



Un exemple d'enquête de satisfaction en bibliothèque municipale :

→ ROUEN NOUVELLES BIBLIOTHÈQUES

CHRISTOPHE ROBERT

Rouen nouvelles bibliothèques
crobert@rouen.fr

Christophe Robert, titulaire d'un master de lettres modernes et d'un diplôme de composition au Conservatoire national de région de Bordeaux, est actuellement conservateur responsable de la politique documentaire aux bibliothèques municipales de Rouen, après avoir été enseignant. Il est l'auteur de « Un portail de veille partagée sous Netvibes : l'exemple des Signets de Gustave à Rouen » (BBF, 2009, n° 4) et de « Quand la culture s'affiche : aperçu sur l'inventaire des affiches culturelles contemporaines à la BM de Lyon » (Gryphe, mai 2007, n° 16).

Les trois premières semaines de décembre 2009, se déroulait la première enquête de satisfaction globale menée sur le réseau des bibliothèques de Rouen, enquête entièrement conçue et traitée en interne.

Le réseau rouennais a pour particularité notable de ne pas disposer de bibliothèque centrale. Il se répartit entre une bibliothèque patrimoniale (Villon) et cinq bibliothèques de quartier (Capucins, Parment, Saint-Sever, Grand'Mare, Châtelet), d'une amplitude d'ouverture hebdomadaire très variable (entre dix-neuf et trente-trois heures). Deux bibliothèques du réseau se trouvent dans un centre commercial (Parment et Saint-Sever), attirant de ce fait un public spécifique, pas forcément issu du quartier, notamment à l'heure du déjeuner. Affichant un taux de pénétration nettement en dessous de la moyenne nationale (7 %), les bibliothèques rouennaises sont actuellement fréquentées par un public particulièrement « motivé », où se trouvent exacerbées les inégalités habituelles constatées en lecture publique.

La clef de l'évaluation, c'est la comparaison : diachronique (évolution des chiffres au fil des années) et synchronique (en particulier l'enquête du Crédoc sur les bibliothèques municipales en France de 2005¹ et le dernier recensement Insee de Rouen intra-muros

en 2006²). On se heurte d'ailleurs rapidement à la difficulté de concilier les tranches d'âges, de diplômes, différentes selon les données du recensement et l'enquête du Crédoc, par exemple. Comparer le public fréquentant avec le public potentiellement desservi par chaque site a également l'intérêt de pointer les limites de la modélisation des publics nécessaire à tout projet de lecture publique.

Méthodologie

Cette enquête s'inscrivait dans un processus global d'évaluation du plan de développement de la lecture publique, souhaité par la mairie de Rouen et initié au début de l'année 2009. Dans ce cadre, un tableau compilant des indicateurs de suivi sur chaque domaine d'activité des bibliothèques avait été mis au point et, très tôt, la nécessité d'une enquête de public a émergé. La perspective d'une enquête de population, lourde et coûteuse, fut provisoirement remise à plus tard et remplacée par une procédure rapide d'enquête de fréquentation traitée en interne.

L'enquête avait une double dimension : enquête de fréquentation et enquête de satisfaction. L'objectif était donc de mieux connaître les pratiques du public des bibliothèques de Rouen,

1. *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet*, Bruno Maresca, BPI/Centre Pompidou, 2007.

2. www.recensement-2006.insee.fr/basesInfracommunales.action

inscrit et non-inscrit, et de déterminer les niveaux de satisfaction sur les locaux, l'accueil, les collections, les accès internet, les animations et les horaires d'ouverture.

Bien que la bibliothèque patrimoniale accueille un public distinct, une enquête générale impliquant l'ensemble des sites a été souhaitée, afin de mieux cerner, justement, la spécificité de la bibliothèque patrimoniale, et d'agir dans une stratégie de visibilité et de communication sur le réseau et sa complémentarité. Mettre sur le même plan une bibliothèque de quartier permettant le prêt et une bibliothèque patrimoniale où seule la consultation sur place des documents est possible a cependant posé plusieurs difficultés méthodologiques dans le traitement des réponses.

