

Du comment au pour quoi

Connaître les publics de la bibliothèque municipale de Lyon

Vouloir connaître de façon précise les publics d'une bibliothèque peut s'associer à plusieurs préoccupations : un souci très contemporain de mieux servir le client, présent ou potentiel ; une recherche d'arguments vis-à-vis d'une tutelle ; un questionnement sur la pertinence de certains services ; et même une perplexité quant à l'avenir de certaines modalités de l'offre bibliothèque. Toutes ces interrogations, la bibliothèque municipale de Lyon (BmL) se les est posées au rythme de très nombreuses études et enquêtes.

Bertrand Calenge

Bibliothèque municipale de Lyon
bcalenge@bm-lyon.fr

Dès les années 1980, les réalisations de statistiques détaillées, d'enquêtes diverses (par exemple enquête de fréquentation en 1999), d'études approfondies (par exemple étude géographique du public abonné dans une prospective d'optimisation du réseau)¹, ont montré l'intérêt de la BmL pour une meilleure connaissance de son public.

Cette préoccupation s'est accentuée il y a quelques années, avec la création en 2001 d'un service d'Évaluation prospective, et en 2004 d'un service du Marketing/développement des publics. Deux facettes de l'approche des publics qui ne sont pas redondantes même si elles s'enrichissent mutuellement, comme on le verra.

Au cours des cinq dernières années, les études conduites sur les publics l'ont été dans trois grandes directions : connaissance générale du public (enquêtes triennales de population 2003 et 2006, enquêtes triennales de fréquentation 1999, 2002 et 2005), connaissance des

publics spécifiques de certains services (exploitation annuelle et synthèses diverses des statistiques des inscrits et des emprunteurs - et des emprunts de ceux-ci -, enquêtes sur le public consultant d'Internet dans les locaux de la BmL [2002], sur le public des manifestations culturelles [2004], sur le public du site web général bm-lyon.fr [2005], sur le public du Guichet du Savoir [2004 et 2005]), enfin connaissance de publics sectoriels (enquête auprès des adolescents [2006] et auprès des personnes âgées [en cours en 2006-2007]).

Il convient d'ajouter à ces différentes études nombre de travaux d'étudiants (notamment d'instituts universitaires de technologie et de l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, qui ont souvent été également mis à contribution pour les précédentes études citées), par exemple sur le public du fonds ancien, les lecteurs de magazines, les lecteurs d'ouvrages scientifiques et techniques, etc.

En outre, relevons l'existence d'autres enquêtes (au niveau municipal par exemple) dans lesquelles la BmL a été directement impliquée,

1. Étude conduite en 1999 par le cabinet ABCD consultants.

Bertrand Calenge, conservateur général des bibliothèques, est responsable de la communication interne et de l'évaluation à la bibliothèque municipale de Lyon, et coordinateur du groupe de recherche bibliothéconomique Poldoc. Auparavant, il a dirigé des bibliothèques départementales, a été chef du Département des bibliothèques au ministère de la Culture, a créé l'Institut de formation des bibliothécaires, et a été rédacteur en chef du BBF. Auteur de nombreux articles et contributions, il a publié ou dirigé plusieurs livres, dont *Conduire une politique documentaire* (1999), *Bibliothécaire, quel métier?* (2004) et *Les petites bibliothèques publiques* (2006) aux éditions du Cercle de la librairie.

telle une enquête sur la qualité de l'accueil dans les services culturels de Lyon en 2005.

Les résultats de tous ces travaux fournissent ample matière à réflexions, dans trois directions au moins : l'adéquation des outils, la requalification du champ de la bibliothèque et, enfin, l'interrogation sur la notion même de public.

Adéquation des outils

Débutons par le « comment », en examinant les outils disponibles et leur utilisation. Méthodes et procédures renvoient à la place de l'évaluation dans un établissement. L'évaluation n'est pas un exercice solitaire : les résultats d'une étude ou d'une enquête doivent être appropriés par les agents pour donner lieu à une réflexion prospective fructueuse.

