



Les attentes sociales des citoyens auprès de leur bibliothèque : analyse de l'enquête réalisée par les étudiants de l'enssib

Atelier 2

Compte rendu rédigé par
Virginie Chaigne

Le thème du congrès de l'ABF cette année, « La bibliothèque, fabrique du citoyen », incitait les professionnels à se placer du point de vue de l'utilisateur-citoyen. Quoi de plus naturel donc, que de lui donner la parole ? C'est chose faite grâce aux courts entretiens conduits par 6 élèves conservateurs de l'ENSSIB, encadrés par Christophe Evans, Après avoir interrogé 125 personnes en 1 mois aux abords de 3 bibliothèques du réseau des bibliothèques de Lyon, ils ont fait part de leur analyse lors d'un atelier pendant le congrès.

Les réponses des usagers, comme celles des non usagers, concernant le rôle social des bibliothèques étaient très attendues dans le contexte de crise actuel qui a déjà fait l'objet de deux enquêtes éclairantes : celle de Serge Paugam au Centre Pompidou d'une part et celle de la Society of chief librarians en Grande Bretagne d'autre part. Les 5 thématiques retenues pour les entretiens découlent en partie des 5 profils d'usagers dessinés par l'enquête britannique : la formation tout au long de la vie ; les enfants et leur découverte du monde ; la vie citoyenne ; la santé ; et la bibliothèque comme lieu de rencontre.

« **Au fond, pour vous, aujourd'hui, ça sert encore à quelque chose une bibliothèque ?** », telle est la question volontairement percutante par laquelle étaient introduits les entretiens.

Or, cette enquête qualitative révèle d'étonnantes réponses. Si le rôle social de la bibliothèque est largement affirmé et soutenu, peu d'attentes concrètes sont exprimées et cette fonction sociale est adossée à une image qui reste très traditionnelle : la bibliothèque est vue comme un lieu qui renvoie spontanément au vocabulaire du livre et du travail, elle est associée au silence. La bibliothèque comme lieu de calme semble encore plébiscitée, plusieurs réponses révélant une certaine méfiance vis à vis de pratiques ou d'ateliers jugés susceptibles de troubler ce calme (notamment la pratique du jeu vidéo).

Parmi les 5 thématiques retenues, c'est celle de la formation tout au long de la vie qui a recueilli le plus de réactions positives même si peu semblaient connaître le rôle que peut jouer la bibliothèque dans le cadre d'une recherche d'emploi. L'importance de la bibliothèque à l'heure d'internet est également reconnue, notamment au niveau de la fiabilité de l'information (la bibliothèque comme rempart devant les pièges d'internet), de même que son rôle reconnu en creux lorsqu'on en imagine l'absence.

Enfin, les suggestions d'amélioration des services (partenariats avec la société civile, réunions avec les usagers...) n'apportent pas vraiment d'idée innovante et révèlent une méconnaissance de la diversité de l'offre proposée désormais par la plupart des bibliothèques. Sombre constat : le bibliothécaire comme médiateur est une demande d'amélioration de nos services... voilà de quoi ouvrir le débat professionnel !

A la suite de cette présentation, la question « les citoyens n'auraient-ils plus rien à attendre d'un lieu jugé dépassé ? » a donc introduit les échanges. Cette enquête mériterait d'être approfondie ou poursuivie dans les prochains mois pour en juger... A-t-on laissé assez de place aux réelles attentes des citoyens lors de projets de construction par exemple ou en avons-nous plus ou moins préjugé à tort en tant qu'experts ? Parmi les personnes interrogées, figuraient 60 % d'usagers et 40 % de non usagers et le constat est implacable : il y a peu de

distinction entre ceux qui fréquentent et ceux qui ne fréquentent pas la bibliothèque dans l'image qu'ils se font du lieu.

En conclusion, les auteurs de l'enquête insistent sur le rôle clé de la communication pour sortir de cette situation. En effet, il est difficile d'avoir des attentes sur des lieux que l'on ne connaît pas ou très peu. Voilà qui fait écho au thème du 57e congrès de l'ABF qui a eu lieu à Lille en 2011 : « Les bibliothèques au défi de la communication ». L'enquête révèle un besoin de pédagogie pour faire évoluer cette vision traditionnelle des bibliothèques, car l'image est motrice de nouveauté, c'est donc sur elle qu'il faut agir. A titre d'exemple, pour répondre au besoin de calme, tout autant qu'à celui d'usages plus animés, on sait faire des zones différenciées mais on ne sait peut-être pas encore assez le « faire savoir ». Il est cependant nécessaire de prendre garde aux canaux de communication employés pour ne pas aller à l'encontre des objectifs initiaux.

Enfin, pour que la bibliothèque joue pleinement son rôle social, elle ne doit pas être isolée mais être perçue comme complémentaires avec ses partenaires, elle doit interagir en « capillarité » avec eux, selon l'expression d'un des participants au débat. Ceci est particulièrement vrai dans le domaine de la recherche d'emploi et de l'insertion professionnelle. Voilà de quoi poursuivre les débats et enrichir le programme du prochain congrès consacré aux nouvelles compétences en bibliothèques...