



ETUDE DES PUBLICS DE L'ETE DE LA  
BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE

**Partie qualitative**

Bruno MARESCA

Décembre 2001

Département « *Evaluation des Politiques Publiques* »  
dirigé par Bruno MARESCA

Pour consulter la version papier, veuillez contacter le Centre Infos Publications,  
Tél. : 01 40 77 85 01 , e-mail : [publications@credoc.fr](mailto:publications@credoc.fr)

## Sommaire

<b>Les publics des grandes médiathèques .....</b>	<b>Erreur! Signet non défini.</b>
<b>I. Etudes des publics et objectifs de fréquentation .....</b>	<b>5</b>
<b>II. Cadre et ambiance.....</b>	<b>14</b>
<b>III. L'offre de services.....</b>	<b>16</b>
<b>IV. Relation avec la BnF et les autres bibliothèques.....</b>	<b>21</b>
<b>Grille d'entretien .....</b>	<b>23</b>

En complément de l'étude des « nouveaux » lecteurs du Haut-de-Jardin engagée à l'occasion de l'étude des publics de la BnF de l'été 2001, nous avons mené une série d'entretiens dans 6 grandes bibliothèques et médiathèques. L'objectif de cette approche était d'interroger leurs responsables (directeurs et responsables des études) sur :

- l'impact de l'ouverture de la BnF sur la fréquentation de leur établissement,
- la diversité des services offerts par ces bibliothèques et l'attractivité de ceux-ci,
- l'évaluation des besoins et des attentes des publics accueillis par ces bibliothèques,
- les complémentarités entre ces établissements et la BnF.

Une grille d'entretien a été établie en accord avec les services concernés de la BnF (voir grille en annexe). Il était prévu de retenir 5 grandes bibliothèques de l'Ile de France et d'autres régions. Nous en avons finalement interrogé 6 :

1. la BPI du Centre G.Pompidou (Paris) <sup>1</sup>,
2. la médiathèque de la Cité des Sciences (Paris) <sup>2</sup>,
3. la médiathèque d'Issy-les-Moulineaux (92) <sup>3</sup>,
4. la médiathèque du Canal à St Quentin-en-Yvelines (78) <sup>4</sup>,
5. la bibliothèque municipale de Versailles (78) <sup>5</sup>,
6. la bibliothèque municipale de Dijon (21) <sup>6</sup>.

Ces entretiens ont permis de recueillir des informations, plus ou moins précises selon les cas, sur la connaissance des publics, sur la diversification des services offerts, sur la prise en compte des attentes des usagers. Il s'agit d'entretiens exploratoires qui ne peuvent permettre d'établir un diagnostic précis de la situation de chaque établissement visité. La comparaison des 6 sites, entre eux et avec le Haut-de-Jardin de la BnF, conduit à une série de constats et de pistes de réflexion.

---

<sup>1</sup> Entretien avec Christophe Evans, service Etudes et recherche.

<sup>2</sup> entretien avec Bernard Bachman, directeur et Monsieur Aimard de Mengin, chargé des études.

<sup>3</sup> entretien avec Jean-François Jacques, directeur.

<sup>4</sup> entretien avec Philippe Debrion, directeur.

<sup>5</sup> entretien avec Marie-Françoise Rose, directrice.

On s'intéresse, en particulier, aux points suivants :

- qui vient à la bibliothèque et pour quels usages ?
- quel est le bilan des services proposés et quelle est la politique d'offre ?
- quels sont les liens entre établissements ?

Les bibliothèques étudiées peuvent être appréhendées comme exemples de 3 grands modèles.

**La BPI et la médiathèque de la Cité des Sciences** sont des grands établissements spécialisés de taille et d'ambition comparables à la BnF.

**Les Médiathèques d'Issy et St Quentin** incarnent la nouvelle forme multi supports et multi services que se donne la lecture publique, modèle qui touche un public de proximité, nombreux et diversifié.

**Les Bibliothèques municipales de Dijon et Versailles** sont des bibliothèques « classiques » à fonds patrimoniaux importants qui, sous forme réduite, restent dans le modèle de la tradition BnF, mais tout en espérant s'adjoindre, à terme, un nouveau pôle de type médiathèque.

---

<sup>6</sup> entretien avec André-Pierre Syren, directeur.

## ***I. ETUDES DES PUBLICS ET OBJECTIFS DE FREQUENTATION***

### **A. BPI et BnF**

La BPI a réalisé déjà 6 vagues d'enquête auprès de ses publics (1978, 1982, 1988, 1995, 1995, 2000-2001). Celles-ci montrent que la durée passée en « bibliothèque d'étude » s'est accrue régulièrement : de 2 heures à 3 heures, en 20 ans.

A la BnF- HdJ, le temps moyen passé en été 2001 est plus long : 3 heures 25 minutes. De même le nombre de « nouveaux venus », indicateur qui mesure le renouvellement du public, est supérieur à la BnF (16% contre 14% pour BPI). En revanche, la part de ceux qui fréquentent plusieurs bibliothèques est identique (75%).

Entre 1995 et 2000-2001, le public de la BPI a évolué sensiblement :

- moins d'étudiants (de 72 à 63%)                      rappel : 67% BnF- HdJ été 2001
- plus de collégiens/ lycéens (de 5 à 7%)              rappel : 3% BnF- HdJ été 2001
- plus d'actifs et inactifs (de 23 à 32%)              rappel : 30% BnF- HdJ été 2001.

L'évolution enregistrée à la BPI s'explique, pour beaucoup, par la fusion de deux espaces autrefois disjoints (salle d'actualité et bibliothèque proprement dite). Celle-ci explique aussi le léger vieillissement noté à la BPI.