Or, on se heurte souvent à un double problème : il faut disposer d'un minimum de techniques pertinentes pour conduire de telles études (les bibliothécaires sont rarement des experts des enquêtes et sont souvent novices dans la manipulation des statistiques, ce n'est un secret pour personne, et nous n'échappons pas à cette règle), mais il faut également qu'une culture de l'évaluation anime les équipes pour que ces études ne soient pas dé tournées de leur objectif et servent à quelque chose de plus constructif que l'auto-justification ou la déploration.

Or, l'expérience de ces dernières années (études en interne comme

encadrement de travaux d'étudiants) met en évidence certaines dérives dans l'approche des outils : elles ne sont pas sans effet (négligé!), et il n'est pas inutile de relever les plus frappantes.

Accumulation de chiffres

La fascination du quantitatif est sans aucun doute la première de ces dérives. L'accumulation des chiffres (nombres et/ou pourcentages) semble parfois être l'intérêt ultime de certaines études, au détriment d'analyses plus fines. Cette obsession du quantitatif n'est certes pas un privilège des bibliothécaires (qu'on pense aux multiples sondages dont nous sommes abreuvés grâce aux médias!), et atteint même parfois les apprentis chercheurs (j'ai souvenir d'un article rédigé par une doctorante il y a quelques années, truffé de pourcentages établis à partir de... sept entretiens!).

Sans doute également cette « obsession » tient-elle à deux faits : les systèmes de gestion peuvent fournir nombre de données à stocker, analyser et croiser, et les élus sont souvent demandeurs de tels chiffres.

Il n'est évidemment pas question de sous-estimer l'importance des comptages, mais deux problèmes apparaissent souvent.

D'une part, l'analyse de telles données nécessite une maîtrise certaine, et les risques d'interprétation simpliste ou abusive sont légion² (par exemple, on peut oublier que le nombre de personnes dont l'inscription est valide durant une année donnée est bien supérieur au nombre de personnes qui s'inscrivent chaque année³, ou encore se focaliser sur la

masse des scolaires et étudiants au détriment des « marges », souvent très riches d'enseignement, notamment pour une approche fine des publics les moins nombreux).

D'autre part, l'énergie consacrée à ces opérations statistiques rend trop peu fréquent le recours à des études plus qualitatives, fondées sur des entretiens, des *focus groups*, etc., alors que la complexité des pratiques des publics rendrait souvent nécessaire cette approche plus subtile.

Vraies et fausses causalités

Notre approche des études et enquêtes est trop souvent guidée à la fois par le désir de déceler des liens de causalité (de préférence univoques) et par une attitude très « bibliothécentrée ».

De simples corrélations positives sont parfois décidées comme des liens de cause à effet : une bibliothèque de quartier jugeait que la présence constatée de nombreux étudiants tenait à la qualité de son fonds d'étude... sans remarquer que ces étudiants l'utilisaient comme bibliothèque de loisir dans un quartier empli de résidences universitaires.

La faiblesse d'un taux de rotation sera par exemple jugée signe d'un vieillissement des collections, alors qu'on pourrait imaginer d'incriminer aussi la présentation, l'inadéquation au public, le nombre excessivement élevé de documents, etc. L'explication simple d'un phénomène social ou culturel n'existe pas. Là non plus, la dérive n'est pas propre aux bibliothèques : il y a quelques années, une étude américaine attribuait au tabac un effet dépressif, au prétexte que les dépressifs étaient souvent fumeurs!

Cette recherche de causalité est en outre souvent entachée de « bibliothécentrisme » : une baisse de fréquentation sera vue comme un défaut de l'offre documentaire... alors que le soleil et le beau temps pourraient être pris en compte. Ou encore une enquête locale s'interrogera d'abord sur l'inscription de

2. On peut en trouver un merveilleux florilège dans le livre de Joseph Klatzmann, *Attention statistiques!*, Éd. la Découverte, 1996.

3. En effet, le nombre d'« inscrits » sur l'année 2005 par exemple, au sens statistique du terme – cf. le rapport annuel DLL –, comprend en fait tous ceux qui se sont inscrits du 2 janvier 2004 au 31 décembre 2005 : les premiers ont vu leur abonnement venir à échéance le 1^{er} janvier 2005, donc sont recensés sur 2005 comme les seconds, pour un seul jour d'inscription valide sur 2005 dans les deux cas!

l'enquête à la bibliothèque, avant de se préoccuper de ses pratiques hors bibliothèque.

