HAL open science

Étude sociologique des usages et attentes autour de la grande bibliothèque de Clermont-Ferrand

Nathalie Chauvac, Mariangela Roselli, Christophe Beslay

▶ **To cite this version:**

Nathalie Chauvac, Mariangela Roselli, Christophe Beslay. Étude sociologique des usages et attentes autour de la grande bibliothèque de Clermont-Ferrand. [Rapport de recherche] Agglomération de Clermond-Ferrand, Direction de la lecture publique. 2011, 72 p. hal-03134753

HAL Id: hal-03134753

https://hal.science/hal-03134753v1

Submitted on 8 Feb 2021

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial 4.0 International License

Bureau d'Études Sociologiques Christophe BESLAY

23 rue d'Orléans
31000 - Toulouse
N° SIRET : 339 307 548 00059.

Tél / fax : 05.61.23.31.97.
Portable : 06.75.02.64.24.
Mail : beslay@univ-tlse2.fr

Étude sociologique des usages et attentes autour de la grande bibliothèque de Clermont-Ferrand

Nathalie Chauvac, Mariangela Roselli, Christophe Beslay

Rapport final

Table des matières

1 Présentation générale.....5
1.1 Les limites rencontrées 7
2 ….....Le contexte clermontois.....9
L'image de Clermont-Ferrand.....9
2.1 Un projet attendu.....11
Un élément d'urbanisme indispensable.....12
2.2 Jaude : Une médiathèque à l'étroit.....14
Un problème de visibilité.....16
2.3 Une offre complémentaire.....18
Bibliothèques et cercles sociaux.....21
Bibliothèques et librairies.....23
3 ….....Les usages : loisirs culturels ou non à Clermont-Ferrand 27
La question de l'accessibilité.....29
3.1 Usages des bibliothèques.....30
La bibliothèque café 31
Les bibliothèques lieux de concentration.....32
Aller à la bibliothèque pour toute la famille.....34
Découvrir par les proches.....34
Achat, emprunt et cycle de vie.....36
L'importance des bibliothécaires.....36
3.2 Livres, écrits et autres supports.....39
3.3 Le rapport à Internet.....39
4 ….....Les attentes 41
4.1 Internet portail culturel.....42
4.2 Les relais associatifs et culturels.....43
4.3 Un lieu ouvert pour tous.....44
4.4 La bibliothèque lieu de rencontre.....47
4.5 La gestion du lieu.....48
4.6 L'enjeu des horaires et de l'accessibilité.....49
Conclusions.....51
Bibliographie.....54
Annexes.....56
Annexe 1 : Réponse à l'appel d'offre.....57
Annexe 2 : Méthodologie et choix des enquêtés 60
Construire le choix des enquêtés.....61
Le guide d'entretien 63
Annexe 3 : Présentation des personnes rencontrées typologie des enquêtés 66

1 .....Présentation générale

Le présent rapport est issu d'une recherche menée à la demande de la communauté d'agglomération de Clermont-Ferrand par le bureau d'études sociologiques Christophe Beslay, pour connaître les attentes et usages de la population vis-à-vis d'un projet de grande bibliothèque. « Dans le cadre d'un projet Grande Bibliothèque, Clermont Communauté s'interroge sur les attentes que ce projet peut générer non seulement auprès des publics traditionnels des bibliothèques mais aussi de certains groupes sociaux généralement peu ou pas concernés par ce type d'équipement culturel ». Il s'agissait également de prendre en compte les changements technologiques de ces dernières années et les transformations induites dans les pratiques d'information, d'apprentissage et de consommation culturelle[1].

Pour répondre à cette attente, le bureau d'études a proposé une méthodologie comportant une étude documentaire et une campagne d'entretiens avec des usagers et des non usagers des bibliothèques publiques. Ces éléments ont été complétés par des observations dans des lieux culturels ou non des pratiques des Clermontois[2].

L'enquête s'est déroulée du 15 avril au 15 Juillet 2011, elle comportait quatre semaines de terrain, permettant la réalisation d'une trentaine d'entretiens, des phases d'analyse des données disponibles et collectées, de synthèse et de restitution écrite et orale. Un comité de pilotage, coordonné par Jean-Pierre Oddos, s'est réuni trois fois, avec la chargée d'études, la troisième réunion étant consacrée, le 13 juillet, à une présentation des principaux résultats et préconisations.

Les cinq axes

Le choix des enquêtés s'est construit autour de cinq axes, chacun de ces axes correspondant à plusieurs critères. Par exemple, l'usage ou le non usage des bibliothèques ne se limite pas au fait de posséder une carte de bibliothèque ou à la connaissance de celle-ci en termes de localisation. La situation professionnelle est un agrégat de plusieurs éléments : emploi occupé, niveau de revenu, niveau de diplôme. Ces éléments ont été construits en fonction des connaissances de la fréquentation des bibliothèques, et notamment des résultats de l'enquête du CREDOC qui montre que le niveau de revenu et, le diplôme sont des variables fortement corrélées à l'usage des bibliothèques.

De même l'axe intitulé « rapport à la culture » associe les différentes pratiques de loisirs

1 Le détail de la réponse à l'appel d'offre figure en annexe 1.
2 Les professionnels des bibliothèques n'ont pas été interrogés dans le cadre de cette étude car le commanditaire avait déjà réalisé une synthèse de leurs attentes qui nous a été communiquée.

qu'elles soient culturelles ou non et permet de distinguer des publics qui multiplient les pratiques culturelles ou sportives, de ceux qui n'ont qu'un accès à un média ou pour lesquels les loisirs ne sont pas centrés autour d'objets culturels. Le rapport à ces objets culturels varient aussi suivant le mode de vie, axe qui regroupe la situation familiale, l'âge des enfants éventuels, le mode d'habitat. Enfin le cinquième axe est lié à la géographie clermontoise et particulièrement à l'imbrication des différentes communes de l'agglomération, à l'impact du tramway.

- Le premier va de l'usage au non usage avec deux catégories intermédiaires, celle des non usagers des bibliothèques publiques et celle des non usagers actuels ayant connu des périodes de fréquentation des bibliothèques.
- le deuxième axe est la situation au sens large : étudiants/lycéens, salariés, retraités, professions libérales ou indépendants, parents au foyer, chômeurs, mais aussi âge, niveau de diplôme
- Le troisième axe est le rapport à la culture : pratiques culturelles multiples dont internet (y compris sportives), pratiques de loisirs centrées uniquement sur un média, hors livres, pratiques de loisirs hors pratiques culturelles .
- Un quatrième axe est constitué par le mode de vie des usagers : famille avec enfants (et âge des enfants), solitaire, vie type étudiant , niveau de revenu
- Enfin le lieu d'habitation peut être important : le public visé par la bibliothèque est sans doute celui du centre de l'agglomération mais la fréquentation accrue du centre depuis la mise en place du tramway imposait de prendre en compte les lieux d'habitation différents : quartiers populaires du Nord et périphériques, centre ville, autres quartiers et communes adjacentes.

La typologie des entretiens est présentée en détail en annexe 3.

Le guide d'entretien

Le questionnement a été construit en partant de l'organisation de la vie quotidienne des enquêtés en général pour aller vers leur rapport aux objets et lieux culturels, aux bibliothèques et à leurs attentes vis-à-vis du projet. Il faut à ce sujet noter que les personnes rencontrées ont souvent tenu à s'exprimer sur le projet lui-même, son histoire, ses aléas. Il a fallu toujours évoquer ce thème avant d'en arriver à leurs propres pratiques culturelles et attentes. Un guide d'entretien n'est pas un objet figé, l'enquêtrice s'adaptant aussi aux souhaits des enquêtés, dans la mesure où ceux-ci correspondent aux objets de l'enquête. En revanche, la méthodologie d'entretien choisie consistait dans la mesure du possible à rester ancré dans les pratiques concrètes et réelles plutôt que dans les projections et les représentations, bien qu'une partie des ouvertures aux questions et des relances portent sur ce que les personnes interrogées imaginent ou souhaiteraient voir et trouver dans une bibliothèque.

De la vie quotidienne des enquêtés aux attentes vis-à-vis des bibliothèques

- Lieu d'habitation, situation personnelle, histoire rapide

- Vie quotidienne : Organisation du temps (temps de travail, activités), dans l'espace, des relations (proches, familles, amis, relations) en partant des souvenirs immédiats, d'une semaine récente
- Activités de loisirs : culturelles, non culturelles, exemple de journées de congés, de soirées, d'après midi, de pauses. Utilisation d'internet, écoute de la radio, télé, films, cinés, musique, sorties, sports, repas, réunions amicales, pratiques autres . Achats de biens culturels, achats en dehors des aliments : lieux, pratiques relationnelles, temps. Cafés, restaurants. Vie associative ou autre. Rapport à la lecture (lecture d'ouvrages, de revues, d'informations sur internet, de sms), à l'écriture.
- Bibliothèques : fréquentation, lesquelles, actuelle, passée, seuls ou accompagnés, emprunt, visite, quels types d'emprunts. Inscription ou non, inscription éventuelle des proches. La fréquentation des bibliothèques selon les cycles de vie des personnes, leur investissement sur le projet éducatif ou culturel des enfants ou des petits-enfants. Rapport à la lecture : bibliothèque à la maison, quels titres, quels genres, pour quels usages. Et maintenant avec internet ? Rapport aux bibliothécaires et témoignages d'expériences passées : à quoi servent-ils ? Comment peuvent-ils conduire vers la lecture et la culture relayée par les équipements publics ? Rapport des proches aux bibliothèques, aux autres pratiques culturelles. Mode de connaissance.
- Attentes : questions libres puis précisions sur le lieu, les horaires, les collections, les objets, les activités, les offres périphériques, le personnel. (comment aimeriez vous qu'elle soit ? Qu'aimeriez vous y trouver ? Que viendriez vous y chercher ? Est-ce que vous verriez des activités ou des lieux qui ne sont pas traditionnellement pas bibliothèque et qui pourraient y être? Qu'est-ce qui vous empêcherait d'y aller ?)
- Caractéristiques socio-démographiques : âge, diplôme, profession, professions des conjoints, parents, enfants, situation familiale, revenu du foyer, propriétaire/locataire, Lieu d'habitation.

Le fait de réaliser des observations in situ avant de réaliser des entretiens a permis de mieux comprendre le rapport à la culture et aux loisirs des Clermontois. Une part importante des entretiens a été réalisées sur place, après observation des enquêtés en situation, par exemple de lecture ou d'écoute de musique, adaptant ainsi la pratique de tracking ethnographique proposée par Mariangela Roselli et Marc Perrenoud pour l'observation des usages de bibliothèques (Roselli et Perrenoud 2010).

En l'occurrence, cette méthode a été utilisée essentiellement en dehors des bibliothèques, dans des cafés, librairies, lieux culturels, la configuration des premières ne permettant pas la réalisation d'entretiens sur place sans gêner les autres usagers.

Le choix fait dès le départ de présenter l'objet de l'étude sous l'angle d'une meilleure connaissance des attentes de la population a facilité le contact avec des enquêtés, étonnés que leur avis soit pris en considération. Cela explique sans doute en partie le fait que ceux-ci aient très souvent manifesté le désir d'avoir accès aux résultats de l'enquête[3].

3 L'enquêtrice tient à remercier toutes les personnes qui ont participé à ce rapport en acceptant des entretiens, et notamment l'équipe du café lecture les Augustes pour son accueil, les bénévoles des bibliothèques pour tous,

1.1 Les limites rencontrées

Les délais très courts imposés ne permettent pas de prendre en compte les effets de saisonnalité et ont rendu impossible une enquête approfondie sur d'autres lieux géographiques que le centre-ville.

La réalisation de l'enquête entre le mois d'avril et de juillet ne donne pas la possibilité de rendre compte des pratiques culturelles en d'autres saisons : été (absence des étudiants), hiver...

Par ailleurs, si les enquêtés sont bien répartis suivant les axes proposés et notamment entre le centre de Clermont-Ferrand, les communes périphériques de la communauté d'agglomération et les quartiers sensibles, si des observations ont bien été réalisées dans certains de ces quartiers, la durée de l'enquête ne permettait pas un accès suffisamment long au terrain pour produire une enquête approfondie.

Le centre-ville est un lieu de circulation de populations diverses, le fait d'être en observation sur des lieux de loisirs, de passage permet un accès aux populations qui circulent. La suggestion des commanditaires de faire une focale sur un quartier populaire, celui de Saint Jacques, s'est avérée irréalisable en aussi peu de temps. Malgré trois journées d'immersion sur le terrain, l'accès à la population locale s'est avéré plus compliqué : peu de circulations locales, peu d'interactions possibles sur le quartier. Répondre à cette commande nécessiterait un temps plus long pour prendre la mesure de ce quartier, y créer des liens, pouvoir faire des entretiens de qualité sans tomber dans le travers des enquêtes express reprochées par les habitants de ces quartiers tant aux chercheurs qu'aux journalistes.

Le rapport présenté synthétise un volume d'informations très importants, qu'il s'agisse des données bibliographiques ou statistiques collectées sur l'agglomération, des carnets d'observation ou des entretiens. Il est constitué de trois parties : la première présente le contexte clermontois, la deuxième les pratiques et usages culturels ou de loisirs observés et racontés par les enquêtés, la troisième leurs attentes.

mais aussi tous les bibliothécaires et usagers de bibliothèques observés pendant cette recherche.

2 …….....Le contexte clermontois

Le terrain ici était délimité : la communauté d'agglomération de Clermont-Ferrand et, plus particulièrement, le centre de celle-ci puisque c'est là que se construira la future bibliothèque. Le regard aussi était délimité : il s'agissait bien de prendre en compte les usages des équipements existants et les attentes des habitants vis-à-vis d'un projet de bibliothèque, et non de réaliser une monographie sur la ville. Surtout le temps était limité : trois mois – dont quatre semaines de terrain – n'auraient de toute façon pas permis de réaliser une monographie, surtout sans impliquer une équipe pluridisciplinaire, comme ce fut le cas pour des enquêtes célèbres antérieures. Le temps de terrain a été partagé entre observations et entretiens tant il a semblé indispensable de comprendre la ville pour mieux analyser les entretiens. Les observations auraient mérité plus de temps, notamment pour comparer les logiques des différents quartiers, leurs modes de vie, les circulations, pour croiser des angles et des points de vue différents, à partir du centre-ville vers la périphérie puis de la périphérie vers le centre-ville.

