

Vers la « bibliothèque ouverte, tolérante, conviviale¹ » :

→ UN BILAN DES EXPÉRIENCES DE PRÊT ILLIMITÉ EN BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE

ALICE BILLARD

Bibliothèque universitaire Droit-Lettres de Grenoble
alice.billard@upmf-grenoble.fr

Alice Billard est archiviste-paléographe et conservateur des bibliothèques, en poste à la bibliothèque universitaire Droit-Lettres de Grenoble (SICD 2 Grenoble). Elle a soutenu en 2011 un mémoire pour le diplôme de conservateur des bibliothèques portant sur le prêt illimité en bibliothèque municipale (Le prêt illimité en bibliothèque municipale, disponible en ligne : www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-49483).

Depuis la seconde moitié des années 2000, un certain nombre de bibliothèques municipales françaises ont mis en place le « prêt illimité », autrement dit la suppression des quotas de prêt pour une partie ou pour la totalité de leurs documents, la durée du prêt restant elle limitée.

La médiathèque d'Haguenau semble avoir été la première bibliothèque municipale française à s'essayer à supprimer les quotas de prêt, en juillet 2006, avec l'abonnement payant *Pass'partout*, qui permet l'emprunt de tous documents, dans tous les secteurs, pour tous les membres d'une même famille. Les bibliothèques municipales d'Albi lui emboîtent le pas en septembre 2007, pour les seuls documents imprimés, puis Martignes en avril 2008 pour tous les documents, à l'exception des DVD. Plusieurs établissements instaurent le prêt illimité en 2009 et 2010 : les bibliothèques municipales de Lille, la médiathèque de Marcq-en-Barœul (Nord) avec son abonnement *Grand lecteur*, les médiathèques communautaires du Val-d'Yerres (Essonne), la médiathèque de Franconville (Val-d'Oise), la bibliothèque de Saint-Juéry (Tarn). Depuis, quelques dizaines d'autres bibliothèques, généralement de petites structures, ont également choisi le prêt illimité, le plus souvent pour tous les documents, à l'exception des DVD.

1. Association des bibliothécaires français, *Code de déontologie du bibliothécaire*, Paris, ABF, 2003. En ligne : www.abf.asso.fr/6/46/78/ABF/code-de-deontologie-du-bibliothecaire?p=2

Après les débats houleux des premiers temps, on parle désormais moins de cette mesure pourtant présentée à ses débuts comme révolutionnaire. La comparaison des résultats obtenus dans divers établissements permet au bout de quelques années d'en apprécier les ressorts, les effets, les limites pour en questionner l'actualité.

Une course aux prêts ?

À première vue, la décision de supprimer les quotas de prêt peut apparaître comme une réponse à la crise des indicateurs statistiques – nombre d'inscrits et nombre de prêts – traditionnellement utilisés pour évaluer l'activité des bibliothèques. Dans la première décennie des années 2000, après trois décennies de forte hausse, cet indicateur « historique » qu'est le nombre d'inscrits a cessé d'augmenter pour se stabiliser autour de 18 % de la population desservie, indépassable plafond, spécificité toute française alors que le maillage en bibliothèques s'est considérablement étoffé sur le territoire. Depuis, une baisse s'est amorcée : en 2010, le chiffre des inscrits est tombé à 16,2 %². Sont égale-

2. Données du rapport de synthèse 2010 : Ministère de la Culture et de la Communication – Direction générale des médias et des industries culturelles – Service du livre et de la lecture – Observatoire de la lecture publique, *Bibliothèques municipales : données d'activités 2010 – synthèse nationale*, p. 50. www.observatoirelecturepublique.fr/observatoire_de_la_lecture_publicque_web/FR/syntheses_annuelles.awp

ment à la baisse le taux d'emprunteurs (14,7 % en 2005, 13,5 % en 2010)³ et le nombre de documents imprimés prêtés par habitant desservi (4,3 en 2004, 4,12 en 2005, 4 en 2008, 3,48 en 2010)⁴, alors que dans le même temps l'offre a augmenté.

La volonté de réagir et d'inverser la tendance est plus ou moins explicitement formulée, mais on constate que la suppression des quotas de prêt intervient souvent dans des établissements confrontés à une baisse nette de ces indicateurs, et plus particulièrement celui du nombre de prêts : c'est le cas à Haguenau, quelques années après le nouveau souffle qu'avait permis l'ouverture d'un nouvel équipement, ou à Lille, dans le contexte au contraire d'un réseau vieillissant.