Après avoir défini les problématiques sur lesquelles la bibliothèque souhaitait recueillir de l'information, un questionnaire largement inspiré de modèles utilisés par d'autres établissements³ et des items recommandés dans la norme ISO 11620 sur les indicateurs de performance des bibliothèques, adaptés au contexte de la lecture publique, a été réalisé. La mise au point d'une version destinée aux jeunes publics, demandant des formulations spécifiques et surtout un fort accompagnement sur le terrain, n'était pas compatible avec les contraintes de temps qui avaient été posées. La rédaction du questionnaire, d'une page recto verso, tenait compte des principes de rédaction habituels pour ce type d'enquêtes : questions personnelles à la fin, alternance de questions simples à réponse instantanée (« aujourd'hui, vous avez... ») et de questions plus longues (questions à hiérarchiser). Toutefois, le taux de réponse médiocre aux deux « questions à hiérarchiser » (autour d'un enquêté sur quatre n'y a pas répondu) semble confirmer que ces items étaient beaucoup trop longs.

Le questionnaire fut diffusé entre le 8 décembre et le 24 décembre 2009, pendant trois semaines, ce qui corres-

pond à la périodicité moyenne d'une visite en bibliothèque ; 2000 exemplaires ont été mis à disposition des six bibliothèques du réseau, proportionnellement à leur fréquentation respective. L'enquête était auto-administrée : les bibliothécaires présentaient la démarche lors des transactions de retour et de prêt, en indiquant aux lecteurs l'emplacement des questionnaires. Des boîtes fermées étaient à la disposition du public pour remettre les questionnaires remplis.

Le taux de retour fut de plus de 50 % : 1199 questionnaires ont été enregistrés sur l'ensemble du réseau. Un succès qui s'explique par l'accompagnement des agents sur le terrain et par le fait que cette enquête était une première du genre à Rouen.

La première surprise du dépouillement porta sur les lieux fréquentés par les enquêtés : le pourcentage moyen d'usagers fréquentant au moins deux établissements du réseau allait jusqu'à 51 %. On serait tenté d'expliquer ce résultat par la grande proximité géographique de certains sites (les deux bibliothèques des Hauts de Rouen sont à moins d'un kilomètre de distance, et les trois bibliothèques du centre-ville à 10 minutes maximum de marche à pied entre elles). Cependant, les établissements fréquentés simultanément sont en priorité Saint-Sever/Parment et Saint-Sever/Capucins, deux bibliothèques séparées par la Seine : c'est donc plutôt la complémentarité des collections (Saint-Sever était la seule bibliothèque à proposer des CD jusqu'à peu, avec un fonds riche de 15 000 enregistrements) qui motive le plus cette multi-fréquentation.

Profil des répondants

Les femmes, qualifiées de « piliers des bibliothèques municipales » par l'enquête du Crédoc, représentent 69 % des personnes interrogées, pour une moyenne nationale de 60 %⁴. Comme d'autres résultats (diplômes, etc.), ce résultat exacerbe une inégalité habituellement observée en lecture publique. Tout se passe comme si, dans

les bibliothèques rouennaises, encore sous-fréquentées au regard de la population qu'elles ont à desservir, le public habituellement le moins présent en bibliothèque l'était encore moins, laissant la part belle au public le plus motivé et le plus consommateur de culture.

L'analyse des écarts d'âges par site révèle une présence des 15-24 ans majoritaire à Villon, Parment et Saint-Sever, bibliothèques à forte fréquentation étudiante⁵. Les plus de 60 ans privilégient les Hauts de Rouen (Châtelet, Grand'Mare). La comparaison avec les données issues du dernier recensement sur la population de Rouen met en évidence, à l'échelle de l'ensemble du réseau, la surreprésentation de certaines classes d'âges (particulièrement les 60-75 ans) et la sous-représentation de certaines autres (particulièrement les 15-24 ans). Ce type d'écart s'observe habituellement dans la fréquentation des bibliothèques publiques en France ; les tranches d'âges et le mode de calcul utilisés dans l'enquête du Crédoc ne permettent pas de rendre compte d'une divergence sensible de la situation rouennaise sur ce point.