Ce croisement des points de vue constitue toujours un éclairage intéressant pour celui qui veut se mettre un tant soit peu à la place des habitants, ceux du centre-ville comme ceux de banlieue, les urbains et les péri-urbains. Or s'il a été possible de se décentrer en prenant comme point de départ certains quartiers périphériques, il n'a pas été en revanche toujours possible de recueillir le témoignages des habitants qui, contrairement à ceux du centre-ville, n'ont ni l'habitude ni les lieux pour sortir, prendre un café, se rencontrer. Les espaces de rencontre du centre-ville sont à la fois propres à un style de vie « centre-ville » et caractéristiques de certaines classes d'âge et classes sociales. Aussi les rencontres en banlieue exigent plus de finesse, plus de persévérance, plus de temps que seule une enquête longue peut aménager.

L'image de Clermont-Ferrand

Que sait-on de Clermont-Ferrand avant d'y arriver ? Peu de choses, si ce n'est l'importance de Michelin, la qualité de capitale de l'Auvergne. Ceux qui ne sont pas de Clermont-Ferrand, qui y sont arrivés « par hasard » ou, plus exactement, par nécessité – pour le travail –, parlent d'une surprise :

> *Ce qui l'a surpris en arrivant, « c'est que c'était plutôt sympa. J'ai tout de suite trouvé ça sympa. J'avais l'image d'une ville... En fait, quand les gens ont su que je venais à*

Clermont-Ferrand, c'était un peu... J'avais l'impression qu'il n'y avait rien, venant de Nice, c'était le bout du monde. Et puis non. Mais je crois aussi que la ville a changé, le centre notamment. Qu'elle change », explique Benoit[4].

« Après, moi j'ai été étonné. J'avais l'image d'une ville sombre, etc. Et puis c'est une ville universitaire, qui bouge. Bon il y a Michelin, mais c'est comme Airbus à Toulouse, tout le monde connaît quelqu'un qui bosse à Michelin. Tu peux pas passer à côté. Mais après il y a beaucoup de trucs de recherche, sur le volcanisme, deux facs, dont l'une: l'université d'Auvergne qui a été la première à choisir l'autonomie des universités. C'est quand même une ville qui se bouge, s'il n'y avait pas la pesanteur de Michelin », explique Oumar.

Tous les deux sont venus à Clermont-Ferrand pour un poste, par défaut, n'ayant pas trouvé ailleurs. Le premier a décidé d'y rester, de s'y installer, lui qui n'y voyait au départ qu'un tremplin, le second a fini par « s'y faire », même s'il veut retourner plus près de la mer. Parmi les enquêtés, originaires de Clermont-Ferrand ou non, le fait de défendre la ville, de mettre à bas les préjugés après les avoir reformulés, est récurrent.

« Mais après, c'est une région qui renaît, il y a plein de choses qui sont faites pour changer l'image de la région, des gens qui s'installent. Ils ont perdu le complexe, le vrai complexe de vrai perdant. On est un peu la région perdante qui perd des habitants, patati patata. Et depuis quelques années ça change. Et le fait que l'ASM après 100 ans, ait gagné le championnat de rugby, ça a été un révélateur de quelque chose, il y avait 200000 personnes dans la rue. Et le tramway, pour les gens, depuis qu'il y a le tramway, la ville s'est transformée. Ils ont fait la place de Jaude, et il paraît qu'avant la ville était encore plus terne », poursuit Oumar.

À l'enquêtrice toulousaine, la comparaison est systématiquement proposée par ceux qui pour des vacances, des études ou un emploi, sont passés dans le Sud. Cécile qui a fait une année d'études à Toulouse : « *Mais c'est quand on part qu'on se rend compte de ce qu'on avait* ». Toulouse lui manque, la vie, l'animation. Il lui semble que c'est l'intensité qui lui manque, même si c'est aussi là qu'elle a l'impression de « *s'être brûlée* ». Elle était allée là-bas pour suivre son copain, pour faire ses études, est revenue pour des raisons de santé et en raison des opportunités professionnelles de son conjoint.

L'autre comparaison relativement fréquente est celle de Paris. « *A Paris, on allait beaucoup au ciné, au théâtre, on gagnait bien notre vie, on avait un loyer pas trop cher, on sortait beaucoup. Mais ça ne me manque pas maintenant, on en a bien profité. Maintenant on va quand même à 3 ou 4 concerts par an, 2 pièces de théâtre* » explique Christine.

Le conjoint de Martine devait choisir entre Paris et Michelin. « *On avait dit : surtout pas Clermont-Ferrand.* » Et puis ils ont préféré Clermont-Ferrand à Paris. Comme Laurent., qui raconte « a*près l'ESC, j'ai fait mon service militaire pendant un an. A la sortie, j'ai fait une recherche sur ma région d'origine, mais il n'y avait pas d'offre. J'ai postulé à Michelin, sur une offre. La philosophie de l'entreprise me plaisait bien. Et puis je n'avais pas envie de perdre du temps dans les transports en allant par exemple à Paris ».*

4 Les caractéristiques des enquêtés sont détaillées en annexe 3.

….....Le contexte clermontois

L'image négative de Clermont-Ferrand est présente dans les discours, pour être remise en cause souvent, parfois au contraire confirmée : les termes de pesanteur, d'ennui revenant souvent.

2.1 Un projet attendu

Le projet de bibliothèque sert justement à certains d'illustration pour évoquer cette pesanteur. L'existence d'un projet ancien qui n'a pas vu le jour est connue et le projet avorté est évoqué par la plupart des enquêtés soit en guise de boutade quand l'enquêtrice parle des raisons de l'enquête *(« ah oui ! Le fameux projet »*), soit pour expliquer l'histoire, chacun y allant de son analyse.

> *«Le projet de grande bibliothèque est en attente depuis plusieurs années. Au départ, il devait se réaliser sur l'emplacement de l'ancienne gare routière. A côté de la Maison de la Culture, il y avait une gare routière et une brasserie connue des Clermontois comme la brasserie de la gare routière. C'était un lieu important à Clermont, de rencontre, notamment par rapport au court métrage, un lieu de débats, de discussions, de restauration aussi. Il y avait la gare routière à côté, vétuste mais toujours en activité. Quand ils ont décidé de faire la bibliothèque à l'emplacement de la gare routière, ils ont commencé par fermer la brasserie, puis la gare routière qui a été transférée juste à côté de la place du terrain de boules qui a été bétonné. Depuis rien. C'est devenu une friche industrielle. Rien. Aucun projet. Il y a bien eu quelques fouilles où ils ont trouvé un pied gallo-romain, un chapiteau de temps en temps. Depuis dans ce coin, il n'y a que la maison de la culture et rien d'autre. Depuis dix ans. Pourquoi ça a traîné ? Je n'en sais rien. Là dessus arrive le déménagement de l'Hôtel Dieu à Estaing, là où il y a eu le plus grand chantier d'Europe, 1000 ouvriers pendant trois ans. Il restait les locaux, un patrimoine architectural certain. D'où un concours européen pour penser un projet architectural. Par contre sur l'emplacement de la gare routière, toujours rien ». (Jean-Luc)*

> *«Il y a actuellement pleins de travaux à faire : le théâtre, la bibliothèque, etc. Il y a un adjoint qui a fait une médiathèque à Cournon qui est dans la communauté d'agglo mais il n'y en a pas à Clermont-Ferrand. Et finalement, c'est un peu comme un jeu de dominos : l'Hôtel Dieu s'est libéré quand l'hôpital a été transféré à Estaing, grand hôpital flambant neuf à la sortie de la ville. Il y a toute une friche au centre-ville. Il faut donc lui trouver une destination. Mais il y a aussi la friche du côté de la maison de la culture des peuples, et l'ancienne gare routière. Il y avait aussi un peu une idée de faire une médiathèque avec la bibliothèque inter universitaire, mais la fac a dit non. Et différents projets qui sont toujours repoussés. Tout est un peu bloqué. Tous les projets sont un peu bloqués » (Oumar).*

> *«Le problème vient d'une incapacité de salariés de différentes tutelles à travailler ensemble. Cohabitaient dans la précédente bibliothèque du personnel d'État et des*

salariés de collectivités locales. Ces derniers sont habitués à travailler avec des élus qui décident en fonction des éléments qu'on leur fournit alors que les premiers seraient plutôt enclins à prendre eux-mêmes des décisions pour régler les problèmes, leur ministre et autorités de tutelle étant loin et non impliqués dans les problèmes locaux. S'ajoute maintenant une troisième strate la communauté d'agglo »(Antoinette).

Mais surtout, le point commun à tous, usagers ou non des bibliothèques clermontoises, du moins ceux qui connaissent le projet, est l'attente :

« Et puis il y a une certaine impatience. Je trouve que ça manque un bel équipement à Clermont-Ferrand. Par exemple pour pouvoir programmer des vieux films, il n'y a qu'un équipement public ».(Anne)

Jaude n'est pas au niveau d'une ville comme Clermont-Ferrand. À Lempdes, nous avons une bibliothèque très fournie. Ouverte, le samedi, c'est très, très bien pour y aller avec les enfants » (Laurent).

« C'est du super misérabilisme. Je suis étonnée de cette misère dans une ville comme Clermont. J'ai connu Paris, même Issoire. C'était autre chose. Je trouve que c'est pas à la hauteur de la ville »(Maryse).

Au final, la question ne paraît pas être la pertinence de la bibliothèque qu'aucun des enquêtés n'a remise en cause mais plutôt la capacité des décideurs publics à réaliser un projet qui paraît incontournable à la plupart. Et sans doute promis au succès :

« Vous savez, les Clermontois sont bon public. Tous les spectacles marchent, ils sont gourmands de tout ce qui est culturel. Le festival du court métrage attire 100 000 personnes chaque année. Les restaurants fonctionnent, le théâtre est toujours complet, les matchs aussi. Alors pourquoi ils ne la font pas leur bibliothèque, ça va marcher, il y aura du monde, les gens viendront. Il faut la faire et puis c'est tout ! » (Jean-Luc).

Un élément d'urbanisme indispensable

La bibliothèque est perçue ici comme un élément nécessaire dans le paysage urbain d'une grande ville et non uniquement en fonction de l'usage que chacun peut en avoir. Avoir une « belle » bibliothèque participe à l'image de la ville, et notamment à une image de phare culturel, de lieu moderne. Loin d'être uniquement associée à des étagères poussiéreuses ou à un savoir surplombant, la bibliothèque est vue ici comme un outil nécessaire, qui classe les villes au même titre sans doute qu'un équipement sportif ou l'université. Cette association de la bibliothèque à la modernité et, pour certains à la culture, est sans doute liée à l'évolution de ces lieux au cours des trente dernières années, évolution que Bruno Maresca estime en grande partie responsable de l'augmentation de la fréquentation des bibliothèques alors même que les spécialistes avaient au contraire prévu une diminution de celle-ci (Maresca, 2007). Sans doute aussi, à l'image des villes qui, à partir des années 1980, se sont dotées d'établissements de

lecture publique innovants en matière de multimédia. L'architecture des grandes *média*thèques urbaines n'est pas étrangère à l'image de modernité, véhiculée par des matériaux comme le verre, l'acier et le bois, à l'extérieur et, à l'intérieur, par des espaces informatisés, des consoles en box individuel, de grandes tables ouvertes sur les baies vitrées.

Construire une bibliothèque à Clermont-Ferrand est donc incontournable, ne pas l'avoir construit étant associé à un manque de dynamisme, de modernité[5]. Il ne s'agit pas seulement de l'offre mais aussi de l'apparence, de la visibilité de l'équipement culturel, qui doit répondre à un besoin de reconnaissance à l'instar d'autres villes ayant construit des bibliothèques visibles, symboliques d'un engagement culturel public (Chermette *et al.*, 2009). Car Clermont-Ferrand est loin d'être un désert culturel et les lecteurs ont déjà à leur disposition un réseau de bibliothèques. Les chiffres de l'enquête « Pratiques culturelles des Français » ne permettent pas d'avoir des données au niveau de l'agglomération, ni même du département, mais à l'échelle régionale, il y a 16,9 inscrits dans une bibliothèque municipale pour 100 habitants (14,6 en moyenne en France), 4,8 prêts par habitant (4 en France), 3,2 euros dépensés par habitant dans des acquisitions (3 en moyenne nationale) (voir tableau 2 page 12) .

Tableau 1: Fréquentation des bibliothèques et des cinémas - Source Ministère de la culture

	Bibliothèques municipales			Cinéma			
	Inscrits pour 100 habitants de la population municipale desservie	Dépenses d'acquisition par habitant desservi	Prêts par habitant	Nombre de salles	pour 100 000 habitants	Fauteuils pour 100 000 habitants	Entrées (en milliers)
Alsace	11,1	2,9	3,5	133	7,2	1 518	5 714
Aquitaine	16,2	3,4	4,1	311	9,7	1 898	9 673
Auvergne	**16,9**	**3,2**	**4,8**	**112**	**8,3**	**1 353**	**2 759**
Bourgogne	14,8	3,4	4,8	146	8,9	1 542	3 357
Bretagne	17,1	3,4	5,3	289	9,1	1 819	9 130
Centre	16,4	2,8	4,4	191	7,5	1 540	6 309
Champagne-A	14,9	3,3	3,9	99	7,4	1 441	2 960
Corse	14,0	1,6	1,7	28	9,1	2 552	351
Franche-Comté	14,5	2,7	5,0	114	9,8	1 853	3 058
Ile-de-France	14,4	3,1	3,6	1 004	8,6	1 772	58 193
Languedoc-R	11,9	2,6	3,2	246	9,4	1 749	7 978
Limousin	15,8	3,3	4,3	76	10,2	1 842	1 668
Lorraine	15,3	3,5	3,9	184	7,8	1 689	6 893
Midi-Pyrénées	16,1	3,5	4,4	255	8,9	1 659	8 382
Nord-Pas-de-Calais	14,1	2,8	3,8	263	6,5	1 384	10 311
Basse-Normandie	17,1	3,1	4,6	140	9,5	2 106	3 632
Haute-Normandie	14,2	3,5	4,2	161	8,8	1 854	5 054
Pays de la Loire	16,7	3,2	5,3	305	8,6	1 735	10 166
Picardie	15,1	2,6	3,5	132	6,9	1 403	3 929
Poitou-Charentes	16,2	2,8	4,0	164	9,3	1 817	4 379
Provence-Alpes-C	11,6	2,1	2,9	447	9,1	1 562	16 271
Rhône-Alpes	16,6	3,3	5,3	672	10,9	2 064	20 974
France	**14,6**	**3,0**	**4,0**	**nd**	**nd**	**nd**	**nd**

2.2 Jaude : Une médiathèque à l'étroit

L'illustration n°1 permet de visualiser l'offre de bibliothèques publiques sur la communauté d'agglomération. Au total, Clermont Communauté gère 10 777 m² de médiathèque, avec 131,88 personnes en ETP, 142 au total. 1 482 544 emprunts ont été effectués entre juin 2010 et juin 2011 par les 44 932 abonnés.