Dimensionner, programmer

Enfin, la charge du travail quotidien rendant trop rares les études ou enquêtes et faute de moyens pour les sous-traiter, le risque est grand de mal dimensionner ces enquêtes et de ne pas établir de programmation des études. Mal dimensionner, dans le sens où la rareté des enquêtes conduit à vouloir balayer un champ trop large dans chacune d'entre elles; or qui trop embrasse mal étroit, et l'accumulation d'items dans une même enquête conduit souvent à biaiser celle-ci, comme à faire reculer les personnes susceptibles d'être enquêtées. Quant à l'aspect programmatique, il est vite indispensable dans un certain nombre d'enquêtes ou d'études, les données n'ayant souvent une signification intéressante que collectées sur une durée assez longue (par exemple pour l'évaluation de l'impact d'une politique d'acquisition sur les publics, ou pour celle de la qualité des services).

Ces quelques exemples montrent la nécessité de se doter d'outils, et de procédures d'utilisation de ces outils, fiables et pertinents⁴, et de rechercher les résultats les plus pertinents et non les plus évidents. Encore faut-il savoir aussi, et même préalablement, quelles questions se poser: le choix de l'objet ou du processus à évaluer, et de l'angle sous lequel on veut l'étudier, est révélateur d'une conception de la bibliothèque et de sa stratégie.

Requalification du champ de la bibliothèque

L'expérience lyonnaise est un bon exemple du questionnement progressif qui peut guider – et être provoqué par – une succession d'études et enquêtes. Le processus suivi au long de ces dernières années peut être résumé en trois questions successives.

Considérer le public de la bibliothèque conduit naturellement à s'intéresser à la population présente dans les murs. Mais une autre question se pose avec une acuité croissante: comment la bibliothèque s'inscrit-elle dans la ville et dans l'univers informatif et culturel de la population? Les bibliothèques publiques se trouvent

En termes
de nombre d'individus
différents, les usages
non emprunteurs
deviennent largement
majoritaires, même si,
sous l'angle des flux,
les prêts restent
la charge logistique
première
de la bibliothèque

aujourd'hui en situation de concurrence informative (richesses d'Internet, offre documentaire accrue de la part de multiples organismes), culturelle au moins pour les grandes villes (musées, théâtres, opéras, etc.), et de loisirs (télévision, sport...).

La place de la bibliothèque dans ces réseaux multiples n'est rien moins qu'évidente, et il apparaît clairement que cette place est définie par la population elle-même, plus que par le statut institutionnel ou historique de la bibliothèque.

Étudier la population dans son ensemble

L'important n'est donc plus seulement d'étudier les publics réellement présents à la bibliothèque, il faut changer d'échelle et étudier la population dans son ensemble pour mesurer l'impact réel de la bibliothèque – et les formes de cet impact. C'est pourquoi la BmL a entrepris en 2003, puis en 2006, de procéder à des enquêtes de population. Les résultats sont surprenants: 45 % de la population adulte sont entrés dans une des bibliothèques du réseau dans les six mois précédant l'enquête, alors que la bibliothèque ne compte administrativement que 15 % d'inscrits dans cette population⁵. Cet impact n'était absolument pas mesurable par des enquêtes sur le seul public présent dans les locaux...

Ce résultat conduit à poser une seconde question préoccupante: si seuls 15 % d'une population sont officiellement inscrits – et en fait 12 % seulement empruntent (car 22 % des inscrits n'empruntent pas) –, alors que 45 % de cette population fréquentent les locaux de la bibliothèque, qu'y fait donc le tiers de la population, effectivement fréquentante bien que non inscrite et encore moins emprunteuse? L'interrogation est centrale, parce qu'elle transforme l'image de la bibliothèque: en termes de nombre d'individus différents, les usages non emprunteurs deviennent largement majoritaires, même si, sous l'angle des flux, les prêts restent la charge logistique première de la bibliothèque.