Afin de comparer les chiffres de fréquentation aux chiffres issus du dernier recensement, il était nécessaire de définir le bassin de population desservi par chaque bibliothèque. La méthode utilisée consistait à additionner les habitants des Iris⁶ qui se trouvent dans un cercle de 15 minutes à pied autour de chaque établissement. Méthode qui a bien sûr ses limites, puisqu'elle ne prend pas en compte les publics pendulaires (actifs venant aux heures méridiennes, en particulier dans les bibliothèques situées dans des centres commerciaux, étudiants...), et aussi car il n'est pas rare que les zones desservies par deux bibliothèques se superposent en partie (figure 1 p. 47). Puisque c'est ici l'analyse « qualitative » qui prime, on a fait le choix de compter dans ces cas-là l'ensemble des populations susceptibles d'être

3. La bibliothèque numérique de l'enssib recense un grand nombre d'études et d'enquêtes de public, consultables sur : www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents-de-la-collection-40

4. *Op. cit.*, p. 78.

5. Il convient de rappeler que l'enquête ne concernait que les plus de 15 ans.

6. Îlots Regroupés pour l'Information Statistique, le découpage territorial utilisé par l'Insee, par ensemble de 2 000 habitants environ.

desservies, au risque de recenser deux fois les mêmes individus. Dans le cas d'une approche plus quantitative (définir les besoins en nombre de documents *a minima* pour un quartier, par exemple), la méthode aurait été différente.

La comparaison avec les données issues du dernier recensement met en évidence, à l'échelle de l'ensemble du réseau, la nette surreprésentation de la population retraitée et du groupe socioprofessionnel 3 (cadres et professions intellectuelles supérieures) et la sous-représentation du groupe socio-professionnel 6 (ouvriers). Là encore, cet écart n'a rien d'inhabituel en lecture publique : 72 % des personnes en activité professionnelle (hors « en activité professionnelle – non renseigné ») sont cadres des professions intellectuelles ou professions intermédiaires. Seuls les groupes PCS (anciennement CSP) 3, 4 et 5 sont bien représentés (cadres, professions intermédiaires, employés) ; la prédominance de ces trois catégories interdit donc d'effectuer des tris pertinents sur ce critère, la base statistique des catégories les moins présentes ne permettant pas d'obtenir des résultats significatifs. Il apparaît dès lors illusoire d'attendre que ce type d'enquête renseigne, en creux, sur les attentes et insatisfactions du public le moins touché.

Le niveau supérieur ou égal à bac + 3 est le plus représenté (48 % en moyenne). Très variable selon les sites, cette proportion monte jusqu'à 61 % à la bibliothèque des Capucins. Une telle disparité s'explique par la différence des publics à desservir, mais aussi, parfois, par des services, une amplitude horaire et une offre documentaire qui conditionnent la présence de certains profils de lecteurs au détriment des autres. S'il apparaît compréhensible que les lecteurs les plus diplômés se manifestent dans les bibliothèques du centre-ville (Parment et Capucins) et les moins diplômés sur les Hauts de Rouen (Châtelet et Grand'Mare), un écart comme celui constaté aux Capucins alerte sur le divorce avec une frange de la population du quartier à desservir. Ainsi, la population à desservir aux Capucins par Iris niveaux d'étude, tirés du recensement 2006) se montre légèrement

moins diplômée que celle de Parment. Or, dans les chiffres de fréquentation, c'est l'inverse qui est constaté : le public fréquentant les Capucins est très nettement plus diplômé que celui de Parment.