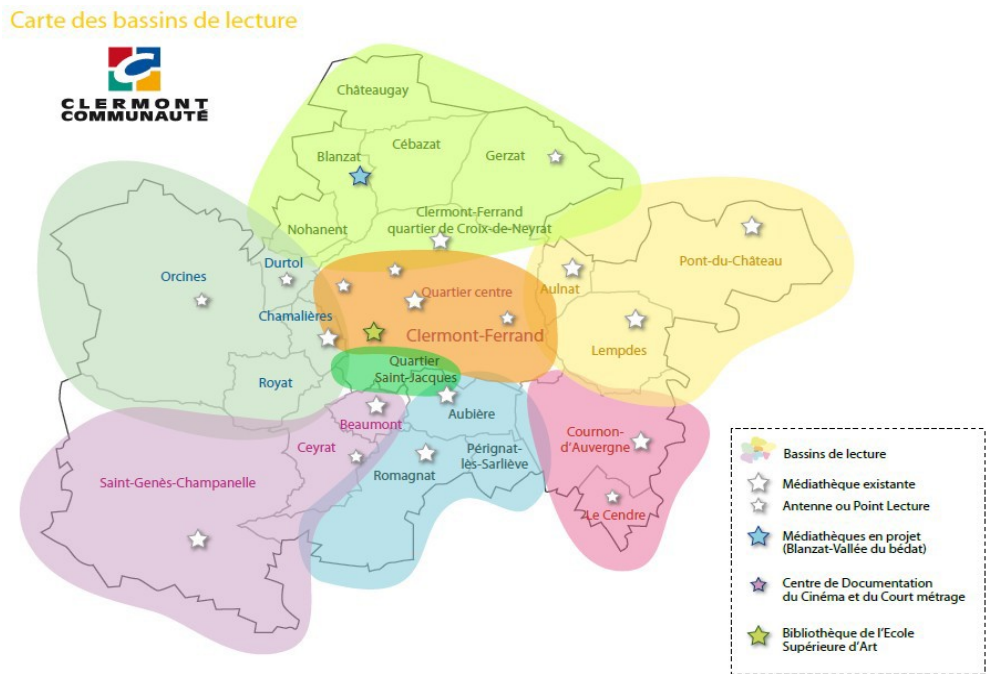

Illustration 1: Bassins de lecture et bibliothèques gérées par Clermont Communauté

Au centre-ville, la médiathèque Jaude propose 139 197 ouvrages dont 123 417 en libre accès sur 1318 m². Elle compte 14 421 abonnés et a réalisé 428 124 emprunts.

	Jaude	% du total	Total
Superficie	1318	12,23	10777
Salariés	nd		131,88
Emprunts (juin 2010-juin 2011	428124	28,88	1482544
Abonnés (inscrits en juin 201	14421	32,1	44932
Ouvrages proposés	139197	19,85	701137
dt en libre accès	123417	19,36	637421

Tableau 2: Données statistiques sur l'offre bibliothèque de Clermont Agglo et celle de la médiathèque Jaude- source Clermont Agglo

….....Le contexte clermontois

La part de la médiathèque du centre-ville dans les usages des bibliothèques de la communauté est largement supérieure aux moyens qui lui sont consacrés (voir tableau 2). Les observations réalisées sur place montrent effectivement que la médiathèque Jaude est très fréquentée, que ce soit pour des emprunts, pour lire, écouter de la musique, utiliser des ordinateurs sur place, pour discuter ou pour rencontrer d'autres personnes. La zone de lecture de revues est souvent pleine, les tables disponibles dans le moindre recoin sont souvent occupées, les ordinateurs à disposition du public sont utilisés. Mais cette médiathèque n'est pas perçue comme répondant au niveau de la ville de Clermont-Ferrand. Non seulement elle n'est pas une vitrine prestigieuse pour la ville mais elle ne reflète pas les pratiques denses et intenses qui s'y déroulent. Dans son état et configuration actuels, elle est méconnue d'une grande partie des usagers potentiels, malgré son emplacement central, derrière le centre commercial Jaude.

Illustration 2: La médiathèque Jaude

« *Une bibliothèque, oui, je crois qu'il y en a une vers là, à côté de la maison de la culture* », m'explique une commerçante du quartier.

> *Sur le marché à Saint Jacques, je demande aux gens s'ils savent où il y a une bibliothèque, à l'occasion d'achats de légumes et fruits ou comme si je demandais un renseignement. Comme chaque fois, les gens sont très aimables, essayent de me répondre, de m'aider, sollicitent les autres. J'ai déjà testé cette formule à plusieurs reprises dans la ville. Ici, la réponse est claire : « non, il n'y en a pas ». « Y'a bien une ludothèque », me répond une dame d'une cinquantaine d'années interpellée par une marchande de légumes. « Mais vous voulez faire quoi ? ». « Je veux juste un endroit pour pouvoir m'installer pour lire, travailler ». « Ah oui. Alors ça va pas, c'est pour les enfants ». Elles réfléchissent. Puis elle me dit « faut aller au centre, y'a pas ». Je demande des précisions. « Vers Jaude, répond la*

dame de cinquante ans. « Vers l'avenue des États-Unis, il y en a une aussi », ajoute la marchande, « une assez grande. Et sinon dans la rue qui monte vers la cathédrale, quand t'es vers Gaillard ». Je demande : « C'est une librairie, non ? » « Oui, c'est ça ». Visiblement pour ces dames, il y a confusion entre librairie et bibliothèque, la fonction est la même ». (Compte rendu d'observation).

Illustration 3: La librairie les Volcans

Cette expérience renouvelée m'a permis de constater deux points : la médiathèque est peu connue y compris dans le quartier même où elle se situe, les non-usagers de bibliothèques assimilent librairies et bibliothèques. Dans ce cas précis, (mais ce n'est pas le seul), c'est la librairie des Volcans qui est désignée montrant que pour une partie de la population, la lecture et son support traditionnel, le livre, sont bien le cœur de ce qui est retenu de l'appellation « bibliothèque ». Cette précision est importante car, malgré les innovations et les besoins croissants de connexions et de multimédias dans les espaces publics et privés, toutes les études récentes sur les usages effectifs des bibliothèques et des médiathèques montrent que le premier usage de ces équipements est la lecture, qu'elle soit sur support personnel (importé par l'usager avec lui, notamment par les publics scolaire et universitaire, mais aussi par les adultes venant préparer des dossiers à la bibliothèque) soit sur les collections mises à disposition.

Un problème de visibilité

Cette méconnaissance tient en partie à la signalétique extérieure, au fait qu'elle soit intégrée dans un immeuble sans une identité architecturale qui la distingue du reste du quartier (voir Illustration 2). Pourtant la librairie citée (voir Illustration 3) n'est pas spécialement visible, et est intégrée dans le même type de bâtiment. Elle est en revanche située à un endroit plus passant.

Nous reviendrons plus loin sur les usages des bibliothèques et notamment de Jaude, ainsi que sur les attentes, mais nous allons dans un premier temps présenter rapidement quelques caractéristiques de fréquentation et les autres équipements disponibles à Clermont-Ferrand. Le choix est fait ici de présenter des statistiques par emprunt dans un premier temps.

Illustration 4: Emprunts par catégories socio-professionnelles et bibliothèques

	Médiathèque Croix de Neyrat [Clermont-Ferrand]		Médiathèque Hugo-Pratt [Coumon]		Médiathèque de Jaude [Clermont-Ferrand]		**Total**	
Enfants	72 530		102 256		137 198		603 109	
Adultes								
Agriculteurs	155	0,15%	352	0,17%	135	0,05%	1 038	0,12%
Apprentissage	368	0,36%	220	0,11%	141	0,05%	890	0,10%
Artisans	1 238	1,22%	1 262	0,61%	1 432	0,49%	5 355	0,61%
Autres	876	0,86%	1 527	0,74%	6 446	2,22%	13 570	1,54%
Autres inactifs	1 437	1,41%	402	0,19%	2 905	1,00%	8 602	0,98%
Cadres d'entreprise	3 207	3,15%	10 539	5,08%	12 449	4,28%	42 808	4,87%
Cadres de la fonction publique, professions intellectuelles et artistiques	5 167	5,08%	7 848	3,78%	21 352	7,34%	48 540	5,52%
Chefs d'entreprise	76	0,07%	992	0,48%	2 060	0,71%	3 641	0,41%
Commerçants et assimilés	614	0,60%	607	0,29%	3 050	1,05%	5 295	0,60%
Contre-maîtres, agents de maîtrise	210	0,21%	1 293	0,62%	633	0,22%	3 159	0,36%
Demandeurs d'emploi	10 677	10,50%	10 438	5,03%	45 293	**15,57%**	82 241	9,35%
Employés administratifs d'entreprise	5 881	5,79%	40 131	19,34%	15 367	5,28%	102 468	11,65%
Employés de commerce	3 454	3,40%	2 822	1,36%	8 363	2,87%	18 363	2,09%
Employés de la fonction publique	15 057	14,81%	12 134	5,85%	41 905	**14,40%**	90 197	10,26%
Etudiants	2 995	2,95%	7 063	3,40%	43 584	**14,98%**	63 862	7,26%
Femmes ou hommes au foyer	5 673	5,58%	4 380	2,11%	6 552	2,25%	28 166	3,20%
Ouvriers	2 597	**2,55%**	3 378	1,63%	5 277	**1,81%**	14 498	1,65%
Personnels des services directs aux particuliers	2 345	2,31%	1 560	0,75%	2 043	0,70%	9 307	1,06%
Professions intermédiaires administratives et commerciales des entreprises	1 560	1,53%	7 207	3,47%	3 260	1,12%	13 633	1,55%
Professions intermédiaires de l'enseignement, de la santé, de la fonction publique et assimilés	15 115	14,87%	32 019	15,43%	19 730	6,78%	92 982	10,57%
Professions libérales et assimilés	2 761	2,72%	6 439	3,10%	7 822	2,69%	23 804	2,71%
Retraités	16 489	16,22%	47 886	23,07%	35 793	**12,30%**	184 551	20,99%
Techniciens	3 701	3,64%	7 050	3,40%	5 334	1,83%	22 465	2,55%
Total	**174 183**		**309 805**		**428 124**		**1 482 544**	

Les emprunts dans l'ensemble des bibliothèques de la communauté d'agglomération sont dans un cas sur deux le fait des femmes. A Jaude, la proportion est identique, ce qui n'est pas

forcément le cas dans les autres bibliothèques de l'agglomération[6]. Ce chiffre peut paraître surprenant puisque les femmes représentent en moyenne 64% des inscrits des bibliothèques municipales (Maresca, 2007:78) et que leur poids dans la population totale est de 53% sur la commune de Clermont-Ferrand[7] (Insee, 2010).

Les enfants de moins de 14 ans représentent un tiers des emprunts dans l'ensemble des bibliothèques, un quart de celle de Jaude, alors qu'ils ne pèsent que 12,3% dans la population locale. Les plus de 65 ans 6% des emprunts alors qu'ils représentent 17,6% de la population locale. On voit donc une sur-représentation des enfants (amenés par leurs parents) et une sous représentation des retraités et personnes âgées. Enfin, il faut noter l'importance des bibliobus dans les emprunts (12% du total, 9% des inscrits essentiellement des jeunes de moins de 18 ans).

De manière relativement classique, les employés (toutes catégories confondues) représentent une part importante des emprunts en bibliothèques (22,55%) supérieure à leur part dans la population locale (17,3%). Sont également sur-représentés les chômeurs : 15,5% des emprunts sont le fait de demandeurs d'emploi, qui représentent 8,6% de la population totale (13,3% de la population active) sur la commune de Clermont-Ferrand en 2007. A l'inverse, si 11,7% des Clermontois sont des ouvriers, leurs emprunts ne représentent que 1,81% de l'ensemble des emprunts des adultes. Un Clermontois adulte sur cinq est un retraité, mais leurs emprunts ne pèsent que 12,5% de l'ensemble des adultes. 17,5% sont des cadres supérieurs ou des professions intellectuelles artistiques, leurs emprunts ne pèsent que 11,62% de l'ensemble.

Tableau 3: Emprunts par bibliothèque et par âge –
*Lecture : * 26% des emprunts à la médiathèque Jaude sont réalisés par des abonnés de moins de 15 ans.*

Tranche d'âge	Médiathèque de Jaude [Clermont-Ferrand]		**Total des bibliothèques**	
0-14 ans	103095	**26%**	182916	**34%**
15-24 ans	56617	14%	65535	12%
25-34 ans	56826	14%	64330	12%
35-44 ans	55252	14%	66842	12%
45-54 ans	52412	13%	63143	12%
55-64 ans	45808	12%	58908	11%
65 et plus	23399	6%	37562	7%
Total	**393409**	100%	**539236**	100%

La commande n'étant pas de faire une description détaillée de l'offre de bibliothèques publiques sur l'agglomération, nous ne détaillerons pas les caractéristiques des autres lieux.

6 La médiathèque Croix de Neyrat ne compte que 45% d'emprunts réalisés par des femmes, 41% pour celle de Cournon, 59% pour celle de Chamalières.

7 Les statistiques INSEE utilisées sont disponibles uniquement au niveau communal, départemental ou régional. Le projet de bibliothèque concerne toute l'agglomération mais dans un premier temps la population de la commune de Clermont-Ferrand. Les chiffres présentés en comparaison ici seront donc ceux de la commune de Clermont-Ferrand.

Dans les entretiens, ces autres lieux cités sont soit celle de la Croix de Neyrat ou de Cournon, soit celles des petites communes de résidence des enquêtés. La médiathèque de la Croix de Neyrat présente la particularité d'être située au premier étage d'un centre commercial Auchan, juste en face d'un parking, dans une zone populaire de la ville. Il ne s'agit pas d'une médiathèque, proposant donc des CD, des DVD, des imprimés, pour les adultes et les enfants, disposés dans un espace ouvert, aéré. Ces deux médiathèques représentent respectivement 12 et 21% des emprunts.

