

# Accueillir de nouveaux publics ? Oui ! Mais quand ?

## GEORGES PERRIN

Inspection générale des bibliothèques  
georges.perrin@culture.gouv.fr

Titulaire d'une maîtrise de philosophie et du DSB, Georges Perrin est inspecteur général des bibliothèques. Il a auparavant été directeur de la bibliothèque centrale de prêt de la Loire, conseiller pour le livre à la Drac Rhône-Alpes, chef de projet à l'établissement public de la Bibliothèque de France, responsable de la mission Recherche-Coopération à la BnF, puis directeur du SCD de l'université de Provence Aix-Marseille-1. Il est l'auteur de *Développer et exploiter un fonds spécialisé* (Presses de l'Enssib, 1999).

Désormais, tous nos colloques professionnels, nos congrès d'associations de bibliothécaires, les journées d'étude ou les séminaires de formation qui nous sont proposés portent la marque de notre inquiétude sur le renouvellement de notre modèle de bibliothèque. Conquérir de nouveaux publics, aider nos étudiants à réussir en leur donnant les meilleures clés d'accès à la documentation : nous persistons, à juste titre, à poursuivre ces objectifs fondamentaux.

Nous savons pourquoi nous travaillons, nous savons pour qui nous travaillons, nous nous interrogeons aujourd'hui sur le « comment » nous travaillons. Mais, jusqu'à une période relativement récente, la question du « quand » recevons-nous notre public ne s'est pas posée de façon prioritaire.

Nous interrogeons, non pas les astres, mais les collègues des pays voisins, pour tenter de trouver des solutions à la stagnation de la fréquentation de nos bibliothèques. Nous allons visiter les *learning centres* et les *idea stores*, les nouvelles bibliothèques du nord de l'Europe, dans l'espoir d'y trouver les recettes propres à améliorer l'accueil et les services au public. Nous en revenons séduits par la nouveauté et la variété des services offerts au public, par le soin apporté au confort du lecteur, par la nouvelle « bibliothèque-attitude » de nos collègues étrangers. Mais nous évoquons rarement le fait que, parmi les *idea stores*, le Discovery Centre de Winchester, au sud-est de Londres, est ouvert 64 heures par semaine<sup>1</sup>, que la nouvelle bibliothèque publique d'Amsterdam reçoit son public de 10 à 22 heures sept jours sur sept, ou que

la bibliothèque centrale de l'université de Birmingham accueille ses usagers 340 jours par an.

## État des lieux

### En bibliothèques municipales

Dans un précédent rapport de l'Inspection générale<sup>2</sup>, cette question avait été posée sous tous ses aspects. La problématique du temps de l'accueil avait été cernée avec le plus de précision possible. Elle faisait ressortir l'étrécissement des ouvertures de nos bibliothèques, quelle que soit leur obédience.

Si la répétition demeure un des fondements de la pédagogie, je me propose de rappeler les principaux thèmes de cette étude, qui, je l'espère et parfois le constate, engendre un début de frémissement, un mouvement réel quoique encore modeste, d'efforts d'extension des horaires d'ouverture de nos bibliothèques. Rappelons donc quelques données concernant ces ouvertures.

La moyenne nationale de l'amplitude d'ouverture hebdomadaire des bibliothèques municipales est inférieure à 20 heures par semaine. Certes, ce chiffre est le reflet de l'ouverture moyenne des 3500 bibliothèques municipales qui alimentent les statistiques nationales, et les calculs qui permettent de le déterminer englobent les chiffres émanant entre autres de toutes petites unités de communes de

1. *Livres Hebdo*, n° 782 du 19 juin 2009.

2. Georges Perrin, « Améliorer l'accueil dans les bibliothèques : propositions pour une extension des horaires d'ouverture », avril 2008. [www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pid20150/inspection-generale-des-bibliotheques.html](http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pid20150/inspection-generale-des-bibliotheques.html)

moins de 5 000 habitants, dotées d'un ou deux professionnels.

