

# Et maintenant, que vais-je faire ? De l'étude de public au projet d'établissement :

## → LA MÉDIATHÈQUE DE ROUBAIX

### CLOTILDE DEPARDAY

Médiathèque de Roubaix  
cdeparday@ville-roubaix.fr

Conservateur des bibliothèques, Clotilde Deparday exerce ses fonctions à la médiathèque de Roubaix depuis 2000. Elle y a été successivement coordinatrice du contrat ville lecture, responsable du département Développement de la lecture et de l'action culturelle. Elle est actuellement en charge du pôle Jeune public/action éducative et des projets de développement.

Sans doute n'est-ce pas un hasard si la médiathèque de Roubaix, fleuron de la lecture publique au nord de Paris au début des années quatre-vingt, est l'un des premiers équipements à mettre en lumière le phénomène tant redouté de l'érosion des publics, qui délaissent la bibliothèque au profit d'internet. «Avoir été moderne», y a-t-il pire calamité pour un établissement dont le faste passé ne ferait qu'accuser le déclin actuel ? Et que voudrait dire se moderniser à une époque où il n'est plus imaginable de prendre de l'avance sur les technologies, mais où il faut à tout le moins essayer de rattraper son retard ? Comment redevenir visible pour les Roubaisiens alors même que la médiathèque est située en plein centre-ville et qu'ils sont 79 % à déclarer la connaître et 44 % à l'avoir déjà fréquentée ?

### La petite révolution copernicienne

À l'heure où d'aucuns constatent «l'épuisement du modèle<sup>1</sup>» et où certains professionnels se demandent si «la bibliothèque publique peut [...] mourir<sup>2</sup>», il est évident que le questionne-

ment roubaisien rencontre des problématiques générales concernant l'avenir des bibliothèques, voire reflète une angoisse quant à leur devenir. Mais c'est toujours dans un contexte local que s'élaborent et s'expérimentent les réponses. Pour les élus et l'équipe de la médiathèque de Roubaix, compte tenu de l'histoire de l'équipement et de la configuration du bâtiment, il a paru primordial de réfléchir à la requalification et à l'extension des espaces et des services proposés au rez-de-chaussée<sup>3</sup>. Espace symbolique s'il en est, car première aire de contact avec le public, le rez-de-chaussée joue également à Roubaix un rôle particulièrement stratégique dans le fonctionnement global d'une médiathèque bâtie sur quatre niveaux. Concevoir son réaménagement a donc impliqué de réfléchir au projet d'établissement dans son ensemble, en réinterrogeant notamment la politique d'accueil.

«Placer l'utilisateur au cœur du système», «mettre le public au cœur des pratiques», tels semblent être les leit-motifs de la littérature professionnelle aujourd'hui. Mais que veulent dire concrètement ces mots d'ordre lorsqu'ils sont confrontés au terrain ? Il peut être tentant de penser qu'une

1. «L'épuisement du modèle», entretien avec Claude Poissenot, *Livres Hebdo*, juin 2007, n° 692.

2. Ion Cristina, «La bibliothèque publique peut-elle mourir ?» in *Quel modèle de bibliothèque ?*, Presses de l'Enssib, 2008 (collection Papiers).

3. Faisant passer les surfaces publiques en rez-de-chaussée de 150 à 1 000 m<sup>2</sup>, ce projet succède à des travaux aux 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> étages réalisés en 2007 visant à implanter notamment un espace multimédia, ainsi qu'à rafraîchir et agrandir les espaces d'accueil de groupe.

\* Voir aussi, dans ce numéro, l'article de Stéphane Wahnich, «La médiathèque de Roubaix : un temps d'avance ?», p. 54-56.

étude de publics apportera une aide décisive pour passer enfin de la théorie à l'expérience. Or, si elles permettent de mieux connaître les pratiques culturelles d'une population et de mesurer l'écart avec des représentations communément admises, les études quantitatives ne percent que très mal les attentes du public. Lorsqu'il s'agit de surcroît d'une médiathèque que ses trente ans d'existence ont rendu aussi immuable que la poste et l'hôtel de ville qui la voisinent, le sondage de l'imaginaire collectif se révèle bien décevant quant au décryptage d'une éventuelle demande. Sans surprise, les résultats d'une étude interrogent bien plus qu'ils ne répondent directement aux questionnements du bibliothécaire, quand bien même celui-ci les a formulés très précisément lors de la commande. Abondance de chiffres, difficulté de l'interprétation, l'outil s'avère délicat à utiliser. « *L'enquête de publics donne un éclairage sur l'usage d'une institution ; elle ne donne pas de recettes pour mener une politique* » remarque fort justement Martine Poulain<sup>4</sup>.

