

Une familiarité distante

Enquête sur le public des bibliothèques municipales parisiennes

Dans le n° 6 de 2003 du *BBF*, Bertrand Calenge intitulait son compte rendu de l'enquête menée sur le public de la bibliothèque municipale de Lyon « *Publics nomades, bibliothèque familière* ». Le *nomadisme* des usagers est un phénomène qu'un réseau comme celui des bibliothèques municipales parisiennes, proche par beaucoup d'aspects de celui de Lyon, connaît bien. Les professionnels en ont depuis longtemps une perception intuitive, qu'il s'agisse d'un nomadisme purement géographique à l'intérieur du réseau parisien, ou du plus subtil vagabondage des lecteurs dans les collections comme dans les services.

Yves Alix

Service scientifique
des bibliothèques
de la Ville de Paris
yves.alix@mairie-paris.fr

Stéphane Wahnich

SCP Communication
sw@scppcommunication.com

Les statistiques obtenues du système informatique de gestion ne permettent pas, cependant, de substituer à cette connaissance intuitive une mesure exacte de certaines pratiques. Par exemple, la multifréquentation. En interrogeant le compte d'un lecteur à un instant donné, on peut voir s'il a emprunté des documents dans plusieurs bibliothèques du réseau. Mais l'historique de ces emprunts n'étant pas exploitable, le système ne permet pas de savoir combien de lecteurs inscrits utilisent simultanément ou successivement dans une année deux ou plusieurs bibliothèques. Pour l'estimer, seule une enquête est susceptible d'apporter les éléments nécessaires.

Quant au terme de *familiarité* évoqué plus haut, il renvoie au rapport que les usagers entretiennent avec « leur(s) » bibliothèque(s), qu'ils la (ou les) fréquentent ou non, d'ailleurs. Mais la familiarité s'oppose ici d'abord à l'étrangeté, ou à l'ignorance. À nouveau, le recours à l'enquête apparaît comme la manière la

plus sûre de mesurer le niveau de connaissance que le public peut avoir des bibliothèques qui lui sont proposées sur son territoire, précisément d'un bout à l'autre du spectre, de l'ignorance à la familiarité.

Le réseau des bibliothèques de la ville de Paris a pu faire réaliser en 2003 une vaste enquête de public, dont les résultats apportent sur des questions comme celles posées ci-dessus des éléments d'appréciation particulièrement utiles. Mais il est bien d'autres aspects de l'activité des bibliothèques parisiennes, et de leurs perspectives de développement, que cette enquête éclaire. Dans la synthèse que nous en proposons ici, nous mettrons tout particulièrement l'accent sur deux points : la question de la distance, géographique mais aussi sociale et culturelle, et la particularité du contexte culturel parisien. Ces deux axes, on le verra, conditionnent en profondeur toute réflexion sur la nature et l'évolution de l'offre de bibliothèque à Paris.

Auparavant directeur du projet de bibliothèque du cinéma de la ville de Paris, **Yves Alix** est chef du service scientifique des bibliothèques de la ville de Paris. Il est auteur de Ouvrages de référence sur la musique et les phonogrammes (*Cercle de la librairie*, 1982), a contribué à Musique en bibliothèques (*Cercle de la librairie*, 1993) et a dirigé Le droit d'auteur et les bibliothèques (*Cercle de la librairie*, 2000).

Stéphane Wahnich, directeur de l'institut d'études et de sondages SCP Communication, est professeur associé à l'université de Paris XII. Il a coécrit Le Pen, les mots : analyse d'un discours d'extrême droite (*La Découverte*, 1998) et La communication politique locale (*Que sais-je ?*, 1995).

Portrait des lecteurs, portrait des Parisiens ?

La comparaison des résultats obtenus sur la population parisienne et celle des fréquentants fait apparaître plusieurs différences notables.

- *Un public jeune* : la moyenne d'âge des usagers est de 37,8 ans, contre 43,3 pour l'ensemble des Parisiens. En fait, la forte présence parmi les usagers des tranches 15-18 ans et 18-24 ans n'est pas équilibrée par celle des plus de 60 ans, qui ne sont que 13 % à fréquenter pour 21 % de la population ; le déficit de fréquentation parmi les retraités et les personnes âgées semble un trait plus accusé à Paris qu'ailleurs. Doit-on y voir un des effets du caractère peu accueillant des bibliothèques (bruyantes, trop petites, inconfortables), qui détournerait d'elles ce public, ou cette désaffection est-elle liée à une offre culturelle abondante, musées, conférences, théâtre, etc., venant en concurrence avec la bibliothèque ?

- *Sur le plan de l'équilibre homme/femme*, on ne constate pas une grande différence au niveau global (56 % des usagers sont des femmes, pour 54 % dans la population), mais des disparités accusées dans la tranche 15-18 ans (71 % des usagers : les jeunes lecteurs sont des lectrices, cela n'étonnera personne) et chez les plus de 60 ans ; dans ce dernier cas, la proportion des femmes parmi les usagers se rapproche naturellement des courbes démographiques.

- *Un public relativement aisé* : les bibliothèques parisiennes ont beau être ouvertes à tous (accès et inscription au prêt des livres sont gratuits), les bibliothécaires pour la jeunesse faire un remarquable travail auprès des populations défavorisées, la réalité constatée ailleurs n'en est pas

moins vraie ici : 30 % des usagers sont des cadres supérieurs (21 % parmi la population parisienne, ce qui est déjà élevé par rapport à la moyenne nationale), 37 % sont des inactifs (21 % des Parisiens). Les autres catégories sont sous-représentées : les ouvriers, qui représentent 7 % des Parisiens, sont

Fiche technique

Il nous paraît utile, pour replacer les choses dans leur cadre, de dire un mot du contexte dans lequel cette enquête s'est inscrite. À l'origine, deux facteurs concomitants : un rapport commandé en 2000 à une chargée de mission sur l'état de l'informatisation du réseau¹, et un projet d'actualisation du schéma directeur d'implantation des bibliothèques, demandé au service scientifique et plus précisément, au sein de celui-ci, à la mission Évaluation et prospective. Dans les deux cas, le besoin de disposer d'une photographie récente du public parisien et d'une évaluation de ses attentes s'est manifesté très tôt. En effet, la dernière enquête proprement consacrée au public des bibliothèques municipales parisiennes remontait à 1989 et n'était plus utilisable² ; plus récente, l'enquête commandée en 1997 par l'OPLPP (Observatoire permanent de la lecture publique à Paris) traitait de l'ensemble des bibliothèques publiques sises sur le territoire parisien, et pas des seuls établissements de la ville³. Il importait donc qu'une nouvelle étude soit menée, dont les résultats aideraient

à fixer les orientations d'un nouveau schéma directeur et à définir au plus près des besoins l'offre de services en matière informatique.

Cependant, pour des raisons, disons, « administratives », le travail n'a pu être entrepris qu'au printemps 2003. Un comité de pilotage a été mis en place pour définir le périmètre de l'enquête et accompagner ensuite sa réalisation. À l'issue d'un appel d'offres, c'est la société SCP Communication qui a été retenue. L'enquête (constituée d'études qualitatives et quantitatives auprès des Parisiens et des fréquentants) a été menée en juin et les résultats présentés à partir de septembre, la restitution se faisant successivement devant les professionnels puis les élus, jusqu'en mars 2004.