On voit donc une structure des emprunts qui ne reflète pas celle de la population ce qui est relativement classique. Notons toutefois que l'analyse des usages d'une bibliothèque ne peut se réduire à ces comparaisons chiffrées qui ne prennent en compte que la partie visible de l'activité. En effet, il est absolument nécessaire de prendre en compte les usages réels des bibliothèques, usages qui ne sont pas dénombrés et ne peuvent être abordés que par des méthodes qualitatives (observations, entretiens), complétés éventuellement par des questionnaires.

2.3 Une offre complémentaire

Par ailleurs l'analyse de l'offre de bibliothèque ne peut se réduire à la médiathèque Jaude. Tout d'abord, les abonnés qui y sont inscrits fréquentent aussi les autres bibliothèques du secteur. Les 14421 abonnés ont au total réalisé 539 463 emprunts : 73% à la médiathèque Jaude, 12,5% dans les bibliobus qui circulent dans l'agglomération, les 14,5% dans les autres bibliothèques de l'agglomération.

Ensuite, comme dans beaucoup de villes, d'autres bibliothèques coexistent. Le réseau des Bibliothèques pour Tous est représenté sur la ville et offre un accès à de petites bibliothèques de quartier très fréquentées essentiellement par des dames d'un certain âge grandes lectrices. Leur offre est très particulière et nous en rendrons compte plus loin, elle répond à une demande particulière.

Cohabitent également les bibliothèques d'entreprise et notamment celle de Michelin. On ne peut pas évoquer Clermont-Ferrand sans parler de Michelin, entreprise phare de la ville qui emploie aujourd'hui 13000 personnes, qui par sa taille, son emprise foncière, mais aussi son mode d'organisation interne a contribué à façonner l'espace, la ville mais aussi son offre culturelle. Ce qui n'était au départ qu'une petite bibliothèque de comité d'entreprise dans une rue du centre-ville a été complètement rénové et transformé en une médiathèque moderne en 2007, construite à l'emplacement d'un centre commercial en périphérie de la ville (quartier de la Gauthière) (voir Illustration 5).

….....Le contexte clermontois

A la Gauthière, peau neuve pour l'ancien centre commercial.

Clermont-Ferrand (Puy de Dôme)

dossier

Pilier de la culture ouvrière clermontoise, le Comité d'établissement Michelin va réunir ses services et créer une médiathèque en restructurant une grande surface commerciale désaffectée du nord de Clermont-Ferrand.

Médiathèque du CE Michelin, du commercial au culturel

Avec un fonds de 45 000 livres, la bibliothèque du Comité d'établissement Michelin (CEM) est un pôle culturel important sur l'agglomération clermontoise. Aux 14 800 salariés de la société Michelin s'ajoutent les retraités : le nombre des "ouvrant droits" aux activités sociales et culturelles du CEM est difficile à préciser, mais il s'est traduit en 2003 par plus de 86 000 prêts. Le regroupement des différents du centre ville clermontois, était envisagé depuis longtemps. L'acquisition d'une ancienne grande surface commerciale dans le quartier de la Gauthière, à côté du centre ancien de Montferrand, va également permettre de transformer la bibliothèque en médiathèque (avec postes Internet, DVD…).

Les architectes Jean-Claude Collet et Jean-Yves Berthon ont été sélectionnés parmi trois équipes pour restruc-

Illustration 5: Description du projet de médiathèque Michelin (revue Auvergne Architectures n° 35)

Un rapport d'un conservateur pour l'ENSSIB, publié en 2010, sur les bibliothèques d'entreprise fournit des informations relativement précises sur l'offre de cette médiathèque (Le Tallec, 2010).

La nouvelle médiathèque propose « *51 067 documents, le fonds adulte représentant 76% du fonds total et 65% du prêt total, le fonds jeunesse respectivement 24% et 35%* » en 2008, 151893 prêts ont été effectués contre 89 789 en 2005, avant l'ouverture du nouveau bâtiment. « *Entre 2007 et 2008, 1 202 nouveaux lecteurs se sont inscrits à la médiathèque, en augmentation de 6%. La médiathèque compte, en 2008, 5 139 inscrits dont 48% d'ouvrants-droits*[8]*. Rapporté aux 14 000 employés de l'entreprise Michelin - Clermont-Ferrand, le taux de pénétration est de 17,62%* », note Yohann Le Tallec qui précise que la progression touche surtout les 21-30 ans (+10%) et les 31-40 ans (+14%), et que la part des cadres dans les nouveaux inscrits a augmenté au détriment des autres catégories[9]. Yohann Le Tallec souligne aussi l'impact du changement de lieu et de la suppression de la tournée de bibliobus (qui desservaient 16 lieux et représentaient 35% des prêts en 2005) sur la structure de la population des lecteurs.

Il lui semble que la moindre accessibilité du service offert (la nouvelle médiathèque est dans un quartier excentré de Clermont-Ferrand) contribue à en éloigner les personnes ayant un rapport plus difficile à la lecture. Par ailleurs, il souligne l'intérêt qu'il y aurait à construire des passerelles entre les bibliothèques publiques et d'entreprises, notamment par le biais des professionnels que sont les bibliothécaires. « *La proximité de ces personnels avec la frange du salariat la plus fragile, la moins perméable aux politiques publiques en direction du livre et de la*

8 Il s'agit des conjoints et enfants des salariés de l'entreprise

9 Cette évolution est sans doute liée à celle de la structure salariale de l'entreprise.

lecture, constituerait un atout précieux dans une perspective de démocratisation effective des pratiques culturelles » (Le Tallec, 2010:68).

L'analyse de Yohann Le Tallec met bien en évidence la complémentarité des différentes offres de bibliothèques et leur non-substituabilité. Certes la création d'une nouvelle médiathèque a augmenté le volume des emprunts et le nombre des inscrits mais le fait d'avoir supprimé le service de proximité a rompu le lien avec les publics les plus éloignés de l'accès à des biens culturels. Le principe de non-substituabilité doit être souligné pour les équipements de lecture publique car ce qui garantit en fin de comptes la fréquentation, n'est pas le besoin mais l'habitude, d'abord, et la possibilité de rencontrer des gens comme soi, ensuite. Ces deux logiques, celle de l'ancrage des habitudes dans l'organisation du temps hebdomadaire et celle de la sociabilité affinitaire, sont parfois oubliées lors de la construction des grands équipements de lecture qui correspond souvent à la fermeture de petites bibliothèques, jugées obsolètes. Or les bibliothèques de quartier ne servent pas les mêmes publics que les grands équipements de centre-ville, non seulement à cause de la situation géographique : c'est l'atmosphère plus intime et plus conviviale qui règne dans les « petites » bibliothèques qui attire les usagers, souvent scolaires et retraité(e)s, lesquels nouent des liens privilégiés avec les bibliothécaires. Ce lien est plus important que tout équipement : petit, connu, convivial, ce lieu de proximité peut être adapté et adopté comme un espace intime où certains publics se sentent plus à l'aise que sur les grands plateaux ouverts des médiathèques. Dans le même sens, les comportements liés aux équipements existants structurent véritablement les pratiques, ces dernières ne pouvant que très rarement jaillir de rien. En effet, bien que l'on ait vu ailleurs le vide occupé par une grande médiathèque être rapidement comblé par de nouveaux usagers, ceux-ci étaient d'anciens usagers ayant abandonné la pratique de la bibliothèque soit pour des raisons liées à leur organisation quotidienne ou à une mutation, soit pour des raisons d'insatisfaction liées à l'offre elle-même. Les « abandons » constituent un vivier facile à re-dynamiser, une ressource à relancer grâce à une offre de qualité, à un équipement bien situé ou encore à des innovations technologiques qui font en partie l'attrait des médiathèques.

Bibliothèques et cercles sociaux

A ce stade de la description de l'offre de bibliothèques sur Clermont-Ferrand, apparaît aussi un élément important de l'analyse : la co-existence de deux, voire trois réseaux de bibliothèques qui semblent s'ignorer complètement. La médiathèque Michelin fonctionne comme une bibliothèque municipale classique, et l'existence jusqu'alors d'un service de bibliobus ne faisait que renforcer cette ressemblance. Les Bibliothèques pour Tous constituent un autre réseau avec des similitudes y compris dans les relations avec les écoles, privées en l'occurrence.

Les usagers des différentes bibliothèques sont très attachés à la leur, ne connaissant pas pour la plupart les autres équipements dans le domaine. Les usagers des bibliothèques publiques fréquentent ou connaissent souvent les autres bibliothèques publiques du secteur, notamment les étudiants, mais aucun des enquêtés ne fréquente à la fois une bibliothèque publique et la

médiathèque Michelin ou une Bibliothèque pour Tous. Néanmoins certains publics tels les jeunes, les scolaires et les étudiants, mais aussi les habitants en situation de fragilité économique et d'isolement social, juxtaposent les lieux fréquentés. Le phénomène de la multifréquentation tient à la fois à des besoins et des demandes cloisonnées et différenciées selon les moments de la semaine et les saisons (étudiants, jeunes, scolaires) et au désir de garder le lien privilégié avec la bibliothèque de proximité tout en s'efforçant d'être présent dans des lieux qui comptent, là où ça bouge (jeunes, chômeurs, habitants en situation d'isolement)[10].

L'attachement à son propre cercle de bibliothèques est-il un indicateur de l'appartenance à un certain cercle social ? Peut-on associer des caractéristiques socio-économiques à l'attachement à un certain réseau de bibliothèques ? Il nous semble plutôt qu'il s'agirait d'un marqueur de l'étanchéité des différents cercles sociaux qui coexistent à Clermont-Ferrand mais ne se croisent que peu. Les « michelin » se connaissent et se fréquentent plutôt entre eux, ce qui semble logique quand on sait que les relations sociales se construisent pour l'essentiel au cours des études, sur les lieux de travail, ou dans les activités de loisirs (l'ASM, association sportive Michelin ou Montferrandaise suivant les sources, est fortement liée et financée par Michelin). Les salariés du public (deuxième employeur local) se fréquentent entre eux pour les mêmes raisons. D'autres cercles peuvent être identifiés comme ceux liés à une pratique religieuse intensive, par exemple, ou au choix d'inscription dans une école privée[11].

Nous verrons dans les usages que ces différents cercles se croisent peu, échangent peu. Certains enquêtés évoquent une cogestion de la ville, par la puissance publique et Michelin. L'image des bibliothèques évoquerait alors une gestion parallèle d'un même espace public, les collaborations étant compliquées.

Autre monde, autre gestion : les bibliothèques universitaires présentes sur Clermont-Ferrand à la fois au centre et sur le campus. Le précédent projet était basé sur l'agrandissement de la bibliothèque existante, une structure longtemps mixte, municipale et universitaire. Il a été abandonné au profit de deux projets, l'un municipal, l'autre universitaire. L'actuelle bibliothèque est un témoignage d'un mode d'organisation encore fréquent il y a vingt ans dans le milieu universitaire. Il s'agit avant tout d'une salle d'étude, dans laquelle sont principalement à disposition les dictionnaires et ouvrages de référence, les autres devant être demandés aux bibliothécaires. D'imposantes tables en bois sont occupées uniquement par des étudiants, après demande d'un numéro et sur présentation d'une carte[12]. Il n'y a bien sûr pas

10 L'usage social de la bibliothèque de centre-ville ne peut être nié et pose la question délicate de la mixité des publics que l'on veut attirer et garder. Car une chose est d'affirmer que la bibliothèque est un lieu ouvert à tous et un service public, autre chose est de créer les conditions – à la fois pour le personnel et le public – pour que l'accueil, le séjour et l'utilisation des espaces soient effectivement ouvert à la mixité, des âges, des générations autant que des milieux sociaux.

11 18,3% des élèves de collèges et lycées sont scolarisés dans le privé dans l'Académie de Clermont-Ferrand contre 16,9% en moyenne nationale (source Ministère de l'éducation nationale. http://www.education.gouv.fr/pid338/l-education-nationale-chiffres.html)

12 Il semble que cette restriction ait été mise en place pour des raisons de sécurité, qui imposaient de limiter la fréquentation, celle-ci devenant alors restreinte aux seuls étudiants.

d'accès Internet possible sauf dans une pièce spécifique qui dispose d'ordinateurs. La bibliothèque est située au 4° étage d'un bâtiment donnant sur le jardin Lecoq, dont le rez de chaussée est consacré à la conservation du patrimoine. Ceux qui la fréquentent en vantent le calme, la possibilité de concentration. Ceux qui ont connu d'autres villes universitaires s'étonnent de son mode d'organisation. Tous les enquêtés étudiants connaissent les bibliothèques universitaires de leur secteur mais fréquentent aussi les autres, ou travaillent chez eux[13].

Dans le cadre de ce rapport, l'important est de prendre en compte l'existence de catégories d'usagers plus nombreuses et fluctuantes que la simple opposition usage/non-usage. À côté des usagers de la bibliothèque Jaude, on trouve d'une part les usagers d'autres bibliothèques qu'elles soient publiques ou non publiques. Il est important de noter ici le fait que si certains usagers sont très fidèles à une bibliothèque, d'autres au contraire diversifient leurs fréquentations notamment en fonction de leurs circuits dans la ville ou du catalogue disponible, tout en restant dans un même réseau (public, Michelin, etc.)

C'est le cas par exemple de Sélim, étudiant à Clermont-Ferrand :

Sélim réalise une thèse en économie à Clermont-Ferrand. Il travaillait assis à une table du café quand je l'ai interrompu. *« J'avais besoin de la connexion wifi pour les références bibliographiques même si je passe par l'abonnement du labo, et ici il y a une bonne connexion ». « C'est ça qui fait que je ne suis pas à Jaude ».*

« J'aime bien cet endroit, j'aime être entouré de livres, entouré d'amis. Je me barricade en mettant les écouteurs, en mettant de la musique ».

« J'aime travailler dans plusieurs endroits : à la bibliothèque de la fac de droit, à mon appartement, moins souvent. Le bruit peut paraître gênant. L'idée que l'on se fait d'une bibliothèque fait qu'on s'attend à ce que ce soit entièrement calme.

« Mes choix ne sont pas dictés par une rationalité qui va au-delà de mes envies. Je peux quitter un endroit pour un autre, suivant mes envies. Et il y a des questions pratiques comme la hauteur de table. Ici je peux me mettre sur une table, plus intéressante pour un ordi ou dans un fauteuil. À Jaude, je vais pour les journaux du jour. Mais pas pour faire de l'ordi. J'aime bien parce qu'il y a plus de mixité dans la médiathèque qu'à la BU. Au labo, en ce moment, les collègues avec lesquels je travaille ne sont pas là. Mes grands copains ne sont pas là. Mais aussi, j'ai plus besoin d'être seul, dans cette phase décisive. La carte universitaire nous donne accès à toutes les bibliothèques, y compris pour les emprunts ».

