public, la bibliothécaire de Fives estime que l'accueil représente « le plus gros »<sup>103</sup> de leur travail, la bibliothèque Robert Sabatier s'organise en deux principales sphères, la sphère accueil et la sphère collections. Pourtant, au quotidien, l'accueil ne semble pas si important. L'accueil des usagers reste descendant et bureaucratique.

#### **-Un accueil bureaucratique des usagers.**

Par accueil bureaucratique nous entendons l'idée que les bibliothécaires restent derrière leur bureau, leur guichet, et ne vont pas vers les usagers. C'est à l'utilisateur de se déplacer vers le bibliothécaire, et non l'inverse. C'est ce que Christophe Evans entend par « relation de guichet »<sup>104</sup>. Cette relation de guichet se traduit par les bureaux, souvent centraux dans les bibliothèques, on peut voir par exemple que le bureau est placé près de l'entrée de la bibliothèque à Fives, et les divers bureaux sont placés de manière plus centrale, mais toujours très visibles (devant les collections) au Vieux Lille [voir annexes]. Ceci est encore plus frappant à Paris, à Charlotte Delbo le bureau fait face à l'entrée, et à Robert Sabatier, les bureaux sont disposés de manière à ressembler à un supermarché, de longs bureaux que nous sommes obligés de longer en entrant et sortant. Les bureaux empêchent les bibliothécaires de se déplacer vers les usagers, connotent une relation professionnel-client, ou le client vient au bureau s'il a des questions. Cela est d'ailleurs beaucoup ressorti lors de nos observations, les bibliothécaires ne se levaient de leur bureau que pour ranger les collections, ou aider un usager qui est venu vers eux. Les bureaux créent une relation professionnel-client, descendante, s'opposant à l'idée d'accueil des troisièmes lieux. En débouche une « relation d'autorité et de domination »<sup>105</sup>. L'idée n'est pas de supprimer les bureaux pour faire de la bibliothèque un troisième lieu, mais, comme c'est le cas à la bibliothèque Louise Michel, d'avoir toujours des personnes « volantes » dans les différents espaces de la bibliothèque, ou les bureaux existent toujours, mais les bibliothécaires s'y déplacent quand elles en ont la nécessité (pour trouver

103 Entretien médiathèque Fives

104 EVANS Christophe. *Quel modèle de bibliothèque?* Presse de l'Enssib. 2008. "La place du public dans le modèle Français: Une approche sociologique" p82-93.

105 EVANS Christophe. *Quel modèle de bibliothèque?* Presse de l'Enssib. 2008. "La place du public dans le modèle Français: Une approche sociologique" p82-93.

une réponse à la question d'un usager sur l'ordinateur, par exemple). A cette bibliothèque les bibliothécaires se déplacent d'eux-mêmes vers les usagers, en leur proposant un accueil personnalisé :

*« Accueil personnalisé de chacun : On ne reste pas derrière notre banque de prêt, on est toujours en mouvement et on va vers les gens avant qu'ils ne viennent, on prend le temps de répondre à chaque demande au mieux, on fait des visites personnalisées à chaque nouvel inscrit, on prépare du thé et du café, on fait en sorte que tous les usages différents cohabitent bien. »*<sup>106</sup>

Dans les quatre bibliothèques étudiées, il y a encore du travail à faire à ce niveau, les bibliothécaires se montrent encore dans une situation passive et descendante face aux usagers, et ne se voient pas comme des « animateurs de communautés »<sup>107</sup>, alors que Hélène Certain considère l'évolution vers l'accueil actif des publics comme inéluctable afin d'éviter la disparition des bibliothèques. Les bibliothécaires doivent se montrer utiles, pour persister dans un monde où le net domine, en donnant plus d'importance aux usagers.

### **-Usagers, collections, qu'est-ce qui est mis en avant?**

Pour mettre l'utilisateur au centre de la démarche les bibliothèques doivent les mettre au centre physiquement. C'est à dire écarter les collections pour laisser plus de place aux usagers, privilégiant les lieux de vie aux collections. Comme nous l'explique la bibliothécaire de Louise Michel, ceci permet d'attirer les passants, et ne pas intimider les personnes non habituées, car aujourd'hui encore les bibliothèques ont une mauvaise image pour certains non-usagers, notamment dans les quartiers populaires. C'est ce que nous explique la bibliothécaire de Fives lors d'un entretien : « *Il y a plein de publics qu'on ne touche, après la vision de la bibliothèque pour certains est un lieu bien fermé, il y a des gens qui n'osent même pas entrer.* »<sup>108</sup> D'après une étude de Christophe Evans<sup>109</sup>, quatre personnes sur dix pensent que les bibliothèques municipales manquent de visibilité, et trois sur dix pensent qu'elles sont austères<sup>110</sup>. La bibliothèque Louise Michel, qui nous semble être un bon

106 Entretien Mail bibliothèque Louise Michel

107 DE LEUSSE, Sonia. « La bibliothèque Louise Michel » *Lecture Jeunesse* n° 148, décembre 2013

108 Entretien Médiathèque de Fives

109 EVANS Christophe, chargé d'études en sociologie à la bibliothèque publique d'information (BPI) du centre Pompidou, service études et recherche

110 EVANS, Christophe. Des publics, des usages... < <https://cdn.reseau-canope.fr/archivage/valid/N-2045-11184.pdf>>

modèle de bibliothèque troisième lieu, a décidé de décroquer au maximum la bibliothèque, et de mettre les collections le plus possible le long des murs, pour créer des espaces de vie.

*« Le souhait est que l'on se sente bien à la bibliothèque, sur le modèle des cafés et librairies, de ne pas intimider les personnes qui par exemple ne seraient pas habituées à fréquenter les bibliothèques. Du coup, la première chose qu'on voit en entrant, ce sont les canapés, la table avec le thé chaud, des tables « de libraires » avec les nouveautés... Afin que ça donne envie d'entrer et de rester ! Louise Michel est une bibliothèque pour les enfants et les adultes et toutes les collections sont sur ce grand espace décroché afin que l'ambiance soit autant familiale que familière. »<sup>111</sup>*

Nous retrouvons cette idée dans une moindre mesure à la médiathèque de Fives, une grande fenêtre donne directement de la rue sur l'intérieur de la bibliothèque, et essentiellement, sur le coin actu, lieu convivial, chaleureux, composé de fauteuils, où les seuls documents disponibles sont les journaux et magazines. La seconde chose que l'on voit depuis l'extérieur, ce sont les tables de travail et l'étagère de CD/DVD. Finalement ce n'est qu'au loin que nous apercevons les collections. Ceci peut alors inviter les passants étrangers à la médiathèque ou les non lecteurs à entrer, en donnant une image chaleureuse de la médiathèque, et mettant en avant les CD et DVD et la lecture rapide, qui sont plus propices à attirer les non-lecteurs. Pourtant, en entrant dans la médiathèque, c'est une toute autre histoire. D'abord il y a les bornes de prêt et les étagères de rendus et de réservations. Ainsi la majorité<sup>112</sup> des usagers restent moins de dix minutes dans la médiathèque et ne dépassent pas l'entrée. Ils se contentent de rendre les livres empruntés, et de récupérer leurs réservations (faites sur internet). Ce système est pratique pour les usagers, mais coupe totalement le lien social qui se fait à la bibliothèque. On se retrouve là complètement à l'opposé de l'idée de médiation des bibliothécaires.

A la médiathèque du Vieux Lille, nous retrouvons beaucoup moins cette idée d'usagers au centre, la bibliothèque est plus petite, les collections y prennent une place importante, surtout à l'étage adulte. La médiathèque est composée de multiples plateaux, ce qui divise la médiathèque et les différents publics, les différents plateaux ayant chacun

111 Entretien mail bibliothèque Louise Michel

112 Selon nos observations.

un thème. Au Rez-de chaussée un plateau principal avec les CD/DVD, les bureaux et tables de travail ; un plateau inférieur avec les BD ; et un plateau supérieur consacré aux très jeunes. A l'étage, un plateau principal avec l'ensemble des collections adultes, et un plateau supérieur avec les CD, le coin actu et les tables de travail. Ce dernier plateau, qui ressemble fort à la vitrine de la médiathèque de Fives, est le moins visible, totalement invisible de l'extérieur, il est le plus isolé, il faut passer par les collections adulte pour l'atteindre. La fenêtre de la rue ne pas donne sur grand chose. Le fait que ce sont plusieurs fenêtres aux multiples vitraux invite moins à y jeter un œil. De plus, elles donnent essentiellement sur la table centrale, et les bureaux des bibliothécaires. La médiathèque donne une impression de lieu fermé, assez étroit, du fait de ses différents plateaux, et des collections qui prennent beaucoup de place, surtout à l'étage adultes. Les bibliothécaires ont cependant conscience des problèmes qu'impliquent les plateaux : « *Nous on est très limités on est sur plein de petits plateaux comme ça, avec des marches, on a pas franchement beaucoup de lieux conviviaux pour s'installer, pour travailler.* »<sup>113</sup>. Ainsi les tables de travail et les places pour s'installer sont dispersées dans toute la médiathèque.

Enfin, à la bibliothèque Charlotte Delbo, bien que nous n'y avons pas fait d'observations, la place des usagers est ressortie à plusieurs reprises lors de l'entretien. Bien que les collections occupent la majorité de la place, le calme, le charme de la bibliothèque, les fauteuils placés stratégiquement (face aux fenêtres), attirent beaucoup les usagers.

*« Ils viennent pour emprunter, mais ils viennent aussi pour le calme et le charme de ce lieu. Vous avez dû remarquer que c'est quand-même une bibliothèque en étage, il y a pas de bruit alors qu'on est en plein centre de Paris, il y a des fauteuils qui permettent de regarder les jolis toits parisiens. Et puis surtout les tables de travail. »*

La bibliothèque a sus s'adapter au bâtiment datant du 18<sup>e</sup> siècle, composé de nombreuses petites pièces, aux multiples fenêtres.

Il est flagrant que la collection garde toujours une place importante dans les bibliothèques, ceci n'est pas étonnant, même dans les bibliothèques troisième lieu elles

113 Entretien médiathèque Vieux-Lille

restent très présentes, car il ne faut pas perdre de vue qu'elles restent l'élément essentiel d'une bibliothèque. Une bibliothèque sans collections serait-elle encore une bibliothèque ? Bien sûr que non ! Le principe des bibliothèques troisième lieu n'est pas de réduire les collections pour privilégier l'accueil, mais de moins les mettre en avant, qu'elles ne soient plus l'élément central de la bibliothèque, mais plutôt qu'il y ait de grands espaces de vie, parsemés d'étagères. L'intérêt est d'ouvrir la bibliothèque, d'y attirer un maximum de personnes, même les plus fébriles à la notion de lecture ou de bibliothèque. Certaines bibliothèques commencent à évoluer dans ce sens, mais dans l'ensemble, les collections ont toujours une place très importante et centrale au sein de la bibliothèque. Aujourd'hui ce sont encore les collections qui sont au centre des bibliothèques. Cependant, les bibliothèques essayent, quand c'est possible, d'évoluer sur cette question, à l'exemple de la bibliothèque Robert Sabatier, qui est certainement la plus centrée sur les collections, mais dont les travaux permettront de créer davantage de lieux conviviaux, et notamment une salle d'animations.

Cependant, il ne faut pas oublier que ce sont des bibliothèques municipales, et de ce fait les élus ont un certain pouvoir de décision sur leurs actions et leur organisation.

## **D. L'impact des élus et de la politique de la ville sur les bibliothèques.**

### **-La politique de la ville**

Selon les bibliothèques, le rapport aux élus peut être très différent. Les quartiers populaires, à l'inverse des quartiers aisés entrent dans la politique de la ville. La première conséquence est que le quartier du Vieux Lille, pour le prendre en exemple, ne possède pas de référent des animations au niveau de la mairie. La bibliothèque est de ce fait beaucoup moins sollicitée par les associations du quartier et est moins aidée dans le choix des animations que dans les quartiers politique de la ville. Les quartiers sont comptés comme politique de la ville en fonction des habitants, plus un quartier contiendra de cadres, moins il aura de chance d'appartenir à la politique de la ville. Le bibliothécaire responsable de la médiathèque du Vieux Lille y voit une décision avant tout électorale.