4. En fait, rares sont les manuels opératoires pertinents pour les bibliothèques. Hormis l'ouvrage de Claude Poissenot et Sophie Ranjard, *Usages des bibliothèques: approche sociologique et méthodologie d'enquête*, Presses de l'Ensisib, 2005, les autres manuels sont en langue étrangère, anglais notamment. À quand l'intervention d'analystes en bibliothèque?

5. Le bilan de la première enquête a été présenté dans le *BBF* n° 6 de 2003 (« Publics nomades, bibliothèque familière »). La seconde a confirmé les données d'impact, avec deux nouveaux faits notables: la progression nette du nombre de personnes ayant assisté ou participé à une manifestation culturelle de la BmL, et l'importance accordée à la place éducative de la bibliothèque. L'enquête conduite par le Crédoc à la demande de la Direction du livre à la fin 2005 (en cours de publication aux presses de la Bpi) confirme le niveau élevé du taux de population fréquenteuse, évalué à 35 % de la population adulte (15 ans et plus) en moyenne nationale.

Il a donc fallu orienter les études et enquêtes dans des directions complémentaires. La première s'est attachée aux publics de différents services spécifiques de la bibliothèque : les publics des manifestations culturelles, les consultants d'Internet à la bibliothèque, le public distant du Guichet du Savoir, etc. L'intérêt de telles études tenait bien sûr en l'appréhension d'une variété d'usages, mais surtout dans la confrontation des profils des différents publics de ces services avec le public traditionnellement « de référence » de la bibliothèque, donc les personnes inscrites, bien connues grâce aux renseignements fournis lors des formalités d'abonnement.

Les résultats ont là aussi été éloquentes, montrant parfois une forte parenté de publics (notamment entre inscrits et visiteurs du site web général)⁶, mais souvent nombre de différences extrêmement marquées : par exemple, le Guichet du Savoir touche un public pour les deux tiers en activité professionnelle, tandis que ces actifs ne représentent qu'un cinquième des inscrits ; dans les manifestations culturelles, les plus de 50 ans représentent près de 40 % des publics adultes, alors que ceux-ci ne comptent que pour 16 % des inscrits adultes ! Le champ des usages de la bibliothèque n'est donc pas uniformément centré sur l'emprunt ni même sur la lecture de livres, et on peut s'interroger sur les multiples dimensions de l'appropriation du savoir et de la culture (au sens large) d'une population dans et par la bibliothèque.

Étudier des segments de population

Un second axe commence à être défriché, celui de l'étude de populations segmentées : adolescents (en 2006), personnes âgées (en cours en 2006-2007).

Dans ces deux cas, nous nous positionnons délibérément sur un double point de vue : une approche

marketing qui conduit l'étude hors la bibliothèque pour mettre au jour les pratiques des publics concernés dans la vie et la ville, et un point de vue complémentaire, peut-être plus « bibliothécaire », qui apporte en contrepoint l'analyse des pratiques et usages constatés au sein de la bibliothèque. L'objectif étant bien sûr de s'interroger sur les décalages entre les deux et sur les perspectives possibles à imaginer.

Où est la bibliothèque ?

Troisième question, inévitable et réellement déroutante : où se trouve le lieu de la bibliothèque ? En effet, la bibliothèque de Lyon propose de plus en plus de services accessibles via Internet. Certains d'entre eux sont étroitement associés à l'usage du lieu : horaires d'ouverture, annonces ou bilans de manifestations, catalogue en ligne, accès à la réservation en ligne, informations pratiques. Mais d'autres peuvent être totalement déconnectés du lieu : les bases de documents numérisés, les expositions en ligne, le Guichet du Savoir⁷, aujourd'hui *Points d'actu!*⁸ (magazine bibliographique commenté sur l'actualité, créé au printemps 2006).