On peut remarquer, néanmoins, que la somme étudiants+ collégiens/ lycéens est peu différente à la BPI (70%) et à la BnF- HdJ, du moins en été (70% pour l'été 2001) et, à cette période, la part d'actifs est supérieure à la BnF- HdJ (25% contre 20%). Globalement, enfin, la pyramide d'âge est un peu plus jeune à la BnF- HdJ.

Finalement, les différences ne sont pas très accusées entre les deux bibliothèques. A la BPI, la croissance du nombre d'étudiant a été forte entre 1982 et 1995 (de 50 à 70%). Il reste que la BPI est un peu plus démocratique que la BnF (deux fois plus de chômeurs, deux fois plus de personnes qui n'ont pas fait d'études supérieures) ce qui s'explique par la gratuité et le libre accès. Pour autant cette différence majeure n'induit des variations sensibles que sur des catégories qui ont des effectifs faibles.

La BPI ne cherche pas à limiter la fréquentation étudiante. Les jeunes constituent une de ses cibles privilégiées. Il est manifeste que la BPI, du fait de sa situation au centre de l'agglomération parisienne, est, pour beaucoup d'étudiants, un lieu de travail plus favorable que les bibliothèques universitaires. Il paraît illusoire d'imaginer réorienter les nouveaux venus vers d'autres bibliothèques.

A la BPI, comme dans les médiathèques, la politique d'élargissement à d'autres publics passe surtout par le développement de nouveaux services liés à l'électronique (didacticiels, Internet, messagerie) et dans une moindre mesure à l'image.

Un problème souvent évoqué est celui des personnes âgées ou retraitées. La surpopulation étudiante exerce manifestement une pression qui tend à les évincer. Cette catégorie s'adapte à cette pression en venant plus tardivement, quand la BPI commence à désempiler. La difficulté est qu'il est difficile de constituer pour eux une offre spécifique. Ils s'intéressent peu aux possibilités de l'informatique. Leurs demandes vont plutôt à la presse d'actualité et magazine ainsi qu'à la presse du passé sur microfilm ; ils sont également très demandeurs d'un accès à des sources permettant des recherches généalogiques.

## **B. Médiathèque de la Cité des Sciences**

La médiathèque est actuellement dans une phase de reconfiguration. Elle accueille de l'ordre de 1 million de lecteurs par an, étudiants, chercheurs, publics avertis (contre 2 millions à la BPI). La transformation de la médiathèque est assortie d'un objectif d'accroissement de 50% du nombre de visiteurs, pour atteindre 1,5 millions à l'horizon 2004.

La médiathèque ne dispose pas de grandes études de public récentes. Elle en a réalisé entre 1986 et 1995 et considère, depuis 1996, que la composition du public est stable ainsi que les chiffres de fréquentation. La part des étudiants se situe entre 55% et 60%. Il s'agit pour partie d'étudiants de disciplines scientifiques, mais aussi d'écoles d'assistantes sociales et d'infirmières, et d'écoles de commerce ; et pour une autre partie, d'étudiants des quartiers riverains, venant pour l'espace de travail. La proximité concerne aussi un public familial qui vient pour l'espace enfant. De ce point de vue, la médiathèque de la Cité des Sciences fonctionne comme une médiathèque de quartier. Ce rôle est jugé important : il offre un outil d'expérimentation vis-à-vis de publics moins favorisés socialement et culturellement moins intégrés.

A l'autre extrémité du spectre des catégories de public, la médiathèque attire des chercheurs et doctorants en histoire des sciences et techniques, ainsi qu'en muséologie des sciences (il s'agit des domaines d'excellence de la médiathèque pour lesquels elle dispose de collections de référence).

La médiathèque appréhende son public en trois grandes catégories : le public assidu qui vient pour travailler sur place, le public qui passe pour emprunter des documents, les visiteurs occasionnels qui découvrent l'espace médiathèque à l'occasion de la visite de la Cité des Sciences. C'est ce dernier public qui est aujourd'hui la cible stratégique à développer. L'objectif est d'accueillir plus de grand public en intégrant aussi étroitement que possible l'offre de la médiathèque aux parcours de visites dans la Cité des Sciences. L'idée est d'avoir une évolution inverse de celle de la BPI par rapport au centre G.Pompidou. Plutôt que de devenir une entité totalement autonome et déconnectée d'un ensemble plus vaste, le projet actuel est d'intégrer la médiathèque dans le parcours du visiteur de la Cité des Sciences.

La démarche d'étude est, actuellement, totalement orientée vers l'analyse qualitative des comportements dans l'espace médiathèque, par exemple sur les usages de l'informatique. En s'intéressant aux différents modes d'usages, y compris les moins dominants, l'objectif est de comprendre : 1°) en quoi le cadre existant canalise, de manière contraignante, les usages ? ; 2°) dans quelle mesure des offres nouvelles bousculent et font évoluer les pratiques ? De ce point de vue, la Cité des Métiers <sup>7</sup> destinée à aider la recherche d'emploi des chômeurs a été très riche d'enseignements. Elle a notamment révélé l'importance des fonctions de médiation pour aider les chômeurs à structurer leurs recherches.

Pour comprendre les besoins et les attentes, la médiathèque estime qu'il faut sortir du cadre référencé « bibliothèque » pour explorer d'autres lieux où se fait de la recherche documentaire. Dans le cadre du projet Cyberbase, une étude des comportements a été réalisée dans plusieurs sites pilotes (programme de la Caisse des Dépôts).