Mais les mêmes statistiques nationales font état de 109 villes qui ouvrent leur bibliothèque plus de 38 heures par semaine, et, parmi celles-ci, de 28 bibliothèques ouvertes entre 40 et 50 heures par semaine. Ajoutons à cela que, depuis quelques années, des bibliothèques, de plus en plus nombreuses, sont ouvertes le dimanche, le plus souvent l'après-midi.

Mais le défaut le plus répandu et sans doute le plus grave de ces ouvertures très restreintes, comme nous le verrons, par rapport à celles des bibliothèques des grandes et moyennes villes européennes, c'est leur caractère erratique et peu lisible pour le public. En effet, la plupart des bibliothèques municipales sont ouvertes de manière discontinue, par demi-journées, à l'exception du mercredi, jour des enfants, et du samedi, où elles sont ouvertes toute la journée de manière continue. Par ailleurs, ces bibliothèques sont généralement fermées deux jours de suite, le dimanche et le lundi. Certaines sont même fermées toute la journée du jeudi.

À titre de comparaison, la bibliothèque publique d'Helsinki est ouverte 64 heures par semaine dont 4 heures le dimanche; celle de Tampere, 72 heures dont 6 heures le dimanche; celle de Valence, en Espagne, 57 heures et demie; et celle de Turin, 67 heures tout au long de la semaine, etc.

Ce malthusianisme des ouvertures de nos bibliothèques pénalise de nombreuses catégories de lecteurs, dont les horaires de travail et les obligations diverses coïncident trop souvent avec ces horaires d'ouverture. Un des exemples les plus immédiatement perceptibles, est celui des employés de commerce, dont les seuls jours de disponibilité sont le dimanche et le lundi. Faut-il considérer que cette catégorie de population n'aura définitivement jamais accès aux bibliothèques ?

### En bibliothèques universitaires

Pour leur part, les bibliothèques universitaires ont une amplitude horaire hebdomadaire beaucoup plus importante. En effet, elles ouvrent en

moyenne 58 heures par semaine<sup>3</sup>. Mais leur point faible est ailleurs : c'est le nombre de jours d'ouverture dans l'année, qui s'élève à 249 en 2007. Globalement, nous sommes loin des

**“Le défaut le plus répandu et sans doute le plus grave de ces ouvertures très restreintes, c'est leur caractère erratique et peu lisible pour le public”**

65 heures d'ouverture hebdomadaire moyenne des bibliothèques centrales des universités des pays voisins, et de la continuité annuelle de leur ouverture généralement supérieure à 300 jours.

Les longues fermetures de l'été, rarement inférieures à trois semaines, et les fermetures de printemps, pénalisent les chercheurs, français ou étrangers, ainsi que les étudiants qui doivent réviser leurs cours pour préparer les examens de fin du second semestre ou la session de rattrapage de septembre. En outre, elles obligent les bibliothèques incluant un Cadist (centre d'acquisition et de diffusion de l'information scientifique et technique) à contrevenir aux conventions qu'ont signées leurs universités, et qui précisent que leurs collections doivent rester accessibles tout au long de l'année.

L'obstacle principal à un maintien de l'ouverture des bibliothèques des SCD (services communs de la docu-

mentation) pendant les périodes de vacances, et plus particulièrement l'été, tient à la gestion même des universités. En effet, nombreuses sont celles qui, pour des raisons d'économie autant que de sécurité, ferment la totalité de leurs locaux pendant plusieurs semaines. Ceci leur permet également de concentrer la force de travail de leurs personnels dans les périodes d'intense activité universitaire : inscription des étudiants, temps des examens, etc.