Or nous avons constaté que les services « déconnectés du lieu » ne provoquaient qu'une faible attraction quand ils sont proposés sur le site web général, en quelque sorte « phagocytés » par les usages pratiques (horaires, catalogue, réservations...), alors que le service du Guichet du Savoir, disposant de son adresse, de son univers graphique et de son concept propres, connaissait à la fois un développement exceptionnel (sur les sept premiers mois de 2006, il y a eu 308 254 visites du Guichet du Savoir et 296 476 visites pour l'accès en ligne au catalogue – le tout hors locaux de la BmL) et surtout, comme on en a eu un aperçu, un public par-

ticulièrement distinct de celui des inscrits dans l'« espace physique » de la bibliothèque. Les questions provoquées par ce constat sont multiples.

Comment mesurer l'impact d'un service web sur une population locale donnée – selon les modalités traditionnelles de mesure d'impact –, compte tenu du caractère éminemment non localisé du lectorat d'Internet, lequel ne connaît guère que la

Est-on sur le chemin
d'un éclatement
des espaces web,
de nouveaux espaces
totalement diversifiés
et déconnectés
du lieu bibliothèque,
du fait des publics
eux-mêmes ?

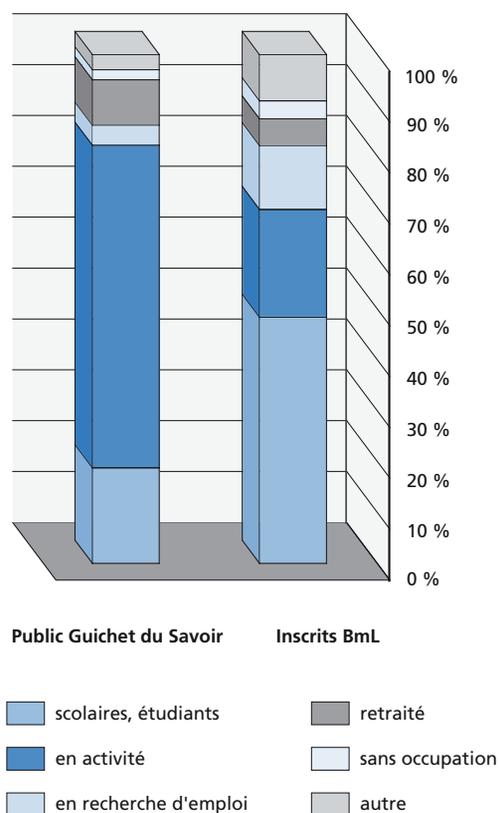
frontière de la langue, du moins dans les pays démocratiques ? À quoi se réfère l'évaluation du public du ou des site(s) Internet d'une bibliothèque ?

L'unité du lieu bibliothèque existe-t-elle encore pour tous les publics ? Les bibliothécaires ont souvent une représentation très globale de la bibliothèque, tout en reconnaissant que les différents sites d'un réseau vont rencontrer des publics différents du fait des ambiances des lieux, des choix documentaires, des images culturelles proposées. Les pratiques sur Internet montrent qu'effectivement le site institutionnel d'une bibliothèque connaît un public proche de celui des pratiquants du lieu, mais que si la bibliothèque ose créer d'autres espaces autonomes, dotés d'un concept fort et identifié, des publics autres viendront s'y presser ; on a par exemple mesuré que seuls 5 % des visiteurs du site web général

6. <http://www.bm-lyon.fr>

7. <http://www.guichetdusavoir.org>
Voir également Christelle di Pietro et Bertrand Calenge, « Le Guichet du savoir », *BBF*, n° 4, 2005
8. <http://www.pointsdactu.org>

Bibliothèque municipale de Lyon Public du Guichet du Savoir et public inscrit (année 2005)



de la BmL utilisaient le Guichet du Savoir, dont le lien apparaît pourtant de façon très explicite en page d'accueil⁹.

Est-on sur le chemin d'un éclatement des espaces web, de nouveaux espaces totalement diversifiés et déconnectés du lieu bibliothèque, du fait des publics eux-mêmes? Au-delà de la bibliothèque sur Internet, et si celle-ci veut proposer des services vraiment adaptés au web, ne va-t-on pas assister à l'atomisation de la bi-

9. Parallèlement, les utilisateurs du Guichet du Savoir accordaient une grande légitimité à ce service du fait que les réponses émanaient de bibliothécaires: il ne s'agit donc pas d'occulter la bibliothèque, mais de lui donner d'autres visages...

bliothèque dans Internet, sans préjuger bien sûr de l'avenir du lieu physique qu'elle représente?