Ses emprunts sont très irréguliers. *« Il y a un trimestre que je n'ai rien pris, ni pour le travail, ni CD ou DVD. J'avais trop de choses à lire par ailleurs ».* Il lui arrive d'acheter des livres sur Internet, quand c'est programmé, par exemple de la littérature spécifique ou scientifique qu'on ne trouve pas dans les librairies à Clermont-Ferrand. *« Je vais souvent dans les librairies à Clermont-Ferrand ou Paris, ou dans les Volcans, ou à la FNAC. Il y*

13 L'enseignement supérieur représente 29159 élèves (Ennajoui 2010), soit 2% de l'ensemble (2,6% en Midi Pyrénées) de la population régionale (chiffres 2009 source INSEE) dont 20% de nouveaux entrants.

avait « Le temps des cerises », qui a fermé, c'était un lieu sympa, culturel. Je vais chercher des CD. Je vais des fois sur Deezer ».

Viennent ensuite les anciens usagers des unes ou des autres, puis les non usagers au sens strict, c'est-à-dire ceux qui n'ont jamais mis les pieds dans une bibliothèque. Cette dernière catégorie est très réduite si l'on prend en compte les visites effectuées avec l'école dont certains adultes ont un vague souvenir. Nous avons choisi d'intégrer dans cette catégorie des non-usagers, ces derniers quand ils n'ont jamais fréquenté la bibliothèque de leur propre initiative.

Pour comprendre ces différents rapports à l'objet bibliothèque, il était nécessaire d'élargir la focale et de comprendre quels étaient les usages culturels et de loisirs de la population clermontoise. En effet, se centrer uniquement sur le rapport à l'équipement ne permettait pas de prendre en compte les rapports aux objets culturels dans leur ensemble qui font partie des médiations amenant le public à venir en bibliothèque. Nous avons donc construit les entretiens et l'observation autour des usages culturels et plus particulièrement du livre, de la musique, des films. Dans ce cadre, les relations avec les lieux d'achat sont importantes.

Bibliothèques et librairies

La ville de Clermont-Ferrand compte plusieurs librairies dont trois sont connues de la plupart des enquêtés (les Volcans, la FNAC et Gibert), d'autres étant citées de manière fréquente mais plus ponctuelle (Papageno – librairie pour enfants –, La librairie de livres musicaux, l'ancienne librairie café, la nouvelle librairie, les bouquinistes, France Loisirs). Enfin, les maisons de la presse, marchands de journaux, supermarchés sont cités sur des registres différents par les enquêtés, qui disent n'y acheter que ponctuellement des livres, surtout des journaux mais de manière plus régulière. Côté musique, les achats se font aussi à la FNAC ou à Gibert Jeune, mais surtout c'est l'écoute sur Internet qui est citée comme la première source actuelle. Les films sont plus souvent achetés à la FNAC ou en supermarché, à des occasions, ou téléchargés.

Il était nécessaire de les prendre en compte dans les entretiens car ce sont finalement les lieux communs à tous, usagers et non-usagers, abonnés des bibliothèques publiques, pour tous ou Michelin. Alors que la fréquentation occasionnelle ou régulière des Volcans ou de Gibert rassemble le plus grand nombre, la FNAC ayant un statut un peu particulier, il n'y a pas de phénomène identique avec une des bibliothèques de la ville, qui serait citée par tous. Cela semble confirmer que la fréquentation ou le fait de se référer à une bibliothèque en particulier est moins neutre ou générique que celui de citer une librairie. La FNAC peut ici être considérée comme une institution au sens où elle sert de référence à tous.

Tous la citent, de Camelia, Fatima, Elsa et Mylène, adolescentes (dont nous allons préciser les pratiques plus loin) qui « zonent » en ville pour tuer l'ennui et vont « *à la FNAC, pour écouter de la musique avec les écouteurs mais on peut pas rester des heures* », à Laurent, cadre supérieur qui y va « *de moins en moins. Bizarrement ce qui m'intéresse, j'arrive à le trouver par ailleurs. Je préfère aller au Papageno : il y a des gens qui sont là pour vous conseiller, il*

ont beaucoup de choses très bien. Tandis qu'ailleurs, dans les rayons de littérature pour enfants, il y a beaucoup de choses, comment dire, très moyennes ». Mais l'image en est différente. Pour les adolescentes, c'est un lieu autorisé, dans lequel elles peuvent rentrer puisque c'est un magasin, alors qu'elles ne se le permettent pas à la médiathèque toute proche. Pour Laurent, il s'agit d'un lieu auquel il associe une culture moins « légitime » que celle de librairies plus spécialisées. Il va deux ou trois fois par an aux Volcans, fréquente assidûment la librairie sonore et attend des libraires un travail de filtre par rapport à une offre pléthorique. C'est ce même travail de filtre qui fait peur aux adolescentes qui craignent de ne trouver dans la bibliothèque qu'une culture savante. C'est ce qui les empêche d'y entrer.

Dans le cas de ces quatre adolescentes rencontrées juste en face de la médiathèque Jaude où elles étaient assises faute d'avoir assez d'argent pour aller s'offrir un café en face, la FNAC est pourtant un lieu autorisé, dans lequel elles vont écouter de la musique, feuilleter des bd, rêver en regardant des ordinateurs. Elles y vont régulièrement, quand elles se baladent en ville. Quand j'ai voulu discuter avec elles, elles étaient réticentes : « *la bibliothèque on n'y va jamais* ». Elles y sont allées, il y a longtemps, avec l'école. Deux d'entre elles à Jaude, une autre à Croix-de-Neyrat. Fatima y est aussi rentrée récemment, pour aller aux toilettes, « *mais ça, ça se dit pas* ». Camelia, y est entrée, « p*our faire zarma*[14] *ma mère* ». Elles rient toutes, « *ça se dit pas* ».

J'aborde la discussion sur ce qui les amènerait à aller à la bibliothèque, ce qu'il faudrait : « *des jeux vidéo, répond Camelia. Des consoles de jeu, des jeux de voiture ou de combat*. Elles écoutent de la musique sur Internet. Quand je les interroge sur les raisons pour lesquelles elles ne vont pas à la bibliothèque, elles me répondent « *il y a trop de livres, c'est le contexte. Ça gâche, le contexte. Il y a trop de livres, pas assez de bruit. Ça devrait faire comme à la FNAC, où ils mettent des ordinateurs et tout ce qu'il faut. Quand on entend médiathèque, on n'a pas envie d'y aller parce que c'est pour travailler* ». Elles voudraient « *un endroit où il y a des canapés pour s'installer, se poser* » Où on peut venir en groupe ? « *Bien sûr* », rient-elles. « *Et puis il faudrait aussi à manger et à boire ». Et aussi « des jeux, des baby foot* ». « *Un endroit ouvert le soir, pour aller à un endroit tranquille. Où on pourrait faire un tas de choses en même temps ». Ouvert le dimanche ? « oui, ça, ça serait bien* ». Quand je les interroge sur ce qu'elles font le dimanche : « *rien, on zone, y'a rien à faire, comme tous les jours, on se balade, on zone* ». « *Ce qui serait bien ce serait une terrasse couverte avec des tables et des chaises, protégée l'hiver pour pouvoir fumer* ». « *Avec des concerts comme à la FNAC de Montpellier où est passée la Fouine, un groupe de rap ». « Un écran plat aussi, pour les matchs de foot* ».

A la fin de l'entretien, je leur ai proposé de faire un tour dans la bibliothèque « pour m'aider à comprendre, à voir avec [leurs] yeux, ce que je ne voyais pas étant habituée à ce genre de lieu » et comme tout travail mérite salaire, j'ai offert en échange une rémunération symbolique qui leur permettrait d'aller boire un pot au café d'en face (16 euros). Après hésitation, concertation, elles y sont allées et sont ressorties 10 minutes plus tard. « *C'est pas si mal que ça. Mais c'est mal organisé. Il y a trop de livres. Et puis une odeur bizarre. C'est pas*

14 Pour faire « marcher » sa mère

chaleureux le contexte. Mais j'ai pris ça [un formulaire] parce que je suis mineure, pour faire une carte. Parce qu'il y a des bons livres quand même ». Les autres : « *elle elle aime les Harry Potter, et ils les ont tous. Et puis vous savez le beau mec, Pattison* ». Twilight ? « *Oui c'est ça. On a fait un tour à l'étage aussi, c'est plus pour les enfants. Ouais, il ya des dvd, des cd. C'est juste que j'ai pas l'habitude* » dit Mylène (qui a pris le formulaire). Elles trouvent qu'il n'y a pas beaucoup de monde (j'ai recensé une centaine de personnes avant de sortir), et surtout pas de bruit. Elles semblent étonnées, interloquées. Je leur donne les 16 euros. Camelia me demande combien ça fait pour chacune. Fin de conversation, elles se lèvent pour partir. Mylène me dit : « *ouais moi j'irai, des fois* ». Camelia : « *ouais moi aussi. Et puis on ira voir s' il y a les jeux vidéo, dans la nouvelle* ».

Ces jeunes filles habitent des quartiers populaires de Clermont-Ferrand, elles viennent au centre se balader, en tramway. Elles sont assez représentatives de la population qui fréquente le tramway conçu pour permettre cette circulation, ce décloisonnement. La création d'une nouvelle bibliothèque peut avoir un effet d'attraction, de découverte pour elles ou les jeunes du même âge qui viennent voir, s'ennuient parfois, n'ont pas vraiment de lieu où se poser dans le centre-ville, en dehors des parcs. Le centre est plutôt habité par des Clermontois au revenu supérieur à la moyenne (Chignier-Riboulon, 2009), mais ce ne sont pas eux que l'on voit circuler dans les rues, prendre le tramway. Les jeunes actifs avec enfants sont conduits à s'éloigner du centre-ville quand ils veulent acheter et viennent également moins souvent, pour des raisons pratiques ou de cycle de vie.

> Laurent n'habite plus en ville depuis 6 ans. *« Quand on a voulu être propriétaires, on a été obligés de partir, dès qu'on veut avoir un peu de terrain ici, on est obligés de s'éloigner au moins à 10 km ».* Il utilise surtout sa voiture pour venir *: « les bus, c'est pas pratique, déjà il me faut dix minutes pour aller à l'arrêt, les horaires, on ne sait jamais trop. Ça va plus vite en voiture ».* Il fréquente maintenant sa bibliothèque communale *: «nous avons une « bibliothèque très fournie. Ouverte, le samedi, c'est très très bien pour y aller avec les enfants. On y va deux ou trois fois par mois, pour des livres, et aussi des livres sonores, de plus en plus. Même dans une petite bibliothèque comme ça, on arrive à en trouver. Y compris dans d'autres langues. Mon épouse est allemande, et elle arrive à trouver des livres en langue étrangère même là ».* Avant la naissance des enfants, il faisait du sport. Aujourd'hui il jardine. Dans le quartier, ils se sont faits de nouveaux amis, par un repas de quartier.

Laurent s'est éloigné du centre comme plusieurs autres enquêtés, au moment d'acheter, au moment de l'arrivée des enfants. Le centre-ville n'est plus visité qu'à des occasions spécifiques, en se déplaçant en voiture.

Un autre scénario…..Ou alors, c'est le scénario du centre-ville pendant la semaine et du départ à la campagne dès le vendredi soir, en résidence secondaire. Là aussi, ce type de ménages appartient à la classe moyenne supérieure, celle qui traditionnellement consacrait une partie de ses loisirs et de son temps libre à la culture. Dans l'enquête 2008 sur les

pratiques culturelles des Français, O. Donnat montre que les loisirs culturels sont bien présents dans ce milieu mais que leur principal attrait, pour les jeunes comme pour les adultes, consiste à rencontrer à cette occasion les amis (sorties en concert ou au cinéma, soirées spectacle, participation à un festival) (Donnat 2008).

3 .....Les usages : loisirs culturels ou non à Clermont-Ferrand

Aborder la question des loisirs par l'observation, c'est nécessairement prendre en compte d'abord les loisirs d'extérieur, ceux qui se déroulent dans des lieux publics ou accessibles aux enquêteurs.

Un dimanche 1er mai, alors que la ville semblait déserte en dehors des cafés de la place de la Victoire, le parc Monjuzet accueillait des familles, des couples, des solitaires, des jeunes et des vieux avec ou sans enfants, avec ou sans pique nique, rarement avec des livres ou des revues. Sur 24 hectares, dans la ville, le parc est un espace ouvert, même s'il est clos le soir par des portails et dont les limites sont très discrètes. Une dizaine de jeux pour enfants de tous niveaux sportifs forment un circuit au milieu des arbres, des prairies. Ce jour-là, il y avait au moins 300 personnes installées dans le parc, souvent d'apparence modeste. On y entendait parler beaucoup de langues différentes : français bien sûr, mais aussi arabe, turc, anglais, allemand, portugais... De retour en ville, c'était toujours le calme complet, normal un jour férié de vacances scolaires de surcroît. Au jardin Lecoq le lendemain, mêmes observations : un lieu habité, utilisé par des familles, des couples, des personnes âgées, des étudiants, densément peuplé, plus que la place Jaude où les passants ne font que passer, sauf à s'asseoir à la terrasse d'un des cafés.

Les cafés sont nombreux au centre de Clermont-Ferrand, en ce printemps, les terrasses sont souvent occupées, par des habitants de tous âges, souvent par des familles avec plusieurs générations, par des couples, des étudiants, plus rarement des personnes seules.