Le sondage de SCP Communication a été réalisé sur deux échantillons distincts :

- 822 personnes, représentatives par type de bibliothèque et par jour de fréquentation, ont été interrogées en face à face à la sortie des bibliothèques (échantillon des « fréquentants »).
- 1 006 personnes, résidant à Paris, ont été interrogées par téléphone (échantillon des « Parisiens », représentatif par catégorie d'âge, de sexe, de profession et par arrondissement de l'ensemble de la population, établi d'après les statistiques de l'INSEE).

Parallèlement au sondage, SCP a réalisé deux enquêtes qualitatives (entretiens semi-directifs, individuels, en face à face) : la première auprès d'un échantillon mixte composé de 30 Parisiens, 30 fréquentants et 10 travailleurs parisiens ne résidant pas à Paris, la seconde auprès de 12 « acteurs », c'est-à-dire de représentants de collectivités travaillant avec les bibliothèques (crèches, associations, écoles, etc.).

Les résultats détaillés de l'ensemble sont consultables sur papier ou sur cédérom au Centre de documentation des métiers du livre et des bibliothèques Bibliothèque Buffon, 15 bis rue Buffon 75005 Paris, tél. 01 45 35 69 00.

1. Le système intégré de gestion qui équipe les bibliothèques de prêt (à l'exception de cinq petits établissements qui n'ont pas été reliés) est PLUS de Geac. En 1998, pour des raisons complexes, le raccordement à ce système des bibliothèques spécialisées et patrimoniales, prévu dès le début de l'informatisation, a été reporté *sine die*. Dans le cadre du nouveau schéma directeur informatique de la ville, mis en place en 2002, le processus est relancé : informatisation des bibliothèques spécialisées et remplacement de PLUS dans les bibliothèques de prêt sont programmés pour la période 2004-2006.

2. « Définition d'une stratégie d'amélioration des services et de développement de la clientèle des bibliothèques parisiennes », MV2 Conseil, février 1990.

3. Cette enquête riche de renseignements, en particulier sur l'image des bibliothèques, la multifréquentation et les pratiques du public étudiant, a fait l'objet d'un compte rendu dans le *BBF* : « Pratiques des bibliothèques à Paris : résultats d'une enquête de l'OPLPP », par Aline Girard-Billon et Jean-François Hersent, *BBF*, n° 4, 1998.

2 % à fréquenter, les commerçants 1 % (4 % de la population), les employés 10 % (15 % des Parisiens). Plus spécifique à Paris, la faible présence parmi les fréquentants des professions intermédiaires : 9 % des usagers, pour 14 % de la population, alors que ces catégories sont en général bien représentées en bibliothèque.

- *Un public instruit* : la forte représentation de ceux qui ont atteint le niveau des études secondaires ou supérieures dans la population (63 %), explicable par le nombre d'étudiants comme par l'importance des professions intellectuelles sur le territoire parisien, est encore plus fortement accentuée en bibliothèque : 75 % des usagers. Inversement, les Parisiens ayant un niveau d'études de fin d'école primaire, qui sont 9 % de la population, ne sont que 3 % à fréquenter les bibliothèques.

Un dernier trait qui mérite d'être souligné ici permet de pointer une des raisons, peut-être insoupçonnée jusque-là, expliquant pourquoi les bibliothèques parisiennes, dans un contexte pourtant socialement et culturellement favorable, restent légèrement en retard sur la moyenne nationale pour le taux d'inscrits par rapport à la population¹ : la difficulté à fidéliser sur le long terme. Les nouveaux habitants, qui le plus souvent ont une large habitude de fréquentation antérieure (BM ou BU), comme l'a confirmé d'ailleurs l'enquête qualitative, sont de forts usagers des bibliothèques parisiennes. Mais plus leur résidence est longue, plus leur fréquentation diminue : la tranche de population où l'écart entre fréquentants et habitants est le plus important est celle des Parisiens habitant la capitale depuis plus de vingt ans : 38 % contre 46 %. Ceux qui voudront aller tout de suite à une conclusion trop évidente n'hésiteront pas : les bibliothèques parisiennes fabriquent des déçus...

1. 15,7 % contre un peu moins de 18 %. Il y a bien sûr d'autres raisons : certaines seront évoquées plus loin.

Tableau 1. Pratiques culturelles des Parisiens (en %)

		Pratiquent très régulièrement	Ne pratiquent jamais
Cinéma	Parisiens	13	14
	Fréquentants des BM	19	7
Location de vidéos	Parisiens	9	58
	Fréquentants des BM	8	60
Théâtre	Parisiens	10	35
	Fréquentants des BM	15	23
Concert	Parisiens	10	39
	Fréquentants des BM	16	25
Musées, expositions	Parisiens	21	22
	Fréquentants des BM	34	9

Des pratiques culturelles facilitées

Les Parisiens bénéficient d'un taux d'équipement élevé en matériel audiovisuel et informatique : lecteurs de disques compacts (82 %), micro-ordinateurs (72 %), magnétoscopes (80 %), lecteurs de DVD (55 % - ce taux est bien sûr celui qui progresse le plus vite aujourd'hui), lecteurs MP3 (22 %). Chez les fréquentants, ces pourcentages varient sensiblement selon que le matériel donne accès à une consommation culturelle plus ou moins populaire : ainsi, 21 % des usagers ont un caméscope, contre 27 % des Parisiens. Mais l'écart est très faible, en revanche, pour les micro-ordinateurs, les lecteurs MP3 et les accès Internet.