Une autre préoccupation de la médiathèque est d'augmenter l'usage effectif des collections. Leur utilisation n'est évaluée que par le flux des emprunts (un abonnement de 160 F/ an ouvre droit à l'emprunt de documents), mais il n'y a pas d'outil de mesure de la lecture sur place. Or l'ambition affichée est d'accroître la rotation des fonds. Cette politique doit guider la politique

---

<sup>7</sup> La Cité des Métiers accueille 1200 personnes/jour.

d'acquisition, notamment sur de nouveaux domaines qui visent explicitement à toucher des publics qui fréquentent la Cité mais ne viennent pas directement à la médiathèque.

### **C. Médiathèque de Saint Quentin**

La médiathèque du Canal a fait réaliser plusieurs études sur son public : en janvier 1989, une étude (ARSEC) pour établir un état des lieux des attentes de la population de Saint Quentin en matière de lecture publique ; en 1998, une étude quantitative (SCP) de satisfaction sur les différents sites de bibliothèques de la ville nouvelle ; en 1999, une étude qualitative (AMC) sur les attentes du public de la médiathèque du Canal ; en 2001, un traitement statistique (SCP) de questionnaires distribués dans les différents sites de la médiathèque. La politique de l'établissement est d'alterner tous les ans, études quantitatives et études qualitatives. La médiathèque s'appuie beaucoup sur le service des études de la BPI pour concevoir ces études. Est en cours une étude sur le secteur jeunesse, qui tente de faire émerger le regard des enfants sur le fonctionnement et l'offre des bibliothèques.

Dans les premières années de la médiathèque, l'objectif était de gagner du public nouveau, c'est-à-dire d'élargir numériquement la fréquentation pour ne pas fonctionner que sur les « habitués » et les gens « bien élevés ». Aujourd'hui cet objectif est largement atteint : les agents de la bibliothèque se voient dans l'obligation de rappeler que l'établissement est un service public, c'est-à-dire un lieu différent de la Fnac. L'équipement lui-même a évolué, il est beaucoup plus « multimédia », ou plus précisément multi supports.

Les adultes « nouveaux inscrits » ayant répondu au questionnaire sont plutôt jeunes : 26% ont moins de 25 ans, 55% moins de 35 ans. Les femmes sont beaucoup plus nombreuses (63%). La majorité a un diplôme du supérieur (59%). Un tiers sont des cadres, un autre tiers des professions intermédiaires et des employés, 15% seulement sont étudiants.

En revanche, les enfants ne sont pas pris en compte par les enquêtes, alors qu'il représentent 50% de la fréquentation. C'est l'un des objectifs de la médiathèque que d'avoir des outils d'observation des comportements réellement adaptés à la manière dont les enfants vivent la bibliothèque et s'en servent, ce qui supposerait d'adapter, également, les catégories descriptives de l'origine sociale des jeunes.

Parmi les adultes, les principales catégories comportementales sont :

- les personnes qui viennent chercher des documents et repartent quand ils l'ont trouvé,



- celles qui viennent passer un moment de loisir, sans plus,
- les personnes qui viennent pour travailler sur des documents de la médiathèque,
- et celles qui viennent simplement travailler sur leurs propres documents.

En 1989, certains craignaient que les étudiants phagocytent la médiathèque. Etudiants et lycéens occupent effectivement les 100 places de la salle de lecture (1<sup>er</sup> étage), du moins les samedis et les mercredis. Le calme peut difficilement être maintenu : c'est un lieu de brouhaha de jeunes qui se retrouvent en groupe, se battent pour les places, ... Les adultes souhaitant trouver le calme se déplacent au rez-de-chaussée. La médiathèque est un lieu de rendez-vous pour toutes les classes d'âge : le hall d'entrée remplit une fonction de lien social importante dans la Ville.

La fonction de proximité est déterminante, tant pour les jeunes qui viennent travailler que pour les adultes qui viennent emprunter et, encore plus nettement, pour les enfants. La lecture publique trouve ses limites principalement dans la distance. Pour développer une politique efficace auprès des enfants, il faudrait manifestement pouvoir multiplier les bibliothèques de proximité.

Aujourd'hui, la médiathèque est un équipement culturel de masse qui intéressent les élus : ils pèsent sur la fixation des conditions d'accès et, pour décider des implantations nouvelles, leurs approches sont très orientées par les stratégies politiques.

Pour le bibliothécaire, en revanche, la massification de la fréquentation pose de nouvelles questions. Il y a besoin de beaucoup de volontarisme pour faire venir de nouveaux publics et aller au delà du phénomène d'affluence, qui conduit souvent les responsables de sites à se replier sur un public d'habitues plus facile à « gérer ».

Comme à la médiathèque de la Cité des Sciences, apparaît l'idée qu'il faut se doter d'outils de suivi statistique pour objectiver l'usage réel des collections et réguler la vision qu'ont les bibliothécaires des demandes du public qui tend, très souvent, à grossir des demandes qui n'émanent que de tous petits groupes. Ces démarches ressortent d'une préoccupation d'évaluation qu'il est indispensable d'arriver à introduire dans la gestion des bibliothèques.

Un problème très bien posé par la médiathèque du Canal est celui de la politique d'acquisition des ouvrages et autres documents. Comparés aux conservateurs de musée, les bibliothécaires paraissent en retard en matière de réflexion et de recherches sur les méthodes de constitution des collections. Or, il est dangereux d'imaginer s'appuyer sur les études de public en

imaginant que pour orienter et enrichir les fonds, il suffit de se fonder sur les demandes que formulent une minorité de lecteurs. Les médiathèques doivent tenir une politique d'offre réellement raisonnée, cette réflexion devant rester de la responsabilité du bibliothécaire. De leur côté, les études de public doivent être des outils pour raisonner l'élargissement du public, la réalité de l'utilisation des collections, les besoins en services et les fonctions à remplir par les personnels d'accueil.