*« C'est purement politique, je vais enfoncer des portes ouvertes mais Wazemmes, Lille sud c'est vraiment des choix en vues des élections, c'est purement politique, ou il y a beaucoup de familles... c'est vraiment des portes ouverte, des familles d'origine étrangère ou il y a 5-6 enfants, ou même des jeunes adultes qui n'ont pas de travail et qui habitent encore chez les parents, il y a une politique de la ville qui sera mise en place parce que quelque part la mairie se dit « on va aider ces famille là comme ça ils vont voir qu'on est sympas, qu'on est gentils », ça peut apporter des voix, tandis qu'ici il y a moins d'enfants qui restent plus longtemps chez les parents, donc les familles sont un peu plus exposées, donc il y a moins de réserves de voix. »<sup>114</sup>*

La politique de la ville favorise les actions de la bibliothèque, et leurs partenariats avec les associations, ainsi à Fives les actions engagées par la médiathèque autour des publics handicapés auraient été bien plus compliqués sans l'aide de la politique de la ville, comme nous l'explique la bibliothécaire avec l'exemple d'un spectacle musical :

*« Les associations c'est elles qui se sont proposées [pour faire des activités] ,qui nous ont dit voilà dans le cadre de l'association, de la politique de la ville etc, on peut vous proposer ceci et puis voilà, ça se met en place comme ça. On a par exemple eu l'année dernière un spectacle musical qui avait été proposé par une association qui était subventionnée par le service handicap, qui est venue nous proposer ça parce que dans sa subvention c'était écrit qu'elle devait intervenir dans des structures de tel et tel quartier. »<sup>115</sup>*

Malgré ces avantages apparents de la politique de la ville, faire partie de la municipalité peut avoir des désavantages pour les bibliothèques, notamment au niveau de leur autonomie.

### **- Quelle autonomie pour les bibliothèques ?**

Deux éléments ressortent principalement comme étant des causes du manque d'autonomie : la hiérarchie, représentée par le bureau des bibliothèques et la direction des affaires culturelles à Paris, et par la direction générale des bibliothèques à Lille ; et le budget que les directions accordent aux bibliothèques.

114 Entretien médiathèque Vieux Lille

115 Entretien médiathèque Fives



A Paris, les choix que prennent les bibliothèques doivent être validés par le bureau des bibliothèques, en fonction du budget, et de la pertinence pour le réseau. Le bureau des bibliothèques est un intermédiaire entre les bibliothèques et les élus, qui décide des budgets, et s'occupe de l'organisation et de la gestion au niveau du réseau de plusieurs services, comme nous l'explique la bibliothécaire de Robert Sabatier.

*« Bah ça implique le fonctionnement en réseau qui fait qu'on a un certain nombre de choses qui sont des fonctionnements et des organisations de réseau sur, je pense aux outils informatiques, le catalogue, le portail, la bibliothèque numérique, tout ça c'est des services qui sont gérés au niveau du bureau des bibliothèques par le service informatique, par les services qui sont en central. [...]il y a quand même une coordination au niveau du réseau qui fait qu'on s'inscrit dans un cadre budgétaire et de problématiques qui sont portés et coordonnés par le bureau des bibliothèques. »<sup>116</sup>*

De cette manière, c'est la direction des affaires culturelles qui a accordé à la bibliothèque Charlotte Delbo le développement du fond érotique :

*« C'est un choix, de même que le fond érotique, c'est à dire on fait ce qu'on appelle une politique d'établissement, on fait un projet d'établissement, avec des axes, des choix et puis on respecte après ces choix dans nos acquisitions. Notre projet d'établissement doit être validé par notre direction, qui est la direction des affaires culturelle. »<sup>117</sup>*

Si la direction suit généralement les bibliothèques dans leurs projets, leur principal frein est le budget, et ceci ne va pas en s'améliorant, car la direction des affaires culturelles voit son budget régulièrement diminué, la ville de Paris mettant l'accent sur l'écologie, le logement social et la voirie.

A Lille, la direction prend les décisions, et organise tous les mois des réunions avec les responsables des différentes médiathèques de la ville, pour que les décisions soient prises collectivement. Cependant, le bibliothécaire du vieux Lille nous confie que selon lui, les décisions

116 Entretien bibliothèque Robert Sabatier

117 Entretien bibliothèque Charlotte Delbo

sont déjà prises avant, les bibliothécaires font « semblant de s'associer »<sup>118</sup> comme il nous l'explique avec l'exemple de la camionnette :

*« Au départ il y avait une camionnette qui tournait tous les jours pour le transferts des documents, donc c'était des collègues de la bibliothèque, maintenant c'est une société privée, on est passés à trois jours[par semaine au lieu de 5 autrefois], mais on a fait semblant de nous associer à la décision alors que tout était pris en amont. »*<sup>119</sup>

Aujourd'hui, le budget des animations est collectif , autrefois chaque bibliothèque possédait un budget de 600€ pour les animations. Désormais, l'ensemble du budget reste à la bibliothèque principale (la bibliothèque Jean Levy), les médiathèques font des propositions d'animations auprès du comité de direction, qui décide d'attribuer ou non le budget nécessaire aux médiathèques.

La direction générale des bibliothèques à Lille organise des thématiques autour desquelles les bibliothèques mettent en place des animations. A Paris, c'est le service du public et des réseaux qui se charge des thématiques.

### **-Les thématiques**

A Lille comme à Paris, les bibliothèques se voient proposer plusieurs thématiques, dont elles en choisissent une autour desquelles elles vont proposer des animations. Ces thématiques servent avant tout à mettre en avant les collections liées à la thématique, et pour la médiathèque de Fives, à mettre en avant le numérique, par la création de « profils ». *« Un profil pour nous c'est par exemple on télécharge des applis qui ont trait à la thématique et on en fait un atelier pour les enfants souvent. »*<sup>120</sup>

A Paris, les bibliothèques aussi créent une animation liée à la thématique, et mettent en avant les collections. Les thématiques proposées sont généralement liées aux « grands axes politiques de la ville »<sup>121</sup>, comme l'écologie ; ou à l'actualité, avec le terrorisme ou dernièrement la nuit, dans le cadre de la nuit de la lecture qui a lieu chaque année en janvier.

118 Entretien médiathèque Vieux Lille

119 Entretien médiathèque Vieux Lille

120 Entretien médiathèque Fives

121 Entretien bibliothèque Charlotte Delbo

Le fait d'être des bibliothèques municipales est perçu comme un frein, les bibliothécaires ont toujours des comptes à rendre à des supérieurs, ou se voient contraintes de s'adapter aux choix faits par la direction du réseau, elles ne peuvent pas toujours s'adapter au public autant qu'elles le voudraient, devant s'adapter également aux choix du réseau. Malgré cela nous avons vu qu'elles essayent autant qu'il leur est possible de s'adapter aux publics. Mais le développement des bibliothèques troisième lieu fait sortir un autre problème, celui de la participation des usagers.

### **III. La participation, plus importante dans les quartiers populaires, mais moins axée sur la culture.**

---

Afin de tenir compte des goûts du public, et de ses choix, il est essentiel de le faire participer aux choix de la bibliothèque. Pour Mathilde Servet, « Il faut considérer les usagers tels qu'ils sont et non comme on voudrait qu'ils soient »<sup>122</sup>. Pour Vincent Audette-Chepdelaine, la participation est la prochaine étape des bibliothèques troisième lieu. « La prochaine grande étape est de transformer [les bibliothèques troisième lieu] en lieux participatifs, où citoyens, étudiants et communautés de toutes sortes pourront travailler, créer, collaborer et organiser des activités d'échange de connaissance au sein d'espaces flexibles, invitants et agréables, bref somme toute conçus à cette fin »<sup>123</sup>. Selon Mathilde Servet, la participation du public n'est pas une étape ultérieure, mais fait partie de la bibliothèque troisième lieu. Nous remarquons en effet une volonté des bibliothèques de travailler avec les usagers, notamment autour des animations.

#### **A. La participation des usagers au sein des animations très différentes selon le quartier.**

Les bibliothèques mettent toutes en avant une volonté de faire participer les usagers. Cependant, selon le quartier, elles le font de manière très différente. Alors que les bibliothèques de quartier populaire proposent des activités qui demandent une participation active des usagers, dans les quartiers aisés, les animations sont plus culturelles, et les usagers y sont plus passifs.

#### **-Une volonté de faire participer les usagers au sein des bibliothèques de quartiers populaires.**

Dans les quartiers populaires, les bibliothécaires proposent souvent des animations qui n'ont pas un but culturel, mais plutôt de faire participer le public. A Fives par exemple, on retrouve

122 JACQUET Amandine (sous la direction de) *Bibliothèques troisième lieu*. ABF, Médiathèmes. Paris 2015 198p. (p.32)

123 JACQUET Amandine (sous la direction de) *Bibliothèques troisième lieu*. ABF, Médiathèmes. Paris 2015 198p. (p.37)

régulièrement des animations, essentiellement pour les enfants, de créations d'objets, des ateliers créatifs et des jeux coopératifs. Pour la thématique de la science, par exemple, la bibliothécaire responsable du coin jeunesse a décidé d'organiser une activité de création de taumatrop :

*« Là samedi qui vient on traite des illusions d'optique, donc il va y avoir un petit parcours autour des illusions d'optique, et puis nous avec les enfants on va fabriquer un taumatrop, un petit objet d'illusion d'optique. »<sup>124</sup>*

Pour les adultes, nous pouvons également citer le projet Art à Fives, dans lequel les habitants du quartier (il ne s'agit pas forcément de publics de la bibliothèque, bien que les personnes ayant participé à cet atelier sont aujourd'hui des usagers de la bibliothèque.) ont créé des ouvrages artistiques, qui ont ensuite en partie été affichés dans la bibliothèque. Les personnes participant à cette activité ont ainsi participé également à la décoration du lieu, ainsi que d'autres lieux du quartier.

*« Nous on a travaillé un peu avec eux, on les a reçus, on leur a procuré des ouvrages, ils avaient plein d'autres partenaires sur le quartier, et après on a exposé une partie de leurs œuvres. [...]il y avait 5 personnes du quartier et 5 personnes qui travaillent à l'ESAT, qui ne sont pas forcément du quartier (une personne de l'ESAT n'était pas du quartier), qui ont travaillé ensembles sur les œuvres, et qui ont réalisé chacun plusieurs œuvres, parce que nous on n'a eu qu'une partie de l'exposition.*

*-De l'exposition, qui en fait était scindée dans plusieurs lieux du quartier, donc l'idée c'était que les personnes qui avaient créé les œuvres ont pu être accueillies dans des structures dans lesquelles elles n'allaient peut-être pas forcément au quotidien, et du coup ça leur a fait connaître d'autres endroits. Il y a eu le théâtre Massenet, le labo 3G<sup>125</sup> ... »<sup>126</sup>*

Ce partenariat a permis aux dix personnes du quartier, et de l'ESAT, de créer des ouvrages pour plusieurs lieux de culture de Fives, favorisant ainsi leur découverte de ces lieux.

124 Entretien médiathèque Fives

125 Labo3g est une association à but non lucratif. Elle valorise la promotion de nouveaux talents – non professionnels ou professionnels débutants – en leur permettant d'exposer leurs œuvres dans tous les domaines des arts visuels, dans un esprit d'échanges et de convivialité. (description tirée du site internet de l'association)

126 Entretien médiathèque Fives

Les animations axées sur la culture, sur une vision plus passive de la participation du public, sont minoritaires dans la bibliothèque de Fives. Bien qu'une association organise toutes les semaines un atelier lecture pour les enfants, atelier qui entre dans ces deux cadres de culture et de participation passive du public (le public de ces animations ne crée rien, il n'est pas acteur de l'animation.), c'est à peu près la seule animation de ce type dans la bibliothèque. La bibliothèque avait par exemple essayé de créer un club de lecture autour du roman policier, la participation à cette animation a été très faible, contrairement à la bibliothèque Charlotte Delbo, où les clubs de lecture connaissent un grand succès.

