

La fréquentation des bibliothèques municipales

À la suite des textes publiés dans les deux premiers numéros de cette année, le *BBF* a souhaité prolonger le débat sur ce thème lors du Salon du livre de Paris. Devant une salle comble, trois intervenants (Alain Duperrier, Jean-Luc Gautier-Gentès et Thierry Grognet) ont lancé quelques pistes de réflexion, avant que la parole ne soit longuement donnée à la salle. Des réactions ont été apportées à quelques-unes des interrogations posées par la tribune. D'abord, la question du comptage : si la fréquentation stagne, ne serait-ce pas, aussi, parce que les usages et les usagers ont changé et que le thermomètre traditionnel (nos statistiques d'inscrits et de prêts) est de plus en plus inapte à en rendre compte ? Ensuite, la question des moyens : s'il y a moins d'envie de fréquenter, ne serait-ce pas, aussi, parce que les horaires d'ouverture, les collections proposées, la médiation offerte ne correspondent pas aux attentes des usagers d'aujourd'hui ? Enfin, la question du modèle : si les résultats de fréquentation sont décevants, ne serait-ce pas, aussi, parce que les partis pris, les postulats, les principes d'organisation des bibliothécaires sont aujourd'hui décalés – mentionnons par exemple l'usage individuel, l'autonomie du lecteur, le primat de l'imprimé, la taille des bâtiments (le maximum comme optimum)... Et si on s'interrogeait vraiment sur la question de la fidélisation des usagers ? Encore beaucoup de questions ouvertes à une réflexion collective, que le *BBF* s'attachera à prolonger.

Attention : un taux peut en cacher un autre

La lecture du débat sur la fréquentation des bibliothèques municipales¹ est réconfortante. Celui-ci montre bien la préoccupation des professionnels centrée, non pas sur l'évolution positive des résultats globaux d'un réseau national de lecture publique toujours en développement, mais sur ce qui est censé traduire l'efficacité réelle de ce réseau, son taux de pénétration dans la population : l'incontournable taux d'inscrits, ou plus exactement d'emprunteurs effectifs sur une période de douze mois consécutifs.

La question est récurrente et nous l'avons pour notre part déjà abordée il y a dix ans². Il n'est peut-être pas sans intérêt de faire le point sur les effets des mesures mises en œuvre localement dans le cadre de cette problématique.

Le « taux d'inscrits » a chuté sévèrement...

En 1991, la bibliothèque municipale de Bayonne comptait 9 800 actifs, soit un « taux d'inscrits » de 23,45 %. Avec 10 300 actifs en 1993 et 1994, celui-ci grimpe à 24,75 %, avant de décroître par paliers jusqu'à 22,6 % en 1999, 2000 et 2001 (environ 9 500 actifs, la population communale n'a pas varié entre les recensements de 1990 et de 1999) et même à 21,65 % (9 054 actifs) en 2002.

... mais on est plutôt satisfait de l'évolution...

Certes, on n'est jamais fier de voir son public se restreindre et cette tendance négative de l'évolution n'était pas spécifiquement recherchée ni

même attendue. Mais souvenons-nous que le public de la BM se caractérisait alors (en 1991) par la faiblesse de sa composante communale : environ 5 300 actifs, soit environ 54 % du total et 12,7 % de la population communale (alors que le taux national était de l'ordre de 14,5 %), public qui accusait par ailleurs un taux annuel de nouveaux inscrits anormalement élevé à 35 % (31 % pour les seuls Bayonnais).

Il fallait donc ne pas se satisfaire de résultats bruts flatteurs hérités de la situation de monopole régional qui avait régné pendant trente ans (la BM d'Anglet, commune limitrophe presque aussi peuplée, a ouvert en 1989), mais partir à la conquête de la population qui finance l'institution à 95 % et qu'aucun autre établissement n'a vocation à desservir à notre place. C'est ainsi que l'on aboutit en 2001 et 2002 aux résultats suivants : 6 200 actifs Bayonnais, soit 14,8 % de la population communale (quand la moyenne nationale est descendue à 14 %).