#### **D. Médiathèque d'Issy**

La médiathèque d'Issy ne dispose pas d'études de public. Ses sources sur la fréquentation se limitent aux statistiques des inscrits et des emprunts, ce qui laisse de côté le flux des usagers qui ne s'inscrivent pas (le directeur l'évalue à 25-30%). Cette situation, identique à la bibliothèque de Dijon, illustre des contextes où les élus responsables de la lecture publique jugent avoir atteint des objectifs quantitatifs suffisants et ne se posent pas la question de l'élargissement sociologique de la fréquentation.

La médiathèque d'Issy ayant un rayonnement conséquent (près de 20% du public adulte inscrit n'habite pas la commune), l'objectif fixé par le maire d'accueillir 25% de la population d'Issy-les-Moulineaux a été atteint en 5 ans. Entre 2000 et 2001, la croissance est encore de 6%.

Le public est jugé suffisamment diversifié : il comporte une forte proportion de jeunes ainsi que de familles. Pour ces dernières, l'ouverture le dimanche est particulièrement efficace : ce jour est propice à la venue des adultes, en particulier les hommes, accompagnés d'enfants. Outre le dimanche, la médiathèque bénéficie également d'une ouverture un jour en soirée (le mardi jusqu'à 21 heures), deux opportunités dont le public de Saint Quentin aimerait bien bénéficier mais que refusent, jusque là, les élus.

Par rapport à l'ancienne bibliothèque, l'élargissement du public a été très important et est surtout visible sur l'éventail des classes d'âge. Outre les plages d'ouverture, l'attractivité est apportée surtout par les services exploitant les nouvelles technologies, axe de développement privilégié par la municipalité. L'effet sur la diversification des publics est très net. Et l'on peut constater que l'usage des nouvelles technologies contribuent à amplifier le prêt d'ouvrages. Cela joue notamment sur la croissance des emprunts d'ouvrages documentaires (c'est le registre le plus sollicité) et de revues.

La présence d'étudiants, plutôt du premier cycle, et de lycéens est forte : les après-midi des mercredi, samedi et dimanche, les 200 places des tables de lecture sont saturées. Le manque de place sert mécaniquement de régulateur pour limiter la présence étudiante.

Toutefois deux types de public trouvent moins bien leur place à la médiathèque. Les personnes âgées, tout d'abord : elles ont fuit à l'ouverture du nouvel équipement et ne sont revenues qu'en partie. L'adresse a changé et l'espace trop grand, plus remuant, où les jeunes occupent l'espace, leur convient moins bien (même effet constaté à la BPI).

L'autre public négligé est celui des handicapés (mal voyants, mobilité réduite). La municipalité refuse l'idée de développer des services « hors les murs » en direction de ces catégories, car ils sont jugés trop peu nombreux sur le territoire d'Issy-les-Moulineaux et que ces prises en charge spécialisées relèvent, pour le maire, de la solidarité associative.

### **E. Bibliothèque de Versailles**

La bibliothèque centrale de Versailles compte 12 000 lecteurs inscrits par an, parmi lesquels 50% adultes et 50% enfants. Ces inscrits représentent 14% des habitants de la commune. En 1999, la Ville a fait réaliser une enquête (SCP) sur les pratiques de lecture des Versaillais et sur les caractéristiques du public des différentes bibliothèques de la Ville <sup>8</sup>.

Le public de l'ensemble des sites compte plus d'inactifs (dont les étudiants et lycéens) et de retraités que dans la population versaillaise (65% contre 48%). En revanche, employés et ouvriers sont nettement sous-représentés (11% contre 23%).

La bibliothèque centrale, par rapport aux autres sites, compte beaucoup plus d'étudiants et lycéens (41%) et de diplômés du supérieur (88%). Son attractivité est importante : 26% des usagers n'habitent pas Versailles. Dans cette bibliothèque, les usagers viennent d'abord pour travailler au calme (70%), ensuite pour consulter des documents (27%), enfin pour en emprunter (24%). A la différence des annexes, l'emprunt est secondaire (24% des usagers de la centrale contre 47% pour les autres sites). Les données de cette enquête illustrent très bien la fossé qui demeure entre les petites bibliothèques annexes restées dans la tradition des associations militantes de quartier en faveur de « la lecture pour tous » et les bibliothèques historiques des villes très culturelles. A ce réseau, il manque la médiathèque, très attendue de la population, mais qui n'est encore qu'un projet.

---

<sup>8</sup> A la bibliothèque centrale, s'adjoignent 9 bibliothèques de quartier.

La bibliothèque centrale qui est bibliothèque municipale depuis la Révolution et qui occupe les locaux du ministère des Affaires étrangères de Louis XV, est considérée par sa directrice comme ayant une image élitiste. Dans la salle de lecture y dominent des jeunes au comportement studieux et des retraités. La salle de lecture (140 places) n'est pas saturée, et la fréquentation a même eu tendance à diminuer depuis 3-4 ans, vraisemblablement parce que l'éventail réduit de documents en libre accès (50 000 sur 650 000, faute de place) est très limitatif comparé aux médiathèques des environs. Les étudiants versaillais vont volontiers, dans l'ordre, à la médiathèque du Canal, à la BU de l'Université de Saint Quentin, à la BnF, à Sainte Geneviève.