Pour mémoire, l'enquête Crédoc met en évidence un taux de non-bacheliers de 34 % parmi les inscrits en bibliothèque⁷, contre seulement 20 % parmi les fréquentants à Rouen.

Une confrontation très rigoureuse avec les données du dernier recensement Insee n'est cependant pas possible, en raison d'un découpage différent des niveaux d'étude pour la période après le baccalauréat : sur ce sujet, là encore, il faut choisir entre le découpage Crédoc et le découpage Insee selon les besoins de son enquête...

L'analyse des lieux de résidence du public vient nuancer la mission de proximité des bibliothèques de quartier, notamment par le passage d'un public pendulaire d'actifs aux heures méridiennes (dans les établissements situés dans des zones commerciales) et par le taux considérable de lecteurs venant des communes limitrophes au Châtelet (Bois-Guillaume et Bihorel) ; le découpage administratif des communes s'avère ici peu pertinent pour définir la population desservie par la bibliothèque.

Enfin, si 87 % des enquêtés déclarent avoir une carte d'inscription valide, il faut toutefois prendre ce résultat avec précaution, en raison de sa nature déclarative et du mode de communication au sujet de l'enquête, qui passait de façon privilégiée par les banques de prêt et retour. On peut donc supposer que le nombre de non inscrits est sous-évalué.

Le nombre d'années d'inscription montre un public fidèle : 49 % sont inscrits depuis plus de cinq ans. On constate un net pic d'inscription en 2009, relativement aux quatre années qui précèdent. On peut y voir l'impact de la gratuité des bibliothèques pour les personnes habitant à Rouen, instaurée en avril 2009.

Usages de la bibliothèque

La majorité des usagers actuels utilisent la bibliothèque comme un lieu de consommation à emporter. En effet, le public se montre sensiblement moins séjournant que la moyenne nationale : si l'enquête Crédoc évoque 71 % des usagers restant plus d'une demi-heure⁸, à Rouen, cette proportion tombe à 58 % (et même 56 % si l'on exclut la bibliothèque patrimoniale). Les « longs séjournants » (plus d'une heure) privilégient en effet massivement Villon, où ils représentent 99 % des visiteurs.

Alors que les bibliothèques les plus fréquentées en France favorisent de plus en plus leur rôle social, le public des bibliothèques de Rouen se révèle avant tout emprunteur, ou au moins consommateur des collections, même à Saint-Sever (bibliothèque proposant le plus de lieux de confort) : 59 % ont emprunté ou rendu des documents lors de la visite (55 % des personnes interrogées n'ont rien fait d'autre). Vient ensuite, sans surprise, la lecture des journaux et le travail sur place.

Très variable selon les sites, pour d'évidentes raisons structurelles liées aux locaux et aux horaires d'ouverture, la pratique du travail sur place est de 86 % à Villon, 12 % à Parment et 6 % à Saint-Sever, mais presque nulle dans les trois autres bibliothèques. Il s'agit souvent d'ailleurs d'un travail qui ne sollicite pas les collections proposées par l'établissement (catégorie des « bernard-hermite » pour reprendre la terminologie de Jean-François Barbier-Bouvet⁹).

Même constat décevant concernant l'offre éditoriale de la bibliothèque (supports de communication et de médiation des collections, en ligne et sur papier), allant de 18 % pour le magazine *Texto* à 30 % pour le site internet. 59 % des enquêtés déclarent ne lire aucune des productions de la bibliothèque : reste à déterminer s'il s'agit de méconnaissance (catégorie

8. *Op. cit.*, p. 54.

9. Jean-François Barbier-Bouvet, Martine Poulain, *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la bibliothèque publique d'information*, La Documentation française, 1986.

7. *Op. cit.*, p. 188.