Mais peut-on limiter la mesure à une tentative de relance de l'activité de prêt, voire à une tentative désespérée pour ne pas perdre tous ses lecteurs ? S'agit-il uniquement d'une course aux chiffres, telle qu'elle a pu être dénoncée, pour justifier de son activité auprès des tutelles, quand les indicateurs rendent souvent imparfaitement compte de la diversité de cette activité en dehors des traditionnelles données de l'inscription, du prêt, voire de la fréquentation ?

Bibliothèque, contraintes et limites : une question d'image

L'enjeu et l'originalité du prêt illimité résident peut-être avant tout dans sa dimension symbolique et dans ce qu'il témoigne de la volonté de changer de paradigme. Notons d'ailleurs que toutes les bibliothèques ayant décidé de la suppression des quotas de prêt ne connaissaient pas de baisse de l'activité de prêt : Albi et Franconville, notamment, présentaient des indicateurs plutôt stables ou à la hausse.

D'avantage qu'une réponse pratique à une conjoncture défavorable,

le prêt illimité entend toucher à la représentation profonde de ce qu'est la bibliothèque et du rapport qu'elle entretient avec ses lecteurs : il s'agit, comme l'expliquent ses défenseurs, de travailler à estomper cette dimension de la bibliothèque comme lieu de prescription⁵ – comme « système de contraintes », pour reprendre l'expression de Pascal Leray⁶ – lieu jalonné de signaux tendant à en limiter l'usage. D'autres études sur les représentations de la bibliothèque ont montré combien les notions de règle, de norme, de contrainte, sont identifiées comme consubstantielles à l'institution⁷ : c'est l'« impossible prescription » rejetée par Claude Poissenot au profit d'un nouveau pacte : « la bibliothèque pour être libres et ensemble⁸ ». Au cœur de ces représentations, le prêt est peut-être le symbole par excellence de la dimension contraignante de la bibliothèque, concentrant un faisceau de règles et donnant lieu à un véritable rapport de force entre l'utilisateur et le professionnel. Supprimer les quotas de prêt, c'est donc s'attaquer à une des règles les plus fondamentales de la bibliothèque.

C'est aussi redonner sa place et sa crédibilité à la bibliothèque dans une société où semblent régner l'illimité et le self-service. Ces dernières années ont vu la banalisation des offres dites « illimitées », dans de nombreux domaines : forfaits téléphoniques, abonnements au cinéma, internet, télévision... Dans ce contexte, l'offre réglementée et limitée de la bibliothèque peut paraître anachronique, un

peu comme si un fournisseur d'accès à internet continuait à proposer en 2013, comme aux débuts de la démocratisation d'internet en France, des forfaits de quelques heures par mois ! Alors que l'argumentaire marchand relayant ces offres met en avant la liberté sans borne promise aux usagers, et que l'idée de limitation semble devenue insupportable à nos contemporains, maintenir des limites dans l'utilisation des ressources de la bibliothèque peut être tout simplement associé à une volonté liberticide inexplicable.

Enfin, dès lors que les individus ont les moyens d'accéder directement aux contenus et de les choisir seuls, le maintien d'une identité prescriptrice forte, qui peut passer notamment par la limitation du nombre d'emprunts, ne peut que desservir la bibliothèque.

Le prêt illimité est donc bien un choix d'image, de communication, et en tout cas un acte symbolique fort, une pierre à l'édifice de la nouvelle bibliothèque, moderne, libre, souple, bref, un enjeu identitaire essentiel dans l'optique de « cultiver son charme, atténuer ses contraintes⁹ ».

De l'offre à la demande : agir en fonction de l'utilisateur

Plus généralement, une telle décision participe à un glissement général d'une logique de l'offre à une logique de la demande. Dans son article manifeste paru en 2009 dans le *Bulletin des bibliothèques de France*, significativement intitulé « Lisez sans entraves¹⁰ », Matthieu Desachy explicite d'ailleurs ce changement de logique, évoquant « une évolution où la régulation du prêt ne serait plus du fait et du pouvoir des bibliothécaires, mais le résultat direct de la demande et des pratiques des lecteurs ». Il s'agit donc de s'adapter à ce nouvel état d'esprit et de répondre aux désirs

3. *Idem*, p. 52.