On ne peut constater la gêne pour les usagers que par comparaison avec ce qui se passe dans certaines universités étrangères. À titre d'exemple, le rapport annuel de la bibliothèque centrale de l'université libre de Bruxelles montre que le mois d'août est, après le mois de mars, celui dont le niveau de fréquentation est le plus élevé. Ceci s'explique par l'afflux de nombreux chercheurs étrangers, par la fréquentation relativement importante des étudiants étrangers qui ne rentrent pas chez eux pendant l'été, et par l'arrivée, dans la seconde quinzaine de ce mois d'été, des étudiants venus réviser les examens de la session de septembre. À l'heure où les universités françaises accèdent à un niveau de compétence élargi, il conviendrait que leurs présidents accordent plus de considération aux exigences, souvent inexprimées, de ces publics dont les besoins sont pourtant très réels.

### Réorganisation des tâches

Dans les bibliothèques municipales, ce sont les personnels eux-mêmes qui invoquent les exigences du service interne pour expliquer la faible amplitude des horaires d'accueil du public. Paradoxalement, l'afflux de moyens, qui a accompagné le développement de la lecture publique et qui a permis l'éclosion de très nombreux équipements depuis les années 1980, apparaît comme la cause de ce handicap pour l'accueil du public.

3. Source : Asibu (Application statistique interactive des bibliothèques universitaires), 2007.

Deux raisons, liées entre elles, sont généralement mises en avant : d'une part, l'importance du travail technique en interne, assortie de la nécessité de recevoir certains groupes spécifiques, notamment le public scolaire et, d'autre part, le manque de personnel.

Il est toutefois difficile de souscrire à ce dernier argument, lorsque la lecture des statistiques, rendues chaque année au ministère de la Culture, montre qu'il n'y a aucune corrélation entre

“Tout est dans la répartition modulée des forces et des moyens à mettre en œuvre en fonction des objectifs et des enjeux définis par la bibliothèque elle-même”

l'importance des équipes et l'amplitude de l'ouverture au public. Certaines communes moyennes, dont les équipes n'excèdent pas deux ou trois dizaines d'agents, ouvrent 50 heures par semaine, y compris le dimanche, alors que d'importantes structures fonctionnant avec plus de 150 agents, ouvrent moins de 40 heures par semaine.

Quant à l'importance du travail en interne, il convient sans doute de s'interroger sur la pertinence de son organisation et sur l'augmentation du temps consacré au public que pourrait dégager la mutualisation des tâches techniques entre les différents départements et services.

De plus, l'exemple des bibliothèques universitaires montre qu'il est possible de recevoir des groupes spécifiques, tels les étudiants venus se former aux techniques de la recherche documentaire, sans pour autant différer l'accueil des autres usagers, et qu'à tout instant ceux-ci peuvent bénéficier du premier service qu'on est en droit d'attendre de toute bibliothèque : une place assise et des documents en libre accès, sur les étagères ou sur écran. Rien ne s'oppose, a priori, à ce qu'une bibliothèque municipale puisse assurer ce service de base pour l'ensemble de ses publics, tout en recevant des groupes de scolaires.

Fort heureusement, de nombreux exemples, tant en lecture publique que dans les universités, montrent que la tendance peut s'inverser, qu'une amorce de réflexion suivie d'actions s'opère pour une meilleure accessibilité du public et des usagers dont la nécessité du recours à l'information et à la documentation est la plus justifiée.

### Ouverture le dimanche

Des bibliothèques municipales de plus en plus nombreuses pratiquent des ouvertures de leur bibliothèque centrale le dimanche. Elles rejoignent ainsi celles qui, telles Toulouse, Rennes, Reims ou Le Bourget-Drancy, ont mis à profit l'ouverture de leur nouveau bâtiment pour prolonger les ouvertures hebdomadaires par celle du dimanche. Tous les responsables de ces bibliothèques, sans exception, reconnaissent que les résultats de ces ouvertures sont très bénéfiques pour leur service. Outre le fait que le niveau de fréquentation du dimanche est le plus élevé de tous les jours de la semaine, ils constatent que cette ouverture amène à la bibliothèque un public renouvelé.