Mesurer l'impact

À quoi se mesure enfin l'impact d'une bibliothèque sur une population? Il a fallu attendre 2005 pour que la Direction du livre et de la lecture intègre dans le rapport statistique annuel des bibliothèques municipales le nombre d'entrées dans la bibliothèque et le nombre d'inscrits, en plus du nombre d'emprunteurs, le seul traditionnellement collecté¹⁰.

10. Formulaire statistique de la Direction du livre et de la lecture pour l'année 2004.

Mais le développement des services web impose de s'intéresser à la question déjà soulevée par l'activité des bibliothèques hors leurs murs et pourtant jusque-là occultée: « où » se situe la fréquentation d'une bibliothèque? L'objectif ultime est-il de faire entrer les gens dans le lieu physique bibliothèque? Un questionnaire du Guichet du Savoir résidant à Montréal ne fréquente-t-il pas la bibliothèque de Lyon? Mais aussi le lecteur d'un livre emprunté par son conjoint? Le journaliste obtenant rapidement par téléphone les références qui l'intéressent?...

En fin de compte, avant même de parler des publics de la bibliothèque, qu'est-ce que la bibliothèque? « Où » se trouve-t-elle? L'espace public du lieu, sa dimension humainement conviviale voire ludique restent des atouts essentiels, avec la richesse de représentation, de reconnaissance, d'utilisation active de ses ressources de savoirs accumulés comme des compétences reconnues de ses bibliothécaires¹¹.

Mais qu'en est-il des usages dans leur diversité - donc prenant en compte l'ensemble des publics - et de leur évaluation? L'interrogation sur la « localisation » de la bibliothèque conduit naturellement à s'interroger sur l'étendue de ce que nous appelons les publics.

Où sont les publics?

Le concept de public a provoqué nombre de travaux, même si l'on s'en tient aux usagers des institutions publiques culturelles¹². Pour rester au

11. Cf. encore une fois l'étude du Crédoc déjà citée, qui souligne par ailleurs que pour le grand public les valeurs d'usage majeures des bibliothèques publiques tiennent dans le plaisir-loisir et dans l'accompagnement éducatif, plus que dans la ressource informative... À ne pas oublier!

12. Voir par exemple la bibliographie très complète de *Pratiques culturelles et publics de la culture*, Ministère de la Culture, Département des études et de la prospective, 2001. La bibliographie est consultable en ligne à l'adresse: <http://www.culture.gouv.fr/dep/telechrg/tdd/publics/biblio.pdf#search=%22publics%20culture%22>

seul plan des bibliothèques municipales, relevons deux interrogations ou dilemmes parmi d'autres.

Qu'est-ce qu'être lecteur?

Commençons par ce que nous appelons volontiers le « lecteur ». On remarquera que ce lecteur n'est considéré comme tel, dans les habituelles enquêtes sur la lecture comme, plus implicitement, dans les discours des bibliothécaires, que s'il lit des livres. Or, aujourd'hui, nombre de bibliothèques sont devenues « médiathèques », et on « lit » des livres bien sûr, mais aussi le journal, un DVD, une information sur Internet, un disque, une publicité... Tout est « lecture », et la bibliothèque elle-même participe à ce mouvement en diversifiant son offre documentaire!

Curieusement pourtant, beaucoup de chercheurs, de décideurs et même de bibliothécaires tendent à ne considérer comme légitime que la lecture de livres; les discours des instances officielles abondent en ce sens, affirmant souvent la nécessité de revivifier la « vraie lecture » des jeunes, tout en méconnaissant leur appétence à la lecture partagée et commentée de magazines, et surtout aux outils d'Internet, via l'écriture et la lecture de blogs, la navigation sur les sites relevant de leur intérêt, etc.