Pour ce faire on n'a d'ailleurs pas cédé à la facilité (pas d'introduction de collections type Harlequin, et même suppression d'achats multiples de best-sellers), mais on a concentré les moyens (avec un personnel réduit en nombre, mais renforcé en niveau de compétences) sur la desserte de proximité de la population communale : ouverture de la section « enfants » le samedi, mise en service d'un bibliobus destiné aux publics à mobilité réduite (enfants, personnes âgées) dans les quartiers excentrés, déploiement de l'action d'un médiateur du livre dans les quartiers « défavorisés », ouverture de l'annexe sur six jours par semaine (comme la centrale).

En même temps, on a maintenu la différenciation tarifaire introduite en 1990 (les adultes extérieurs à la commune payent leur inscription annuelle), ramenant même le régime des Bayonnais à la gratuité totale, et

ne différenciant plus les divers types de documents depuis que l'on a choisi en 1999 le mode de présentation improprement dit « thématique » (en fait, par grands domaines du savoir).

On notera que ce n'est pas tant par la conquête permanente de nouveau public que l'on a construit cette tendance positive, que par la fidélisation des usagers (donc par une meilleure satisfaction de leurs attentes) : le nombre annuel de nouveaux inscrits est maintenu, mais le taux de renouvellement est descendu de 31 % à 26 %.

... qui n'est pas vraiment visible

En fait, toute cette activité et ses résultats positifs disparaissent derrière l'évolution du « taux d'inscrits » qui ne dénote qu'une implacable régression. Alors que certains des lecteurs qui quittent notre établissement vont sans doute fréquenter d'autres bibliothèques, éventuellement non agréées par la Direction du livre et de la lecture, ou encore modestes en leurs débuts... et qui font donc chuter le fameux « taux d'inscrits » national.

Mais il y a plus.

1990-2000 ou l'expansion du taux

On « contestait » déjà en 1992 la représentativité du comptage annuel en ce qu'il pouvait avoir de réducteur par rapport à la réalité.

De fait, considérons la fréquentation des Bayonnais sur la période de dix ans délimitée par les recensements de 1990 et de 1999. En ajoutant aux actifs de 1990 (5 300) les nouveaux inscrits de chacune des neuf années suivantes (12 950), on aboutit à un total de 18 250 (arrondi à

1. *BBF*, t. 48, n° 1, 2003, p. 84-101.

2. Claude Husson, « Statistiques statiques ou évaluation dynamique ? », *BBF*, t. 37, n° 8, 1992, p. 32-33.

18 000 pour prendre en compte les éventuels doublons liés à la réinscription d'anciens inactifs éliminés des fichiers). Dans le même temps, la population communale s'est maintenue à 41 800 habitants, dont un peu plus de 13 000 sont nouveaux résidents en 1999, soit 55 000 personnes ayant eu la qualité de Bayonnais. C'est donc bien, non pas 13 à 14 %, mais 33 % de la population de la commune qui ont plus ou moins épisodiquement emprunté des documents à sa bibliothèque sur une période de dix ans (pourcentage pour lequel nous ne disposons pas d'éléments chiffrés pour l'augmenter d'une part des habitants alors inactifs mais ayant pu emprunter avant 1990, d'autre part des utilisateurs non emprunteurs).

Cette évaluation a deux corollaires d'une importance capitale :

1. Même si ce mode de comptage se rapproche moins (que le mode annuel) de celui employé par les pays affichant un taux d'inscrits de cet ordre de grandeur, il reste que le résultat ainsi mis à jour justifie bien d'exister (et de continuer à agir).
2. Elle prouve que la bibliothèque est plus connue par la population qu'on pourrait le penser et que l'augmentation du taux annuel d'inscrits passe davantage par la fidélisation des utilisateurs (en évitant quand même de soumettre notre âme de passeur de

culture à la « pure » logique du marketing) que par la conquête de publics indifférents ou réticents (sans pour autant renier cette approche, caractéristique d'un service public).

Échappatoire

Cette contribution n'apporte pas davantage de solution miracle que celles du débat engagé, si ce n'est les éléments d'une expérience concrète, pas forcément transposables ou déjà largement employés.

On voudra cependant retenir, à travers l'ensemble des contributions, la constance à ne pas céder à la fuite en avant constituée par la fausse solution du tout-multimédia et notamment de la dictature de l'Internet. Ce n'est pas en reniant leur tradition de lieu et de moyen de culture que les bibliothèques publiques françaises trouveront un nouveau souffle. Ce qui, malheureusement, manque de spectaculaire et ne peut se mesurer par aucun taux.