Il existe un fond ancien important, dont un fond musical particulièrement riche pour la musique baroque. Bien qu'elles soient connues à l'étranger par le biais du catalogue de la BnF, ces collections patrimoniales restent, en France, sous-exploitées : la bibliothèque centrale n'accueille pas plus de cinq chercheurs par semaine.

Cette situation de sous-fréquentation inquiète, car elle dessert les ambitions d'investissement des bibliothécaires. Mais il y a aussi une incertitude sur l'option à retenir : faut-il attirer les étudiants, au risque d'évincer les personnes âgées, mais dans ce cas il faut offrir tous les services d'une médiathèque (accès libre, équipement Internet, horaires d'ouverture plus larges) ? faut-il réserver ces locaux historiques pour une bibliothèque d'étude et de recherche s'attachant à faire vivre les collections patrimoniales ? Il est sensible que la seconde solution a les faveurs de la bibliothécaire, mais que les élus penchent plutôt pour la médiathèque.

## **F. Bibliothèque de Dijon**

Des bibliothèques visitées, c'est la seule qui ne dispose pas d'études de composition du public. Le nombre d'inscrits, de 21 000 lecteurs par an, correspond à 15% de la population de l'unité urbaine de Dijon. Pour son directeur, l'établissement incarne « le modèle canonique de la bibliothèque de province » : cadre prestigieux, quoique vétuste, disposant d'un fond historique riche et précieux.

Au cours des dix dernières années, le public s'est transformé : la croissance du nombre des étudiants a contribué à réduire la place occupée par « les vieux savants locaux ». Ces dernières années, la salle de lecture voit aussi le nombre des lycéens augmenter. De fait, il y a de moins en moins de place pour les chercheurs.

Cette évolution est plutôt négative si l'on se place du point de vue de l'entretien d'un espace prestigieux consacré à la lecture érudite. Elle a néanmoins un côté positif, car elle permet de développer auprès des élus un argumentaire sur le rajeunissement de la fréquentation et de justifier le besoin de nouvelles installations, en particulier la création d'une médiathèque.

Pour la partie patrimoniale (fond ancien, fond régional et fond culinaire), les études de public paraissent moins nécessaires : plus de 50% de ceux qui consultent ces fonds ne sont pas bourguignons et une part importante est constituée d'étrangers. Pour ce public, c'est un projet de numérisation des documents qui apparaît comme l'investissement nécessaire pour l'avenir.

Finalement, pour les grandes bibliothèques « classiques », à Dijon comme à Versailles, il y a clairement antinomie entre le souci de la préservation d'un patrimoine (un lieu, des collections rares) et l'objectif d'ouverture au libre accès qui correspond à la demande du public, de plus en plus dominant, des jeunes en cours d'études. Pour ces contextes, la dissociation en deux espaces totalement distincts, bibliothèque érudite et médiathèque, devient un horizon souhaitable. Mais il n'est pas certain que les municipalités acceptent d'investir dans deux équipements prestigieux à la fois, l'un grand public, l'autre élitiste.

## *II. CADRE ET AMBIANCE*

### **A. BPI**

La BPI note que le comportement consistant à venir pour travailler strictement sur ses propres documents a beaucoup augmenté depuis 1995. Cette situation ne vient pas du fait que les jeunes manqueraient chez eux de place pour travailler. Elle tient au fait qu'ils préfèrent étudier dans des lieux et des ambiances consacrés à cela. Ils apprécient de travailler dans un espace vivant, d'y faire des rencontres entre pairs, de venir à plusieurs (plus fréquents pour les filles).

Dans cette ambiance animée, la multiplication des portables est devenue un problème.

La dernière enquête de la BPI indique que les avis sur l'ambiance de travail sont partagés : bien qu'agréable pour beaucoup en raison même de « l'animation » qui règne dans ce lieu, le « bruit ambiant » est souvent jugé négativement. Il vient en second dans les défauts de la BPI, quoique loin derrière le problème des files d'attente. Ce jugement ambivalent sur l'ambiance n'est pas sans rappeler le jugement très partagé que portent les lecteurs de la BnF sur le cadre architectural (extérieur et intérieur) de Tolbiac.

Cet aspect est important si l'on veut bien admettre que tant la BPI que la BnF- HdJ sont, pour la majorité du public, des « espaces de travail » bien plus que des salles de recherche documentaire. Par rapport à cette fonctionnalité principale, l'ambiance même du lieu a au moins autant d'importance que les collections qu'il abrite. Il en va d'ailleurs de même pour les autres bibliothèques de la capitale qui ont un cachet très marqué, Sainte Geneviève ou l'Arsenal par exemple.

Ce qu'un directeur de médiathèque appelle « salles de travail outillées » plutôt que salles de lecture, rend bien compte de la fonctionnalité dominante des bibliothèques pour les étudiants. Elle explique aussi l'importance que revêtent des services strictement fonctionnels : la reproduction des documents, la cafétéria (fréquentée par un visiteur sur deux à la BPI, contre un lecteur sur trois à la BnF), les sanitaires (problème d'entretien à la BPI). Les deux premiers de ces aspects ne sont pas jugés vraiment satisfaisants par les usagers, tant à la BPI qu'à la BnF.

## **B. Médiathèque de la Cité des Sciences**

Vis-à-vis des étudiants, la médiathèque n'a pas pour objectif de les favoriser particulièrement : ils doivent cohabiter avec d'autres usagers qui peuvent être en partie perturbant, notamment à l'occasion des animations qui font du bruit. Dans le cadre de la Cité des Sciences, la norme de l'étudiant, qui est de « travailler au calme », n'est pas le modèle recherché. Les enquêtes quantitatives ont d'ailleurs pour travers de conforter l'idée que les étudiants forment la catégorie dominante et, partant de là, la norme de l'usage des lieux.