*« Pour le policier on avait essayé de mettre en place [un club de lecture], [...] on faisait un temps fort sur le policier, on a demandé à notre public s'ils le souhaitent, bah de faire des critiques et de mettre en avant des livres policiers qui les ont marqués, et on a eu deux personnes qui ont participé. »<sup>127</sup>*

Si la bibliothèque ne propose pas ce genre d'animations, c'est donc parce que le public n'en réclame pas, contrairement aux bibliothèques de quartiers aisés, où les usagers sont friands de ce type d'animations.

La bibliothèque Robert Sabatier a également l'intention, par ses animations, de faire participer le public. Nous pouvons revenir par exemple sur le café-débat, cette interaction en français autour d'un objet culturel (extrait de film, de livre...) ou plus souvent d'un jeu de société. Si le public ne participe pas directement à l'élaboration des collections, ou de nouvelles animations, comme pour les ateliers créatifs de Fives, les usagers sont acteurs de l'animation. De plus, ils ont facilité indirectement la création d'une section de collection axée sur l'apprentissage du français : *« On a en parallèle proposé beaucoup de méthode de français langue étrangère, de livres adaptés aux publics qui apprennent le français. »<sup>128</sup>*

La bibliothèque a organisé l'année dernière un atelier de lecture à haute voix pour les enfants (6-10ans environ) dans le but qu'il animent eux-même la prochaine heure du compte des moins de 6 ans. Ici la participation directe des usagers est plus évidente, les usagers deviennent les seuls acteurs

127 Entretien médiathèque Fives

128 Entretien bibliothèque Robert Sabatier

de l'animation, les bibliothécaire n'ont plus qu'un rôle secondaire, et surtout invisible de gestion et d'organisation de l'animation.

*« L'année dernière on a fait un atelier de lecture à haute voix et les enfants se sont entraînés à lire des albums et tout ça et c'est eux qui ont animé l'heure du compte pour les petits au bout du compte.[...] on assiste un peu évidemment à l'organisation, mais on est moins dans un truc descendants. »<sup>129</sup>*

La bibliothécaire souligne également la volonté de rompre le courant très descendant qui est encore très majoritaire dans les bibliothèques municipales en France. La volonté de faire participer les usagers ressort également plus tôt dans l'entretien, alors que la bibliothécaire nous parle des petits déjeuners, qui est un club de lecture, sur lequel nous reviendrons plus bas.

*« Après on développe petit à petit des formes plus conviviales plus participatives, le petit déjeuner, le café bavard c'est quand même des choses ou on essaye d'instaurer une autre relation, une autre manière de fonctionner que le bibliothécaire qui propose un truc, mais un truc plus participatif, on va dire que nous pour le moment on en est encore qu'au début mais c'est un peu l'objectif à terme, on aimerait bien pouvoir associer nos usagers »<sup>130</sup>*

A Robert Sabatier, la volonté de faire participer les usagers aux animations est encore plus présente qu'à Fives, que ce soit dans les faits ou dans le discours. En effet, la bibliothèque organise des ateliers qui sont directement gérés par les usagers. De plus la bibliothécaire met en avant une volonté de faire participer davantage encore le public, de pouvoir « associer » les usagers, les considérés comme des co-décideurs dans l'organisation de la bibliothèque, et non plus comme de simples clients.

Nous pouvons enfin revenir sur la bibliothèque Shakespeare à Montpellier, où certains jeunes du quartier sont aujourd'hui vacataires de la bibliothèque, ce qu'on peut considérer comme le dernier niveau de la participation, les usagers sont intégrés dans l'organisation de la bibliothèque

129 Entretien bibliothèque Robert Sabatier

130 Entretien bibliothèque Robert Sabatier

au point, pour certains, de devenir membres du personnel. Pourtant, ceci peut être mal vu par les bibliothécaire, comme nous le verrons ci-dessous avec l'exemple du Vieux Lille.

**-les quartiers aisés, des animations essentiellement culturelles, qui demandent un faible investissement aux usagers.**

Dans les bibliothèques de quartiers aisés, les animations sont beaucoup moins participatives, par exemple à Charlotte Delbo, les animations sont toujours animées par des intervenants, le public y est passif. Ce sont des animations axées sur la culture (conférences, spectacles...).

*« Je propose à peu près trois animations par semestre, [...] je ne peux pas plus avec 800€, parce qu'avec 800€ je dois payer les intervenants, donc les auteurs, les comédiens, les conférenciers. Alors on essaye bien sûr de différencier les animations, c'est à dire de faire par exemple un écrivain pour la partie fiction de la bibliothèque, parce qu'il faut que ce soit lié aux spécificités de la bibliothèque. Donc par exemple nous on fait une animation autour de l'érotisme par an, donc un spectacle, avec des comédiens qui viennent lire des textes érotiques en général, donc on ne peut en faire souvent qu'un par an parce qu'on n'a pas le budget. Donc on fait également une interview d'écrivain et on essaye de faire un truc aussi documentaire lié à des projets de société ou à l'écologie parce que ça plaît beaucoup à la mairie de Paris. »<sup>131</sup>*

Il est assez étonnant d'ailleurs que les bibliothécaires ne cherchent pas à organiser des animations moins coûteuses, étant donné le succès de celles-ci, peut-être les usagers de la bibliothèque ne sont pas demandeurs d'animations participatives, moins axées sur la culture, mais sont plus en demande de conférences.

*« ça a beaucoup de succès, c'est à dire qu'on fait des réservations par téléphone, et on doit même refuser du monde. D'ailleurs je trouve que la ville de Paris devrait augmenter le budget parce que ça marche presque mieux que les collections. Les gens sont affamés de soirées conférences, rencontre avec les écrivains, de comédiens. »<sup>132</sup>*

A la médiathèque du Vieux Lille, c'est un peu différent, il y a également des conférences, notamment dans le cadre du partenariat avec l'université de Lille 3. Cependant, on remarque aussi

131 Entretien Bibliothèque Charlotte Delbo

132 Entretien Bibliothèque Charlotte Delbo



régulièrement des animations jeux de société. De plus, le public participe beaucoup dans l'organisation des animations. En effet, il arrive que des usagers se proposent pour animer de nouvelles animations, comme nous l'explique le bibliothécaire.

*« Il y a quand même des lectrices de temps en temps qui viennent se proposer pour faire des heures du compte. On a une dame d'origine chinoise qui va venir lire, au départ elle aurait bien voulu être payée, bah on peut pas, elle accepte quand même de venir faire quelques séances de lecture en Français et en Chinois pour faire découvrir un peu la littérature chinoise aux enfants. »<sup>133</sup>*

Ce cas n'est pas le seul que nous présente le bibliothécaire. Lors de l'entretien, il a également insisté sur le cas d'une personne à la retraite, qui crée ses propres marque-pages et avait des difficultés avec la gestion de son blog (qui présente ses marque-pages). Suite à sa participation à un atelier blog, elle a gardé contact par mail avec le bibliothécaire, qui a répondu à ses questions. Suite à cela, la personne s'est proposée pour un atelier de création de marque-pages. Ici, ce qui est nouveau par rapport aux autres bibliothèques, c'est que la participation ne viens pas des bibliothécaires, mais viens directement du public, grâce à un accueil personnalisé par les bibliothécaires. Cependant cet accueil personnalisé n'est pas encore la norme dans les bibliothèques.

Enfin, dans les deux bibliothèques, ainsi qu'à Robert Sabatier, on retrouve des clubs de lecture. Ils permettent aux usagers de discuter de leurs lectures, de leurs coups de cœurs. Bien qu'elles n'apparaissent pas lors de l'entretien à la médiathèque du Vieux Lille, elles y existent. Elles ont un rôle légèrement différent au sein des deux bibliothèques de Paris. A Robert Sabatier, il s'agit d'un petit déjeuner ou les gens ne parlent pas uniquement de leurs lectures, mais aussi du quartier et de ses animation en général autour d'un café. A Charlotte Delbo, c'est différent, le club de lecture attire essentiellement des personnes âgés, *« La moyenne d'âge c'est entre 50 et 70 ans, les gens qui viennent, parce qu'il faut avoir du temps, je fais ça l'après midi, donc les étudiants ou les jeunes adultes travailleurs ne viennent pas. »<sup>134</sup>*. Ici les personnes présentent leurs coups de cœur, le bibliothécaire intervient peu (au début pour lancer le débat), et prend en note ce que disent les usagers,

133 Entretien médiathèque Vieux Lille

134 Entretien bibliothèque Charlotte Delbo

pour leur faire un retour par mail. Il se sert aussi de ses notes pour faire des achats de documents pour la bibliothèque. Les usagers participent activement à l'animation, mais à la différence des animations de Fives (et dans une moindre mesure Robert Sabatier), la participation des usagers ne se fait pas tant par l'animation que pour la collection.

Cependant, si les animations varient selon le quartier, ceci n'est pas toujours uniquement dû aux types de publics qui fréquentent la bibliothèque ou à la population du quartier, mais aussi à un choix des élus.

*« Lille n'est pas du tout sans la politique de la ville, nous par exemple au niveau de la mairie de quartier il n'y a pas de référent des animations sur le quartier. On est moins aidés on va dire dans le choix des animations, à Moulins ou il n'y a pas de lien on va dire entre les associations de quartier et les différentes structures municipales. A Lille sud, ou à Moulins là il y a un référent animation, donc lui il va faire le lien entre les associations et les différentes structures, ce qui fait que ces bibliothèques là sont beaucoup plus sollicitées par les associations du quartier. »<sup>135</sup>*

Le Vieux Lille ne fait pas partie de la politique de la ville du fait de sa population, composée majoritairement de cadres, contrairement aux quartiers cités (Moulins et Lille Sud) qui sont réputés pour être des quartiers très populaires. Si l'absence de certains types d'animations, présentes à Fives grâce aux associations, s'expliquent par la politique de la ville, cela reste tout de même lié à la population.

Si, nous l'avons vu, certaines bibliothèques, et c'est essentiellement vrai dans les quartiers plus aisés, font participer leurs usagers aux choix des collections, il s'avère que cette participation reste minoritaire dans l'ensemble des bibliothèques, et que le club de lecture est certainement le seul moyen efficace de participer aux collections pour les usagers.

## **B. Une participation du public qui reste marginale dans le choix des collections, surtout dans les quartiers populaires.**

Dans l'ensemble des bibliothèques, revient toujours un point ; le cahier de suggestions (ou les suggestions via tout autre support). Celui-ci nous est présenté par les bibliothécaires comme un moyen de prendre en compte les souhaits du public en terme de documents. Mais il s'avère que celui-ci ne soit moins utile qu'à première vue, et aurait une utilité également sociale, d'apaisement des tensions.

### **- Le cahier de suggestions.**

Le cahier de suggestions est à première vue un outil d'acquisition, et de dialogue entre les bibliothécaires et les usagers. Cependant, Olivier Chourrot nous révèle qu'il est également un outil d'apaisement des tensions. « L'écrit participe des nombreuses tactiques d'évitement qui rendent supportable la relation de service ; telle demande, non traitable par l'agent, est aiguillée vers le cahier ; tel usager, perçu comme particulièrement agressif, est invité à s'exprimer par écrit, etc. D'une certaine façon, le cahier apparaît comme le régulateur des rapports lecteur/bibliothécaire, dernier recours pour éviter à l'un des protagonistes de « perdre la face ». »<sup>136</sup>. Pour l'auteur, le cahier de suggestions permettrait alors l'évitement de certaines questions dont le bibliothécaire n'a pas la réponse, questions qui bien souvent n'auront jamais de réponse.

Cette idée se retrouve de façon plus générale dans le mémoire d'Élise Breton, pour qui « Les citoyens doivent être considérés comme de véritables co-décideurs et non comme de simples informateurs. Dans le cas contraire, la participation risque d'être instrumentalisée afin de justifier, par les informations apportées dans l'espace de dialogue, des décisions imposées par le haut.»<sup>137</sup> Ici, l'auteure ne parle pas directement des cahiers de suggestions, on peut toute fois faire le lien, en disant que par le biais du cahier, les usagers ne font qu'informer les bibliothécaire, et leurs demandes peuvent ensuite appuyer des décisions « imposées par le haut ».