Claude Husson

*Bibliothèque-médiathèque
de Bayonne*

bibliotheque@ville-bayonne.fr

P.S. (avril 2003)

Il apparaît, au premier trimestre 2003, un effritement sensible du nombre d'emprun-

teurs actifs bayonnais sur les douze derniers mois. Les moyens mis en œuvre n'auront donc réussi qu'à retarder l'échéance fatale. Fatale parce qu'en fin de compte elle est liée à ce que d'aucuns nomment crise de société, d'autres déclin culturel, voire fin de civilisation. Libéralisme économique et libéralisme idéologique se sont objectivement conjugués pour expurger le champ de références dominant des valeurs non immédiatement rentables, entre autres celles du savoir et des connaissances (cf. la médiocratie régnant à coups de *talk-shows* et autres *reality-shows*, la situation de l'enseignement, le taux d'abstention aux élections qui reflète l'absence de véritable débat d'idées, le retour en force de l'irrationnel et du mysticisme, etc., sans oublier la prolixité douteuse de l'édition). Le « concept » de société de l'information (et sa fracture numérique qui n'a rien de virtuel puisqu'elle n'est autre que la fracture sociale et culturelle) en dit long sur l'abdication de toute ambition de démocratisation « par le haut » qui est pourtant l'essence même des bibliothèques publiques. La décentralisation, qui consacre l'abandon de missions fondamentales par l'État, renvoie chaque établissement à son propre choix de politique : se laisser porter par le politiquement correct... ou ramer à contre-courant, puisqu'il n'y aura en définitive pas de texte de loi définissant une mission de service public (après la momification du Conseil supérieur des bibliothèques, à quand celle de la Direction du livre et de la lecture ?).

La fréquentation des bibliothèques municipales : une stagnation conjoncturelle ?

Faut-il s'inquiéter de la stagnation de la fréquentation des bibliothèques municipales ? Après avoir consacré un dossier à la question (n° 1 de 2003) rassemblant un certain nombre d'analyses, le *BBF* a souhaité revenir sur ce sujet important lors de la journée professionnelle du Salon du livre, le 24 mars dernier. Animant la table

ronde, Anne-Marie Bertrand a lancé la « phase orale » du débat par quelques questions : s'agit-il d'une stagnation conjoncturelle, due par exemple aux budgets insuffisants ou au manque de diversité des supports offerts ? Ou plus gravement d'un palier structurel, ce qui reviendrait à se demander si le modèle, lancé dans les années 1960

(libre accès, supports multiples, projet culturel, etc.), est encore adapté à une « *société individualiste de masse* », selon l'expression de Dominique Wolton ? En même temps, l'attente de médiation existe et, comme l'a dit Jean Hébrard, la responsabilité du bibliothécaire n'est-elle pas de « *nous aider à sortir du silence des biblio-*

thèques » ? D'autres questions méritent également discussion : le retour constaté à la monumentalité fait-il vraiment l'affaire des usagers ? Et comment interpréter la perte, chaque année, du quart ou du tiers des inscrits qui ne se réinscrivent pas ?

Mieux connaître les publics

Le premier orateur, Alain Duperrier, directeur de la bibliothèque multimédia francophone de Limoges, rappelle cependant la prudence avec laquelle il faut manier les fameuses statistiques « stagnantes » de 2000 (et plus généralement des années 1990). On a au fond très peu de recul sur les facteurs qualitatifs et on manque d'une véritable connaissance sociologique des publics (et non publics), pourtant indispensable à une politique volontariste de développement. Il faut donc rester modeste et risquer quelques hypothèses : les problèmes budgétaires (et tarifaires) ne doivent pas masquer le poids négatif de l'étroitesse des horaires d'ouverture, d'une communication souvent peu pertinente, d'un relatif isolement vis-à-vis de l'école, des associations ou d'autres lieux culturels. L'écart d'offre entre ces structures publiques et le monde du privé s'accroît, le déficit de service et d'image des bibliothèques également. Sur les services multimédias, les bibliothèques n'apparaissent plus en pointe : qu'on pense à la gestion des cédéroms (qui vont disparaître) ou à la qualité des sites web des BM. Alain Duperrier n'hésite pas, dans ces conditions, à réclamer de nouvelles recommandations techniques nationales, dans le but avoué de reproduire l'électrochoc que furent les Maisons de la culture de Malraux face à la « fatalité gestionnaire » : ce seraient des lignes directrices, des chemins possibles, des points de mire.