## **C. Médiathèque d'Issy**

La médiathèque d'Issy, comme celle de Saint Quentin, est un lieu de rendez-vous et de sociabilité important pour les jeunes d'un côté et pour les familles de l'autre. Pour ces dernières, elle fonctionne comme « lieu tampon » pour les familles à l'égard de leurs enfants, pour gérer les transitions entre différentes activités, notamment le mercredi et le samedi : on s'attend et on se croise à la médiathèque. Cette fonction spontanée d'agora dans la Ville est particulièrement valorisée par le public, tant à Issy qu'à Saint Quentin.

## **D. Bibliothèque de Versailles**

L'image élitiste qui s'attache à la bibliothèque centrale de Versailles freinerait une venue plus massive des jeunes. Les lycéens, notamment, préfèrent des lieux plus animés et plus ouverts à leur besoin de sociabilité en groupe. Le calme de la bibliothèque centrale convient mieux aux étudiants, notamment par comparaison avec les bibliothèques universitaires qui sont bruyantes et qui n'offrent pas d'espaces très agréables pour le travail.

Ces constats ne débouchent pas pour autant, à Versailles comme à Dijon, sur l'idée que les grandes bibliothèques municipales classiques pourraient s'engager dans un modèle différent de celui de la médiathèque : celui de la bibliothèque d'étude généraliste implantée au cœur de la ville, dont le Haut-de-Jardin de la BnF pourrait représenter la forme cardinale.

### **III. L'OFFRE DE SERVICES**

#### **A. BPI**

Gratuité et libre accès sont les deux avantages essentiels qui caractérisent la BPI et commandent son attractivité.

Dans l'offre de services spécifiques, la BPI se distinguait, dans l'ancienne installation, par l'importance de la salle dite d'actualité qui drainait un public un peu particulier, notamment les étrangers. Le nouvel « espace presse » apparaît moins bien conçu.

L'offre d'accès à Internet, en revanche, est victime de son attractivité, à la BPI comme dans les médiathèques. Les usagers souhaitent la multiplication des postes accessibles, ainsi que la possibilité d'utiliser la messagerie électronique. La limitation de la durée d'utilisation et l'accès sur réservation se révèlent à l'usage incontournables. Mais en dépit de ces contraintes, le bilan général est mitigé : beaucoup d'utilisateurs ne viennent que pour ça, et il est difficile de réguler les utilisations d'Internet.

Autre service que développent les médiathèques et la BPI : l'accès à des didacticiels sur postes informatiques qui permettent l'autoformation. Cette offre fonctionne bien : même si elle ne concerne pas le grand nombre, elle a l'avantage de toucher un public plutôt non étudiant et plus masculin.

#### **B. Médiathèque de la Cité des Sciences**

Il y a quelques années a été créée une offre de services en direction des acteurs économiques, sous la forme d'une médiathèque des entreprises (en 1995). Elle offrait des dossiers d'étude de marché et un espace d'autoformation par le multimédia pour des salariés de PME-PMI. Devant le faible nombre d'adhérents à ce service, cette offre est aujourd'hui abandonnée.

Les nouveaux services phares de la médiathèque vont être la Cité de la Santé, espace grand public à l'entrée de la médiathèque sur le modèle de la Cité des Métiers, et le Carrefour numérique comprenant la Cyberbase, un espace d'autoformation (sur didacticiels) et un



espace d'accès à Internet. Ces nouveaux espaces doivent être animés par un personnel remplissant, vis-à-vis du public, un véritable rôle de médiation. Il est prévu également un espace « bricolage, jardinage » pouvant attirer un public plus populaire.

Inciter les personnes à construire, à l'avance, leur parcours dans la Cité par le biais des sites Internet est un autre objectif. L'ambition affichée est de susciter des connexions entre des supports très divers : expositions, conférences, consultations d'ouvrages, etc. Les maîtres mots de ce projet étant de développer « la multiplicité des objets informationnels » et « l'hybridation informationnelle », de manière à susciter des parcours valorisant les différents supports offerts par la Cité.

### **C. Médiathèque de Saint Quentin**

Si la médiation se fait bien dans la plupart des bibliothèques annexes, elle se fait mal dans quelques sites, par exemple dans les moments de forte affluence à la médiathèque du Canal. Une évolution du métier des agents présents dans les salles, vers plus de médiation, paraît aujourd'hui nécessaire. Un aspect technique est cité comme exemple : le système des cotes des ouvrages a été conçu par et pour les bibliothécaires, il n'est pas adapté aux usagers qui ont souvent l'impression de ne pas s'y retrouver. Et ce sont les vacataires chargés de ranger les livres dans les rayons qui, étant le plus au contact du public, tentent de pallier les incompréhensions. Globalement, la peur de l'affluence génère la peur du public et conduit les agents à des attitudes de refuge. Les personnels cherchent à se protéger et résistent à l'idée d'en faire plus au service du public.

L'introduction des accès à Internet est actuellement en phase de rodage. Tous les établissements en soulignent les difficultés, particulièrement dans les médiathèques où les jeunes qui ne sont pas équipés chez eux ont des comportements difficiles à canaliser. Pour ce service nouveau, comme pour d'autres, le personnel doit faire preuve de volontarisme pour amener le public qui ne vient pas spontanément vers l'offre de la bibliothèque. La régulation des excès du petit nombre qui se presse spontanément passe, à moyen terme, par l'élargissement des catégories d'usagers.