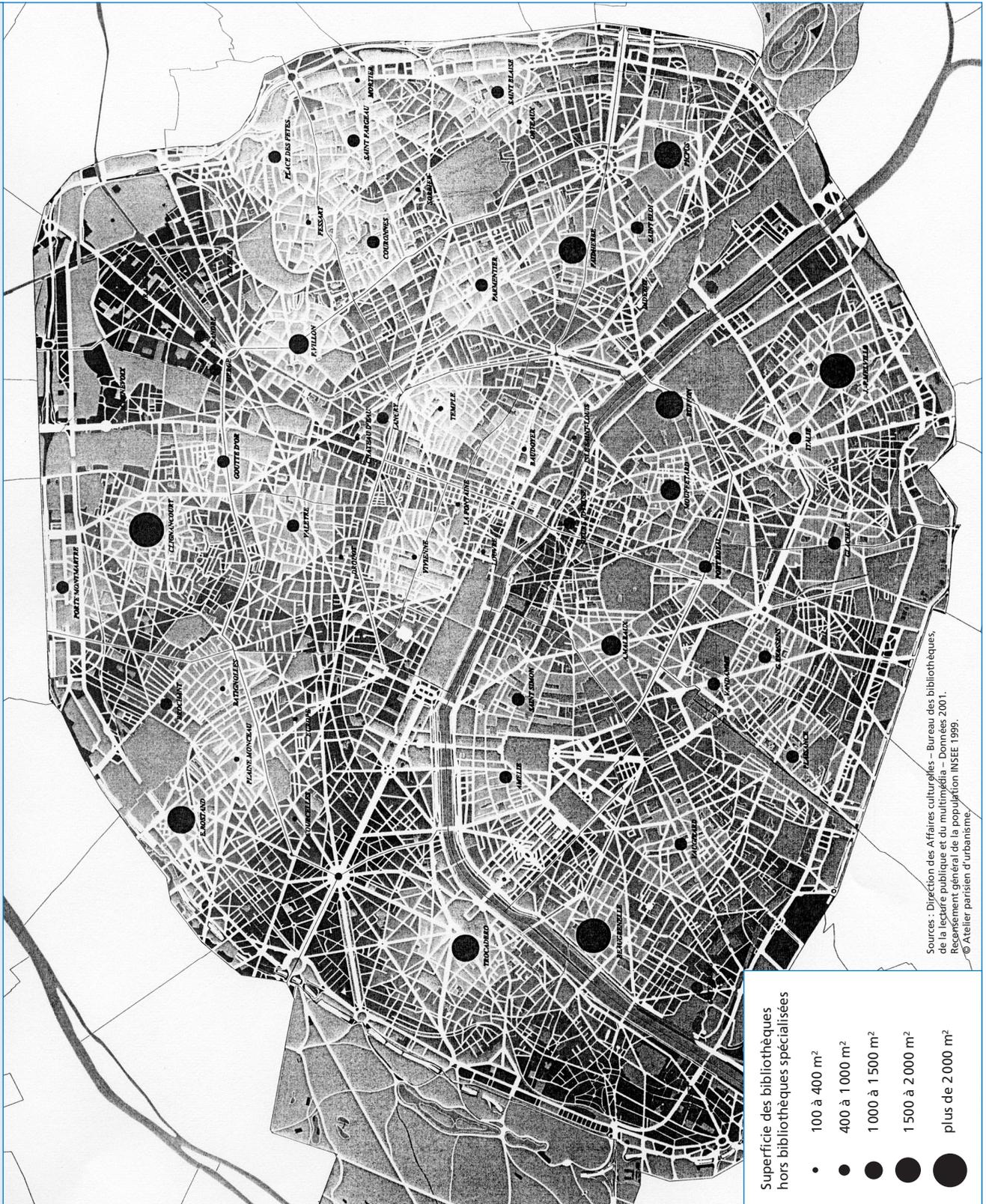
67 % des Parisiens, 79 % des usagers utilisent aujourd'hui Internet. Ce taux élevé, de fait, ne trouve pas sa traduction en terme de service dans les bibliothèques parisiennes : le nombre d'accès Internet offert au public est faible et le catalogue des bibliothèques de prêt n'est pas encore en ligne. Nous reviendrons plus loin sur l'insatisfaction engendrée par cette faiblesse de l'offre.

Outre ce taux enviable d'équipement, les Parisiens bénéficient d'une offre culturelle surabondante. Les usagers des bibliothèques sont les premiers à profiter de cette offre (tableau 1).

Si la vie à Paris, qui concentre l'offre culturelle plus que partout ailleurs, et la sociologie de la capitale favorisent une forte fréquentation, il est clair que les fréquentants des bibliothèques, dont le profil d'ensemble a manifestement les traits du « privilégié » culturel, capitalisent les pratiques multiculturelles.

On ne peut pas dire que ces résultats viennent bouleverser le portrait déjà brossé par d'autres enquêtes, qu'elles soient nationales ou locales. Cependant, un élément complémentaire mérite d'être pris en compte : quand on demande aux Parisiens comme aux usagers de citer des lieux culturels qu'ils ont fréquentés les douze derniers mois écoulés, ce sont les lieux les plus évidents qui sont cités en premier, dans une liste qui pourrait être celle donnée par un touriste : le Louvre (34 %), le Centre Pompidou, Orsay, La Villette, le Grand Palais, « des » expositions, « des » cinémas, etc. Galeries d'art et centres culturels ne sont cités que par 2 % des interrogés. Même en tenant compte du caractère neutre de certaines réponses (« je cite ce que tout un chacun aurait cité à ma place »), une telle hiérarchie révèle deux choses : l'absence d'ancrage local de la consommation culturelle (il n'y a pas de lieux culturels de proximité qui soient assez fédérateurs pour se retrouver en pourcentage significatif dans les réponses) et le caractère de

Les bibliothèques municipales de Paris



N.B. : Plus l'image est foncée, plus la distance à la bibliothèque la plus proche est élevée.

plus en plus massif, unificateur, des pratiques culturelles dominantes.

Pour les bibliothèques municipales parisiennes, il y a en tout cas, dans ce constat, un défi majeur à relever : redonner aux bibliothèques de quartier une dimension d'action culturelle qui soit de nature à les faire appréhender par le public comme les lieux naturels, au niveau local, de l'activité et du partage culturel. Du chemin à faire, quand on sait qu'il n'y a pratiquement plus d'espaces pour l'animation dans les bibliothèques du réseau, tout ce qui avait été aménagé dans les années 1970 et 1980 ayant été récupéré à d'autres fins, parce qu'entre-temps l'action culturelle était passée de mode...

Sur les lieux culturels les plus fréquentés, on notera d'ailleurs que les bibliothèques arrivent en queue de liste : BPI 3 %, BnF 3 %, « bibliothèques » (sans précision) 2 %. Preuve, en dépit de la politique dynamique des deux institutions citées, qu'elles ne sont pas encore connotées majoritairement comme des lieux culturels (c'est-à-dire où on consomme de l'événement culturel ou du patrimoine culturel mis en scène), et restent dans l'esprit du public des lieux d'étude.

56 % de non-usagers absolus

33 % des Parisiens interrogés déclarent être inscrits dans une bibliothèque, 17 % en fréquenter une sans être forcément inscrits. (Pour mémoire, les 333 170 inscrits des BM parisiennes en 2002 représentent 15,7 % de la population parisienne, recensement de 1999). Si on pose la question d'une autre façon (car l'addition des 33 et 17 % n'est pas opératoire), on obtient comme résultat que 44 % des Parisiens interrogés disent avoir un rapport quelconque avec une bibliothèque. Il reste donc 56 % de non-fréquentants absolus. Qui sont-ils ?

S'ils sont un peu plus nombreux parmi les employés, les ouvriers et les

retraités, un peu moins nombreux chez les inactifs (terme qui englobe les étudiants, ceci explique cela), les différences ne sont pas spectaculaires, celles relatives au sexe ou à l'âge non plus. Il faut donc se rendre à l'évidence : les non-usagers absolus, à l'exception des scolaires, public partiellement captif, sont « monsieur tout le monde » ; ils se répartissent uniformément sur l'ensemble des actifs. S'ils ne fréquentent pas, c'est donc pour d'autres raisons (tableau 2).

Tableau 2. *Pourquoi n'êtes-vous pas inscrit ou ne fréquentez-vous pas une bibliothèque ? (question posée à l'ensemble des Parisiens)*

Raison	%
Pas le temps	31
Pas intéressé, lit peu ou pas	23
Dispose d'assez d'ouvrages	15
Problème d'accès (transports...)	5
Problème d'horaires, de jours d'ouverture	4
Ne connaît pas	3
Problème de cadre, de fonctionnement	2
Autres	7
NSP	15

Si le manque de temps est la raison la plus souvent invoquée, le peu de goût (ou de facilité) pour la lecture, la préférence pour l'achat ou le sentiment de posséder assez de livres interviennent aussi. Cependant, les faibles taux attribués aux autres raisons avancées semblent montrer qu'une bonne partie de ces non-usagers pourraient le devenir – ou le redevenir : 67 % des sondés déclarent avoir déjà fréquenté une bibliothèque auparavant² –, mais en sont tenus à distance soit par une image fautive, soit par une méconnaissance plus ou moins profonde du service offert.

2. Les bibliothèques initialement fréquentées par ces non-usagers : BM en régions ou en banlieue, bibliothèques étrangères, BU, BPI...