136 CHOURROT Olivier « Messages de lecteurs ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1997, n° 4, p. 30-34.

137 BRETON Elise, sous la DD de CALENGE Bertrand *Co-construire les collections avec les usagers*. Mémoire d'étude Lyon 2014. 89p. (p.70)

La fonction d'acquisition du cahier de suggestions n'est pas aussi utile qu'il en paraît, la bibliothécaire de Fives nous avoue acheter les livres suggérés que s'ils estiment qu'ils « ont un intérêt »<sup>138</sup>, alors qu'à Charlotte Delbo, on nous avoue rarement acheter les documents suggérés par les usagers :

*« Les gens remplissent des fiches, suggèrent des achats, mais moi par exemple je suis la personne qui dit oui ou non, [...] si on considère que le livre commandé par l'utilisateur va avoir un certain succès auprès d'autres usagers, on peut répondre oui, mais souvent on répond non »<sup>139</sup>*

A Robert Sabatier, la plupart des suggestions sont des commandes déjà faites, ou des demandes trop spécifiques, autrement dit, qui ne seront pas assez empruntés par d'autres usagers. Finalement ne sont commandés que les livres concernant des sujets peu présents au sein de la bibliothèque.

*« Il y a beaucoup de demandes en fait c'est des choses qu'on a déjà pris ou qu'on aura pris de toute façon, nous on a toujours un petit délai avant de recevoir les livres. Après c'est souvent, ça peut être aussi sur des sujets ou on a pas grand-chose, [...] après c'est des demandes sur des domaines beaucoup plus pointus parce que c'est des gens qui s'intéressent à quelque chose, donc là on prend pas forcément, on renvoie souvent vers d'autres bibliothèques. »<sup>140</sup>*

Finalement il n'y a qu'au Vieux Lille, où ressort une volonté de prendre réellement en compte les suggestions des usagers. Alors que les suggestions étaient très compliquées jusqu'à l'année dernière, car, et c'est vrai pour l'ensemble des bibliothèques municipales de Lille (y compris Fives), il n'y a pas de cahier de suggestions, les usagers faisaient les suggestions directement aux bibliothécaires.

*« Le système de suggestions d'achats était un peu compliqué, on était obligés de noter sur des bouts de papier puis après les transmettre au référent [...] qui avait un budget*

138 Entretien médiathèque Lille Fives

139 Entretien bibliothèque Charlotte Delbo

140 Entretien bibliothèque Robert Sabatier

*minime qui en général était déjà soldé depuis 3 mois, donc l'achat du bouquin était remis tout le temps à plus tard, finalement donc on l'achetait pas. »*

Il y avait finalement très peu de suggestions faites, puisque rien n'incitait les usagers à en faire, de plus celles-ci n'étaient pas prises en compte, ce qui incitait encore moins les usagers à en faire. Mais depuis cette année, les suggestions peuvent se faire sur le site internet (Il n'était pas encore en place lors de l'entretien). De plus, le problème de budget sera en partie résolu, puisque 10 % du budget d'acquisition sera réservé aux suggestions.

*« Cette année il y a un système de suggestions informatisées qui se met en place, donc là il devrait se mettre en place fin février-début mars, le lecteur pourra directement aller sur le site de la bibliothèque et faire des suggestions d'achat ; Et comme je disais, avant c'était transmis au référent qui devait prendre sur son budget propre, tandis qu'à partir de cette année il va y avoir un budget, ça doit être je crois 10 % du budget d'acquisition globale qui va être réservé aux suggestions d'achat. Voilà donc tous les mois il y a des commandes qui vont partir et qui seront basées sur des suggestions faites par le site de la bibliothèque. »<sup>141</sup>*

Dans l'ensemble, le cahier de suggestions est peu pris en compte dans les acquisitions, il a selon certaines théories, une utilité surtout dans l'apaisement des tensions entre usagers et bibliothécaires, et l'évitement de questions dont les professionnels n'ont pas la réponse, ou ne souhaitent pas répondre.

#### **- Les comités d'usagers et personnes ressource, absents des bibliothèques.**

Un moyen efficace pour faire participer le public aux choix d'acquisition, est le comité d'usagers, ou les personnes ressources. Une personne ressource est un usager particulièrement connaisseur dans un domaine et qui va savoir mieux que les bibliothécaires ce qui serait pertinent ou non de prendre pour la bibliothèque. Comme l'explique Élise Breton dans son mémoire, « le bibliothécaire, s'il est spécialiste de la gestion des documents, n'est pas expert dans chacun des thèmes de la collection. »<sup>142</sup> Avoir recours à des usagers « Reconnus pour leur compétence dans un

141 Entretien médiathèque Vieux Lille

142 BRETON Élise, sous la DD de CALENGE Bertrand *Co-construire les collections avec les usagers*. Mémoire d'étude Lyon 2014. p. 23

domaine et à même de le conseiller dans ses acquisitions »<sup>143</sup> faciliterait alors le choix dans les acquisitions.

La bibliothèque Louise Michel (bibliothèque troisième lieu) à sa création a composé la collection avec des personnes ressources, comme nous l'explique la bibliothécaire lors de l'entretien : « *A l'origine quand les fonds ont été montés, il y a même eu des usagers qui se sont imposés comme des personnes ressources pour constituer les fonds (un psychologue du quartier pour le fonds philo/psycho par exemple)* »<sup>144</sup>. De plus, la bibliothèque envisage de travailler avec les enfants pour la collection jeunesse dès cette année. Les enfants usagers semblent très motivés à l'idée d'aider les bibliothécaires dans les acquisitions de la collection jeunesse.

Dans les quatre bibliothèques, aucune ne travaille avec des comités d'usagers ou des personnes ressources. Si toutes montrent une volonté de faire participer les usagers, cela ressort essentiellement à travers les animations, pour les collections cela ne concerne que les cahiers d'acquisitions, on ne constate pas beaucoup d'évolutions, mise à part la possibilité de faire des propositions d'acquisitions, ou des critiques littéraires directement sur le net. Pourtant travailler avec des comités d'usagers serait plus efficace que le cahier d'acquisitions, comme le souligne Elise Breton : « Les suggestions exprimées par un usager pendant une réunion seront sûrement plus réfléchies que celles du cahier de suggestion, où l'utilisateur est protégé par le média de l'écrit et parfois par l'anonymat. Le fait que les propositions d'acquisition soient discutées par le groupe oblige à argumenter et les discussions seront probablement plus constructives. »<sup>145</sup>

#### **- Les clubs de lecture et la participation aux acquisitions.**

Nous l'avons vu, trois des quatre bibliothèques proposent des clubs de lecture. La bibliothèque de Fives n'en propose pas car les usagers ne semblent pas intéressés par ce genre d'animations. Pourtant, nous pouvons nous demander si ces animations peuvent amener les bibliothécaires à acheter certains livres en fonction des critiques qui ont été faites dessus lors du club de lecture. A vrai dire, nous ne savons pas si c'est le cas au Vieux Lille et à Robert Sabatier, nous savons seulement que le bibliothécaire de Charlotte Delbo considère les clubs de lecture lors

143 Breton élise // p.23

144 Entretien Mail Bibliothèque Louise Michel

145 BRETON Élise, sous la DD de CALENGE Bertrand *Co-construire les collections avec les usagers*. Mémoire d'étude Lyon 2014. p. 52

des acquisitions. « Je note tout en plus sur un cahier, ça me permet ensuite de faire des achats, parce que si deux ou trois personnes disent qu'ils ont adoré tel film ou tel roman, on va l'acheter bien-sûr. »<sup>146</sup>. Ce mode de participation semble cependant très minoritaire. Les clubs de lecture créent certainement une communauté de lecteurs, mais il semble assez rare que plusieurs personnes aient lu et aimé un même livre, que la bibliothèque ne possède pas encore. Ce système d'acquisition semble très marginal, de plus les usagers n'en ont pas réellement conscience.

La participation aux collections est encore très minoritaire aujourd'hui, et on ne constate pas de volonté d'accroître cette participation dans les discours des bibliothécaires. Les bibliothécaires essaient de s'adapter aux usagers, sans pour autant les y faire participer. Il existe un dernier point que nous n'avons pas encore abordé sur les collections, et qui est encore une fois très peu présent dans les bibliothèques étudiées, c'est la co-crédation de contenus.

### **C. La co-crédation de contenus.**

On ne parle pas dans cette partie de co-construction des collections, mais de la création de contenus pour la bibliothéque et par ses usagers, c'est à dire la collaboration des usagers avec la bibliothéque dans la création de ressources. Pour Damien Day, la co-crédation « permettrait d'identifier et de différencier les bibliothéques dans l'univers du web, où le rapport aux contenus culturels est caractérisé par une logique de l'accès[...]D'autre part, la « co-crédation » permet d'adapter l'offre des bibliothéques à l'évolution de la production et de la consommation des biens culturels . »<sup>147</sup>

#### **-La co-crédation de contenus, l'apport des usagers à la bibliothéque.**

La co-crédation, encore rare dans les bibliothéques, permet aux usagers de participer directement à la création d'ouvrages qui seront disponibles à la bibliothéque, ressources dont il n'est plus seulement consommateur, mais l'acteur principal. Selon Xavier Galaup, la bibliothéque ne peuvent plus se contenter d'être « un simple espace de brassage social potentiel mais une attitude

146 Entretien bibliothéque Charlotte Delbo

147 DAY Damien, sous la DD de SABY Frédéric. *Enjeux, états et dynamiques de participation en bibliothéque*. Mémoire d'étude Lyon 2014. (p.28)

plus offensive dans ce domaine est indispensable. »<sup>148</sup> La co-création serait alors une solution aux problèmes auxquels font face les bibliothèques aujourd'hui, qui sont la disponibilité gratuite et infinie des ressources sur le net, et la désertification des bibliothèques par les usagers. « La participation des usagers permettrait une acculturation entre usagers ainsi qu'entre usagers et bibliothécaires. L'échange et la connaissance réciproque sont des puissants leviers pour vivre ensemble. »<sup>149</sup>. L'objectif n'est pas de simplement prêter des espaces, mais « d'apporter un support technique ou une aide personnalisée pour réaliser son animation. »<sup>150</sup>, comme c'est le cas à la bibliothèque 10 du réseau de la ville d'Helsinki, qui dispose d'un studio de répétition afin que les usagers produisent des œuvres musicales.

Nous pouvons citer également le projet « Photographes en Rhône-Alpes »<sup>151</sup> organisé par la bibliothèque municipale de Lyon, qui a fait appel aux contributions de photographes amateurs pour compléter les collections de photographies de la bibliothèque et constituer les mémoires collectives de la région.

### **-La co-création est-elle présente dans les bibliothèques municipales ?**

A Lille, les médiathèques du Vieux Lille et de Fives proposent des projets semblables à celui de Lyon. A Fives, l'animation Art à Fives a permis à certains habitants du quartier et travailleurs de l'ESAT de créer des œuvres en partenariat avec plusieurs acteurs socio-culturels de Fives, afin de les exposer ensuite dans les lieux partenaires. Cela leur a permis de découvrir les différents lieux culturels du quartier, et de produire les supports pour les expositions qui ont eu lieu dans les différents lieux, dont la médiathèque. Au vieux Lille, la co-création passe par le bénévolat. Des usagers se proposent régulièrement pour organiser des animations bénévoles, comme nous l'avons déjà cité, l'atelier marque-pages ou l'heure du compte de littérature chinoise, qui sont des animations originales, que la bibliothèque n'aurait pas mis en place sans la participation active des usagers, qui

148 GALAUP Xavier, sous la DD de LAHARY Dominique. *L'utilisateur co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires*. Mémoire d'étude, 2007. (p.48)

149 GALAUP Xavier, sous la DD de LAHARY Dominique. *L'utilisateur co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires*. Mémoire d'étude, 2007. (p.48)

150 GALAUP Xavier, sous la DD de LAHARY Dominique. *L'utilisateur co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires*. Mémoire d'étude, 2007. (p.38)

151 <http://numelyo.bm-lyon.fr/include/babelyo/app/01ICO001/>



ont co-crée l'animation avec la bibliothèque, qui a uniquement un rôle d'organisation et de communication autour de l'  v  nement.