La ville de Paris, souscrivant à un mouvement européen, initié dans les années 1990 par la ville de Gênes, visant à mettre en adéquation les horaires de services publics avec ceux de la vie de leurs usagers, a créé au sein de l'administration municipale un « bureau des temps », en charge de cette question. C'est à la suite de son inter-

vention que l'ouverture le dimanche de la bibliothèque Marguerite-Yourcenar a été organisée.

Sans envisager d'emblée une ouverture le dimanche, d'autres bibliothèques, telle la Bibliothèque francophone multimédia de Limoges, travaillent actuellement à une extension significative de leurs horaires d'ouverture tout au long de la semaine, pour réduire la « fracture » d'accueil du dimanche-lundi.

### Répondre à la demande du public

Dans toutes ces bibliothèques, l'enjeu est important au moment où, comme toutes les études et les statistiques le montrent, la fréquentation des bibliothèques municipales connaît une certaine stagnation. Toutes ces bibliothèques souhaitent conquérir sans cesse de nouveaux publics. Encore faut-il qu'elles acceptent de se laisser conquérir, sinon envahir par tous les publics au moment où ceux-ci sont disponibles. Il se peut, d'ailleurs, que cette disponibilité s'exerce le matin du lundi, comme le soir de n'importe quel jour de semaine après 18 heures. C'est pourquoi il convient de recevoir avec beaucoup de circonspection l'argument selon lequel il est inutile d'ouvrir les matins de semaine, puisqu'il n'y a, a priori, pas de lecteur.

En effet, d'une part, la continuité du service public exige qu'on puisse recevoir à tout moment l'utilisateur qui a besoin du service. Que dirions-nous si la SNCF supprimait la liaison pour la ville où nous allons, à la seule heure qui nous convient, sous le prétexte que le nombre de voyageurs est insuffisant ?

D'autre part, s'il s'avère que le public susceptible de fréquenter la bibliothèque dans ces moments creux est peu nombreux, sa réception ne devrait pas engager de tels moyens humains que ceci perturbe gravement le reste du service. Tout est dans la répartition modulée des forces et des moyens à mettre en œuvre en fonction des objectifs et des enjeux définis par la bibliothèque elle-même.

Dans une perspective identique, de nombreux SCD redéfinissent actuelle-

ment l'amplitude de leurs ouvertures. Dans le cadre du renouvellement des contrats quadriennaux (2009-2012), les universités concernées ont été invitées à inscrire cette extension des ouvertures de leurs bibliothèques dans les priorités. Une aide financière a été dégagée dans le cadre du plan licence pour les aider à créer des contrats étudiants pour parfaire ces ouvertures. À défaut, pour l'instant, de pouvoir maintenir l'ouverture pendant les vacances d'été, l'accent a été mis sur les nocturnes et les ouvertures le samedi après-midi. Il s'agit là de répondre à la demande de plus en plus pressante des étudiants en médecine d'un grand nombre d'universités, et des étudiants qui occupent à temps partiel un emploi pour financer leurs études.

Ajoutons que cinq universités<sup>4</sup> de l'agglomération parisienne bénéficient également d'une aide financière du conseil régional d'Île-de-France pour améliorer l'amplitude d'ouverture de leurs bibliothèques.

Cette perspective encourageante peut se développer tout en respectant un nombre de principes et de contraintes inévitables. Par exemple, il est évident qu'en amont de tout projet, toutes les études préalables doivent être faites pour déterminer les meilleurs créneaux d'ouverture supplémentaire, ainsi que les lieux et sites les plus favorables au succès de l'opération. Il n'est sans doute pas nécessaire d'ouvrir le dimanche toutes les bibliothèques d'un réseau municipal, mais de privilégier l'accès à la bibliothèque centrale.

De même, il revient aux responsables de SCD de déterminer les bibliothèques qui doivent bénéficier en priorité des nocturnes ou celles qui peuvent voir leurs horaires d'ouverture du samedi prolongés.