Les études sociologiques conduites dans les bibliothèques confortent généralement une telle différence d'appréciation¹³. Par exemple, la BmL a voulu lancer il y a moins de trois ans, grâce à des étudiants bien intentionnés, quelques études sur les lecteurs de magazines dans les bibliothèques: après moult recherches bibliographiques, les malheureux ont découvert que ce type d'étude n'avait jamais été entrepris pour les bibliothèques municipales!

13. Nous ne nous plaçons pas ici sur le terrain des niveaux de valeur des « lectures », mais sur celui d'une appréciation de la relation entre les offres bibliothécaires d'opportunités de « lectures » diverses et l'usage effectif de celles-ci.

En guise de consolation, signalons que la situation était presque identique en ce qui concernait les lecteurs des périodiques imprimés des bibliothèques universitaires... Qu'est-ce qu'un « lecteur » d'une bibliothèque? Assister à une conférence d'un essayiste provocant, savourer une lecture d'un poète stimulant, « feuilleter » à distance les questions-réponses

**Avec les entrées
dans les lieux
et les inscrits, il serait
très utile que la Direction
du livre propose
un cadre référentiel
qui aille au-delà des
emprunteurs et des prêts,
afin de tenir compte
des nouveaux visages
des publics**

du Guichet du Savoir, voire simplement se plonger dans ses exposés en bénéficiant de l'ambiance studieuse, tout cela ne serait-il pas partager du savoir et de la culture propre à la bibliothèque, bref lire et « participer » à cette bibliothèque? Acceptons donc qu'un lecteur est quelqu'un qui lit, donc s'informe, se distrait, se forme, se cultive, s'évade parfois, et ce par de multiples médias. De là, comment ce lecteur devient-il un « public »?

Qu'est-ce qu'être inscrit?

Ne paraphrasons pas une fois de plus la célèbre question d'Anne-Marie Bertrand, « Que compter? », qui interrogeait légitimement l'appréciation du nombre des utilisateurs de la bibliothèque: emprunteurs, inscrits, visiteurs, etc.

On aura compris que la question est plus complexe que celle visant les seuls visiteurs du lieu physique bibliothèque, notion pourtant déjà diablement équivoque. En outre, un visiteur n'est pas nécessairement inscrit, et réciproquement; un inscrit n'est pas nécessairement emprunteur (à la BM de Lyon, 22 % des inscrits n'empruntent pas), et l'inverse est vrai aussi (l'enquête citée du Crédoc relève l'importance du nombre d'emprunteurs utilisant d'autres cartes), etc.

Restons-en à un aspect du public qui fonde aujourd'hui la légitimité politique et administrative d'une bibliothèque municipale: le nombre de personnes administrativement inscrites à celle-ci. Qu'est-ce qu'être inscrit? Cet acte d'abonnement, donc de fidélisation, est en général jugé fondateur, et tend à faire négliger le nombre des « passagers », qui sont en fait, par l'importance de leur flux, réellement « possesseurs » de la bibliothèque, au moins comme lieu d'usage¹⁴ (pourtant un commerçant en libre-service ne compte-t-il comme clients que les détenteurs de sa carte de fidélité?). Encore faut-il aussi mesurer ce que recouvre la notion d'inscription.

Il est communément admis que cette inscription est, dans les bibliothèques municipales, une formalité destinée à permettre le prêt à domicile. Or deux problèmes se posent: le premier, évident, c'est que la diversification des usages mentionnée plus haut n'est pas ou peu prise en compte dans cette conception restrictive de l'inscription. Le second, c'est que le système d'inscription ne peut pas en général être déconnecté du système de gestion des prêts, du fait des verrous posés par les fournisseurs de ces systèmes intégrés.

Or, la diversification des usages entraîne nécessairement une diffé-

14. Un exemple parmi d'autres de cette focalisation exclusive sur l'inscription: un groupe de recherche de l'Enssib, ayant à étudier les causes du non-renouvellement par certains usagers des formalités annuelles d'inscription à la BmL, intitulait son travail « L'abandon de la bibliothèque »!

renciation des inscriptions possibles dans les multiples « espaces de service » de la bibliothèque, du fait des spécifications techniques variées de ces espaces : à la BM de Lyon, un utilisateur désirant bénéficier d'un des services personnalisés a le choix entre sept modes d'inscription, évidemment non communicants entre eux¹⁵ ! À tel point que, dans les enquêtes de population, 35 % des personnes interrogées se déclaraient inscrites, quand seules 15 % en fait disposaient d'une autorisation d'emprunt administrativement valide...