Pour Xavier Galaup, la co-création va prendre une place grandissante dans les bibliothèques, « Les bibliothécaires seront probablement davantage des accompagnateurs de projets et d'actions autour de la culture que des gestionnaires de collections. »<sup>152</sup> La gestion des collections ne sera alors plus la fonction première des bibliothécaires. Pourtant les bibliothécaires ne semblent pas en accord avec cette idée, au Vieux-Lille par exemple, les bibliothécaires considèrent que le travail autour des collections est leur réelle fonction, les animations sont considérées comme un supplément, mais qui ne rentre pas réellement dans leur fonction :

*« Si quelqu'un viens nous proposer bénévolement de travailler comme   a, faire le près, le retour, etc, là c'est autre chose, c'est plus délicat, alors que, quand c'est pour une animation c'est autre chose quoi. »*<sup>153</sup>

Ici la bibliothécaire responsable des collections adulte à la médiathèque du Vieux Lille considère le bénévolat autour des collections comme une concurrence faite par les usagers, contrairement aux animations, qu'elle ne perçois pas comme découlant du travail des bibliothécaires. Xavier Galaup souligne cependant dans un article que la concurrence ne viens pas des usagers, mais des entreprises qui « veulent recrer une forme de concentration des contenus et des services autour des biens culturels. »<sup>154</sup>. Il appuie plus loin sur l'importance de la participation des usagers, et l'importance de ne plus considérer la collection comme le but dernier de la bibliothèque. : « Si nous voulons réussir notre mutation dans cette ère pleine d'incertitudes, nous ne pouvons plus nous contenter de la plus belle offre documentaire qui soit – pour peu que nous en soyons encore capables financ  rement –, mais il nous faut associer les utilisateurs finaux à la construction des services dont ils ont besoin »<sup>155</sup>

152 GALAUP Xavier, sous la DD de LAHARY Dominique. *L'utilisateur co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires*. Mémoire d'étude, 2007. (p.67)

153 Entretien médiathèque Vieux Lille

154 GALAUP Xavier « Usagers et bibliothécaires : concurrence ou co-création ? ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2012, n   4, p. 40-42.

155 GALAUP Xavier « Usagers et bibliothécaires : concurrence ou co-création ? ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2012, n   4, p. 40-42.

L'ère « pleine d'incertitudes » dont parle X. Galaup est l'ère d'internet, du développement des bibliothèques en ligne. Cette ère qui inquiète les bibliothécaires quant à l'avenir de leur métier, peut aussi représenter un moyen d'intégration et de participation des usagers très efficace quand il est bien utilisé.

## **D. Le numérique, un outil de participation qui inquiète les bibliothécaires des quartiers aisés.**

Le développement du net a engendré une transformation du métier de bibliothécaire. Selon David Sandoz, le rôle des bibliothécaires n'est plus tant de permettre l'accès à l'information, à la connaissance que de faire la médiation entre la population et l'information disponible en quantités illimitées sur le net. Ainsi, les usagers, en particulier « ceux qui ne disposent pas d'un fort capital culturel, ont besoin d'aide pour se retrouver dans cette profusion. »<sup>156</sup>. Les bibliothécaires peuvent également se servir du net pour mettre en avant leurs collections, et la bibliothèque de manière générale, en donnant l'accès aux usagers à de nombreuses informations= ou à leurs collections directement depuis leur ordinateur.

### **-L'appropriation du numérique par les bibliothèques**

Les bibliothécaires l'ont bien compris, le numérique est devenu un élément important de leur métier. Il leur permet, via les réseaux sociaux d'améliorer l'image de la bibliothèque, mettre en avant ce qui s'y passe, montrer le dynamisme de la bibliothèque. La bibliothèque Louise Michel a beaucoup développé ses réseaux sociaux, comme le site internet, la page Facebook, mais aussi la chaîne YouTube, ou les bibliothécaires proposent environ 2 vidéos par mois, avec comme série principale les vidéos Louise Et Michel<sup>157</sup>, ou deux bibliothécaires présentent les animations futures du quartier et de la bibliothèque. D'autres vidéos présentent des lectures, des tutos (tours de magie) etc. Rares sont les bibliothèques à posséder une chaîne YouTube, elles ont toutes un site internet, et pour la bibliothèque Robert Sabatier une page Facebook. Ceci leur permet de communiquer sur les activités, de communiquer par mail avec les usagers, qui peuvent également regarder les collections et faire des recherches directement sur le site.

156 SANDOZ David, sous la DD de HUCHET Bernard. *Repenser la médiation culturelle en bibliothèque publique : participation et quotidienneté*. Mémoire d'étude 2010. p.18

157 Louise & Michel épisode 28 : mai 2018 <<https://www.youtube.com/watch?v=d9VWfZIZ8nY&t=214s>>

Le numérique a permis de développer les bibliothèques numériques, ou les usagers de Paris peuvent emprunter jusqu'à trois livres par mois (chrono-dégradables au bout de trois semaines). A Lille s'est développé le projet Bibliothèque Numérique de Référence (BNR), dont les subventions ont permis le développement du numérique dans les médiathèques de Lille :

*« [Le projet BNR] a permis d'avoir des subventions spécifiques pour développer notamment tout ce qui est numérique, donc il y a eu un achat de tablettes pour les médiathèque, on a eu le site qui a été totalement reconstruit, l'interface, il y a des ressources en ligne, quand quelqu'un est inscrit à la médiathèque, en plus des possibilités d'emprunt de documents, il peut accéder à des ressources en ligne gratuites »<sup>158</sup>*

Le BNR a également permis de développer les bornes automatiques, qui sont présentes dans toutes les médiathèques de Lille, et très utilisés, alors qu'elles sont beaucoup moins développées à Paris : *« Il y a déjà 10 bibliothèques ou même 20 je crois, sur les 70 bibliothèques parisiennes, qui ont des automates de prêt »<sup>159</sup>.*

Le développement des sites internet des bibliothèques permet aux usagers de donner leur avis sur leurs lectures, ou lire les avis donnés sur certains livres. Émergent même des sites consacrés à la critique de livres par et pour les lecteurs.<sup>160</sup> Pour Mark Prensky, créateur du concept de « natif du numérique »<sup>161</sup>, la lecture n'est plus une pratique solitaire et *« s'envisage aujourd'hui de moins en moins en mode déconnecté. »<sup>162</sup>*

Certaines bibliothèques font même de leur site internet un réseau social réservé à leurs usagers, c'est le cas de la médiathèque de Languidic (Morbihan, Bretagne). L'abonnement à la bibliothèque inclus l'outil Steepe, qui vise à favoriser l'échange de compétences, qui permet aux usagers de publier des annonces d'offres ou de demandes dans différents secteurs (savoirs et savoir

158 Entretien médiathèque Fives

159 Entretien bibliothèque Charlotte Delbo

160 Nous pensons au site Babelio qui est l'un des plus connus.

161 Personne ayant grandi avec le développement des NTIC, du numérique et d'internet.

162 PÉRÉS-LABOURETTE LEMBÉ Victoria. *La bibliothèque quatrième lieu, espace physique et/ou en ligne d'apprentissage social, un nouveau modèle de circulation des savoirs*. Agence Gunterberg 2,0 2012. (p.6)

faire ; objets ; emploi ; covoiturage ; divers). Les usagers peuvent également organiser des activités (couture, jeux de société...).

Pourtant certains bibliothécaires se posent beaucoup de questions, voyant les fréquentations diminuer malgré leurs efforts, principalement à cause du net, mais aussi se questionnent sur l'utilité future de leur métier.

### **-Des interrogations sur l'avenir du métier, essentiellement dans les bibliothèques de quartiers aisés.**

Le développement d'internet à partir des années 2000 a fait émerger les bibliothèques troisième lieu, afin de s'adapter à la société, et à l'apparition d'internet au domicile, qui a impacté la fréquentation des bibliothèques, surtout chez les jeunes. Dès 2010, Virginie Repaire et Cécile Touitou mettent en avant ce fait, en citant le témoignage de Mickaël, 14 ans, qui ne va plus à la bibliothèque depuis qu'il a internet :

*« Pourquoi je n'y vais plus ? Ça c'est la question piège ! Pas le temps peut-être, et puis bon, si, je crois que les moyens... Il y a eu Internet qui est arrivé et puis bon, pour faire comme des recherches... on n'aurait pas eu Internet peut-être qu'on serait allé à la médiathèque pour feuilleter des livres, des encyclopédies... que là, Internet, enfin c'est un peu la révolution, on va dire (...) ça remplace un peu la médiathèque. Par exemple, si on cherche des textes, on les tape et on peut les trouver. C'est pareil, la médiathèque, pour la musique, on peut l'avoir sur les ordinateurs. Pour moi, c'est un peu ça qui a tué la médiathèque. »*

Le bibliothécaire du Vieux Lille a parfaitement conscience de la baisse des fréquentations, et de ses raisons, témoignant lui même que s'il n'était pas bibliothécaire, il ne viendrait peut-être plus autant qu'autrefois à la bibliothèque (Il avait d'abord fréquenté la médiathèque du Vieux Lille en tant qu'utilisateur avant d'y travailler).

*« Moi clairement, je télécharge beaucoup, c'est pas bien je sais, mais voilà comme je disais tout à l'heure c'était pour les CD [que je venais à la bibliothèque], c'était vraiment pour bourrer le disque-dur, maintenant j'en n'ai plus besoin, donc je ne dois pas être le seul. Après tout dépend le support après le CD, le support papier, une bande dessinée, ça on peut en télécharger tout plein,[...]. Après les romans, tout dépend aussi*

*des générations, moi j'aime bien ma tablette, je peux foutre 200 romans policiers dans ma tablette et je ne suis pas emmerdé à le porter. »*

Ressort ici l'idée de génération, les natifs du numérique sont les plus imprégnés par les NTIC (nouvelles technologies de l'information et de la communication) et savent souvent bien mieux s'en servir que leurs parents et grand-parents,. Ils sont également les plus aptes à consulter les catalogues sur internet, lire sur une tablette, un ordinateur, une liseuse ou même un téléphone portable.

Les bibliothécaires voient également les NTIC comme permettant le remplacement des bibliothécaires. A la médiathèque du vieux Lille, le bibliothécaire pense que si la ville a mis en place autant de bornes, c'est parce-qu'il « *va falloir réduire les personnels, les personnels partant en retraite ne seront plus remplacés donc les bornes quelque part elles remplaceront un peu du personnel* »<sup>163</sup>. A la bibliothèque Charlotte Delbo, le bibliothécaire voit beaucoup plus loin avec le remplacement des bibliothécaire par un système totalement automatisé.

*« Si j'imagine dans 50 ans ce que c'est une bibliothèque municipale, ça serait une bibliothèque donc entièrement connectée en ligne, donc c'est à dire que l'utilisateur à la limite n'aurait plus besoin de nous. C'est à dire qu'il est chez lui, il télécharge un livre sur tel site et à la limite on peut fermer nous, vous voyez ce que je veux dire, s'il n'y a plus de livres papier. Notre accueil même, physique, notre accueil ne sert plus à rien. Il suffit d'avoir quelques Web-masters qui gèrent les téléchargements de livres numériques, et vous de chez vous vous choisissez votre livre avant de prendre l'avion, vous téléchargez votre roman avant de partir en vacances, et puis voilà si vous voulez ça peut signer la fin du bibliothécaire à l'ancienne, je veux dire le bibliothécaire qui range les livres dans les rayons, qui accueille, c'est quand même dommage. »*

Le bibliothécaire nous parle ensuite d'une bibliothèque « High-Tech » située à Singapour, où il n'y a plus aucun bibliothécaire présent à l'accueil, mais seulement un nombre minimum de bibliothécaires présents dans des bureaux, que les usagers peuvent appeler en cas de problème en appuyant sur un bouton.