Et c'est en effet sur les usages, bien plus que sur une supposée demande, qu'il a été déterminant de s'appuyer pour amorcer notre réflexion sur le programme architectural. Comment finalement répondre à une question aussi simple en apparence que : « *Que pourrait avoir envie de faire un habitant de Roubaix entrant à la médiathèque aujourd'hui ?* », avant même d'affirmer ce que nous, bibliothécaires, souhaiterions qu'il découvre. Ainsi que l'écrivait récemment Pierre Franqueville, « *la définition programmatique des équipements du livre [...] doit être établie selon des critères qui relèvent de l'usage et non plus de paramètres bibliothéconomiques a priori* »<sup>5</sup>. Il ne peut être évidemment question à l'échelle d'un rez-de-chaussée de réaliser « *la petite révolution copernicienne* » que le programmiste appelle de ses vœux. Il s'avère néanmoins très fructueux de poser ainsi les termes du débat, même si les réponses

apportées relèvent avant tout du pragmatisme et de la modestie.

## Une débureaucratiation de l'accueil

Comment créer un espace où le visiteur se sente accueilli, attendu, où règne un véritable sentiment d'hospitalité ?

Si l'on veut bien regarder au-delà des moyens budgétaires, que peut-on finalement retenir des exemples européens, hollandais et finlandais, qui forcent aujourd'hui tant notre admiration ? N'est-ce pas un sens admirable de la coopération et surtout une manière d'accueillir particulièrement chaleureuse ? Que le public se sente « *comme à la maison* », tel est l'objectif premier de nos collègues, largement atteint lorsqu'on observe le comportement totalement décontracté de certains usagers.

Cette volonté passe impérativement par une « *débureaucratiation* »<sup>6</sup> de l'accueil. D'un point de vue matériel d'une part, en permettant et en encourageant la mobilité du personnel par du mobilier adapté et la mise en place d'automates de prêt, en implantant un point d'information immédiatement identifiable dès l'entrée, mais aussi « *contournable* » par le public désireux de humer l'air du lieu avant toute chose. D'un point de vue formel d'autre part, en impliquant l'ensemble de l'équipe dans le projet dès son origine et en tentant de l'amener, par un programme volontariste de formation, au plus près d'un « *état d'esprit* »<sup>7</sup> faisant de la satisfaction de l'utilisateur une préoccupation unanimement partagée. Ce programme de formation sera accompagné d'une réflexion sur le parcours documentaire de l'utilisateur afin de parfaire la qualité de la réponse fournie dans le cadre d'une recherche documentaire. Il est intéressant de noter

d'ailleurs combien la présentation des résultats de l'étude de publics a été bénéfique en ce sens. Loin de se sentir remis en cause, le personnel a compris ainsi les enjeux rencontrés par l'établissement et pris conscience de l'impérative nécessité d'évoluer.

Il faut faire de la médiathèque ce lieu où l'on vient ensemble pour se tourner le dos mais aussi pour être ensemble, atteindre à cette fameuse sociabilité. C'est un collègue de vingt ans d'expérience qui, au cours d'une conversation, nous semble avoir le mieux cerné cette notion si souvent accolée à la bibliothèque moderne. Observant un groupe de mamans en pleine discussion dans l'espace jeunesse alors que leurs enfants vauquaient à différentes activités, il remarquait : « *Aujourd'hui, la médiathèque, c'est comme le jardin public.* » L'annonce faite récemment que le nouveau bâtiment de la bibliothèque de Gérone (en Espagne) comprendrait une aire de jeux pour enfants de 500 m<sup>2</sup> rend cette remarque particulièrement significative<sup>8</sup>. C'est parce que l'on aura envie d'y passer un moment avec ses enfants dans un espace chaleureux, d'y rencontrer ses amis dans une ambiance détendue ou d'y donner rendez-vous à son amoureux à l'abri des regards, que la médiathèque de Roubaix deviendra un véritable lieu de sociabilité. Ce sera évidemment l'une des missions assignées à la cafétéria prévue pour accueillir une quarantaine de personnes, ainsi qu'à l'espace d'animation, largement ouvert et modulable, pouvant fonctionner en autonomie ou en osmose avec les autres services en fonction des situations et des besoins.