De la distance géographique

Paradoxe du réseau parisien : constitué comme un maillage d'équipements de quartier, à taille variable, en principe adapté à la population à desservir, il est aujourd'hui plus volontiers perçu par les professionnels comme un ensemble centralisé, dont l'unité repose sur l'existence d'une carte d'inscription unique et d'un catalogue commun. Dans la perspective initiale de l'informatisation, cet ensemble devait intégrer aussi les bibliothèques spécialisées³, au fur et à mesure de leur intégration dans le catalogue unique. Les événements en ont décidé autrement, et plus encore la décision politique : depuis la loi du 27 février 2002 renforçant la démocratie de proximité, les bibliothèques de quartier relèvent de la compétence des conseils d'arrondissement, tandis que les bibliothèques spécialisées sont restées dans le giron du Conseil de Paris. L'ancrage dans le quartier des bibliothèques de prêt est donc réaffirmé ; cependant le paradoxe ne cesse pas puisque le catalogue collectif et la carte unique valable partout n'ont pas été remis en cause.

C'est dans ce contexte très déstabilisant pour les bibliothécaires (et pour leur administration centrale, d'ailleurs), que se pose la question de la proximité des bibliothèques pour le public. Question rien moins que nouvelle cependant, puisqu'elle était déjà posée en 1975, quand fut adopté le premier schéma directeur d'implantation des bibliothèques parisiennes : en effet, une étude avait alors montré qu'au-delà d'une dis-

3. Pour mémoire, les établissements que l'on dénomme ainsi sont : la Bibliothèque historique de la ville de Paris, la Bibliothèque administrative de la ville de Paris, la bibliothèque Forney, la Bilipo (Bibliothèque des littératures policières), la bibliothèque Marguerite Durand, la Bibliothèque des arts graphiques, le fonds historique de la bibliothèque de l'Heure joyeuse, la Bibliothèque du cinéma actuellement à la bibliothèque André Malraux, la Médiathèque musicale de Paris pour sa partie Archives sonores et Documentation, le fonds Tourisme et voyages à la bibliothèque Trocadéro et le Centre de documentation sur les métiers du livre et des bibliothèques à la bibliothèque Buffon.

Tableau 3. Arrondissement de résidence des inscrits en 2002 – bibliothèques informatisées : fréquentation

Arr.	Nom biblio.	Total Paris	Banlieue	Province, étranger	Erreurs, inconnus	Total	Arr./total (en %)	Paris/total (en %)
1	La Fontaine	1 607	147	25	4	1 783	21,6	90,1
	Louvre	725	174	21	3	923	50,7	78,5
	MMP	7 367	4 132	271	20	11 790	3,2	62,5
2	Vivienne	2 207	364	40	5	2 616	46,8	84,4
3	Temple	1 997	102	36	1	2 136	70,6	93,5
4	Baudoyer	3 046	383	46	3	3 478	54,3	87,6
	Personnel	411	521	49	1	982	1,9	41,9
5	Buffon	6 261	1 772	189	23	8 245	31,5	75,9
	Heure Joyeuse	1 969	315	23	4	2 311	46,5	85,2
	Mouffetard	9 733	1 089	122	21	10 965	56,0	88,8
6	Port-Royal	5 244	716	70	14	6 044	30,3	86,8
	André Malraux	10 502	1 689	152	25	12 368	36,3	84,9
7	Amélie	3 388	244	43	1	3 676	69,3	92,2
	Saint-Simon	2 101	449	35	5	2 590	61,6	81,1
8	Courcelles	3 502	195	23	1	3 721	45,0	94,1
	Europe	1 866	352	23	2	2 243	58,4	83,2
9	Drouot	1 048	226	20	1	1 295	49,0	80,9
	Valeyre	7 046	364	41	10	7 461	64,2	94,4
10	Château d'Eau	2 827	229	53	3	3 112	69,9	90,8
	François Villon	7 118	396	106	16	7 636	42,1	93,2
	Lancry	2 012	120	36	2	2 170	71,9	92,7
11	Faidherbe	12 418	756	73	14	13 261	65,2	93,6
	Parmentier	7 860	333	89	3	8 285	68,5	94,9
12	Picpus	13 496	1 363	193	6	15 058	66,2	89,6
	Saint-Éloi	4 380	372	88	6	4 846	74,5	90,4
13	Glacière	5 187	261	37	23	5 508	60,8	94,2
	Italie	6 864	888	118	29	7 899	73,4	86,9
	J.-P. Melville	17 898	3 913	336	76	22 223	63,0	80,5
14	Georges Brassens	7 895	358	76	8	8 337	89,0	94,7
	Plaisance	4 312	224	29	3	4 568	68,2	94,4
	Vandamme	6 172	626	89	7	6 894	62,4	89,5
15	Beaugrenelle	12 406	735	130	11	13 282	77,3	93,4
	Gutenberg	3 555	79	12	1	3 647	90,9	97,5
	Vaugirard	7 971	258	92	2	8 323	90,3	95,8
16	Trocadéro	11 315	1 069	155	65	12 604	73,7	89,8
	Batignolles	6 346	360	78	3	6 787	72,5	93,5
	Brochant	1 562	55	8	1	1 626	84,6	96,1
17	Edmond Rostand	8 954	871	85	6	9 916	75,8	90,3
	Plaine Monceau	1 034	70	5		1 109	84,6	93,2
	Clignancourt	19 969	925	120	11	21 025	81,4	95,0
18	Goutte d'Or	3 622	309	83	5	4 019	72,9	90,1
	Maurice Genevoix	2 200	77	13	1	2 291	88,2	96,0
	Porte Montmartre	1 260	194	12		1 466	78,0	85,9
19	Benjamin Rabier	3 888	132	74	4	4 098	89,6	94,9
	Crimée	2 759	53	16	1	2 829	93,0	97,5
	Fessart	3 037	50	12		3 099	74,0	98,0
	Flandre	3 715	328	93	2	4 138	75,6	89,8
	Hergé	2 745	192	48	5	2 990	63,7	91,8
	Place des Fêtes	4 693	197	28		4 918	76,5	95,4
20	Couronnes	6 134	240	111	13	6 498	66,1	94,4
	Saint-Blaise	4 886	162	72	1	5 121	90,2	95,4
	Saint-Fargeau	4 773	159	16	1	4 949	88,4	96,4
	Sorbier	2 271	33	7	2	2 313	93,3	98,2
Total		287 554	29 621	3 822	475	321 472	-	89,4

Source : Rapport d'activité des bibliothèques de la Ville de Paris, 2002, Service scientifique des bibliothèques, Mission évaluation et prospective.
MMP : Médiathèque musicale de Paris (anciennement nommée « Discothèque des Halles »).

tance de 800 mètres, l'usage de la bibliothèque diminuait sensiblement ; c'était l'argument principal pour un maillage serré d'équipements de quartier, à réaliser alors presque complètement.

Qu'en est-il aujourd'hui ? Ces données sont plus que jamais d'actualité ! Au-delà de 800 mètres de distance séparant la bibliothèque du domicile, le nombre d'inscrits diminue, passant de 33 % de déclaration à 25 %. La connaissance des bibliothèques diminue avec la distance : si 74 % des Parisiens en moyenne connaissent une bibliothèque municipale, ils ne sont plus que 64 % quand la bibliothèque la plus proche est éloignée de plus de 800 mètres. L'éloignement de la bibliothèque semble même jouer un rôle non négligeable dans la construction de l'image de la bibliothèque : 57 % des Parisiens jugent que les bibliothèques de Paris s'adressent « tout à fait » à tous, mais ce pourcentage tombe à 47 % quand la bibliothèque la plus proche est à plus de 800 mètres.