4. Ces derniers chiffres sont extraits de *Bibliothèques : chiffres clés / Ministère de la Culture et de la Communication – DEPS*, éditions 2010 et précédentes.

5. Anne-Marie Bertrand, Martine Burgos, Claude Poissenot et Jean-Marie Privat, *Les bibliothèques municipales et leurs publics : pratiques ordinaires de la culture*, Bibliothèque publique d'information, 2001, p. 50.

– Olivier Moeschler, « "Fontaines de connaissance" ou "musées du livre" ?... Les bibliothèques municipales selon leurs non-usagers », *RESSI : Revue électronique suisse de science de l'information*, octobre 2007, n° 6. http://www.ressi.ch/numo6/article_036

6. Pascal Leray, *La bibliothèque et la contrainte*, mémoire d'étude DCB, Enssib, 2010.

7. Anne-Marie Bertrand, Martine Burgos, Claude Poissenot et Jean-Marie Privat, *op. cit.*, p. 77.

8. Claude Poissenot, *La nouvelle bibliothèque : contribution pour la bibliothèque de demain*, Voiron, Territorial éd., 2009, p. 11-13.

9. Voir note 7.

10. Matthieu Desachy, « Lisez sans entraves : le prêt illimité à la bibliothèque municipale d'Albi », *BBF*, 2009, n° 3, p. 53-56. En ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-03-0053-002>

les plus actuels des usagers. C'est ainsi, en accord avec le *Code de déontologie du bibliothécaire* rédigé en 2003 par l'Association des bibliothécaires de France (ABF) qu'il convient de « promouvoir auprès de l'utilisateur une conception de la bibliothèque ouverte, tolérante, conviviale¹¹ ».

Est-ce donc réellement provoquer une rupture et « inverser le cours de l'histoire¹² » pour les bibliothèques que de supprimer les quotas de prêt ? « S'il s'agissait [...] simplement de servir le lecteur¹³ ? » En un sens, la mesure paraît s'intégrer parfaitement à la tendance de fond des bibliothèques à placer de plus en plus l'utilisateur au centre de ses choix. Elle est en cohérence avec l'évolution générale de la politique menée en matière de prêts : augmentation et simplification des quotas, mise en place d'outils d'aide à la gestion des prêts (alertes en cas de retard, compte lecteur avec possibilité de consulter et prolonger, boîte de retour des documents...), politique engagée depuis de nombreuses années dans les bibliothèques. À ce titre, le choix du prêt illimité participe de l'attention portée aux

publics pour l'élaboration d'une offre de service adaptée et l'amélioration de la qualité du service rendu.

Un danger pour la bibliothèque ?

Neuve, surprenante peut-être, l'idée de supprimer les quotas de prêt suscite souvent de nombreuses craintes, notamment chez les personnels. Crainte de ne pouvoir gérer les nouveaux flux, de plus en plus concentrés, et la surcharge de travail engendrée par la mesure : prêt-retour, rangement, règlement des litiges, gestion des emprunteurs compulsifs... Crainte aussi de voir les statistiques faussées en raison de la multiplication de l'emprunt par plusieurs personnes sur une même carte, et à terme, la baisse du nombre d'inscrits. Crainte, enfin, de voir les rayonnages dévalisés, c'est-à-dire de voir réduire l'offre pour tous, donc la qualité du service rendu, et de compromettre l'égalité entre les lecteurs.

Plus profondément, sans doute est-ce aussi en partie, plus ou moins avouée, la peur de transformer le document de bibliothèque en un bien de consommation comme un autre. On touche là à un des tabous les plus ancrés de la politique culturelle française – rappelons-nous les débats sur le prix unique du livre au début des années 1980. Par une telle mesure, on contri-

buerait à faire de l'utilisateur un client, privilégiant la quantité plutôt que la qualité et libre désormais de ne plus choisir. C'est implicitement, pour la profession, renoncer aux vertus éducatives de la contrainte ou de la règle en bibliothèque – c'est cette vision qui sous-tend certains des arguments des opposants à la gratuité, soupçonnée de déresponsabiliser l'utilisateur¹⁴. Ainsi, de même que les pass proposés par certaines chaînes de cinéma sont accusés de diminuer l'exigence des spectateurs et de conduire à terme à la standardisation des films, on redoute que la suppression des contraintes du prêt encourage la détérioration des documents et entraîne une baisse du niveau des collections.