> Quand Pascale va en ville et veut retrouver des copains, elle va au café, le Kiosque, Place Jaude. *« C'est toujours là qu'on se retrouve », explique-t-elle.*
>
> *«Le dimanche il n'y a rien d'ouvert ».* Le dimanche justement est consacré aux balades, au marché (les salins), à des pique nique improvisés avec ou sans les copains rencontrés à cette occasion, quelquefois un café. Le samedi, les tournois de sport des enfants des balades dans le quartier piéton dans les magasins. Christine est arrivée à Clermont-Ferrand depuis 8 ans, avec un enfant. Elle s'est fait des amis autour des enfants. *« On les a beaucoup rencontrés autour du jardin Lecoq ou du parc Montjuzet. Sinon ce sont des collègues, de nos deux boulots, moi l'agence, et mon mari à Michelin »(Christine)*

Le dimanche, le marché aux puces des Salins, est un des autres lieux animés de la ville où se croisent les Clermontois restés en ville, où s'organisent les journées après des rencontres avec

des proches sur le marché, au café. D'autres se croisent à l'occasion d'une des messes très fréquentées de la ville. Le sport, les parcs, le marché, les cafés, l'église : les lieux de fréquentation réguliers permettent d'entretenir ou d'enrichir des liens créés dans le cadre du travail, de l'école ou des activités des enfants, de la vie associative. Beaucoup partent aussi de Clermont-Ferrand le week-end :

« le dimanche souvent, on sort de Clermont. On va à des festivals, une fête médiévale par exemple. On sort, ou chez la famille. Je pense que c'est beaucoup le cas ici. Aux premiers beaux jours, ici c'est le calme plat ». (Cécile)

« Et surtout j'ai des copains qui aiment beaucoup le sport. La course, l'athlétisme, la piscine ». La randonnée ? « Non, pas ça », dit-elle avec une moue ».(Pascale)

« Ici, sinon, les loisirs c'est la marche à pied, la randonnée. On est à ¼ d'heure de la campagne, d'un côté les volcans, de l'autre la basse Auvergne qui ressemble un peu au pays de cocagne, au Lauragais » (Jean-Luc)

« Les autres sorties : des balades vers les volcans, le Puy de Dôme, son mari pêche, vers Thiers, des balades dans les villages des alentours comme Orcival célébré pour ses églises gothiques par Jean-Louis Murat, chanteur local » (Martine)

«J'ai des cousins à la campagne, oui, j'ai une maison à la campagne, on va chercher des champignons, pêcher, des fois. On en ramasse et on en vend » (Michèle et Victor).

Même ceux qui ne les pratiquent pas, évoquent les sports de pleine nature comme Maryse :

Elle aimerait marcher, faire des rendez vous, peut-être dans un club de marche *« mais je ne sais pas, j'hésite, je ne sais pas. Parce que ça va être à une heure et demi, alors que moi ça va me prendre à 8 h. Je l'ai fait. Mais je ne me rappelle plus pourquoi j'ai arrêté. J'ai fait de la balade seule. C'est mieux. Parce que sinon, il faut tomber sur des gens qui marchent, qui veulent. Le groupe... »*

Les sports de pleine nature sont aussi souvent mentionnés, avec le coût de la vie, comme une des raisons principales d'attachement à la région, notamment par ceux qui n'en sont pas originaires.

« Tout paraît moins cher ici, surtout en comparaison de Nice. Le loyer du t2, le coût de la vie en général »

«Je suis fan de sports de plein air, de randonnées à la journée ou sur plusieurs jours avec bivouac. J'aime aussi la moto, j'envisage d'en acheter une. « Ici les gens ne sortent leur moto que l'été ». Il dit apprécier Clermont-Ferrand, envisager d'y rester maintenant après avoir appréhendé au départ. *(Benoit)*

Et surtout, les enquêtés mentionnent spontanément les loisirs de pleine nature, le sport dans l'ensemble des activités de loisirs, en parallèle des visites éventuelles en bibliothèque, au cinéma, au café. L'articulation des deux dépend du climat, de la météo mais ils peuvent s'avérer complémentaires. Benoît va régulièrement à la médiathèque Michelin, pour des revues ou des livres spécialisés, en cuisine, en voyage, jamais des romans qu'il n'apprécie pas « *je ne suis pas un gros lecteur* ». Les revues, c'est par exemple sur la moto ou les voitures ou

les loisirs en général. Il achète les CD à la FNAC où il se balade parfois, le soir, où il flâne. Il lit le soir, le week-end, il écoute de la musique sur Deezer et est lui-même guitariste, assez éclectique dans ses goûts musicaux. Benoît a assisté à deux concerts du festival Europavox, à la Coopé [salle de concerts rock et musiques actuelles] pour découvrir des groupes dont des scandinaves (rubix) qu'il a beaucoup appréciés et la soirée Cocoon.

Il connaît le Puy de la Lune [bar musical jazz], mais il lui semble qu'il n'y a pas d'autre endroit à Clermont même pour écouter de la musique. A Riom, « *un bar musical plutôt sympa propose de la country, des soirées* », et il y va.

> *« Sinon, quand il pleut il n'y a rien à faire à Clermont. A part la patinoire, le ciné où je vais régulièrement, et les magasins rien. Et les magasins ferment tous à 19 h ».* En fait, il n'est allé qu'une fois à la patinoire, un samedi après midi pluvieux avec des copains *« mais c'était sympa ».* Le ciné et les magasins c'est quand il est seul, le soir. Sinon, il va boire un verre avec des copains du côté de la place Jaude ou de la Victoire.

Benoît vit à Clermont-Ferrand depuis deux ans, sa copine vient d'avoir sa mutation sur la région, mais n'y habite pas encore. Il fréquente la bibliothèque Michelin parce qu'il est salarié de l'entreprise, persuadé au départ que tout le monde fait comme lui. Il apprécie la ville mais s'y ennuie souvent le soir, comme plusieurs jeunes actifs de son âge, qui n'ont pas encore de vie de famille et trouvent trop calmes les soirées clermontoises. Il lui semble qu'« *il manque des choses. Il n'y a pas grand chose à faire le soir. Les lieux publics ferment à 18h, les commerces à 19 et après, à part les bars...* ». La possibilité de loisirs de pleine nature à un quart d'heure de centre-ville est un des attraits de la ville qu'il met en avant pour contrebalancer cet ennui vespéral.

La question de l'accessibilité

Les rues, les cafés, les lieux publics ne donnent jamais l'impression de foule. Le sport, par exemple quand l'ASM joue en championnat de France de rugby, ou certaines manifestations attirent énormément de monde, me racontent les enquêtés, évoquant les 300 000 personnes sur la place Jaude pour célébrer le bouclier de Brennus en 2010, les 100 000 personnes dehors pour le festival du court métrage, la foule des « 72 heures du livre » (quand elles existaient encore). Ces événements qui rassemblent, donnent enfin au centre la densité qui lui manque au quotidien et qui selon certains s'est déplacée vers les zones commerciales :

> *« Ici, vous êtes au Sud »,* m'explique Jean-Luc en montrant tous les commerces, les entreprises installées dans cette zone artisanale et commerciale*, « le samedi c'est bondé, plein à craquer de monde qui fuit les commerces du centre-ville ».* D'après lui cette fuite a commencé avec les travaux autour de la place Jaude qui ont fait fuir les gens, leur donnant d'autres habitudes. *« Les commerces du centre-ville ferment non faute de clients potentiels mais parce que ceux-ci vont dans le centre commercial ».*

La question récurrente de l'accessibilité est alors évoquée comme raison de la réorientation des trajets vers d'autres lieux :

> *« parce que maintenant tout est payant. Comme il y a énormément d'étudiants, qu'ils ont*

tous leur bagnole, on est envahis par des bagnoles dans le quartier. Et c'est très cher, c'était moins cher à Chamalières. C'est récent. A Clermont-Ferrand, c'est petit, on peut tout faire à pied ou en vélo, mais il n'y a pas de piste cyclable. Il y a beaucoup de gens qui vont aller par exemple au ciné à Cournon parce qu'ils peuvent se garer. Et puis il y a beaucoup de travaux ». (Martine)

« Et puis il y a la question de l'accessibilité. C'est un problème. Tout Clermont-Ferrand va être payant, le tram est payant. Pour accéder à la culture, il faudra payer. D'où le prêt interbibliothèque, pour ne pas aller dans le centre. Quand on va dans le centre-ville avec des enfants, c'est un peu mission cauchemar surtout aux heures de pointe ». (Fabien).

Le tramway n'est pas envisagé comme une solution par ceux dont il ne désert pas les quartiers, ni même par beaucoup en raison de sa réputation (vérifiée au moment de l'enquête) d'être souvent plein. L'habitude de prendre sa voiture ne semble pas encore détrônée par un moyen de transport que beaucoup citent pourtant comme symbole de la modernité de la ville et de projet réussi.

3.1 Usages des bibliothèques

Quelle place prennent les bibliothèques dans cette organisation des loisirs ? Nous allons aborder cette question en essayant d'abord de comprendre le rapport des usagers aux bibliothèques pour arriver ensuite à ceux qui n'y vont plus ou n'y sont jamais allés.

L'usage des bibliothèques peut s'analyser par homologie avec trois autres lieux publics de fréquentation : les librairies, les cafés et les lieux d'étude ou de travail[15].

Dans le premier cas, celui des librairies, les visiteurs des bibliothèques ne font que passer pour chercher un ouvrage déjà repéré ou non, l'emprunter, quelquefois le feuilleter rapidement, en rapporter.

Anne est une usagère assidue de la médiathèque Jaude, même si elle la fréquente moins *« il y a eu un ralentissement depuis l'arrivée de son fils ».*

« A une époque, c'était ma deuxième maison. J'y allais une ou deux fois par semaine. Maintenant c'est plutôt toutes 4 ou 6 semaines, la durée du prêt ».

Elle allait *« beaucoup à la discothèque, emprunter des musiques, du rock, un peu de classique, jazz, vocal, des musiques du monde ».* Elle faisait ses choix à partir de la lecture de Télérama *: « j'ai un fichier Excel, avec tous les noms, les CD, les livres, les DVD. Et j'y vais avec ma petite liste. Je regarde aussi les disques qui attendent d'être rangés. Les nouveautés avec un peu de décalage. Soit ils l'achètent tout de suite, et on a des difficultés pour l'avoir. Soit il faut les acheter ».* Maintenant elle y va moins souvent : *« ma liste s'allonge ».*

15 La typologie reprise ici n'est pas celle proposée par le Credoc (grandes surfaces culturelles, lieux de rencontre ou lieu de travail) qui nous paraît ne pas rendre compte de l'opposition soulignée par ailleurs par les auteurs entre les usagers qui achètent plutôt leurs biens culturels dans des librairies traditionnelles ou type FNAC, et les non usagers plutôt en supermarché. (Maresca et al. 2007:165).

Elle fréquente le site Internet de la médiathèque *« mais plutôt pour gérer les emprunts. J'ai jamais trop utilisé le catalogue. Mais c'est aussi par manque de temps ».* Elle emprunte aussi des DVD*, « des films, mais surtout des pièces de théâtre filmées. D'ailleurs ça pêche un peu, elles ne sont pas forcément très variées. Je reste un peu sur ma faim, assez souvent. Il y a surtout du théâtre de boulevard. Il y a des collections comme les grands classiques de la Comédie Française, mais ils ne sont pas souvent en rayon. Peut-être qu'il faudrait faire une réservation. ». « Côté film, il s'est étoffé ». Côté bouquins pas assez à mon goût, je me dirige plutôt vers les pièces de théâtre. Les romans ? Je n'ai pas trop le temps. J'en ai là mais je n'ai pas le temps de le lire ». C'est un peu à cause du temps aussi qu'elle ne prend plus aussi si souvent des bouquins de cuisine. « Mais je suis opportuniste : par exemple, je prends des guides ».*

Anne souhaiterait pouvoir fréquenter la bibliothèque entre midi et deux, les jours où elle travaille. Elle peut y aller aussi les vendredis où elle ne travaille pas, y va de plus en plus rarement le samedi, en profite plutôt le jeudi. Quand elle y va, elle cherche d'abord ce qu'elle est venue trouver, puis s'accorde un *« temps de farfouille »; mais n'envisage pas de « se poser pour lire un bouquin. Mais j'aime trainer dans les rayons ». (Anne)*

Anne visite, fouille mais ne s'installe pas. Elle se sert de la bibliothèque comme elle se sert de la librairie, sans d'ailleurs questionner les professionnels qui y travaillent, se contentant de communiquer à travers leurs modes de mise à disposition des supports. Le problème des librairies, « *c'est qu'on ressort avec dix fois plus de choses que ce qu'on voulait. ça met en appétit. Internet non.* ». Elle utilise Internet pour s'informer, gérer, lire une lettre professionnelle mais pas pour acheter ou lire des livres.

« J'étais abonnée à la bibliothèque, j'y allais de temps en temps. J'y vais moins maintenant, avec mon fils. Je prenais des livres pour moi, des romans, des bd, pas trop de cd ou de dvd. J'y vais comme ça, au hasard. J'en prends plusieurs qui m'inspirent ou pas. En fonction des nouveautés conseillées. J'erre dans les rayons. Par exemple, j'ai pris un bouquin d'Andrée Chedid, un film sur la guerre, mais c'était très triste. Mais aussi le dernier Twilight, en anglais. C'est pas de la haute littérature mais quand même. Quand j'allaitais, j'avais des problèmes pour me rendormir. C'est une copine qui m'avait conseillé ça. J'ai lu tous les Harry Potter ». (Irène).

Elsa a longtemps fréquenté les bibliothèques : de l'adolescence à l'âge de 30 ans, à Issoire, à Nantes, puis à Clermont Ferrand.

« J'ai changé depuis que j'ai rencontré mon mari, lui il achète des livres, alors maintenant j'ai pris l'habitude, je fais comme lui. J'allais à la bibliothèque, lui non. Je me suis pliée à sa façon de faire. J'y allais au moins une fois par semaine. Je n'y vais presque plus. Mais j'ai encore ma carte de bibliothèque. Je l'ai renouvelée. Je n'y vais pas plus de 3 fois dans l'année. Par exemple l'autre jour, j'y suis allée pour une revue, je savais qu'elle y était, j'ai voulu aller la chercher. L'autre fois, c'était une autre revue, 60 millions de consommateurs, ou alors pour le travail ».

La bibliothèque café

Venir à la bibliothèque pour lire des revues, la presse quotidienne, périodique, généraliste ou spécialisée est un des usages fréquemment cité notamment par les hommes. Les observations faites à Jaude, à la Croix de Neyrat ou dans le café lecture confirment cet usage particulier, qui consiste à venir, s'installer, lire les revues récentes, les reposer, repartir, seul ou retrouvé par une compagne venue chercher des livres. La fonction est ici plus proche de celle du café, où vont aussi les hommes pour lire les nouvelles, attendre une proche.