Ce qui inquiète les bibliothécaires des quartiers aisés est en réalité un reflet de ce qui se passe aujourd'hui dans les bibliothèques traditionnelles, c'est à dire une baisse des fréquentations, du nombre de bibliothécaires. De plus, leur rôle de médiateur est moins présent que dans les quartiers populaires, où les publics sont souvent plus éloignés de la culture, ces bibliothécaires perçoivent donc moins ce rôle qu'ils ont et qui risque de devenir essentiel dans le métier de bibliothécaire.

## Conclusion

---

Façe au développement d'internet et des NTIC, les bibliothèques doivent s'adapter afin de continuer à être fréquentées. De cette manière ont commencé à se développer des bibliothèques troisième lieu, qui peuvent être perçues comme les bibliothèques de demain. Ces bibliothèques troisième lieu ont sans nul doute un impact sur les bibliothèques municipales traditionnelles. Nous l'avons vu, le public des bibliothèques a tendance à s'hétérogénéiser, les classes populaires y sont de plus en plus présentes, ainsi que des publics supposés étrangers aux bibliothèques, comme les publics non lecteurs. Cependant, le public peut être très différent d'une bibliothèque à l'autre, les bibliothèques de quartiers aisés étant fréquentées par des populations aisées, savantes et exigeantes, alors que les bibliothèques de quartiers populaires sont fréquentées par des populations moins aisées et savantes, et plus difficiles à gérer. Paradoxalement, si l'utilisation de vigiles est privilégiée dans certaines bibliothèques pour faire face aux publics difficiles, dans les bibliothèques étudiées, seules les bibliothèques de quartiers aisés ont fait appel à ce genre de services. Il arrive que le public évolue avec le temps. Ceci peut être une conséquence de l'évolution de l'organisation de la bibliothèque suite à des choix stratégiques. L'exemple principal serait l'ajout de tables de travail pour attirer des étudiants. L'évolution du public peut également être une conséquence de l'évolution du quartier, comme le rajeunissement de la population dans le 2ème arrondissement de Paris ou le développement de logements étudiants à Fives. Nous l'avons vu, certaines bibliothèques (ici celle de Fives) ont plus de difficultés à s'adapter à l'évolution du public.

L'ensemble des bibliothèques prennent en compte les usagers dans leurs choix. Pour les collections, si les usagers restent encore à la marge dans les bibliothèques, ceci est d'autant plus vrai dans les bibliothèques de quartiers populaires, où les usagers ne semblent pas être intéressés par les clubs de lecture. La manière dont sont gérés les collections à l'échelle de la ville peut avoir un impact sur l'adaptation de la collection au public. La circulation des collections entre les médiathèques de Lille, est un frein à l'adaptation des collections au public (nous pouvons également citer l'absence de cahier de suggestion dans les bibliothèques). Dans les bibliothèques de quartiers populaires l'adaptation passe surtout par les animations, les partenariats et par le prisme du social. Les bibliothèques, de manières différentes essayent toutes de prendre en compte le public et ses spécificités. Pourtant, au quotidien cette adaptation se voit peu. En effet, l'accueil, élément essentiel des bibliothèques troisième lieu est ici négligé, les bibliothécaires sont encore influencés

par leur métier d'il y a 10 ou 20 ans, donnant plus d'importances aux collections qu'à l'accueil du public. Malgré cela, une évolution se ressent dans le discours des bibliothécaires, qui prennent souvent conscience de l'évolution de leur métier et de l'importance de la médiation et de l'accueil des usagers. Les élus peuvent cependant avoir un impact négatif sur leur évolution. La politique de la ville de Lille favorise les quartiers populaires, notamment au niveau de leurs partenariats. Cependant elle réduit leur autonomie, les bibliothécaires devant faire valider leurs choix. Elles sont dépendantes des subventions qui leur sont attribuées, et doivent prioritairement être utilisées pour les thématiques proposées par la ville.

Enfin, pour ce qui est de la participation, les bibliothèques de quartiers populaires privilégient la cohésion sociale, font passer la participation des usagers par les animations, les partenaires des bibliothèques tendent à proposer naturellement des animations qui font participer les usagers. Dans les bibliothèques de quartiers aisés, nous observons moins de participation des usagers, les animations se veulent plus culturelles et passives. Dans le Vieux Lille, une participation des usagers se fait tout de même naturellement pour la création de nouvelles animations. La participation, bien qu'elle reste très minoritaire pour les collections, se constate davantage dans les quartiers aisés. Enfin, le numérique a permis aux bibliothécaires de faire participer leurs usagers, leur facilitant la communication, ou la possibilité de donner leur avis sur leurs lectures directement sur internet. Le développement d'internet inquiète toutefois les bibliothécaires de quartiers aisés, où la médiation des bibliothécaires est moins importante, ces bibliothécaires s'inquiètent de leur avenir et de l'avenir des bibliothèques.

Pour répondre à la problématique, nous pouvons dire que l'utilisateur reste plutôt à la marge. Cependant il y a une évolution du métier des bibliothécaires, qui les pousse à placer l'utilisateur de plus en plus au centre de leur démarche, à l'exemple de la bibliothèque Robert Sabatier, qui entame des travaux pour créer plus d'espaces de confort pour les usagers, réduire les collections, et créer une salle d'animations. La bibliothèque possède également un jardinet abandonné qui sera aménagé pour être accessible au public. La gestion de la bibliothèque a également été refaite pour que certains bibliothécaires s'occupent de l'accueil du public. Les bibliothèques de quartiers aisés font passer l'intégration du public par les collections et autour de la culture, alors que les bibliothèques de quartiers populaires ont un rôle plus social, d'accueil et de médiation.

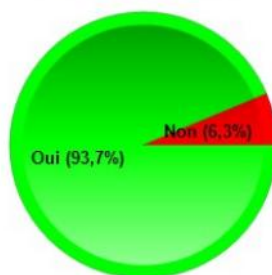


# Annexes

## Annexe 1: Enquête de satisfaction – Robert Sabatier

### 2.1 Sociologie des répondants (4/5)

Vivez-vous à paris ?



	Nb
Non réponse	60
Réponses	316

Dans quel arrondissement vivez-vous ?



	Nb
Non réponse	11
Réponses	285

## Annexe 2: Grilles d'entretiens

Grille générale, identique à toutes les bibliothèques :

### **Quel est votre rôle au sein de la bibliothèque ?**

#### Stocks et services

- Comment choisissez-vous vos stocks, vos collections ? (livres, films ...)
- Les usagers décident-ils avec vous des collections ?
- Comment est-ce que vous décidez des services proposés ?

#### activités

- Comment décidez-vous des activités proposées ?
- Où on-telles lieu ?
- Comment sont elles perçues par le public ?

#### Usagers

- Selon vous, qui vient à la BM ?
- Pour quoi faire ?
- Comment faites-vous pour que les gens aient envie de rester, de revenir ?
- Quel est votre rapport aux usagers (pro, amical ...)
- Cherchez-vous à atteindre un public nouveau ? Comment ?
- Comment faire participer les usagers ?

#### Lieu

- Oest-ce que ça change pour vous d'être dans un quartier assez populaire/aisé ?
- Prenez-vous cela en compte dans le choix des collections ?
- Dans les services proposés
- Dans les activités
- Qu'est ce que cela implique d'être une BM à Lille/Paris ?

Questions propres à chaque bibliothèque:

Lille Fives:

- J'ai vu qu'en novembre vous exposiez les œuvres du projet art, pouvez vous m'en dire plus à ce sujet ?
- J'ai lu sur le site de la ville que vous aviez des partenariats avec des structures culturelles, pouvez vous m'en dire davantage

Vieux Lille:

- Qu'est-ce que cela implique d'être installé dans un bâtiment classé ?

Charlotte Delbo:

- Pourquoi avoir choisis d'avoir une section "Eros"?
- Pourquoi ne proposez-vous pas de CD?
- En quoi consiste le service Port'age?

Robert Sabatier:

- Quel type de public va au café bavard le mardi?
- Est-ce le même public qu'au café coup-de-coeur?
- Qu'est-ce qui a changé depuis la rénovation de 2005?

### **Annexe 3: Liste de questions envoyée par mail à Louise Michel**

Proposez-vous des animations ? Les quelles ?

Vous avez décidé de mettre les collections sur les côtés, pour libérer l'espace central, pouvez-vous m'expliquer ce choix ?

J'ai lu dans un article que 60 % de votre temps de travail est consacré au service public, que faites-vous durant ce temps de travail ?

Ce temps consacré au service public n'est-il pas une contrainte pour votre travail au niveau des collections ?

En 2014 un centre d'animation devait ouvrir près de la bibliothèque, celui-ci a-t-il été créé ? Quelles sont vos relations avec ce centre ? Quel impact a eu sa création sur la bibliothèque ?

Quel type de public viens à votre bibliothèque ?

Adaptez-vous vos collections au public ? Comment ?

Adaptez-vous vos animations au public ? Comment ?

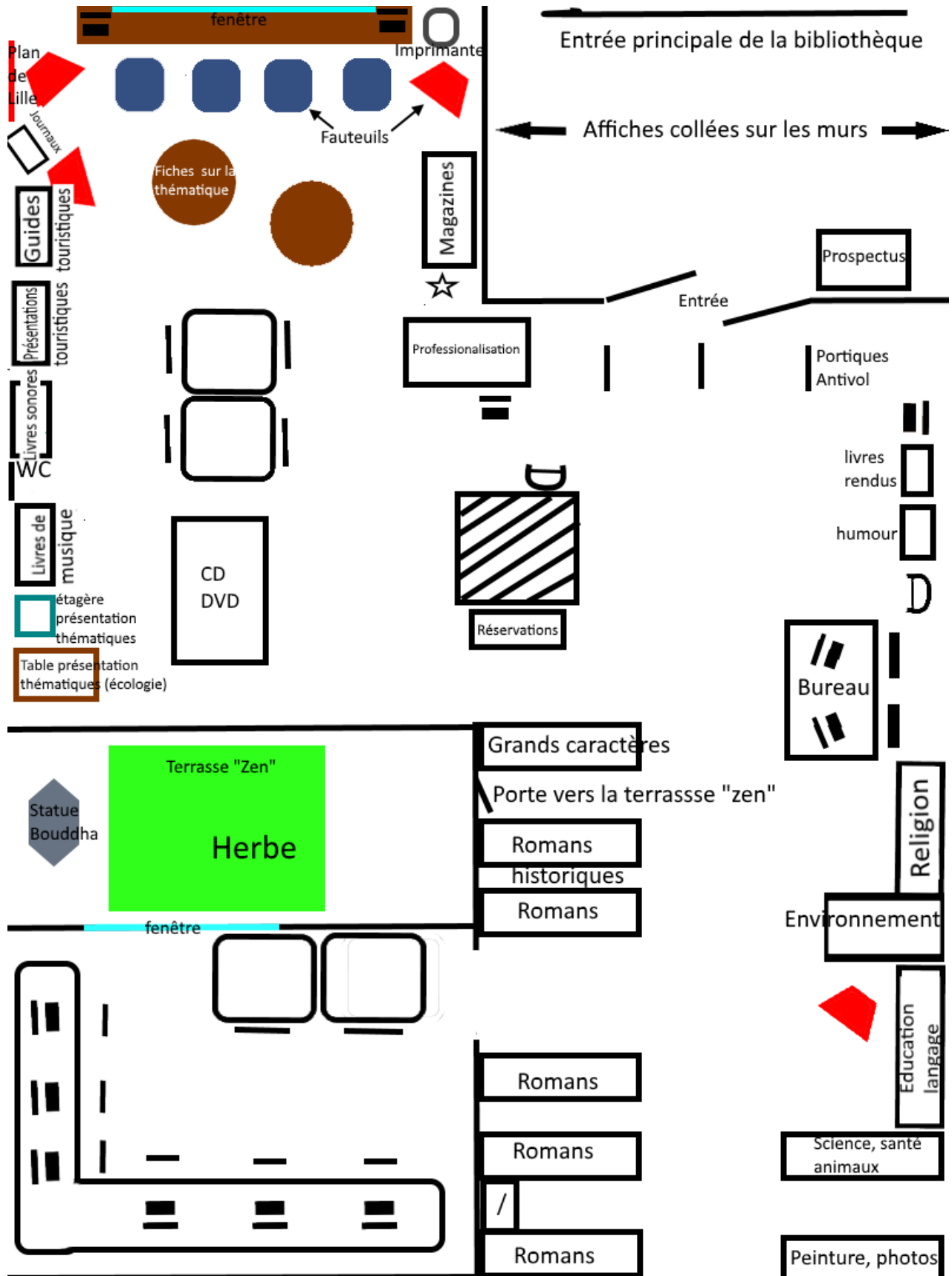
Faites-vous participer votre public au choix des collections, des animations, etc. Comment ?