À l'épreuve de l'illimité

Qu'en est-il dans les faits des effets du prêt illimité ? L'inflation de l'activité de prêt est en réalité relativement raisonnable, et surtout assez peu durable. Dans un premier temps, on observe une légère augmentation,

11. Association des bibliothécaires français, *Code de déontologie du bibliothécaire*, op. cit.

12. Entretien téléphonique du 18 septembre avec Olivier Ploux, directeur de la médiathèque de Franconville.

13. Francis Verger et al., « Albi nous interpelle », blog *Un petit cabanon*, 16 juin 2009. <http://unpetitcabanon.typepad.com/blog/>

14. Gilles Gudin de Vallerin, « Les tarifications dans les bibliothèques : les villes de plus de 100 000 habitants », *BBF*, 1994, n° 6, p. 21-27, cité par Olivier Ploux, *L'impact de la gratuité sur l'activité et la fréquentation des bibliothèques municipales*, mémoire d'étude DCB, Enssib, 2009, p. 31. En ligne : www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48205

comme à Martigues (augmentation tous supports confondus de 1,81 % en 2009 par rapport à 2008, année de la mise en place du prêt illimité, après deux ans de forte baisse), plus nette à Marcq-en-Barœul (augmentation des prêts tous supports confondus de 6,5 %), et de façon encore plus frappante à Lille (+ 19,3 % sur les trois mois suivant la suppression des quotas, comparés à la même période de l'année précédente, et + 22,7 % entre 2009 et 2010) ou à Franconville (+ 10,7 % dès le premier mois par rapport au même mois de l'année précédente, et + 23,3 % pour le mois suivant), Haguenau (+ 11,5 % entre 2005 et 2008, l'instauration du prêt illimité se situant en 2006), Albi (+ 9,35 % sur les douze mois suivants la suppression des quotas, par rapport à la même période de l'année précédente, + 3,4 % l'année suivante).

Cette augmentation bénéficie à tous les documents, mais elle touche de manière plus importante certaines catégories comme les ouvrages jeunesse et les bandes dessinées, ainsi que les « nouveaux » supports quand ils sont concernés par l'illimité – et même, dans une moindre mesure, quand ils conservent des quotas – mais aussi, moins attendue, mais particulièrement nette, les périodiques (à Albi, Marcq-en-Barœul, Haguenau, par exemple). Les livres bénéficient généralement de cette hausse, surtout dans les établissements où les DVD et CD ne sont pas concernés par la suppression des quotas de prêt. À Lille ou à Albi, on constate que certains documents qui ne sortaient plus sont à nouveau empruntés.

Cependant, au bout de quelques années, on assiste à un tassement puis à une baisse nette de cet effet vertueux. À Albi, au bout de trois ans, les prêts reculent de 2 %. À Martigues, après une année d'augmentation, la tendance repart à la baisse (– 8,7 % entre 2009 et 2011). À Haguenau, la forte augmentation des premières années se ralentit en 2010. Au bout de deux années environ en moyenne, après un pic momentané, on assiste à un tassement puis à une baisse des prêts.

Quant aux inscrits, on constate à plusieurs reprises que, dans un pre-

mier temps, la mise en place du prêt illimité n'a pas entraîné de baisse plus forte du nombre d'inscrits – parfois même cet indicateur progresse légèrement – mais, dans un deuxième temps, il n'est pas rare que la tendance reparte à la baisse. C'est le cas à Martigues : après une baisse pendant deux années consécutives, le nombre d'inscrits a augmenté en 2009 par rapport à 2008 (+ 1,7 %), avant de se stabiliser en 2010 puis de repartir à la baisse en 2011. De même à Albi, il n'y a pas eu de baisse plus forte pour les forfaits ouverts au prêt illimité. Mais en 2010, la baisse du nombre d'inscrits est plus prononcée.

Difficile de savoir si ces chiffres sont liés au seul prêt illimité, et ce qu'il en aurait été s'il n'avait pas été instauré, mais il apparaît en tout cas que, passé un temps, la suppression des quotas de prêt ne suffit plus à inverser la tendance générale de l'inscription et de l'emprunt.