→ Un exemple d'enquête de satisfaction en bibliothèque municipale :

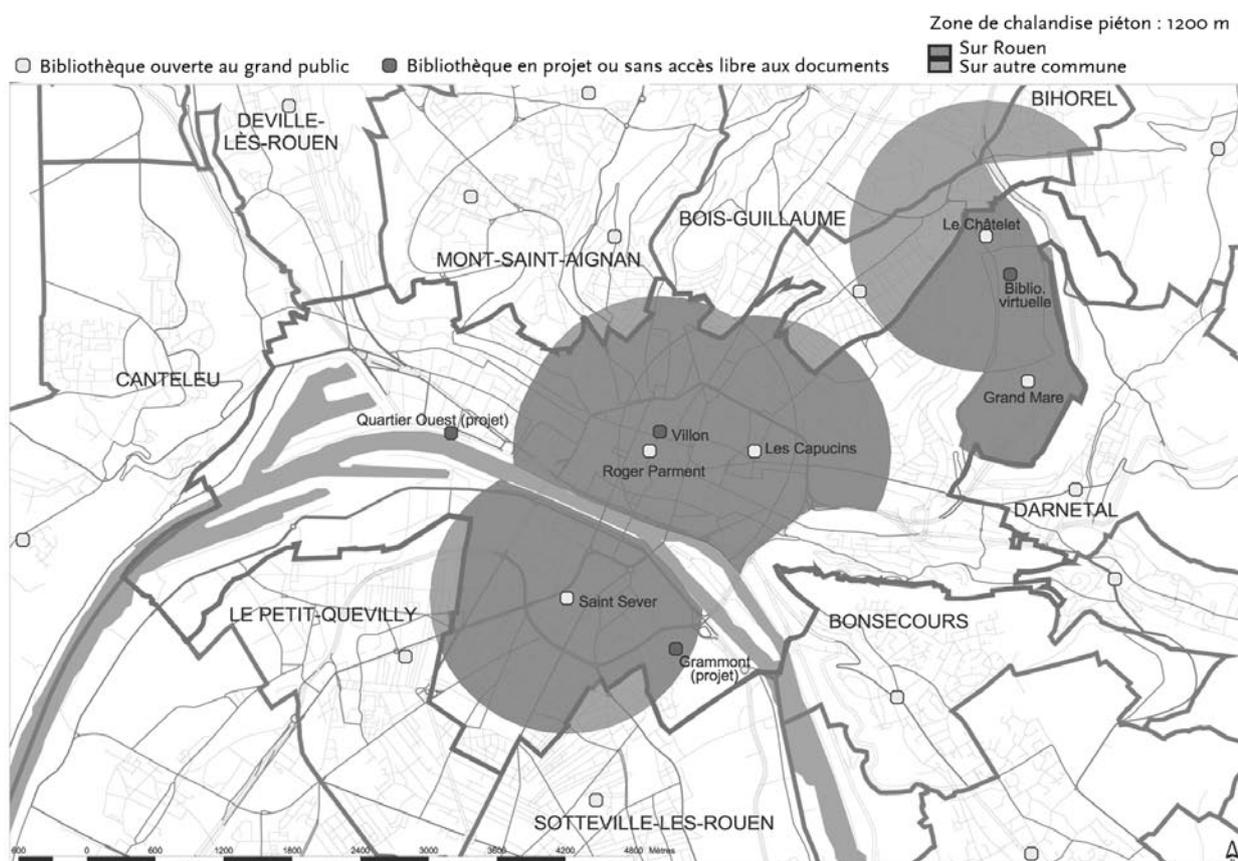


Figure 1
Zone de chalandise des bibliothèques de Rouen. © Mairie de Rouen, Service d'information géographique, 2010.

des « ah-bon ? ») ou d'insatisfaction (catégorie des « non-merci »)...

Le catalogue informatique est utilisé par un usager sur quatre. Autre chiffre fort : presque un usager sur deux déclare ne jamais utiliser aucun des différents services à distance (catalogue, réservation, livraison de documents de la réserve active interbibliothèque...). Ce qui compte essentiellement, pour près de la moitié des lecteurs, est donc bien le choix sur place, en rayon, ainsi que le renseignement direct.