Jean-Luc Gautier-Gentès, doyen de l'Inspection générale des bibliothèques, souligne d'emblée qu'aux 18 % d'usagers inscrits s'ajoutent en moyenne 7 %, voire plus, d'usagers non inscrits :

toucher un quart de la population à desservir, ce n'est pas si mal face aux « *divertissements de toute nature* ». En outre, le chiffre de fréquentation n'est pas une fin en soi : ne vaudrait-il pas mieux ressusciter la question de la démocratisation, étendre le public au-delà des classes moyennes et supérieures, et partager qualité, culture et exigence ? Ceci étant, une stagnation ou une baisse sur deux ans posent question : on peut insister d'une part sur la baisse d'intérêt du livre au profit du son et de l'image animée, d'autre part sur l'importance de la tarification. Sans doute faudrait-il interroger le rapport à la citoyenneté, à la vie pratique et professionnelle (comparons avec nos voisins nordiques), aux collections et aux contenus. On peut également se demander si les espaces, la classification, l'accueil, le libre accès lui-même ne créent pas une distance culturelle vis-à-vis des classes populaires. Le développement des services à distance et des services personnalisés ne va pas suffisamment de soi, alors qu'ils répondent à la demande sociale. La politique de lecture publique ignore trop tout ce qui sort des bibliothèques territoriales (telles les bibliothèques de comités d'entreprise).

S'interroger sur les représentations de la profession

C'est un peu ès qualités, en tant que chef du Département des bibliothèques publiques et du développement de la lecture (DLL), que Thierry Grognet analyse les fameux chiffres. N'oublions pas qu'en valeur absolue le chiffre des usagers continue à progresser, même si on constate un effritement des moins de quatorze ans. On peut aussi se demander si on les compte bien : le formulaire mériterait certainement d'être révisé, en liaison avec les associations professionnelles. Dès 1998, les chiffres ont suscité des interrogations auxquelles répondent peut-être en partie certaines enquêtes

auprès des non-usagers : ils veulent une belle bibliothèque, la plus ouverte possible, bien desservie, offrant le livre et tous les supports (et bien sûr Internet), avec un personnel compétent « *pour desservir les clients* » : surprise, le non-usager se voit en client potentiel. Par ailleurs il ne faut pas minimiser les lacunes de desserte, et c'est le sens de l'orientation nouvelle affichée par le ministre de la Culture en faveur des médiathèques de proximité.

Les questions de Dominique Tabah, s'interrogeant sur le devenir de la génération qui a tant fréquenté les bibliothèques (les fréquente-t-elle encore ?), comme celles de Claudine Belayche, marquée par « *les 30 % d'infidèles systématiques* », renvoient au basculement du lecteur au non-lecteur. La question de la nature et de la qualité de l'accueil est posée (notamment par Thierry Giappiconi), et plus encore la question de la concurrence : la problématique usager/client est manifestement centrale, voire taboue dans l'identité des bibliothécaires. Une des révélations de ce débat aura, en effet, été de montrer à quel point la profession reste réticente à sortir du diptyque service public/usager, tellement commode tant qu'on évite de les définir. Mais cet usager idéal n'a pas de corps (donc pas besoin d'une machine à café)... Alors que pourtant 46 % des personnes interrogées viennent pour autre chose que pour les collections : la « consommation » d'un lieu de sociabilité, accueillant, prend à rebrousse-poil la vision d'un lieu maîtrisé où l'on prescrit. Pourtant, il n'y a pas de contradiction entre le service à rendre, au plus près des besoins, et la conviction que le marché ne peut pas rendre ce service : ce constat de Thierry Giappiconi confirme que décidément, l'analyse des chiffres de fréquentation suppose l'étude des publics, mais aussi celle des représentations que la profession a d'elle-même.

Christophe Pavlidès

christophe.pavlidès@univ-paris10.fr