La bibliothèque éloignée est un établissement qu'on fréquente moins volontiers, et qu'on connaît donc mal ou même pas du tout : l'image de la bibliothèque est dans ce cas, soit fautive, soit trop floue pour mériter qu'on la vérifie. Par ailleurs, pour un usage indifférencié (nous entendons par là : pour ce qu'en font les lecteurs majoritairement, c'est-à-dire, pour schématiser, leur marché de produits frais culturels, et non pour une recherche spécifique, laquelle justifiera un plus long déplacement), les usagers vont à la bibliothèque de quartier régulièrement, parfois dans le cadre d'un parcours multiple, courses, démarches administratives, crèche, etc., et donc privilégient un déplacement simple - on va à la bibliothèque en métro ou en autobus (30 %) ou mieux encore à pied (58 %) -, et recherchent un déplacement peu gourmand en temps : aller dans une bibliothèque éloignée est souvent synonyme de complication (changement de ligne de métro ou de bus, franchissement d'obstacles naturels

tels que boulevard à circulation automobile intense, voies de chemin de fer, fleuve, ensemble monumental, etc.), et donc de perte de temps. Le temps, ce qui manque le plus au Parisien et ce qui l'empêche en premier d'aller en bibliothèque... 31 % des fréquentants déclarent mettre moins de cinq minutes pour aller dans la bibliothèque où ils ont été interrogés.

Cet ancrage dans l'arrondissement, et plus encore dans le quartier, n'est pourtant pas incompatible avec un taux élevé de déplacement, propre d'ailleurs aux grandes agglomérations et singulièrement à la région parisienne. 26 % des Parisiens travaillent hors de la capitale, 22 % des fréquentants. Nous sommes des populations de « *commuters* » urbains. Il n'est pas inintéressant de noter aussi, au passage, que 12 % des fréquentants de bibliothèques municipales parisiennes résident hors de Paris, jusque dans le Val-d'Oise (1 %) ou l'Essonne (1 %).

À l'intérieur de Paris même, l'usage des bibliothèques est bien plus souvent tributaire d'une proximité plus fondée sur la commodité et la durée du déplacement que sur la distance en mètres : c'est ainsi, comme le montre le tableau 3 (en page 67) tiré du rapport d'activité 2002 des bibliothèques, que la part des résidents de l'arrondissement dans le total des inscrits varie selon les bibliothèques de 21 à 93 %⁴. Une bibliothèque comme François Villon, par exemple, située à la limite du XIX^e et du X^e arrondissement mais située dans ce dernier, n'a que 42,1 % de ses inscrits habitant dans l'arrondissement. On se doute que les tenants d'un réseau centralisé n'ont pas manqué d'utiliser ces chiffres pour faire valoir l'inanité du rattachement des bibliothèques de quartier à leur arrondissement d'implantation.

Si le maillage de la ville avait été complètement réalisé, ou tout au

moins s'il était satisfaisant du point de vue de la taille des établissements par rapport à la population desservie du quartier ou de l'arrondissement, on peut penser que la répartition des usagers se ferait d'une manière régulière. Or, dans six arrondissements au moins, on note un écart important entre la population et le pourcentage de fréquentants (tableau 4).

Tableau 4. Rapport entre habitants et fréquentants par arrondissement

Arr.	% des résidents de l'arr. / pop. totale Paris	% des fréquentants / total des fréquentants Paris
V ^e	3	6
XIV ^e	6	4
XV ^e	10	8
XVIII ^e	9	5
XIX ^e	8	4
XX ^e	9	7

Dans le V^e, arrondissement intellectuel et par ailleurs très bien équipé en bibliothèques⁵, il y a surfréquentation. Dans tous les autres, moins bien équipés, c'est le contraire. Cependant, dans le XIV^e, le XV^e ou même le XX^e, l'écart est faible (2 points) ; en revanche, il se creuse dans deux arrondissements où se conjuguent à la fois un niveau d'équipement insuffisant et une très forte mixité sociale, avec des zones parmi les plus pauvres de Paris. On se trouve alors en présence d'une autre forme de distance à la bibliothèque, sociale et culturelle cette fois.

De la distance sociale et culturelle

On l'a vu plus haut, les bibliothèques de la ville de Paris ne dérogent pas à la règle constatée partout ailleurs : faible représentation des ouvriers, des employés et des professions intermédiaires, des retraités, des non-diplômés. L'offre est « surutilisée » par des Parisiens déjà privilé-

4. Les cas de la bibliothèque du personnel, réservée aux agents, et de la médiathèque musicale, atypique à tous points de vue, étant à part.

5. C'est le seul de la capitale qui dépasse la moyenne nationale pour le nombre de mètres carrés de bibliothèque par habitant...

giés et gros consommateurs culturels, sous-utilisée, méconnue ou ignorée par ceux pour qui l'accès est plus difficile, et pas seulement d'un point de vue géographique. À cet égard, on peut remarquer par exemple que dans les quartiers délimités par la Délégation à la politique de la ville et à l'intégration, et jugés comme des secteurs d'intervention prioritaire, la fréquence d'utilisation de la bibliothèque est toujours plus faible qu'ailleurs (tableau 5).

Il semblerait donc que, dans ces quartiers, les usagers assidus soient moins nombreux qu'ailleurs. Plusieurs explications peuvent être données : difficulté à trouver du temps,

contraintes matérielles plus nombreuses, ou encore désintérêt relatif, en tout cas ne justifiant pas un usage intensif du service de la bibliothèque.

Une dernière explication vient naturellement à l'esprit de qui connaît un peu le réseau parisien : le faible usage peut être la conséquence inévitable de la méconnaissance des bibliothèques par les habitants. On aborde là un autre aspect de la distance entre les usagers potentiels et les bibliothèques. C'est un des enseignements les plus manifestes de l'enquête : si les Parisiens ne fréquentent pas leurs bibliothèques autant qu'ils le pourraient... c'est qu'ils ne savent pas qu'elles existent, ou qu'ils igno-

rent ce qu'elles leur proposent. Le tableau 6 permet d'illustrer ce phénomène.

Même si une majorité de Parisiens n'entrent jamais dans une bibliothèque municipale, ces dernières n'en ont pas moins une image, pour les habitants qui en connaissent l'existence ; cette image correspond d'une certaine manière à la construction de la représentation du service public municipal par ceux à qui il est destiné.

On remarquera aussi que le taux de non-réponses chez les Parisiens est à la fois élevé et stable. Une sorte de noyau dur de 16 % qui n'a pas d'opinion sur les bibliothèques et ne se soucie pas d'en avoir, parce que le sujet ne l'intéresse pas. Les trois quarts des Parisiens jugent leurs bibliothèques accueillantes et/ou proches, mais respectivement 93 % et 87 % des usagers : les bibliothèques souffrent sans doute d'une (relative) mauvaise réputation chez ceux qui ne les fréquentent pas. Mais bien sûr, le résultat le plus frappant est que 27 % des Parisiens, plus du quart de la population, estiment que les bibliothèques municipales ne leur sont pas destinées et ne peuvent leur être d'aucune utilité.