## D. Médiathèque d'Issy

En matière de nouveaux services exploitant les nouvelles technologies de l'image et de l'informatique, la médiathèque innove régulièrement et fait sur chaque nouveau service un travail d'expérimentation du fonctionnement technique et des comportements d'usage.

« On observe et on régule ensuite », l'exemple le plus récent étant celui de l'accès à Internet, dont le système est encore en rodage. La demande est importante et vise plusieurs services : l'accès à la messagerie, la consultation de sites, la demande de conseil et d'aide pour les recherches, notamment pour la recherche d'emploi et la recherche documentaire.

La messagerie est le service qui embouteille le plus le système : des postes ont été réservés pour cet usage, avec obligation de réservation. Il existe un public qui ne vient que pour ça. Du point de vue du directeur, pouvoir utiliser la médiathèque comme le lieu dans la ville où l'on peut établir une boîte à lettre personnelle, est une demande légitime.

L'usage des cédéroms, ainsi que leur prêt, est un autre service fructueux. Il induit une fréquentation beaucoup plus masculine, en particulier des couples père-fils qui font des choix communs de cédéroms.

En revanche, le fonds présente des faiblesses. Si l'objectif général est de « constituer et enrichir des collections encyclopédiques et pluralistes », le déficit est patent sur les ouvrages de sciences pures et sur les ouvrages en langue étrangère (à la fois en littérature et en presse). Autre constat d'un relatif échec, l'ouverture au monde de l'entreprise. Le service Info CIME en direction des entreprises et des demandeurs d'emploi a un succès inégal. Il est bien relayé par l'ANPE et l'espace Info Jeunes auprès des jeunes à la recherche d'un travail, et paraît donner satisfaction. En revanche, amener les salariés des entreprises à satisfaire des besoins documentaires en s'appuyant sur la médiathèque se révèle un échec, en dépit du volontarisme de la Ville : un tel service n'est pas dans les habitudes des salariés.

L'intérêt de la médiathèque est de ne pas être contrainte par un lourd patrimoine à entretenir. Pour elle la collection n'est pas une fin en soi. Cela permet une plus grande souplesse d'adaptation aux nouveaux usages et à la diversification des fonctions que peut remplir cet équipement culturel qui, à l'échelle de villes comme Issy ou Saint Quentin, est devenu le centre de la vie culturelle : il fonctionne comme salle de rencontre, de conférence, d'exposition et de concert, du moins pour de petites manifestations de proximité. Si la médiathèque reste avant tout un lieu de prêt, il lui faut beaucoup d'espace, d'abord parce

qu'elle repose sur le principe de la mise en libre accès de 90% au moins de ses collections. Ensuite, parce qu'elle devient, de plus en plus, un lieu de vie avec des espaces spécialisés et des circulations nécessairement importantes pour distribuer le public dans de bonnes conditions.

Pour toutes ces raisons, il faut pouvoir être à l'écoute du public : il manque, en la matière, des outils d'investigation fiables qui garantissent de ne pas tomber dans le travers de la subjectivité des professionnels. La médiathèque manque de moyens de suivi statistique, et cet aspect paraît négligé dans la formation des bibliothécaires. Il manque des instruments intellectuels pour prendre de la distance par rapport au contact quotidien avec les usagers.

### **E. Bibliothèque de Versailles**

Comme toutes les bibliothèques municipales dont le plan d'acquisition des collections reste dirigé par les schémas de la lecture publique, l'offre documentaire ne répond pas bien à l'encyclopédisme qu'est en droit d'attendre un public d'étudiants. Le plus flagrant est l'absence de rayon de livres scientifiques. Cette situation qui n'est pas propre à Versailles, se révèle paradoxale à la lumière des résultats de l'enquête menée en 1999 : les Versaillais qui ne sont pas inscrits dans les bibliothèques lisent plus de livres scientifiques et techniques que ceux fréquentent ces dernières.

En matière de services, la plupart des ambitions évoquées se heurtent au manque de moyens. S'agissant du grand public, la bibliothèque centrale essaie de mettre en place un service de renseignement téléphonique. Il manque également une politique de communication et une politique d'évènements (conférences, expositions). L'installation d'un accès à Internet se heurte encore à des problèmes techniques.

Les catalogues informatisés, dont la mise en place est récente, sont une source de blocage pour le public âgé. Les explications délivrées sous forme écrite, ne sont pas suffisantes. Il faudrait pouvoir former le personnel à remplir une fonction d'aide aux lecteurs : cela suppose déjà d'avoir des agents qui aiment se rendre disponibles pour le public et qui s'attachent à faire découvrir les collections.

Mais les ambitions, à Versailles, vont plutôt vers la valorisation des fonds patrimoniaux. La demande des chercheurs restant faible, il faut trouver des moyens pour faire connaître le fond

ancien : par des cycles de découverte (visites, conférences), par l'édition d'un catalogue raisonné, la publication d'une revue de la bibliothèque, ces ambitions paraissant toutefois hors de portée faute de temps et de moyens. Par ailleurs, Internet devrait aider à élargir la diffusion d'informations sur les collections. « Pour qu'une bibliothèque se fasse connaître, il faut qu'elle publie ».

Enfin, le plus important serait de développer un réseau de « médiateurs », par le biais de sociétés savantes ou d'associations du milieu universitaire, de manière à mobiliser un certain nombre de professeurs intéressés à engager des recherches exploitant les fonds de la bibliothèque. Cette démarche permettrait d'attirer plus régulièrement des étudiants des second et troisième cycles et, en promotionnant leurs travaux, de faire de la publicité sur l'intérêt des collections patrimoniales.