Le développement des animations en bibliothèque ne se traduit pas encore, même à l'échelle nationale, par une forte implication du public. Si 35 % des enquêtés déclarent avoir déjà fréquenté une animation à Rouen, le niveau de fréquentation nationale dans les bibliothèques municipales, selon l'enquête du Crédoc, est à 37 %¹⁰. Les

trois types de manifestations ayant le plus de succès sont les expositions, les contes et les rencontres/conférences.

Niveaux de satisfaction

Le niveau de satisfaction était évalué par une échelle sémantique à quatre paliers : mauvais, passable, correct et excellent. Le choix d'une échelle paire oblige la personne interrogée à se positionner sur un choix plutôt positif ou plutôt négatif, et évite la tentation d'une réponse médiane difficile à interpréter. Une analyse des résultats par notes, grâce à un système de pondération attribué aux différents niveaux, donne une note globale du service de 8,4 sur 10.

Ces résultats appellent plusieurs remarques. Les services culturels (musées, bibliothèques, monuments...) bénéficient généralement d'un taux de satisfaction élevé car leur fréquenta-

tion est en elle-même valorisante pour leur public¹¹. L'analyse porte le plus souvent sur l'écart entre « satisfait » et « très satisfait ».

La notation montre un bon niveau global de satisfaction, notamment en ce qui concerne l'accueil. On peut y voir la marque d'une relation privilégiée avec les lecteurs, notamment dans les petits établissements, où les notes sont globalement les meilleures, tandis que les lecteurs des plus grands équipements (Parment, Saint-Sever, Villon) se montrent les plus critiques. Il y a là un double phénomène : un effet d'autocensure des usagers qui ont une relation de proximité plus grande avec les bibliothèques (petits établissements) et la plus grande distance entre usagers et bibliothécaires

11. Association France Qualité Publique, *Guide pratique : la satisfaction des usagers/clients/citoyens du service public*, La Documentation française, 2004.

10. *Op. cit.*, p. 76.

dans les grands établissements, où les flux ne permettent pas le même type d'échange, ni d'avoir toujours le même interlocuteur.

L'analyse par niveau d'étude ne fait pas apparaître de différences significatives. Le niveau de satisfaction des franges les moins diplômées (sans diplôme, brevet) est très légèrement meilleur, effet sans doute de la moindre taille de l'échantillon statistique.

Les niveaux de satisfaction ne connaissent pas non plus de variation très sensible selon les âges, à ceci près que, après 60 ans, le niveau de satisfaction sur le confort a tendance à baisser, et que l'insatisfaction se déplace de la question des horaires vers celle des collections.

L'importance des critères d'appréciation

En comparant les notes données aux différents critères à la note « service dans sa globalité », on peut déterminer mathématiquement l'importance des différents critères dans l'appréciation des enquêtés (utilisation du coefficient de corrélation)¹² et ainsi définir les sujets de satisfaction ayant une grande importance aux yeux des lecteurs, les sujets d'insatisfaction ayant moins d'importance, etc. C'est d'ailleurs pourquoi il est indispensable d'ajouter une question sur le service dans sa globalité dans un questionnaire de satisfaction, sans quoi on ne dispose pas de jalon référentiel pour calculer l'importance.

Ce type d'analyse de l'importance peut s'avérer plus fidèle que l'importance dite « déclarée », qui consiste à simplement demander aux personnes interrogées dans quel ordre elles classent les différents critères au sein du questionnaire. Cette technique, qui a l'inconvénient d'alourdir considérablement les questionnaires, peut parfois

12. Le calcul du coefficient de corrélation implique toujours l'exploitation de deux séries de nombres ; par exemple, l'ensemble des notes « Confort » des six sites rapporté à l'ensemble des notes « Service dans sa globalité » des six sites, puis l'ensemble des notes « Disponibilité des documents », toujours rapporté à l'ensemble des notes « Service dans sa globalité », etc.