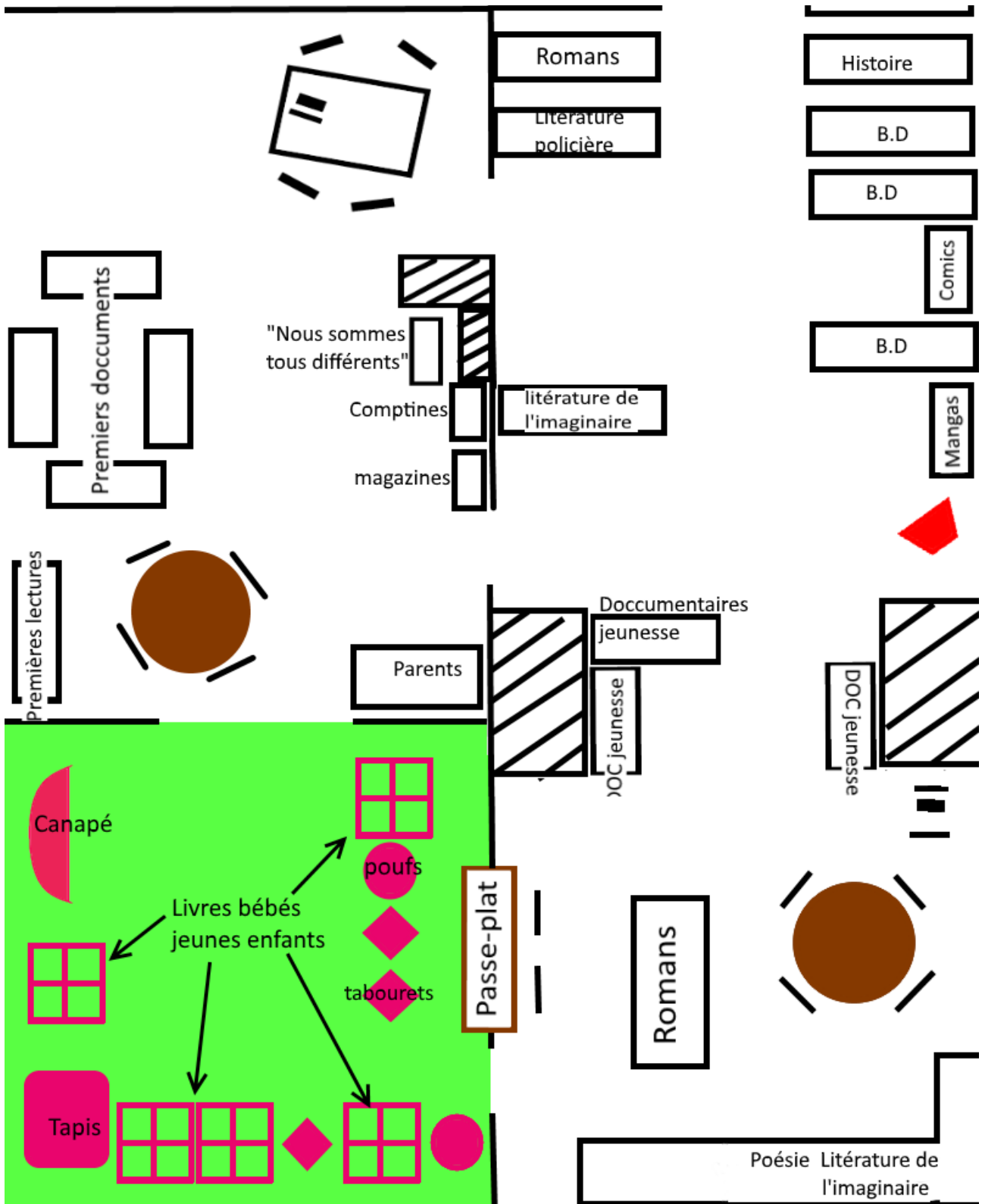
Comment la bibliothèque est-elle perçue par le public ?

Si je ne me trompe pas, Louise Michel était une bibliothèque traditionnelle autrefois, comment s'est construite l'idée de développer l'accueil du public, et quelles forme ça a pris ? (Comment a évolué le bibliothèque pour devenir ce qu'elle est aujourd'hui ?)

Et envisagez-vous de nouvelles évolutions, aménagements dans la bibliothèque ?

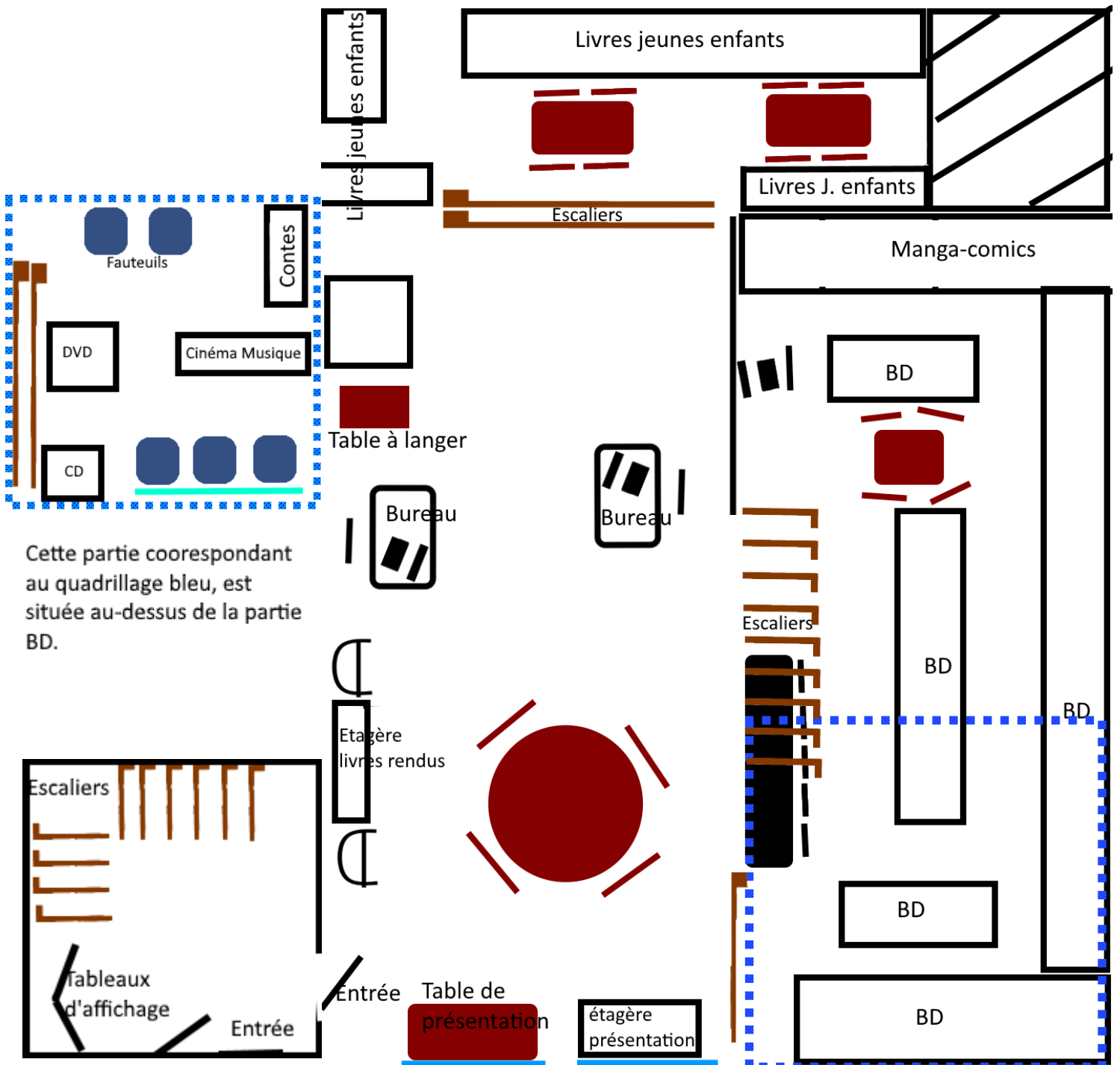
## Annexe 4 : Plan de la bibliothèque de Fives





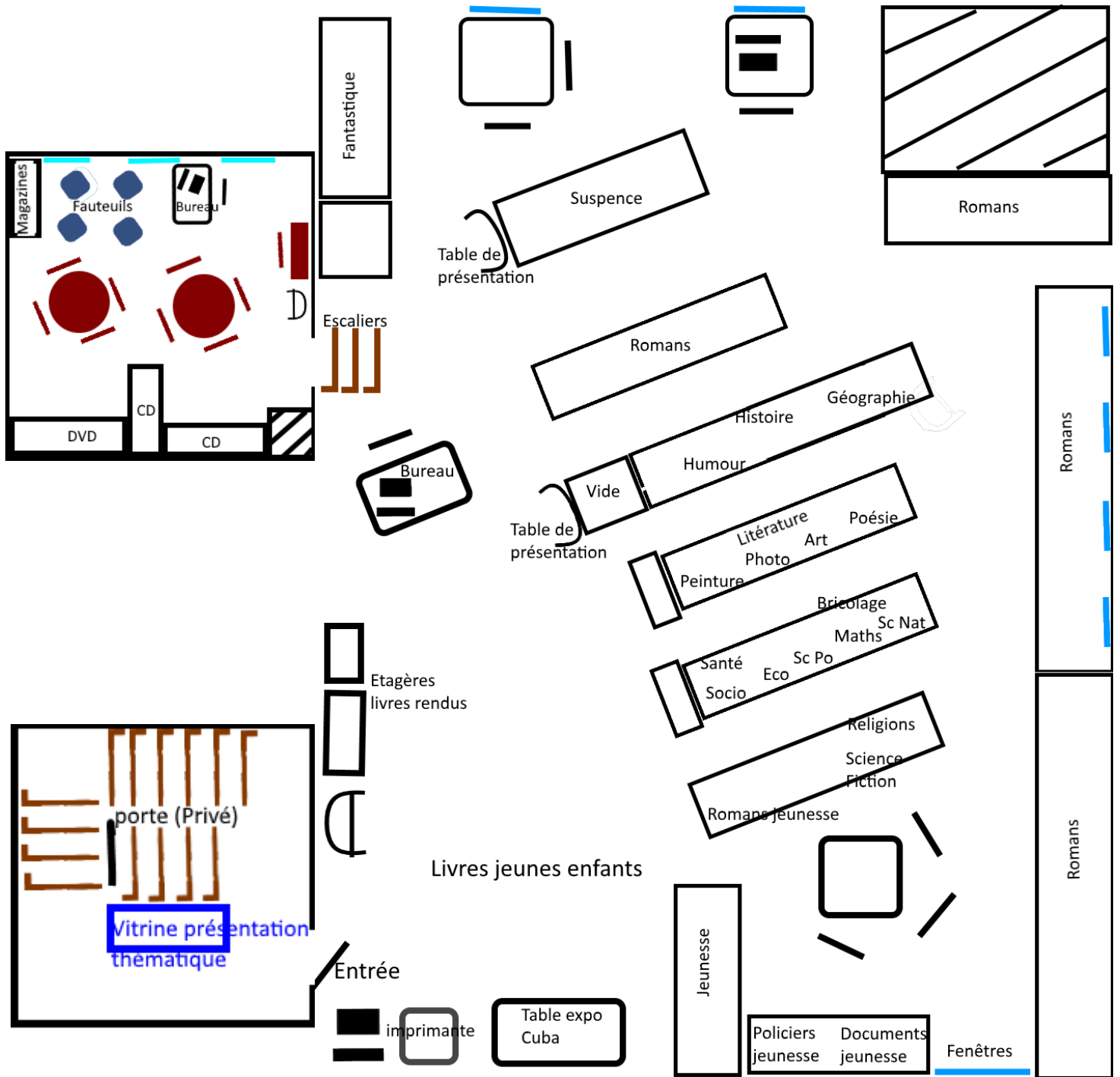
**Annexe 5: Plan de la bibliothèque du Vieux Lille**

Rez de chaussée:



Cette partie correspondant au quadrillage bleu, est située au-dessus de la partie BD.

