

## Les étudiants à la bibliothèque de Caen

### Des usagers actifs ?

Caen est une ville universitaire, de taille moyenne (117 000 habitants), qui compte 24 000 étudiants. Autant dire que ces étudiants devraient être un facteur de vie important dans la cité. Qu'en est-il à la bibliothèque de Caen ? Les étudiants animent-ils l'établissement, cohabitent-ils harmonieusement avec les autres publics ou constituent-ils une gêne pour eux, notamment en « squatant » des places assises ?

La bibliothèque de Caen, inaugurée en 1971, a été conçue à l'origine, malgré ses avancées incontestables dans de nombreux domaines (jeunesse et audiovisuel entre autres), avec une offre traditionnelle de livres répartie dans les espaces correspondants : au rez-de-chaussée, une salle grand public, à l'étage, une salle d'étude avec un accès indirect aux collections, les deux salles relevant de deux services différents.

#### L'occupation des espaces

Bien sûr, en 1998, après un audit, la présentation a changé : un seul service, une réorganisation des collections mais sans changement notable des espaces. Les lecteurs ont donc conservé les habitudes précédentes. Les étudiants utilisent toujours la salle de l'étage comme une salle de travail, se servent très peu des collections et, quand ils demandent des améliorations, ce n'est pas en termes de ressources mais de locaux, réclamant l'installation de bornes Wifi.

Les autres lecteurs nous demandent souvent s'ils ont le droit d'aller à l'étage, pensant que cette salle doit être réservée aux étudiants et, s'ils osent s'y rendre, ils renoncent souvent devant l'affluence et l'aspect studieux du public. Les bibliothécaires, quant à eux, accueillent sans problème les étudiants : ce sont des habi-

tants de la ville, de l'agglomération et ils ont donc à leur libre disposition, comme les autres usagers, l'établissement. C'est un accueil empli de passivité. Ils sont là, nous nous en accommodons mais nous ne faisons rien non plus pour eux.

#### Des étudiants emprunteurs

Si l'on dépasse cette première constatation partagée par tous les professionnels et qui relève plutôt de l'impression, du ressenti, qu'en est-il des chiffres et donc d'une certaine réalité ? Les 18-25 ans (en majorité des étudiants) représentent 16 % des inscrits actifs et réalisent 30 % des prêts. Ils sont donc nombreux comme nous le pensions, mais ils ne sont pas tous aussi passifs que nous le ressentions.

Autre idée reçue : ils n'utilisent pas seulement la salle du premier étage comme salle de travail et les collections en magasins qui y sont attachées. En effet, quand on se penche sur ce qu'ils empruntent, on s'aperçoit qu'ils réalisent 61 % des emprunts des collections adultes dites grand public, qu'ils fréquentent aussi les espaces audiovisuel et multimédia au centre-ville et qu'ils y réalisent respectivement 60 et 63 % des emprunts. Ils fréquentent également les discothèques des bibliothèques de quartier. En fonction de leurs intérêts, ils constituent de même une partie du public des animations que nous proposons. Voilà donc nos étudiants devenus non seulement actifs mais représentant aussi la majorité de nos emprunteurs adultes.

#### Accueil et offre de services

Quel accueil, quelle offre de services spécifiques proposons-nous à ces étudiants ? En fait, peu de choses en dehors d'une offre encyclopédique multisup-

ports et d'une information sur nos animations. Cela dit, cette question ne se limite pas aux étudiants.

En règle générale, que faisons-nous pour nos usagers ? Les bibliothécaires sont en recherche constante de nouvelles pistes pour les non-lecteurs ; les préoccupations tournent autour de la stratégie à adopter pour les sensibiliser à la lecture, pour les amener à fréquenter l'établissement. Enfermés dans ces problématiques très prenantes, nous nous soucions peu de ceux qui sont là. Si nous le faisons, c'est plutôt en termes de promotion de la lecture, de vie littéraire, mais l'accueil de base de l'utilisateur, l'écoute de ses demandes, nous les avons bien négligés.

Quant aux étudiants, devons-nous avoir une offre spécifique pour eux qui constituent notre futur grand public ? À trop sectoriser nos usagers, on risque de ne pas apporter la réponse adéquate. La question est plutôt, pour tous, comment passer d'une coexistence passive à une relation active ? Comment offrir des services attractifs où nous apporterions une réelle valeur ajoutée ? Comment écouter des usagers qui auraient envie de nous parler ? Car la passivité est des deux côtés, mais ne l'avons-nous pas créée ?

Et si l'on revient concrètement aux étudiants – qui se satisfont manifestement de notre offre – comment leur faire toucher du doigt que la bibliothèque n'est pas seulement un espace pratique, perçu comme un lieu de travail et de convivialité, différent de l'université, mais qu'elle est surtout un lieu d'ouverture vers tous les possibles ?

*Noëlla du Plessis*

Directrice de la bibliothèque de Caen  
nduplessis@ville-caen.fr