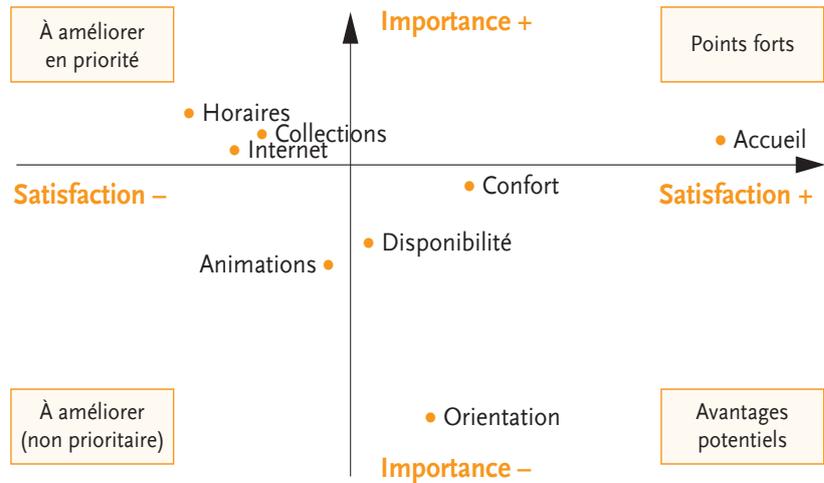


Figure 2
Matrice de satisfaction/importance

donner lieu à des résultats faussés : importance déclarée forte alors qu'elle est en réalité faible (importance sublimée), ou importance déclarée faible et calculée forte (importance niée, ce qui est très souvent le cas de l'accueil et du conseil, etc.). En effet, dans l'évaluation des services, on a souvent tendance à surestimer l'importance objective et rationnelle du contenu (par exemple, la qualité des plats dans un restaurant) et à négliger tous les à côté (le sourire de la serveuse). L'enquête met ainsi en évidence une importance prédominante de la question des horaires et de l'accueil, suivie des collections, puis des accès internet.

En croisant les données d'importance avec les données de satisfaction, on peut réaliser une matrice qui permet de déterminer les priorités d'action au regard de l'enquête réalisée (figure 2).

Le classement des suggestions d'amélioration confirme les priorités mises en évidence par le calcul de l'importance. Relativement homogène sur les différents sites, il pointe cependant un manque de lieux de travail plus particulièrement ressenti dans les deux bibliothèques à forte fréquentation étudiante, Villon et Parment. Le tri par âges ne fait pas apparaître de différences significatives, si ce n'est que les lieux de travail et les accès internet sont nettement plus plébiscités par les 15-24 ans que par les autres tranches

d'âge. On retrouve donc les freins à la fréquentation identifiés dans l'enquête Crédoc : horaires et manque de choix. Les préférences en matière d'horaires d'ouverture se manifestent aussi de manière homogène : l'ouverture plus tard le soir et l'ouverture le lundi sont majoritairement souhaités.

Et après ?

Une enquête sur site est toujours à compléter par d'autres démarches : c'est pourquoi une enquête plus qualitative, basée sur des entretiens, a été engagée peu de temps après, au début de l'année 2010, au sujet de l'utilisation des espaces.

Mais il reste encore à sonder le jeune public, qui exige un accompagnement particulier, et surtout à recueillir les attentes du public non fréquentant, ce qui réclame des moyens plus conséquents et, souvent, des partenariats avec les UFR de sociologie ou les écoles de commerce. Enfin, c'est par une pratique régulière que ce type d'évaluation, parfois peu significative lorsqu'elle reste isolée, prend tout son sens : un intervalle biennal ou triennal semble le plus approprié pour une enquête de satisfaction de ce type. ●

Septembre 2010