1<sup>er</sup> étage:





# Bibliographie

---

## Sources primaires :

ABF asso, Paris. ABF (Association des Bibliothécaires de France). Des moyens financiers sont indispensables pour ouvrir plus largement les bibliothèques. 20 septembre 2017 (consulté le 23 octobre 2017)

< <https://www.abf.asso.fr/1/22/711/ABF/-communique-des-moyens-financiers-sont-indispensables-pour-ouvrir-plus-largement-les-bibliotheques> >

ABF asso, Paris. ABF (Association des Bibliothécaires de France). Les Bibliothèques : Un enjeu pour la France. 13 juin 2017 (consulté le 23 octobre 2017)

< <https://www.abf.asso.fr/1/22/680/ABF/-communique-les-bibliotheques-un-enjeu-pour-la-france> >

Association des bibliothécaires de France. Congrès ABF 2015 - Horaires d'ouverture: quels projets pour quels objectifs? Juillet 2015

<<https://www.youtube.com/watch?v=w2BPQcqCYkU>>

Association des bibliothécaires de France. Congrès ABF 2017 - Ouverture du colloque. Juillet 2017

< [https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=580&v=wLRqXdjtkrU](https://www.youtube.com/watch?time_continue=580&v=wLRqXdjtkrU) >

Association des bibliothécaires de France. Congrès ABF 2017 – Qui vient en bibliothèque? Et pourquoi? Juillet 2017

<<https://www.youtube.com/watch?v=weNnSM52NdQ> >

Association des bibliothécaires de France. Congrès ABF 2017 – Quels partenariats pour l'égalité? Juillet 2017

<[https://www.youtube.com/watch?v=\\_jQB-QLErIA](https://www.youtube.com/watch?v=_jQB-QLErIA) >

Association des bibliothécaires de France. Congrès ABF 2017 – Le numérique: facteur d'égalité.

<<https://www.youtube.com/watch?v=b9t7q9smORc> >

Association des bibliothécaires de France. Congrès ABF 2017 – La bibliothèque pour devenir citoyen. Juillet 2017

<<https://www.youtube.com/watch?v=8mNpfxo6klY> >

BERTRAND Anne-Marie ; et al. *Les bibliothèques municipales et leurs publics : Pratiques ordinaires de la culture*. Nouvelle édition. Paris : Editions de la Bibliothèque publique d'information, 2001 (généré le 31 août 2016)

< <http://books.openedition.org/bibpompidou/238> >

DRAC (Direction Régionale des Affaires Culturelles). Livre et lecture en Nord-pas-de-Calais

<<http://www.culturecommunication.gouv.fr/Regions/Drac-Hauts-de-France/Politique-et-actions-des-services/Pole-Publics-Territoires-et-Industries-culturelles/Livre-et-lecture/Livre-et-lecture-en-Nord-Pas-de-Calais> >

Jean-Luc Gautier-Gentès *L'équipement des communes et groupements de communes en bibliothèques : lacunes et inégalités territoriales*, Inspection générale des Bibliothèques, Rapport n°2015-033 Décembre 2015. Chapitre introductif. P 17-22

MAURIN Louis. « Comment évoluent les pratiques culturelles ? ». Alternatives économiques, n°290, 01/04/2010

<<https://www.alternatives-economiques.fr/evoluent-pratiques-culturelles/00040531>>

Ministère de la culture et de la communication, Ministère de l'intérieur. Circulaire relative au concours particulier créé au sein de la dotation générale de décentralisation (D.G.D) pour les bibliothèques municipales et bibliothèques départementales de prêt. Juin 2016

Ministère de la culture et de la communication, Service du livre et de la lecture. Bibliothèques Municipales et intercommunales : Données d'activité 2015 synthèse nationale. Octobre 2017

Ministère de la Culture et de la Communication, Direction générale des médias et des industries culturelles. Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016.

<<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67551-publics-et-usages-des-bibliotheques-municipales-en-2016.pdf>>

Ministère de la Culture et de la Communication. Projet d'évolution des horaires d'ouverture

<<http://www.culturecommunication.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Projets-de-bibliotheques/Projets-d-evolution-des-horaires-d-ouverture>>

Ministère de la Culture et de la Communication. Projets immobiliers

<<http://www.culturecommunication.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Projets-de-bibliotheques/Projets-immobiliers>>

Ministère de la culture et de la communication, Lecture publiue et public empêchés, synthèse de l'étude réalisée par le Crédoc. 2017.

<[http://www.credoc.fr/pdf/Sou/lecture\\_publice\\_et\\_publics\\_empeches.pdf](http://www.credoc.fr/pdf/Sou/lecture_publice_et_publics_empeches.pdf)>

Ministère de l'Ecologie, du Développement durable, des Transports et du Logement. La Dotation générale de décentralisation

< [http://www.cohesion-territoires.gouv.fr/IMG/pdf/fiche\\_6\\_dgd.pdf](http://www.cohesion-territoires.gouv.fr/IMG/pdf/fiche_6_dgd.pdf) >

Ministère de la Culture et de la Communication. Mission Orsenna : présentation de la mission

<<http://www.culturecommunication.gouv.fr/Nous-connaitre/Missions-et-consultations-publiques/Mission-Orsenna-sur-la-lecture/Presentation-de-la-mission>>

Ministère de la Culture et de la Communication. Eric Orsenna : Voyage à travers les bibliothèques d'en France

<<http://www.culturecommunication.gouv.fr/Nous-connaitre/Missions-et-consultations-publiques/Mission-Orsenna-sur-la-lecture/Actualites/Erik-Orsenna-Voyage-a-travers-les-bibliotheques-d-en-France>>

ROBERT Sylvie. Rapport à Madame la Ministre de la Culture et de la Communication sur l'adaptation et l'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques publiques. Août 2015.

UNESCO, Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique. Novembre 1994

< <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/44308-manifeste-de-l-unesco-sur-la-bibliotheque-publique.pdf> >

### **Sources secondaires :**

BAZIN Patrick. « La bibliothèque hyper-lieu » *Livres Hebdo*. 2012.

< <http://www.livreshebdo.fr/article/la-bibliotheque-hyper-lieu> >

BRETON Elise, sous la DD de CALENGE Bertrand *Co-construire les collections avec les usagers*. Mémoire d'étude Lyon 2014. 89p.

<<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64143-co-construire-les-collections-avec-les-usagers.pdf> >

CALENGE Bertrand, *La bibliothèque cinquième, sixième lieu, etc.*

<<https://bccn.wordpress.com/2012/06/26/la-bibliotheque-cinquieme-lieu-ou-lagora-des-connaissances/> >

CHOURROT Olivier. « Messages de lecteurs ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1997, n° 4, p. 30-34.

< [http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1997-04-0030-005#appelnote-\\*](http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1997-04-0030-005#appelnote-*) >

DAY Damien, sous la DD de SABY Frédéric. *Enjeux, états et dynamiques de participation en bibliothèque*. Mémoire d'étude Lyon 2014. 82p.

<<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64226-enjeux-etat-des-lieux-et-dynamiques-de-participation-en-bibliotheques.pdf> >

DE LEUSSE, Sonia. « La bibliothèque Louise Michel » *Lecture Jeunesse* n° 148, décembre 2013

<<http://www.lecturejeunesse.org/articles/la-bibliotheque-louise-michel-2/> >

EVANS, Christophe. Des publics, des usages... Bibliothèque publique d'information

< <https://cdn.reseau-canope.fr/archivage/valid/N-2045-11184.pdf>>

EVANS Christophe. *Quel modèle de bibliothèque?* Presse de l'Esssib. 2008. "La place du public dans le modèle Français: Une approche sociologique" p82-93.

FRANQUEVILLE, Pierre et SERVET, Mathilde. « À Thionville, une belle opportunité née d'un accident de parcours ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2010, n° 4, p. 66-66.

<<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0066-003>>

GALAUP Xavier, sous la DD de LAHARY Dominique. *L'utilisateur co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires*. Mémoire d'étude, 2007. 110p.

<<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1040-1-usager-co-createur-des-services-en-bibliotheque-publique.pdf>>

GALAUP Xavier « Usagers et bibliothécaires : concurrence ou co-création ? ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2012, n° 4, p. 40-42.

<<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-04-0040-008>>

La quotidienne. « Bibliothèques : doivent-elles ouvrir le dimanche ? » Mai 2015

< <https://www.youtube.com/watch?v=kEqq5yuv5mw>>

MERKLEN, Denis. *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ?* [1<sup>ère</sup> ed] Presses de l'ENSSIB, 2013. 349 p.

PÉRÉS-LABOURETTE LEMBÉ Victoria. *La bibliothèque quatrième lieu, espace physique et/ou en ligne d'apprentissage social, un nouveau modèle de circulation des savoirs*. Agence Gunterberg 2,0 2012. 29p.

REPAIRE Virginie, TOUITOU Cécile. *Les 11-18 ans et les bibliothèques municipales*. Éditions de la Bibliothèque publique d'information, 2010 Paris. « Da l'appropriation à l'indifférence : les variations selon les caractéristiques socioculturelles et l'offre proposée par les bibliothèques ». pp7-18.

< <http://books.openedition.org/bibpompidou/1031> >

ROSELLI Mariangela. « La bibliothèque dans les quartiers populaires » *Mondes sociaux*. 13/12/2016

<<https://sms.hypotheses.org/8718> >

ROSELLI Mariangela. « La bibliothèque dans les quartiers défavorisés, un espace de requalification individuelle. » *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2003, n° 6, p. 74-80

< <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-06-0074-001> >

ROSELLI Mariangela. *Sociétés contemporaines* 2006, « Usagers et usages devant une offre de lecture publique libre : parcours d'acculturation et formes d'appropriation lettrées » pp135-153.

<[https://www.cairn.info/revue-societes-contemporaines-2006-4-page-135.htm?](https://www.cairn.info/revue-societes-contemporaines-2006-4-page-135.htm?l=1&DocId=413690&hits=9814+9805+9802+9582+9580+7335+7333+6094+6092+6069+6067+3836+3834+1654+1652+1551+1549+1454+1445+918+916+567+565)

[1=1&DocId=413690&hits=9814+9805+9802+9582+9580+7335+7333+6094+6092+6069+6067+3836+3834+1654+1652+1551+1549+1454+1445+918+916+567+565](https://www.cairn.info/revue-societes-contemporaines-2006-4-page-135.htm?l=1&DocId=413690&hits=9814+9805+9802+9582+9580+7335+7333+6094+6092+6069+6067+3836+3834+1654+1652+1551+1549+1454+1445+918+916+567+565) >

SANDOZ David, sous la DD de HUCHET Bernard. *Repenser la médiation culturelle en bibliothèque publique : participation et quotidienneté*. Mémoire d'étude 2010.

<<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48311-repenser-la-mediation-culturelle-en-bibliotheque-publique-participation-et-quotidiennete.pdf> >

SERVET, Mathilde. « Les Bibliothèques troisième lieu ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2010, n° 4, p. 57-63.

<<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001>>

SERVET Mathilde, sous la DD de DESRICARD Yves. *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire d'étude 2009.83p.

<<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf>>

SIVIGNON Jeanne, sous la DD de Julien O'Miel. *La mise en œuvre d'une politique culturelle dans une collectivité locale : le tissu d'associations culturelles à Lille Fives*, mémoire 2013 Lille

VILLATE Pascale, VOSGIN Jean-Pierre. *Le rôle social des bibliothèques dans la ville*. Pessac Presses universitaires de Bordeaux, 2011.

TALEB-AHMED Katarina , POISSON Laetitia. *La médiathèque*. Dossier de Licence en sociologie-ethnologie, Université Lille 1. 2016. 25p.