> *« Je suis venu ici très régulièrement, lire la presse, tous les jours quasiment. On va aussi au cinéma, mais pas spécialement cette semaine. Je lis beaucoup, régulièrement. Le reste du temps, des balades, en vélo ou des petites randonnées. Ça dépend du temps ». (Roger).*

> *« J'allais à celle de Croix de Neyrat quand j'étais inscrit, notamment quand j'étais chômeur. Une à deux fois par semaine, pour chercher des CD, des DVD, des livres. J'y restais pour travailler, pour bouquiner, pour consulter ». (Fabrice).*

Ici l'usage ne se limite pas à l'accès à des documents, à leur découverte, à leur gestion. La bibliothèque est un lieu où il est possible de se poser, de rester, comme un café, mais sans justement aller au café. Florence Weber a décrit cette fonction du lieu (Mauger, Poliak, et Pudal, 1999).

La fréquentation d'une bibliothèque remplirait la même fonction mais en étant gratuite, sans incitation à la consommation d'alcool et sans l'image négative associée aux hommes piliers de bistrot, elle constitue bien une valeur refuge notamment en période de chômage.

Une observation menée à Jaude à proximité de la salle informatique a montré de plus que l'accès à Internet permettait à certains usagers d'effectuer des démarches (recherche d'emploi, gestion de dossier). Pour Fabien, il s'agissait surtout d'un lieu où pouvoir aller, où se réfugier sur un temps qui aurait dû être occupé par un emploi. Dans ces conditions, la fonction « café » de la bibliothèque ne comporte pas forcément l'aspect lieu de rencontre. La bibliothèque devient au contraire un lieu de non-rencontre, non-visibilité sauf de ceux qui seraient dans la même situation. De cette période où il avait le temps, Fabien garde alors en partie un souvenir positif dans la mesure où il l'utilisait à explorer, découvrir des contrées littéraires ou musicales qu'il ne connaissait pas encore. « *Maintenant je n'ai plus le temps* », explique-t-il, maintenant qu'il travaille à plein temps, aux horaires d'ouverture de cette bibliothèque, qu'il ne fréquente plus. L'image positive des bibliothèques est sans doute aussi mobilisée pour pouvoir décrire l'usage fait de son temps vis-à-vis des proches, en période d'inactivité : revenir de la bibliothèque plutôt que revenir du café.

C'est sans doute pour cela que si Roger va au café, sur ses heures libres, c'est au café culturel. Il y trouve des revues différentes, et c'est bien le marqueur culturel qui rend la fréquentation d'un tel lieu, seul, légitime.

L'usage des bibliothèques locales comme lieu de rencontre, qui s'apparente aussi à la fonction « café », n'a jamais été évoquée à part par Sélim (voir plus haut) qui y a connu une « vieille dame », et a un quasi rendez-vous avec elle toutes les semaines. Cela tient sans doute à la disposition actuelle des lieux. Le café culturel est en revanche mentionné comme lieu où l'on

peut rencontrer des gens que l'on ne connaît pas forcément mais avec lesquels on pourra échanger. Le contexte culturel filtre alors les usagers, ou du moins donne un cadre aux interactions possibles. Cela explique sans doute en partie le succès du lieu (58000 visiteurs lecteurs par an depuis quinze ans, selon un des fondateurs).

Les bibliothèques lieux de concentration

Le troisième usage des bibliothèques est celui de lieu de travail. Les étudiants ou lycéens sont les premiers concernés par ce type de fonction, et pendant la période d'observation ils étaient nombreux installés dans les bibliothèques municipales observées (Jaude, Croix de Neyrat, Chamalières) à réviser leur bac, leurs examens tout comme à la bibliothèque universitaire ou au Jardin Lecoq. Mais ils ne sont pas les seuls concernés. L'usage des bibliothèques comme lieu de travail s'entend aussi pour ceux qui viennent se concentrer, apprendre, découvrir, comme les personnes observées en salle informatique à Jaude. L'intérêt est alors d'avoir tout sous la main, y compris du personnel disponible pour répondre aux questions, d'être dans un lieu dédié à l'apprentissage ce qui suppose un certain nombre de règles collectives. La fréquentation de plusieurs bibliothèques est parfois nécessaire pour rompre une routine, changer de rythme :

> *« En fac, j'y allais [à la médiathèque] quand j'avais envie d'un endroit pour travailler et qui soit en dehors de l'université, pour couper. C'est important un lieu pour se poser, plusieurs lieux ». (Cécile).*

Ces trois fonctions peuvent être utilisées par un même usager mais à différentes étapes de son existences, selon les contraintes ou les disponibilités.

Ceux qui ne vont plus dans les bibliothèques mentionnent le plus souvent des regrets, un problème de disponibilité, comme Cécile, qui associe l'arrêt de fréquentation au démarrage de la vie active et au problème des horaires des bibliothèques. Plus globalement, ce sont les changements de cycle de vie qui conduisent à modifier l'usage des bibliothèques : entrée dans la vie professionnelle, mise en couple (voir exemple d'Elsa plus haut), arrivée des enfants.

La fréquentation des bibliothèques n'est pas uniquement individuelle. Elle s'inscrit dans le collectif dont fait partie l'individu de plusieurs manières, soit par les comportements mimétiques propres à certaines étapes, soit parce que l'individu peut faire le lien avec la bibliothèque. Le premier cas était déjà illustré par Elsa mais c'est bien le rôle de parents qui pousse un certain nombre de jeunes adultes à revenir à la bibliothèque pour y amener leurs enfants, leur suggérer des lectures[16]. Ce comportement est tellement érigé en norme que ceux qui ne l'ont pas fait s'en étonnent :

> *« Maryse a un fils, de 33 ans, électricien. « Je ne l'emmenais pas à la bibliothèque quand il était enfant. J'ai jamais pensé à l'amener, je ne sais pas pourquoi. Pourtant je leur achetais quelques bouquins. Mais ils n'aimaient pas la lecture. Mais je ne sais plus.*
>
> *Je voulais intéresser mon fils à la lecture, j'aurai aimé qu'il aime la lecture. C'est drôle,*

16 47% des visites en bibliothèque sont collectives, et 30% se font avec des enfants. Chez les 15-19 ans, 35% des visites se font avec des amis. (Maresca 2007 : 64)

maintenant c'est lui qui m'envoie des livres. Le dernier, par exemple « mangez le si vous voulez », vous savez l'histoire de cannibalisme avec un prussien ».

On retrouve l'idée que la lecture favorise la réussite scolaire, et qu'elle s'acquiert par la pratique dès l'enfance (Mauger *et al.,*1999:293), même si le fils de Maryse semble être un contre-exemple. Cette fréquentation associée aux enfants en bas âge est mentionnée par les pères comme par les mères :

« J'allais à la bibliothèque au début à Clermont-Ferrand, quand les enfants étaient petits. Ensuite à Beaumont quand on a déménagé. Maintenant, non, je n'ai plus trop le temps, on travaille tous les deux ». Quand je lui demande si à l'époque où les enfants étaient petits, ils ne travaillaient pas tous les deux, il me répond *« on avait plus d'énergie, plus de choses qui nous motivaient. Maintenant qu'on va s'arrêter de travailler dans trois ans, c'est sûr, on y retournera. On aura plus de temps pour les activités culturelles ». (Jean Luc).*

Le moteur qui fait trouver le temps et l'énergie est alors l'investissement dans l'éducation des enfants. Mais une fois que les enfants sont en âge de fréquenter seuls la bibliothèque, les parents s'en détachent, achètent aussi, leurs revenus ayant en général augmenté. La localisation de la bibliothèque est alors essentielle : une bibliothèque excentrée ne permet pas aux adolescents de s'y rendre seuls, l'absence de bibliothèque de quartier ne permet pas aux parents d'autoriser les enfants à y rester seuls.

Aller à la bibliothèque pour toute la famille

Martine qui fréquente la bibliothèque Michelin a résolu le problème en se chargeant de « faire les courses », elle ramène des ouvrages pour toute la famille, pour les enfants mais aussi pour le conjoint

« Lui ne va pas en bibliothèque, il s'en fiche. Nous on lit des romans, des bd. Ils proposent aussi des dvd mais j'évite parce que j'essaie de limiter la télé. Il y a aussi des revues. Et puis des contes une fois par mois, des expos. Et puis le CE est sur place, ce qui fait que tous les gens qui veulent des tickets, etc. y vont. Il y a aussi le RIS (?), des billets moins chers et puis l'ASM juste à côté. Avant la bibliothèque était dans un ancien immeuble à eux, maintenant ils en ont construit un entièrement neuf, pas dans l'usine justement pour permettre l'accès à ceux qui ne vont pas au centre. C'est pas noir de monde, mais il y a du passage tout le temps ». Maintenant que la bibliothèque est à l'extérieur, elle n'y va plus qu'une fois tous les 15 jours.

Le fait d'emprunter pour la famille est relativement fréquent, notamment pour le conjoint. Anne emprunte pour toute la famille et notamment pour son mari. « *Il me missionne pour aller voir ce qu'il y a* ». Cela rend notamment la mesure de l'activité des bibliothèques en nombre de cartes peu pertinent, car les cartes sont souvent perçues comme collectives et les usagers jonglent entre les différentes cartes familiales pour pouvoir emprunter le nombre d'ouvrages souhaités comme l'a aussi mis en évidence l'enquête du CREDOC (Maresca, 2007).

Découvrir par les proches

Ce sont aussi parfois des tiers qui amènent à franchir la porte des bibliothèques, à s'autoriser à y aller notamment quand les proches n'en sont pas des usagers. Deux scènes observées à la médiathèque Jaude mettent en évidence ce propos.

« Une jeune femme (17-18 ans) fait visiter la bibliothèque à un copain du même âge. Elle montre le rayon médecine : « c'est magique, il ya tout ce qu'on veut.».(...) Ils regardent les rayons. Elle : « mais toi t'as une carte ». Le garçon est évasif, il regarde le rayon psycho, parle d'une copine qui a une carte de lycéenne et pourrait la lui prêter. Ils continuent à regarder la tranche des ouvrages. Lui : « Et toi la religion, tu en penses quoi ? » Elle : Ben je m'en suis un peu éloignée, tu vois. Mais quand tu vois mes parents... ». Lui : « c'est vrai ils changent pas tes parents ». Elle : « Disons que par le biais du kendo, j'ai pas changé mais j'ai commencé à m'interroger ». Lui : « c'est bien, l'essentiel c'est de s'interroger ». Elle : « D'ailleurs ma mère, elle est à fond dans le bouddhisme, actuellement ». Lui, prenant « le dictionnaire des religions » : « Moi je suis parti deux mois en Inde cet été. Mais les gens, ça leur plaît parce que c'est loin. Mais en fait, c'est comme toute discipline... Et ta mère, elle aime les Chinois ? » [Il pourrait être d'origine chinoise] Elle : « non pas trop ». [Silence]. Lui : « Et Jean comment il va ? » Elle : « il va bien, il joue de la guitare ». Silence. Ils regardent des livres, lui se déplaçant de la philo vers la médecine, elle a un livre à la main, le dictionnaire des religions, elle regarde ce qu'il regarde. (...) Il consulte toujours, prend des livres, les regarde. Elle revient : « moi je viens souvent ». Lui : « tu prends quoi ? » Elle : « tout ce qui est mythologie, j'adore ça ». (extrait du journal de terrain observation au rez-de- chaussée de la médiathèque Jaude).

Ces quelques lignes sont extraites d'une observation de la salle du rez de chaussée à partir d'un point fixe, pendant plus d'une heure. Quand je suis sortie pour aller à un entretien, ils étaient toujours là tous les deux, lui avait des livres à la main, elle lui proposait sa carte de bibliothèque.

« Entretemps, une jeune femme black à tresses qui était installée sur un poste a un appel. Elle a quitté son poste pour venir dans un coin, répondre en tournant le dos à tout le monde mais on l'entend : elle indique à quelqu'un la médiathèque : » c'est écrit dessus. (...) ben tu rentres, si, tu rentres, et tu me cherches ». Elle retourne s'asseoir. (...)

Le téléphone de la jeune femme à tresses sonne encore. (...) Elle s'en va, elle laisse son ordinateur en fonction, son sac. Une bibliothécaire vient prendre quelque chose sur son bureau. (...)

Elle revient avec une autre jeune femme à tresses, black aussi. Elle explique : « tu vois je suis là. Et je regarde une série. Et ça se passe bien. Oui, ça va. J'ai un copain. Bon si tu veux t'asseoir. Non, là on fume pas. Attends, je vais voir si on peut sortir par là. Non la porte est fermée. D'habitude on sort là. Bon alors on sort ». Elles s'en vont. (...) Elle revient. Elle va directement demander quelque chose au bibliothécaire. Elle est suivie de sa copine. Finalement, elle reprend son sac, éteint l'ordinateur, elles repartent ». (Observation Médiathèque Jaude, à côté de la salle informatique)

Dans les deux cas, un tiers va servir de médiateur pour faire découvrir la bibliothèque, peut-être démystifier ou rendre possible son usage. Ce tiers est lui-même à l'aise, en confiance comme le montre le fait de laisser ses affaires sans surveillance. Dans le deuxième cas, le manque d'enthousiasme de la copine conduit la première jeune femme à quitter les lieux, tandis que dans le premier cas, le jeune homme porté sans doute en partie par son intérêt pour la jeune fille, reste, consulte et finira par emprunter des livres, d'abord avec sa carte à elle.

Dans les deux cas, les personnes ont échangé entre elles à voix relativement basse mais suffisamment fort pour que je puisse suivre leur conversation. Dans la médiathèque Jaude, le silence ne règne pas même si le volume sonore est faible. Pourtant, pour les jeunes adolescentes évoquées plus haut, le silence est encore trop présent. En réalité, à la différence de la FNAC, ou d'autres commerces type grande surface, il n'y a pas de musique en fond sonore qui masquerait les propos échangés, les rendrait possibles aussi.

L'absence de bruit est un des freins évoqués par ceux qui ne fréquentent plus les bibliothèques.

> *« J'aime bien fréquenter des lieux où il y a des livres. Les bibliothèques j'ai pourtant du mal à y aller. Je vais aller plutôt aux Volcans. Parce que je ne m'imagine pas le livre sans la rencontre. Le livre va beaucoup plus loin que ce qu'il y a dedans. Je m'intéresse à l'auteur, mais aussi à partager ça avec ceux qui gravitent dans les métiers du livre.*
>
> *Dans les bibliothèques, on ne peut pas parler. Je ne supporte pas tous ces « chut ». D'ailleurs j'ai lu un bouquin qui s'appelle « l'art de se taire ». Les bibliothèques, pour moi, je ne sais pas, je ne m'y sens pas bien. C'est un espace d'enfermement pour moi. Sinon on est obligés d'aller parler dehors. Moi j'aime bien les lieux de vie. Si c'est juste pour venir dans un lieu pour lire, je reste chez moi. Mais il me faut des livres autour. Ah oui, c'est indispensable ». (Mathias).*

L'évolution personnelle ou professionnelle, la composition du foyer, mais aussi ses revenus peuvent changer le rapport aux bibliothèques et au livre.