Quant aux craintes d'abus, l'expérience montre rapidement que les comportements excessifs, bien que très visibles, sont marginaux, et les chiffres d'emprunt rejoignent finalement souvent les ordres de grandeur des anciens quotas de prêt. On constate plutôt une autorégulation, qui s'explique aussi par le fait que si le prêt est illimité, sa durée, et le temps des usagers, ne le sont pas, pas plus que leur capacité à emporter des kilos de documents chez eux. Ce qui importe donc, c'est peut-être davantage le sentiment de liberté plutôt que le fait de profiter effectivement, et au maximum, de cette liberté.

Finalement, le prêt illimité bouleverse-t-il fondamentalement la bibliothèque ? On serait tenté de dire qu'il prend surtout place dans le lent glissement de la bibliothèque vers un fonctionnement plus souple et moins contraignant. Ses effets en termes chiffrés sont sans doute moins importants à long terme que l'impact qu'il a sur l'image de la bibliothèque et sur la relation qu'elle construit avec ses usagers.

Les conditions de la réussite

Façon de limiter un peu la chute des prêts, vrai atout pour l'image de l'établissement, le prêt illimité nécessite pourtant un important effort de l'établissement.

Assurément, supprimer les quotas de prêt ne coûte rien en soi, la mesure simplifie même *a priori* la gestion des conditions de prêt. Mais sa mise en place nécessite en réalité négociations en interne et avec les tutelles, aménagements, investissements, efforts de communication. Le cas de la bibliothèque de Lille est à ce titre riche d'enseignements : au terme de plusieurs mois d'expérimentation (septembre 2009–décembre 2010), la bibliothèque municipale de Lille a finalement décidé en janvier 2011 de ne pas pérenniser le prêt illimité des imprimés et documents sonores. Si les bibliothécaires lillois reconnaissent plusieurs points positifs – satisfaction des lecteurs, augmentation des prêts, gain de souplesse – ils soulignent les points d'achoppement qui ont justifié le retour aux quotas.

En effet, au vu des différentes expériences menées, un certain nombre d'éléments peuvent conditionner la réussite du projet et accompagner ce changement :

- Dans la bibliothèque, l'adaptation du prêt-retour pour anticiper l'augmentation, même momentanée, des transactions (renforcer les effectifs sur les postes de prêt et de retour, notamment aux périodes de pics, réaménager la banque centrale pour qu'elle soit plus ergonomique – comme à Albi et Marcq-en-Barœul par exemple –, permettre aux agents de suivre des formations pour adapter leurs gestes aux quantités nouvelles de documents), la réorganisation du rangement (laisser quelques jours les retours sur les chariots de rangement, à la disposition des lecteurs, avant de les ranger par exemple, organiser un rangement plus fréquent, notamment dans les rayons les plus « touchés »), le rééquilibrage des espaces (réfléchir à une implantation plus adaptée des collections en fonction de leur taux de rotation).

- Des mesures facilitant le lissage de l'activité de prêt et un fonctionnement plus fluide de la bibliothèque : horaires d'ouverture étendus, boîtes de prêt/retour, automatisation, navettes performantes entre les sites le cas échéant. La plupart de ces éléments sont réunis dans les établissements où le prêt illimité s'est installé.

- Un système solide de prolongations et de réservations qui peut être un réel soulagement pour le personnel et, pour les lecteurs, un moyen de rétablir l'accès aux documents qui ne sont pas immédiatement disponibles. Cette mesure permet de limiter le « pillage » des rayons, puisque à partir du moment où un document emprunté est réservé par un autre lecteur, il ne peut plus être prolongé. Elle s'intègre dans une réflexion globale sur la rotation des documents, les moyens de l'encourager et de l'encadrer, et d'anticiper les débordements.

- Un système informatique adapté et des réponses technologiques satisfaisantes pour toutes les étapes de la gestion des prêts, pour l'utilisateur comme pour les personnels.

- Une solide collection, notamment en matière de CD et DVD, documents qui focalisent l'augmentation des prêts, quand ils sont concernés par le prêt illimité. Le choix d'ouvrir tout ou partie des collections au prêt illimité doit être mûrement réfléchi en fonction de la richesse des fonds.