Il est évident qu'un système interface de gestion des utilisateurs permettrait une plus grande souplesse pour ceux-ci, qui cocheraient leurs choix de services possibles en fonction de leur profil et disposeraient d'un code et mot de passe unique pour tous ces services¹⁶. Et, pour revenir à notre propos, ce n'est que de cette façon que l'on pourrait imaginer avoir une approche un peu moins partielle de la réalité de nos publics, inscrits à tous les sens du terme.

Pour un nouveau cadre référentiel

L'évaluation du public d'une bibliothèque est, comme on le voit, une entreprise à multiples facettes. On ne peut que se résoudre à multiplier les approches, comme autant de points de vue.

Reste que nous avons besoin de références reconnues nationalement, pour disposer de comptages qui puissent avoir une légitimité auprès des décideurs. Avec les entrées dans les lieux et les inscrits (et en redéfinissant le champ de l'inscription), il serait très utile que la Direction du livre propose un cadre référentiel qui aille au-delà des emprunteurs et des prêts, afin de tenir compte des nouveaux visages des publics. Le poids symbolique de la nature des données qui désignent les publics des bibliothèques de façon officielle fixe implicitement des objectifs à ces dernières : aujourd'hui, peut-on encore ne parler que des seuls inscrits à fins d'emprunt ?

Des enquêtes pour faire quoi ?

La question des objectifs motivant des enquêtes ou études est de toute façon au cœur de l'évaluation des publics. L'enquête du Crédoc souligne par exemple que la fréquentation a augmenté. Très bien, mais l'objectif de la bibliothèque est-il seulement de faire entrer des gens dans ses murs ? L'inclusion de cafétérias et commerces dans l'enceinte des bibliothèques,

comme cela se pratique parfois aux Pays-Bas, est sans nul doute un moyen de drainer une forte chalandise : mais faire venir les gens à la bibliothèque est-il un but en soi¹⁷ ? Si les bibliothèques peuvent être un champ d'études sociologiques, l'approche bibliothéconomique de ces dernières doit les inscrire dans le champ de l'action.

Réaliser des enquêtes suppose sans doute l'élaboration d'objectifs politiques clairs à moyen terme (soutenir la formation, ou encourager la création littéraire, ou...), mais cela doit aussi accompagner des hypothèses à long terme sur la nature des transformations des bibliothèques comme de la société.

À Lyon, l'hypothèse de l'atomisation des espaces Internet, assis chacun d'eux sur un concept fort et une image propre, a été confirmée et affinée grâce aux enquêtes conduites. D'autres suivront, pour modeler les services appelés à accompagner les utilisateurs au rythme de leurs besoins : car de plus en plus, si le lieu bibliothèque doit demeurer un espace public essentiel, la bibliothèque de demain trouvera sa légitimité informative en étant présente hors ses murs, auprès de chacun des membres de ces publics complexes.

Septembre 2006

15. Outre l'inscription pour l'emprunt de documents et les réservations afférentes, un usager peut s'inscrire pour poser des questions au Guichet du Savoir, construire des alertes sur les nouveautés dans Catalog+, recevoir le magazine *Topo*, s'abonner à la lettre électronique « ... BmL », assister aux séances dites de « l'heure de la découverte », et enfin pour bénéficier d'une connection wi-fi !

16. Solution préconisée de longue date dans les recommandations britanniques de la bibliothèque hybride. Cf. Peter Brophy, « La bibliothèque hybride », *BBF*, 2002, n° 4.

17. Cette question a judicieusement été posée par Thierry Giappiconi, dans le débat virtuel de la Bpi en 2006 sur l'enquête du Crédoc, et intitulé « Bibliothèques municipales : une fréquentation à la hausse ! », consultable à l'adresse : http://debatvirtuel.bpi.fr/BM/papers/1/2/#_2