#### ***IV. RELATIONS AVEC LA BNF ET LES AUTRES BIBLIOTHEQUES***

##### **A. BPI**

Dans le public de la BPI, 21% des visiteurs disent fréquenter également la BnF. Parmi les lecteurs de la BnF- HdJ, on en compte 25% qui vont régulièrement à la BPI (notons toutefois que ces proportions portent sur des flux très différents, plus de 2 fois supérieurs pour la BPI). L'impact de l'ouverture de la BnF- HdJ n'a pas été particulièrement sensible sur la fréquentation de la BPI. En revanche, les jours de fermeture de la BnF, ainsi que de Sainte Geneviève, se ressentent nettement sur la longueur des files d'attente.

Le service Etudes de la BPI a des relations avec la BnF à travers l'échange d'informations sur les études de public. Ces échanges sont moindres avec la Cité des Sciences et nuls avec les bibliothèques universitaires, y compris Sainte Geneviève. On ne peut pas dire qu'il existe un réseau dans lequel se développerait une concertation sur les politiques d'offre et sur les stratégies en direction de publics potentiels. De plus, à la BPI comme ailleurs, la politique d'acquisition des collections se développe indépendamment des connaissances qui sont acquises sur les publics et leurs comportements.

##### **B. Médiathèque d'Issy**

Les médiathèques du type d'Issy, proches de Paris et ayant des équipements et des plages horaires très favorables, satisfont une demande potentielle évidente pour les jeunes qui font des études. Lors de la fermeture de la BPI, le report sur Issy a été très sensible de la part des étudiants, mais aussi des SDF. Le nombre de ces derniers a posé un réel problème. Pour le directeur de la médiathèque, il existe un gros besoin d'espaces de travail « outillés », ouverts en soirée et le dimanche.

Les tentatives de travail en commun entre la médiathèque d'Issy et la BPI ne vont pas très loin en raison de la différence d'échelle. La BPI envoie des stagiaires à Issy. La BnF s'intéresse au fonds des livres d'artistes constitué par la médiathèque. Ce sont les seuls liens

qui fonctionnent. Or il pourrait être intéressant d'échanger certains services, notamment dans le domaine des nouvelles technologies : par exemple l'échange de signets pour les sites Internet les plus intéressants.

### **C. Bibliothèque de Versailles**

Il n'y a pas de relations avec les grandes bibliothèques parisiennes, ni avec les bibliothèques universitaires ou municipales des communes voisines. Cela ne permet pas, en particulier, de comprendre les évolutions tendanciennes observées sur plusieurs années (par exemple la baisse dans le cas de Versailles).

### **D. Bibliothèque de Dijon**

A Dijon, comme à Versailles, les contacts avec la BnF se réduisent à la prise en compte des fonds patrimoniaux.

**Enquête auprès des grandes bibliothèques  
Dijon, Versailles, Saint Quentin-en-Yvelines, Issy-les-Moulineaux,  
BPI (Centre G.Pompidou), Cité des Sciences**

*Grille d'entretien*

<b>Connaissance de la composition et des comportements des publics</b>	
1	Quelles sont les évolutions que vous constatez dans la composition du public depuis 10 ans ? Age et statut, origine géographique Avez-vous des études de public consultables (dates des enquêtes) ?
2	Notamment concernant le public jeune : étudiants, lycéens, demandeurs d'emploi
3	Le public professionnel (actifs) : quels besoins documentaires / services recherchés ?
4	Le public plus âgé (inactifs) : quels besoins documentaires / services recherchés ?
5	<i>Publics sur-représentés mobilisant les places</i>
6	Publics sous-représentés rebutés par l'affluence, rejetés vers plages horaires plus calmes

<b>Recherche d'ouverture vers certains publics, fonctionnement en réseau</b>	
7	Y a-t-il des publics que vous aimeriez voir venir / que vous essayez de faire venir ?
8	Y a-t-il des publics dont vous cherchez à limiter le nombre, par des orientations sur d'autres bibliothèques ?
9	Développez-vous des coopérations avec d'autres bibliothèques ?
10	Et avec la BnF, quels types de relations ? concurrence, complémentarité avec HdJ ?

<b>L'offre de fonds et de services : innovations, information et performances</b>	
11	Par quels objectifs est guidé l'enrichissement des fonds ?
12	Cherchez-vous à répondre aux attentes de certaines catégories de public ? efficacité
13	Quelle connaissance avez-vous de l'évolution des besoins documentaires / services recherchés par les différentes catégories de publics ?
14	Quels ont été les Nouveaux services introduits ces dernières années ? et leurs résultats ? Par ex. Formation à l'usage des ressources électroniques et notamment d'Internet <i>Accompagnement du lecteur, aide à la recherche documentaire</i>  <i>Information sur les ressources du centre et consultation à distance etc.</i>  Manifestations culturelles (lectures, conférences, débats, expositions, ...)
15	<i>Avez-vous des actions de communication / information vers l'extérieur ?</i>  Types de réseaux, de publics visés par la communication (âge, statut, origine géographique) Vers Ile de France, Province, Etranger

<b>La question des horaires et jours d'ouverture</b>	
16	La question des horaires et jours d'ouverture : bilan en terme de catégories de public
17	Elargissement possible, notamment nocturnes
18	L'incidence de la RTT : impacts sur les horaires, les services disponibles

<b>Politique générale</b>	
19	Y a-t-il incitation / obligation : <i>imposé par direction, tutelle, financeurs, concurrences</i> 1. à diversifier / élargir les catégories de public touchés 2. à limiter la présence de certaines catégories de public
20	Y a-t-il des réflexions, études, concertations avec d'autres centres sur ces questions Confrontations avec expériences d'autres bibliothèques