- L'adaptation éventuelle de la politique documentaire, envisagée en fonction de la demande du public, en menant par exemple une politique d'exemplaires, pour limiter le déséquilibre entre les rayons.

Dans le cas de la bibliothèque municipale de Lille, plusieurs facteurs additionnés ont rendu relativement difficile l'application du prêt illimité : collection numériquement insuffisante pour le réseau d'une ville de cette taille, en particulier pour les supports les plus demandés ouverts au prêt illimité (CD) ; budgets d'acquisition largement inférieurs (environ 1 euro par habitant¹⁵) aux recommandations du

ministère de la Culture (2 euros minimum par habitant) ; SIGB inadapté au mouvement des documents ; absence d'équipements pouvant fluidifier l'activité de prêt-retour (pas de boîtes de retour des documents, pas d'automates de prêt), insuffisance du service de navettes entre les sites... et, plus globalement, réseau peu moderne, rigide, et mal préparé à un fort afflux.

Est-ce aussi une question d'échelle, Lille étant la seule très grande structure à avoir tenté l'expérience alors que les autres établissements se situent plutôt dans des villes petites ou moyennes ? Sans doute est-ce surtout l'équilibre entre la taille de la bibliothèque, assez importante pour supporter le « choc » du prêt illimité, et la souplesse de l'établissement qui permettra de gérer l'augmentation des flux. Ainsi, le prêt illimité semble moins difficile à gérer quand il y a peu de sites ou un retour des documents par site (un seul site à Franconville, Martignes, Marcq-en-Barœul, deux sites à Haguenaux et Albi, contre huit à Lille), à moins de disposer d'un système très performant de navettes intersites. Il est significatif de constater qu'aujourd'hui les structures qui ont supprimé les quotas de prêt, outre les « pionnières » de la seconde moitié des années 2000, sont essentiellement de petites ou moyennes structures.

Le prêt illimité, c'est l'avenir ?

Après une période d'engouement, notamment autour de l'article de Matthieu Desachy paru en 2009 sur le cas d'Albi, et d'intenses discussions, le débat semble être retombé. Quelques années de recul ont sans doute permis de lever un grand nombre de craintes liées à la mise en place du prêt illimité. Elles ont aussi permis de relativiser l'impact du prêt illimité : il ne suffit pas à enrayer la baisse apparemment inéluctable des prêts, tendance de fond des dernières années. L'exemple de Lille a aussi montré que la mise en place du service nécessitait des conditions favorables et un accompagnement, et qu'il ne pouvait sans doute s'épanouir en tout lieu. La solution d'ailleurs choisie à Lille d'adopter

des quotas globaux larges (30 documents tous supports confondus, à l'exception des DVD), moins symbolique sans doute, mais efficace malgré tout et adaptée aux pratiques effectives des usagers (les statistiques montraient que 80 % des emprunteurs empruntaient moins de 30 documents à la fois), pourrait d'ailleurs concurrencer, les remous en moins, la solution de la suppression des quotas de prêt. Par ailleurs, les différents établissements constatent que la suppression des conditions de prêt ne semble pas avoir permis de toucher de nouveaux publics.

Est-ce à dire que le prêt illimité est déjà dépassé ? Relativisons cette conclusion un peu hâtive en rappelant les conclusions du dernier rapport annuel sur les bibliothèques municipales : si la baisse des inscrits et la baisse des prêts semblent des tendances lourdes, l'augmentation de la fréquentation est également nette (augmentation de 24 % entre 2005 et 2010)¹⁶. Le desserrement symbolique des règles de prêt contribuerait-il à rendre la bibliothèque globalement plus attractive, à défaut de relancer effectivement un pan particulier, et désormais de moins en moins majoritaire, de son activité ?

Dans cette optique, et puisqu'il a le mérite d'être à la fois une manière de repenser notre rapport à la règle, un vecteur de modernisation des équipements et des services, et un atout pour l'image des établissements, le prêt illimité apparaît aujourd'hui comme une opportunité éventuelle à saisir pour les bibliothèques. ●

Juin 2013

15. Dominique Arot, *Proposition de schéma stratégique du réseau de lecture publique de la ville de Lille*, 14 mars 2009, p. 11 [document interne].

16. *Bibliothèques municipales : données d'activités 2010 – synthèse nationale*, op. cit., p. 54.