Et les collections dans tout cela, chers bibliothécaires ? Croisant la question des usages avec celle des supports, il nous est apparu avant tout nécessaire d'opérer une « *banalisation* » de l'accès aux ressources numériques.

En effet, les résultats roubaisiens confirment sans surprise l'enquête sur les 11-18 ans et les bibliothèques municipales qui met en évidence « *des*

4. Martine Poulain, « *Se risquer à l'observation des publics* », *Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête*, Presses de l'Enssib, 2005.

5. Pierre Franqueville, « *Vers une bibliothèque d'univers* », *Bibliothèque(s)*, 2009, n° 47/78.

6. Christophe Evans, « *La place des publics dans le modèle français : une approche sociologique* », in *Quel modèle de bibliothèque ?*, Presses de l'Enssib, 2008 (collection Papiers).

7. « *Une bibliothèque n'est ni un édifice ni un ensemble de collections ou de services : c'est une compétence et un état d'esprit* », in Melot Michel, Postface, *ibid.*

8. Il n'est pas anodin non plus de remarquer que c'est dans un jardin public que la médiathèque organise depuis dix ans « *Livre comme l'air* », son festival du livre et de la lecture, et qu'elle y accueille chaque année plus de mille personnes sur un dimanche.

demandes d'accès facilité aux ordinateurs» et encourage les bibliothécaires à «franchir définitivement le pas de la diffusion massive du multimédia et du numérique dans les collections<sup>9</sup>».

Seize postes seront donc proposés en libre accès, certains proches de l'entrée en consultation assis debout pour la messagerie ou pour une recherche ponctuelle, d'autres avec des assises plus confortables pour une recherche longue, de la VOD<sup>10</sup> ou de l'écoute de musique. Quant aux collections papier, l'accent sera délibérément mis sur une lecture de loisir et de détente<sup>11</sup>. Quel bibliothécaire, voyant les lecteurs bédéphiles d'une grande surface spécialisée, inconfortablement assis par terre ou appuyés au mur mais assurément nombreux, n'a pas rêvé de les transporter immédiatement dans sa bibliothèque? C'est ce que nous tenterons en réalisant un salon BD regroupant les bandes dessinées pour adultes et les classiques du genre. À quelques pas, un pôle Actualité réunira les journaux et revues, papier et en ligne, ainsi que quelques téléviseurs permettant de regarder les chaînes du monde entier. Partant du principe que ce rez-de-chaussée fonctionnera avant tout comme un lieu de découverte, il est enfin prévu de dédier un espace au patrimoine et au fonds local, forme de «vitrine» mettant en lumière une spécificité roubaisienne et proposant à la fois la consultation de la bibliothèque numérique de Roubaix<sup>12</sup> et des expositions petit format. «[La médiathèque], c'est ce qui apparaît spontanément quand on va avoir du temps à ne rien faire<sup>13</sup>»,

ainsi pourrait se résumer l'attractivité recherchée pour ce rez-de-chaussée.

Et quid de nos «bons lecteurs», de ceux que l'on chérit car ils ont un comportement conforme à nos attentes, de ces usagers qui acceptent, voire recherchent la prescription, qui aiment se perdre dans les rayonnages et retrouver un document grâce au catalogue? Il faut prendre garde à ne pas définitivement condamner au nom de la modernité un modèle qui aurait fait son temps, oubliant que celui-ci a aussi durablement fait ses preuves pour une partie de notre public qui le réclame et le revendique<sup>14</sup>. C'est ainsi que, pariant sur un rez-de-chaussée décloisonné, au niveau de bruit plus proche du grand magasin que de la salle d'attente, le projet de la médiathèque de Roubaix envisage de réserver au 1er étage une ambiance plus studieuse et plus feutrée. Dévolu aux livres pour adultes et aux DVD, cet étage offrira des collections largement désherbées ainsi que des espaces de consultation invitant à la lecture ou au travail sur place. Sur ce sujet, nous ne résistons pas à citer Patrick Aebischer, président de l'École polytechnique de Lausanne où a été récemment inauguré le Rolex Learning Center: «*Nous n'avons pas craint de rêver d'un espace paradoxal, d'où se dégageraient tout à la fois la sérénité toujours fascinante de la bibliothèque et l'animation bigarrée de la grand-place, dans une tension propice à la diffusion de mille savoirs*<sup>15</sup>.»