Selon le sondage, 74 % des Parisiens connaissent l'existence des bibliothèques municipales, 26 % disent l'ignorer. On ne peut pas dire que ce soit un très bon résultat, quand on sait que les bibliothèques, comme les crèches, les écoles ou d'autres services publics, font partie de ces ressources dont l'existence et la disponibilité sont régulièrement portées à la connaissance du public (dans les bureaux d'accueil des mairies, les journaux d'information municipale, sur les sites Internet de la ville et des mairies d'arrondissement, mais aussi par le biais du travail de sensibilisation fait par les bibliothécaires pour la jeunesse, etc.) Mais c'est un chiffre qui, somme toute, s'explique assez bien : les bibliothèques parisiennes sont largement invisibles, pour beaucoup de raisons. La plus pénalisante est dans

Tableau 5. Fréquentation dans les quartiers Politique de la ville

Fréquence d'utilisation de la biblio.	Total fréquentants (en %)	Fréquentants quartier Politique de la ville (en %)
2 fois par mois	28	26
1 fois par semaine	20	17
Plusieurs fois par semaine	13	4
Tous les jours	2	1

Tableau 6. Connaissance des bibliothèques de la ville de Paris par les Parisiens

Pour vous, les bibliothèques sont :		Parisiens	Usagers (fréquentants)
Accueillantes	- Tout à fait d'accord ou plutôt d'accord	74	93
	- Peu ou pas d'accord	9	5
	- Ne se prononce pas	17	2
Ouvertes à tous	- Tout à fait d'accord ou plutôt d'accord	89	96
	- Peu ou pas d'accord	5	2
	- Ne se prononce pas	16	2
Ne s'adressent pas à moi	- Tout à fait d'accord ou plutôt d'accord	27	8
	- Peu ou pas d'accord	58	87
	- Ne se prononce pas	16	5
Sont proches	- Tout à fait d'accord ou plutôt d'accord	73	87
	- Peu ou pas d'accord	11	10
	- Ne se prononce pas	16	3

bien des cas, précisément, la situation géographique de la bibliothèque, mal exposée, enclavée dans un bâtiment, située dans une rue écartée, dépourvue d'identité architecturale, et on en passe⁶...

À cette invisibilité relative, que l'on connaissait mais que l'enquête (et en particulier l'enquête qualitative) a confirmée, il faut ajouter deux traits plus spécifiquement parisiens. D'une part, la difficulté pour la plus grande partie du public à identifier le statut administratif des établissements et à distinguer les tutelles. Si la Bibliothèque nationale de France échappe sans doute à ce flou, il n'en est pas de même de la BPI, ni de la Médiathèque de la Cité des sciences. Inversement, des établissements comme Forney, la Bilipo ou même la Médiathèque musicale peuvent ne pas être associés naturellement par ceux qui les citent à la ville de Paris. À ce sujet, une précision : pour des raisons de moyens, mais aussi pour éviter une surreprésentation des chercheurs et des étudiants dans l'enquête auprès des fréquentants, les bibliothèques spécialisées ont été écartées de l'échantillon. Elles n'apparaissent, le cas échéant, que dans les occurrences de bibliothèques citées par les interrogés, Parisiens ou usagers, en réponse au questionnaire. De ce fait, on n'a pas pu mesurer de façon chiffrée cette difficulté d'identification. Elle n'en est pas moins réelle et constatée tous les jours, en particulier par les responsables de communication.

6. Il y aura un livre (d'histoire) à écrire sur le sort qui frappe depuis plus d'un quart de siècle la construction des bibliothèques parisiennes, condamnées par la pression foncière, la convoitise des autres services publics et la faible implication des élus parisiens dans le développement de la lecture publique, aux sous-sols d'HLM, aux derniers étages d'immeubles bourgeois anonymes, aux fonds de cours, aux impasses, etc. Pour corriger cette consternante invisibilité, la Direction des affaires culturelles mène des campagnes d'information et a entrepris de signaler tous les établissements par un panneau bleu, déclinant la charte graphique des bibliothèques, installé en drapeau sur les murs extérieurs (un « kakemono », dans le vocabulaire nippo-communicant). La campagne d'installation devrait s'achever en 2004.

Tableau 7. Petites et grandes bibliothèques (en %)

	Petites bibliothèques (< 550 m ²)	Grandes bibliothèques (> 1000 m ²)
Moins de 18 ans	26	7
18-24 ans	11	24
25-39 ans	25	35
40-59 ans	23	25
Plus de 60 ans	15	9
Hommes	30	49
Femmes	70	51
Inactifs (scolaires, étudiants, femmes au foyer)	44	39
Cadres	24	31
Professions intermédiaires	8	11

D'autre part, on note un rapport manifeste entre la taille de la bibliothèque et son usage, ou son image. Les 13 bibliothèques de plus de 1000 m² drainent 52 % des fréquentants, alors que les 23 bibliothèques comprises entre 500 et 1000 m², ne représentent que 23 % de ces mêmes usagers. Au-delà de ce premier constat, on peut voir que les pratiques dans les bibliothèques de taille différente se caractérisent nettement : la petite bibliothèque, souvent d'ailleurs réservée à la jeunesse⁷, jouit chez les lecteurs d'une identité claire d'établissement de quartier où on pourvoit la famille en lectures de loisirs et d'actualité et en documents multimédias ; l'établissement de plus de 1000 m² - il semble bien qu'il s'agisse d'une taille critique en deçà de laquelle l'image se brouille irrémédiablement - est perçu comme très intégrateur : il préserve l'anonymat, sa capacité d'accueil est forte, ses services sont perçus comme variés, enfin il offre de l'espace pour le séjour et la lecture.

Même sur le plan des lectures, la différence se fait nettement : la

7. Le réseau parisien comprend 13 bibliothèques « spéciale jeunesse » (la plupart des autres bibliothèques étant par ailleurs multisections, donc avec un secteur jeunesse). Le modèle de la bibliothèque enfantine est aujourd'hui volontiers remis en cause par les professionnels. Il n'en reste pas moins très prégnant à Paris et séduit largement les élus, qui en soulignent volontiers le rôle d'intégration sociale dans le quartier.

grande bibliothèque est un lieu où l'on emprunte ou lit plus de documentaires et d'ouvrages techniques (23 % de citations parmi les fréquentants des grandes bibliothèques, contre 8 % parmi les fréquentants des petites), de livres d'art (19 % contre 13), de quotidiens (51 % contre 37), de dictionnaires et encyclopédies (31 % contre 13), de guides pratiques (13 % contre 7), de notes de cours (25 % contre 12). Les grandes bibliothèques ayant une offre de collection plus large et un nombre de places pour travailler ou lire sur place plus important attirent un public en quête d'un usage plus professionnalisant ou plus savant. Il s'ensuit une répartition par âge, par sexe ou par catégorie socioprofessionnelle également différente de la moyenne (tableau 7).

Pour synthétiser, on peut dire que les petites bibliothèques attirent les personnes qui cherchent une sociabilité sécurisée et personnalisée (très liée, on le devine, à l'image d'équipement à l'échelle du quartier, comme peut l'être le petit commerce de proximité), mais peu ouvertes socialement. Ce rôle d'ouverture revient aux grands établissements, ceux qui en somme se rapprochent du modèle de médiathèque publique développé en France ces vingt dernières années.