## L'emploi étudiant

Enfin, il convient de souligner l'intérêt de l'emploi étudiant pour la mise en œuvre de ces extensions d'ouverture. Dans les villes universitaires,

nombreuses sont les bibliothèques municipales et les SCD qui utilisent cette ressource humaine avec bonheur. Cet emploi est générateur de bénéfices pour tout le monde. Prioritairement pour les étudiants eux-mêmes, heureux de pouvoir trouver un complément de financement pour leurs études, en exerçant un travail proche, sur le plan de la méthode comme sur le plan géographique, de leur cadre d'étude; pour les services eux-mêmes, qui utilisent ainsi un personnel jeune, interface efficace avec les catégories de public en phase générationnelle avec les étudiants; enfin et surtout pour les usagers qui voient ainsi le service de la bibliothèque amélioré.

Il existe désormais un cadre juridique pour ce type d'emploi, sous la forme d'un décret<sup>5</sup> fixant les conditions de recrutement et d'emploi des étudiants dans les universités. Ce texte fixe les grandes lignes des futurs contrats. Notons que tous les termes et les conditions édictés par ce décret sont parfaitement applicables aux contrats initiés par les municipalités.

On voit par là que la généralisation de ce type d'emploi n'attend plus que la volonté politique des décideurs, à savoir celle des maires et des présidents d'université. Reste la question de leur financement. Comme nous l'avons vu, une aide, relativement substantielle, est prévue et d'ores et déjà mise en œuvre pour les universités, dans le cadre du plan licence. Pour les bibliothèques municipales, il est prévu la mise en place de crédits destinés à aider les communes ou les groupements de communes, au titre de la promotion des pratiques innovantes, et, parmi celles-ci, l'amélioration de l'accueil dans les bibliothèques municipales ou intercommunales.

Mais cette volonté politique doit aussi prendre en compte tous les éléments de contexte. En effet, on peut citer, par exemple, la nécessité, pour les universités dont certaines bibliothèques pratiquent des ouvertures en

nocturne, d'assurer la sécurité des personnels et des usagers, à une heure tardive, surtout lorsqu'il s'agit d'une bibliothèque située sur un campus éloigné du centre-ville. Il convient également de préparer avec soin les équipes des personnels titulaires, de prendre le temps de la négociation et de prévoir un mode de compensation adapté et acceptable par les personnes concernées (récupération, règlement d'heures supplémentaires, primes, etc.).

Parmi les bonnes pratiques qui pourraient être plus largement initiées, citons celles qui, dans les villes universitaires, consistent à instaurer une coopération entre la bibliothèque municipale et le SCD de l'université, pour mettre en œuvre ces extensions des horaires d'ouverture. On constate en effet, que les ouvertures du dimanche bénéficient assez largement aux étudiants. C'est pourquoi l'université peut aider la ville en mettant à sa disposition des contrats étudiants pour cette ouverture. Ceci se pratique déjà à Troyes, où l'université de Reims, qui y est implantée, aide ainsi la bibliothèque municipale pour l'ouverture du dimanche.

Un optimisme raisonnable permet de penser que, comme le montrent des exemples de plus en plus nombreux, des volontés politiques s'affirmeront de plus en plus et des solutions seront trouvées, avantageuses pour tous, usagers et personnels, pour ouvrir de nouvelles plages de temps bien nécessaires à l'accueil de nouveaux publics et à la réussite des étudiants. Si le mouvement s'amplifie, au point de remettre nos bibliothèques, en termes d'accueil, à la bonne place dans le concert des bibliothèques européennes, nous pourrions dire que la question du « quand » comme celles du « pour qui », du « pourquoi » et du « comment » aura enfin trouvé sa bonne réponse. ●

*Juillet 2009*

4. Il s'agit des universités de Paris-6, Paris-10, Paris-12, Paris-13 et Versailles-Saint-Quentin-en-Yvelines.

5. Décret n° 2007-1915 du 26 décembre 2007, pris en application de l'article 811-2 du Code de l'éducation et fixant les conditions de recrutement et d'emploi des étudiants au sein des établissements publics d'enseignement supérieur.