## Bouger les murs

Bouger les murs contribuera à faire changer l'image de la médiathèque, mais cette ambition ne se réalisera qu'à moyen terme<sup>16</sup>. Anticipant sur un calendrier de travaux toujours incertain, l'équipe travaille dès aujourd'hui à l'évolution de la tarification. Gratuité ou contribution mo-

deste? Le débat a été rapidement tranché en faveur de la première solution, tant en raison de sa force symbolique que de la simplicité qu'elle induit en terme d'organisation (suppression de la charge de travail liée à la régie, simplification de la procédure d'inscription). Éliminant l'obstacle financier réel ou supposé du coût d'adhésion, elle permet également d'aligner tous les médias sur la même base et offre une ébauche de réponse aux pratiques de téléchargement. Mis en place dès 2011 en même temps qu'un système de réservation<sup>17</sup>, ce changement initiera une campagne de communication sur les évolutions à venir.

Il serait nécessaire pour être complet d'évoquer aussi l'action éducative, la politique d'action culturelle, la politique documentaire, et à plus long terme l'éventualité d'une ouverture du dimanche et l'intégration des archives municipales. Encore aux prémices de notre projet, nous tirons déjà quelques leçons de notre modernité passée. Ce n'est pas dans la technologie que peut se tenir notre réponse<sup>18</sup> aux phénomènes mis en évidence par l'étude de publics, mais bien dans la manière dont nous donnerons à voir et à habiter les espaces et les collections et dont nous saurons réagir et nous adapter à leur appropriation par le public. «*Sauver l'essentiel et renouveler l'ensemble*<sup>19</sup>», un défi enthousiasmant... et presque rassurant pour réveiller la belle endormie. ●

Septembre 2010

9. Virginie Repaire et Cécile Touitou, *Les 11-18 ans et les bibliothèques municipales*, Éditions de la BPI/Centre Pompidou, 2010.

10. Video on demand = Vidéo à la demande.

11. Une volonté à mettre notamment en relation avec les chiffres concernant les anciens inscrits: 40 % lisent moins d'une demi-heure par jour (51 % pour les Roubaisiens et 28 % pour les fréquentants); 23 % ne lisent aucun livre (30 % pour les Roubaisiens et 5 % parmi les fréquentants).

12. www.bn-r.fr rassemble des documents numérisés concernant l'histoire de Roubaix et provenant des fonds de la médiathèque, du musée André Diligent et des archives municipales.

13. Nous paraphrasons ici une citation de Pierre Bourdieu dans un entretien avec Roger Chartier, in *Pratiques de la lecture*, Payot, 1993.

14. 49 % des inscrits le sont depuis plus de cinq ans et 70 % ne le sont que pour les livres.

15. *Rolex Learning Center*, Presses polytechniques et universitaires romandes, 2010.

16. Actuellement en cours, l'étude de programmation devrait s'achever fin 2010 pour permettre aux travaux de débiter en 2011.

17. Les réservations seront également possibles sur les documents disponibles et les documents en traitement.

18. Symbole ultime de la modernité, le Learning Center de Lausanne ne propose que quelques dizaines de postes informatiques pour plus de huit cents places de travail. Toutes disposent en revanche de prises réseau et électrique, et un wi-fi à haut débit inonde le campus.

19. Roland Schaer, «Sur l'action culturelle à la Bibliothèque nationale de France» in Viviane Cabannes, Martine Poulain, *L'action culturelle en bibliothèque*, Éditions du Cercle de la librairie, 1998. Cité par Cécile Derioz, *Publics: facteurs d'évolutions? Changements organisationnels dans les musées et les bibliothèques*, mémoire d'étude du diplôme de conservateur de bibliothèque, Enssib, 2008. Disponible dans la bibliothèque numérique de l'enssib: www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1739