Dans ce contexte, les vingt bibliothèques, toutes ou presque multisections (adultes et jeunesse ou adultes, jeunesse et discothèque), dont la

superficie tourne autour de 600 à 700 m² semblent avoir beaucoup plus de mal à se forger une identité claire. Trop petites pour pouvoir offrir une réelle polyvalence des fonctions et intégrer des publics aux usages variés, mais déjà trop grandes (ou trop fournies : les collections sont souvent perçues comme trop importantes numériquement par rapport à la taille de l'équipement) pour être encore assimilables à la petite « boutique » de lecture publique, elles constituent bien le creux, le point flou de l'image dans le réseau des bibliothèques municipales parisiennes.

Un service satisfaisant ?

La mesure quantitative de la satisfaction faite dans le cadre de l'enquête montre que, dans l'ensemble, les usagers sont plutôt satisfaits du service offert. Le résultat global, avec une note de 7,47 sur 10, peut même être considéré comme bon. Cependant, si les bonnes satisfactions (plus de 74 % de satisfaits et au-delà) sont nombreuses, deux points font manifestement problème et, par ailleurs, un certain nombre de services sont insuffisamment connus pour que le taux de satisfaction reste significatif (tableau 8).

Le taux de « très satisfaits », le plus révélateur ici nous semble-t-il, est relativement faible pour l'ambiance, les jours d'ouverture (l'ouverture le lundi, voire le dimanche, est certainement un objectif de service prioritaire), le volume des collections et les conditions de consultation (le manque de places assises, rançon du manque d'espace en général, est patent et d'autant plus signalé qu'une bonne part des places est occupée par les étudiants et les scolaires). Il est médiocre en ce qui concerne le choix des livres (la politique documentaire est un des grands chantiers des années en cours), la disponibilité des ouvrages (phénomène aggravé aujourd'hui par l'impossibilité de réserver à distance) et les horaires d'ou-

verture (nous fermons trop tôt en soirée et nos horaires sont trop compliqués : ceux de la bibliothèque centrale du XVIII^e arrondissement prennent sept lignes sur le dépliant d'information...).

Du côté des insatisfactions, si la question de la possibilité de travailler sur place est, bien sûr, liée au manque de places assises, déjà pointée, le manque d'ergonomie du catalogue informatique (sans doute un des derniers OPAC à s'afficher encore en mode texte...) apparaît de plus en plus pénalisant pour les usagers.

Enfin, du côté des services que nous avons classés comme insuffisamment connus, on remarquera que figurent en bonne place le conseil des bibliothécaires (est-ce parce qu'on n'ose pas assez les solliciter, ou bien l'accueil et la disponibilité, y compris intellectuelle, sont-ils aussi en cause ?) et les animations, en dépit d'une programmation abondante et très diversifiée. Mais l'action culturelle, dans les bibliothèques de quartier, est aujourd'hui doublement pénalisée : par le manque d'espaces dédiés ou leur ina-

daptation, d'une part, et par la faiblesse de la communication et de la médiatisation autour de cette programmation, d'autre part, et cela en dépit des efforts de l'association Paris Bibliothèques, productrice et coordinatrice des animations, pour les faire mieux connaître.

S'agissant des supports audiovisuels et multimédias, il est clair que l'image des bibliothèques municipales de Paris reste encore largement celle de bibliothèques classiques vouées d'abord au livre et à l'imprimé : périodiques, supports musicaux et vidéos restent largement ignorés. Pour la vidéo, la faiblesse de l'offre, présente dans moins de dix établissements, explique largement ce résultat.

N'apparaissent pas dans le tableau quelques nuances qui méritent pourtant une mention, au sujet des jours et heures d'ouverture d'abord, du choix des livres ensuite. Pour les horaires, l'insatisfaction (relative) quant aux heures d'ouverture est plus forte chez les inactifs, les étudiants et les lycéens (on suppose qu'ils souhaite-

Tableau 8. Les satisfactions (en %)

	Satisfaits	Dont très	NSP
• Les bonnes satisfactions			
Accueil	90	52	
Ambiance	88	39	
Conditions d'emprunt des livres	85	54	
Jours d'ouverture	85	40	
Nombre de livres et de doc. proposés	85	37	
Choix des livres	83	35	
Conditions de consultation	81	41	
Disponibilité des ouvrages	80	30	
Horaires de fermeture	78	36	
Horaires d'ouverture	74	32	
• Les satisfactions insuffisantes			
Recherche par catalogue informatique	56	28	25
Possibilité de travailler	53	22	26
• Les services insuffisamment connus			
Choix des quotidiens	62	29	32
Conseil des bibliothécaires	53	25	39
Coût d'inscription pour CD et vidéo	37	18	57
Conditions d'emprunt des CD	37	23	60
Choix des CD	35	16	59
Choix des vidéos et DVD	18	8	78
Animations et rencontres	19	9	76
Conditions d'emprunt des vidéos et DVD	16	10	79

raient une ouverture plus large) ; l'heure de fermeture satisfait moins que la moyenne les étudiants et les lycéens (mais convient aux autres inactifs, c'est-à-dire aux femmes au foyer), mais aussi les professions intermédiaires, sans doute pénalisées par une fermeture pas assez tardive, inadaptée à leurs horaires de travail.

Le choix des livres satisfait, certes, dans l'ensemble. Mais on remarquera quand même que le taux de « très satisfaits », qui atteint 57 % chez les moins de 18 ans, descend à 33 % à partir de 25 ans et jusqu'à 31 % pour les 60 ans et plus. C'est dans cette tranche d'âge que la demande de lecture de loisirs est la plus forte et l'attrait des littératures « grand public » le plus manifeste. Deux secteurs où les bibliothécaires continuent manifestement d'avoir à lutter avec eux-mêmes pour aller dans le sens de la demande du public... Pour terminer sur ce chapitre, on relèvera que si 9 % des fréquentants se déclarent peu ou pas du tout satisfaits du choix des livres, ce taux monte à 14 % sur l'ensemble des Parisiens ; et pour les périodiques, les pourcentages sont respectivement de 6 et 10 %. Il y a donc manifestement des lecteurs potentiels et des anciens lecteurs qui rejettent les bibliothèques municipales en raison de leurs choix documentaires. Voilà bien une question à creuser un jour prochain.

Où vont les nomades ?

Pour en revenir au début de cet article, posons à nouveau la question de la mono ou de la multifréquentation. Dans un contexte comme celui de Paris, où l'offre documentaire est surabondante et la place du réseau municipal d'autant plus difficile à définir, comme les spécialistes l'ont souligné

8. De Michel Melot (colloque inaugural de l'OPLPP, auditorium Saint-Germain, Paris, 1995) à Dominique Arot (« Les collections des bibliothèques à Paris : mieux les connaître, mieux les partager », colloque de l'OPLPP, Bibliothèque nationale de France, 6 décembre 2001).

Tableau 9. Bibliothèques citées (dans l'ordre décroissant du nombre de citations)

La question posée était : « Si vous êtes inscrit ou si vous fréquentez, dans quelles bibliothèques ? » (les bibliothèques du réseau municipal sont en italique)

BnF
BPI
Bibliothèque d'entreprise
Clignancourt
BU Paris
Melville
Faidherbe
BU Sainte Geneviève
Bibliothèque d'association
Trocadéro
Couronnes
Parmentier
Malraux
Picpus
Villon
Beaugrenelle
BU Sorbonne
La Villette
Buffon
Italie
Brassens
CDI/CIO
Vaugirard
Amélie
Plaisance
Goutte d'Or
Saint-Éloi
Forney
Flandre
BM banlieue

maintes fois⁸, les usagers des bibliothèques de la ville de Paris sont-ils de multifréquentants ? À cette question, l'enquête de l'OPLPP sur les pratiques des usagers des bibliothèques parisiennes (toutes catégories confondues) répondait largement par l'affirmative, en avançant un taux de 70 % de multifréquentants. Mais il faut se rappeler que dans cette enquête faite en 1997 par SCP Communication, 71 % des personnes interrogées étaient étudiants ou lycéens. Ces catégories d'usagers sont certes surreprésentées parmi les inscrits du réseau parisien, mais elles ne représentent au total qu'un peu moins du quart des usagers.

La carte unique donne la possibilité d'utiliser dès l'inscription l'ensemble des bibliothèques ; dès lors,

beaucoup d'usagers déploient spontanément des stratégies d'utilisation, individuelles ou familiales, qui peuvent à tout moment changer, selon les événements de la vie ou les hasards de besoins particuliers : telle famille qui fréquentait à la fois une bibliothèque enfantine et une bibliothèque adultes sans section jeunesse, deviendra cliente après un changement de domicile, d'une unique bibliothèque multisection ; tel lecteur empruntera à la fois près de son travail et près de son domicile ; telle amatrice de musique fréquentera à la fois sa bibliothèque de quartier pour les livres et la Médiathèque musicale pour les disques et les partitions, etc. L'éventail des configurations est large, et il est surtout évolutif.

D'après l'enquête auprès des fréquentants, 46 % d'entre eux ne fréquenteraient qu'une bibliothèque, 34 % deux bibliothèques, et 20 % trois bibliothèques (ou plus).

Cependant, les 54 % d'usagers des bibliothèques municipales parisiennes qui fréquentent deux bibliothèques ou plus ne sont pas pour autant tous des multifréquentants du réseau municipal. En effet, les bibliothèques citées par les usagers interrogés sur le périmètre de leur multifréquentation sont aussi bien des BM que des établissements nationaux ou universitaires – car, bien entendu, les étudiants sont pris en compte (tableau 9).

Chez les Parisiens, la BnF et la BPI arrivent en tête : fréquentation réelle ou simple connaissance, permettant une citation valorisante ? La surprise vient ensuite, avec les bibliothèques d'entreprise, et un peu plus loin les bibliothèques associatives, manifestement connues et pratiquées. Les citations de BU et de Sainte Geneviève peuvent être attribuées plus sûrement que celles de la BnF et de la BPI à de vrais fréquentants, les étudiants. On remarquera que la première bibliothèque spécialisée de la ville de Paris citée, Forney, n'apparaît qu'en fin de liste.

Une approche qualitative

La triple enquête qualitative menée auprès des Parisiens, des usagers et des acteurs (partenaires institutionnels et associatifs des bibliothèques) permet d'ajouter à la synthèse quantitative que nous venons de présenter une dimension plus subjective, et de retrouver au fil de parcours individuels des thématiques et des constantes mesurées par ailleurs, sous un éclairage un peu différent. C'est avec un bref relevé de ces thématiques que nous concluons cette présentation, dont chacun devine bien par ailleurs ce qu'elle peut avoir de partiel, voire de schématique.

Les Parisiens sont des pratiquants culturels très actifs. Dans un paysage où la pratique multiple et régulière se révèle très coûteuse, la bibliothèque, gratuite ou peu s'en faut, apparaît comme un élément indispensable : les bibliothèques sont clairement intégrées aux parcours culturels des usagers, mais essentiellement dans une démarche de lecture et de consommation de médias culturels, bien plus que d'animation ou de découverte collective.

Les usagers grands lecteurs, à l'exception d'une minorité marginale, sont aussi de grands acheteurs : ceux qui passent de l'achat à l'emprunt comme mode unique d'approvisionnement le font souvent par manque d'espace (capacité de stockage limitée). Par ailleurs, la bibliothèque apparaît pour les nouveaux fréquentants comme un filtre positif permettant l'ouverture à d'autres lectures et à d'autres univers.

L'insuffisance des bibliothèques parisiennes en matière d'accès à Internet apparaît d'autant plus criante que 88 % des sondés affirment se servir d'Internet pour la recherche documentaire. Le rôle de médiation

des bibliothèques n'étant pas mis en œuvre, celles-ci courent rapidement le risque d'être court-circuitées.

Le rapport des Parisiens à leurs bibliothèques est marqué par une méconnaissance relative du réseau et de son offre, largement due à l'invisibilité des bibliothèques, presque toujours éloignées des positionnements stratégiques et des meilleurs parcours. Cependant, les Parisiens montrent, faute d'une connaissance exacte, une bonne capacité de déduction relative à ce réseau (les sondés supposent qu'il y a des bibliothèques dans tous les quartiers, et ne se trompent guère sur leur nombre global). Cependant, cette méconnaissance, conséquence d'une mauvaise implantation mais aussi de l'absence d'une politique vigoureuse de communication et de valorisation, nuit à l'usage, pèse sur le niveau de fréquentation et tient à l'écart une part non négligeable du public potentiel.

Si le niveau des collections offertes est clairement perçu, beaucoup de services restent méconnus et l'usage, là aussi, pâtit de cette méconnaissance. Cependant, les bibliothèques municipales ne sont pratiquement jamais considérées pour ce qu'elles ne sont pas : des bibliothèques d'étude. Étudiants et lycéens jouent les squatters de places assises par pure nécessité.

Les fréquentants, qui apprécient les services offerts et affichent un taux de satisfaction relativement élevé, ne s'en montrent pas moins singulièrement lucides sur les faiblesses intrinsèques du réseau parisien : ils en relèvent le caractère inégal et peu cohérent, la médiocrité des conditions matérielles (places assises, espace, décoration, confort, entretien des locaux, mobilier, etc.) et le manque de disponibilité et de sens de l'accueil du personnel, débordé et manifeste-

ment peu formé à l'accueil. Ils pointent les éléments du service à moderniser d'urgence (informatique), à adapter (horaires), à simplifier et libéraliser (conditions et durée d'emprunt). Enfin, leurs témoignages et leurs réactions dessinent en filigrane la bibliothèque « idéale » qu'ils souhaiteraient voir à leur disposition : des espaces agréables et conviviaux, clairement identifiés, des cafétérias, du multimédia, de la médiation, des activités culturelles accessibles, liées à la vie de quartier.

Pour conclure, on peut reprendre les qualificatifs empruntés à une autre enquête et cités en tête de cet article. Le questionnement des Parisiens et des usagers sur leur connaissance et leur pratique des établissements municipaux révèle une *familiarité* encore faible, en tout cas susceptible d'être renforcée. Perçues comme des points d'approvisionnement en premier lieu, et non comme des centres de ressources offrant des services multiples, les bibliothèques parisiennes sont des lieux d'usage à relation faible. L'absence de centralité et le manque de visibilité des établissements accentuent encore cet effet de distance dans la relation à la bibliothèque ; on a de la difficulté à y entrer, on n'est pas encouragé à y rester. Par ailleurs, dans la mesure où elles remplissent d'une façon globalement satisfaisante leur fonction première d'emprunt, même leurs insuffisances ne suffisent pas à générer un « besoin de bibliothèque » manifeste car, dans le cas de Paris, c'est l'offre qui créera la demande. Employons le mot une dernière fois : il n'y a pas de carence, seulement de la *distance*.

Janvier 2004