> *« il y a des livres que j'achète et que ne garde pas, je les donne, par exemple au café ».* Aujourd'hui il ne fréquente plus les bibliothèques, préfère acheter des livres, *« j'avoue que j'aime bien les garder, mais si j'étais au RSA, peut-être que cela changerait » (Christophe).*

Achat, emprunt et cycle de vie

L'augmentation des revenus, leur stabilité peut conduire à acheter des livres empruntés auparavant, pour « se constituer une bibliothèque ». Plusieurs des enquêtés ont aussi fait part d'une tendance inverse. Après avoir beaucoup acheté de livres, arrivés à la cinquantaine, ils estiment qu'il faut arrêter de stocker.

> *« Avant j'achetais beaucoup de livres, mais j'ai tendance à penser que j'en ai trop aujourd'hui. De plus en plus, j'essaye de ne pas en acheter. Une pièce qui déborde de livres, aujourd'hui je n'aime plus ça ». il reste les « achats coup de cœur », pour ne pas attendre. Mais je ne suis pas obsédé par le fait d'avoir les derniers sortis.*

Je fonctionne aussi sur le bouche-à-oreille mais pas forcément de manière positive. Si certains me disent trop de bien de livres, ça peut me décourager.

Et puis il y a l'idée de « sortir de ça », des usages prescrits : « l'univers de l'enseignement c'est un univers avec des codes, des attendus, j'aime bien sortir de ça. L'autre jour j'ai lu dans le Monde des Livres, ici, un article sur un livre de Maurice Nadeau, cela m'a donné envie de le lire ». Roger (enseignant).

Problème de place ou question du rapport au livre qui change en fonction de la mobilité sociale. Mauger *et al.* décrivent bien « la prétention d'indifférence à la légitimité culturelle » de ceux dont le capital économique et social permet de prendre une distance avec le capital culturel (Mauger *et al.*, 1999:253). Roger veut se distinguer, ne pas forcément suivre les conseils de ses collègues enseignants, fréquents lecteurs de Télérama, en cherchant plutôt la référence plus « intellectuelle » du Monde des Livres.

L'importance des bibliothécaires

La référence à un professionnel peut être essentielle dans le fait de venir dans une bibliothèque, tout comme dans une librairie. Les dames des Bibliothèques pour Tous m'avaient parlé de ces abonnées qui venaient en « demandant le menu » :

« Nous, on a des lectrices qui disent : « je lis quoi aujourd'hui ? », « c'est quoi le menu ? », et c'est souvent. Et si elles ne sont pas contentes, elles le disent, elles râlent ».

« Certaines sont presque devenues des amies. On connaît leurs malheurs. Elles échangent aussi beaucoup entre elles quand elles viennent, à force de se voir là. On en a qui viennent exprès pour se rencontrer. Elles ne se voient pas forcément ailleurs ».(entretien avec les bénévoles des bibliothèques pour tous).

Une dame entre, portant un cabas, comme pour les courses. « Bonjour Madame P. ! Comment allez vous ? Monsieur P. n'est pas venu ? Madame P. : non, non, je suis juste venue rapporter le livre. Elle sort un gros ouvrage. Il m'en faudrait un autre. La bibliothécaire : vous avez lu celui-ci ? (lui montrant un ouvrage dont je ne vois pas le titre). Madame P. : je ne sais plus, je ne crois pas (elle hésite). La bibliothécaire vient voir la fiche de Madame P. dans la boîte à fiche, sur la table devant moi. « Non, vous ne l'avez pas lu, en tous cas pas ici ». Madame P. : « alors c'est bon, il m'en faut un de toutes façons ». (Observation réalisée dans une Bibliothèque pour Tous au moment de l'entretien).

Les enquêtés mentionnent plutôt les bibliothécaires pour des activités périphériques que pour des conseils de lecture. Ainsi Elsa, institutrice (c'est le terme qu'elle a utilisé), raconte comment les animations proposées dans la petite commune où elle enseigne l'ont incitée à aller à la bibliothèque :

« J'emmène souvent les enfants à la bibliothèque, au mois 4 ou 5 fois par an. Pour la découverte mais aussi parce que la bibliothécaire fait des « raconte tapis », avec des nounours. C'est plutôt à son initiative, elle fait beaucoup de choses. Par exemple, si elle fait un thème sur l'eau, on va y aller avec les élèves et on va faire des choses à l'école là

dessus. C'est elle qui prend des initiatives mais elle échange beaucoup avec nous, pour savoir ce dont on aurait besoin. C'est une toute petite bibliothèque mais très dynamique. Elle a même fait venir des auteurs, fait jouer une pièce de théâtre, beaucoup de choses ».

Elsa travaille depuis un an dans cette école. Dans l'école où elle était auparavant, la bibliothécaire venait lire des livres en classe, *« parce qu'ensuite, comme les enfants la connaissaient, c'est sûr qu'ils allaient y aller ».*

Le rôle de médiateur des enseignants vers les bibliothèques et vers la culture est pris au sérieux par les enquêtés exerçant cette profession. Il semble qu'à Clermont-Ferrand les écoles aient une bibliothèque. Dans certains cas, celle-ci est renouvelée par une convention avec une bibliothèque comme c'est le cas d'une école privée avec les bibliothèques pour tous. Dans d'autres, les écoles achètent directement les ouvrages.

« L'école possède sa propre bibliothèque, et est propriétaire des livres. On essaye de la faire vivre mais les livres se dégradent, et nous n'avons plus les moyens humains qu'on avait.

On essaie d'avoir un choix éclectique. Toutes les écoles ont leur bibliothèque. Aujourd'hui, c'est en perdition car il n'y a plus les assistants d'éducation qui les géraient. Mais là il y a des parents qui se sont impliqués et je crois qu'ils veulent la faire vivre, ils prévoient de la nettoyer, de racheter des titres ».

Une fois tous les quinze jours, Fabien va avec ses élèves dans la salle de la bibliothèque, *« mais avec la réforme qui a fait sauter une demi journée de classe, c'est moins régulier ».*

Il programme aussi des sorties à la médiathèque. *« Je leur fais prendre leur carte de médiathèque avec l'accord des parents pour qu'ils prennent cette habitude d'y aller ». (Fabien)*

C'est cette découverte qui peut aussi amener les parents à découvrir d'autres services, d'autres bibliothèques comme Christine :

Christine fréquentait la médiathèque Michelin pendant très longtemps. *« Et puis cette année, quand mon fils est allé pour la première fois avec l'école, on y est allés, pour rapporter les livres. Et puis maintenant on va là-bas. On n'y est pas allés souvent, 2 ou 3 fois par mois cet hiver. Mais en ce moment je n'ai pas envie. Mais on ne va plus du tout à la médiathèque Michelin. Moi j'irai à la nouvelle quand ça ouvrira. Ici on a les cartes des enfants ».* Les deux ou trois fois, Catherine estime être restée 1 heure ou 1 heure ½. *« J'y vais avec les enfants. La petite, elle me montre des livres, et je la dissuade de les prendre si on les a déjà lus une fois. Elle voudrait les relire ».*

Accompagner ses enfants à la bibliothèque c'est aussi guider leur choix, ici pour diversifier les lectures. Quand les enfants sont plus grands, les laisser partir à la bibliothèque seuls signifie aussi accepter de déléguer aux bibliothécaires cette fonction, à travers la sélection des ouvrages ou supports disponibles.

Le rapport à un professionnel est souvent assez fort pour amener à choisir un lieu plutôt qu'un autre.

« J'ai aussi besoin de musique. J'ai 2500 cd. J'aime la musique qui parle. J'ai énormément de respect pour tous les musiciens, tous les écrivains. J'ai d'autant plus de respect que j'en suis incapable. C'est pour ça que je m'intéresse aux auteurs. J'ai essayé d'écrire, j'ai plein d'instruments à la maison. Mais je ne suis pas dans le faire, plutôt dans l'accompagnement ». Mathias achète ses cd aux Volcans *« je connais le responsable du rayon ». Sinon, sur le site abeille musique (abeillemusique.com) parce que les Volcans sont en froid avec eux et qu'ils ne distribuent plus leurs CD ». (Mathias)*

C'est aussi aux Volcans qu'il achète ses livres. *« Ça m'arrive aussi chez Nature et Découverte, si j'ai un coup de cœur, si j'ai pas le temps d'aller aux Volcans. J'aime bien demander des conseils. On découvre des choses grâce aux livres. On se découvre des points communs, des opinions communes et du coup on ne se parle plus de la même manière. Je m'intéresse à leur sort aussi ».*

« Je vais plus aux Volcans, une fois par quinzaine à peu près. Des fois plus, des fois moins. C'est la seule librairie clermontoise qui possède des livres de pédagogie. J'y vais spécialement pour ça et je vais faire autre chose en même temps ». Elsa ne demande pas de conseils, *« non pas là, plutôt à la FNAC, quand j'y vais ». « Parce qu'il y a quelqu'un qui met sa petite pastille sur les policiers et qu'on s'est aperçus avec le temps qu'on avait les mêmes goûts que lui notamment pour les polars nordiques » (Elsa).*

Si le sentiment de proximité sociale, de ressemblance peut favoriser la relation avec les professionnels qu'ils soient libraires ou bibliothécaires, à l'inverse la distance sociale entre eux et les publics les plus rares en bibliothèque ne fait que renforcer le sentiment de ces derniers de ne pas être légitimes dans ces lieux comme l'a montré Mariangela Roselli à propos des adolescents dans une grande bibliothèque publique (Roselli, 2011).

Dans l'enquête du Credoc, les freins à la fréquentation des bibliothèques étaient le manque de temps, d'habitude, d'intérêt, le regard des autres (Maresca, 2007:138). L'enquête menée confirme ces éléments mais en les contextualisant. La fréquentation des bibliothèques ne se conçoit pas en dehors du rapport aux autres, proches, enfants, conjoints mais aussi professionnels, collègues, amis avec lesquels ce loisir peut être partagé. L'image de la bibliothèque est essentielle pour que sa fréquentation puisse être exposée, partagée.

Le rapport aux professionnels est aussi un rapport de proximité. Nous avons vu plus haut que les usagers privilégiaient la bibliothèque la plus proche, notamment quand ils sont amenés à s'installer dans les communes périphériques à l'occasion d'un achat immobilier. Pour les personnes âgées, les enfants aussi cette proximité est essentielle. Mais elle peut aussi constituer un frein, notamment à l'adolescence où le regard des autres semble une contrainte insurmontable (Roselli, 2011). Les différents équipements ne sont pas fréquentés de la même manière aux différents cycles de vie ou en fonction des différents usages. L'existence de différentes bibliothèques d'un même réseau ne se conçoit pas forcément en termes de concurrence. Les usagers les plus intensifs des bibliothèques en fréquentent souvent plusieurs, jonglant en fonction de l'offre disponible, de leurs trajectoires, des horaires d'ouverture.

3.2 Livres, écrits et autres supports

Le choix a été fait jusqu'ici de ne pas distinguer les différents supports disponibles dans une médiathèque comme Jaude. L'enquête a confirmé d'autres études existantes montrant que « c'est donc quand même le rapport à la lecture qui est central dans la fréquentation des bibliothèques » (Maresca, 2007). Les personnes qui ne vont jamais en bibliothèque sont aussi celles qui déclarent ne jamais lire. Même si Pascale, à la fin de l'entretien, s'étonne de lire autant, elle a commencé par déclarer à l'enquêtrice qu'elle ne lisait jamais. Elle lit des revues, sur les stars, mais aussi des livres sur sa passion, l'équitation, livres de conseils ou récits de vie. Elle lit sur Internet, des informations sur les films, la musique. Elle lit mais se considérant comme non lectrice, ne va pas à la bibliothèque. Maëva s'étonne qu'on construise encore des bibliothèques et qu'il y ait même des gens qui y aillent. Elle reconnaît qu'elle lit sur Internet, des conseils, des nouvelles, Facebook, qu'elle regarde des revues qu'elle s'échange entre copines mais se targue de ne pas être une lectrice. Derrière l'aspect « provocation » d'une enquêtrice perçue comme lettrée, on retrouve la revendication d'une non reconnaissance de la légitimité culturelle, pour se distancier, ne pas jouer sur le même terrain.

Les autres enquêtés qu'ils aillent dans d'autres bibliothèques que municipales ou qu'ils y soient allés auparavant, évoquent tous les écrits comme cœur de leurs usages, même si ce cœur ne suffit plus comme pour Fabien :

> *« Il ne faut pas une bibliothèque où il n'y ait que des livres. Moi ne je vais pas dans un bibliothèque que pour des livres. Il faut pouvoir aller sur plein de médias, pour moi, en tous cas. Les enfants, ils iraient plus là où il y a des livres ».*

La musique semble essentielle, plus pour les hommes que pour les femmes enquêtés. Plus précisément, la fonction de choix de la musique est dans certains cas déléguée aux hommes qui approvisionnent, choisissent, rapportent de la musique soit de la bibliothèque, soit de la librairie. Les films sont rarement évoqués, plus souvent pour les enfants que pour les adultes. Il nous a donc semblé artificiel de distinguer différents supports qui ne le sont pas dans le discours des enquêtés. Les différences sont plutôt à trouver dans les lieux d'achat, ou dans l'usage d'Internet.

3.3 Le rapport à Internet

C'est sans doute le rapport à Internet qui distingue aujourd'hui les livres des autres supports culturels disponibles dans les médiathèques. Aucun des enquêtés n'a parlé de lecture d'ouvrages complets sur Internet, de Ipad par exemple. Plusieurs ont évoqué la lecture de la presse comme Laurent :

> *« J'utilise Internet pour les nouvelles. Sur les sites des journaux, par exemple le Figaro, le Midi Libre, pour les nouvelles de chez moi. Mais je me sers de plus en plus d'Internet. Pour trouver des informations, quand quelqu'un me parle de quelque chose par exemple ».*

Même ceux qui sont abonnés à des revues, comme l'est Christelle à Télérama, utilisent parfois Internet pour retrouver des critiques de films ou de livres, comme une base de données qui n'aurait pas besoin d'être gérée par l'utilisateur. Qu'ils se disent lecteurs ou non, la plupart

utilisent Internet pour des recherches d'information, sauf certains retraités qui n'ont pas franchi le pas. Maryse, aide soignante retraitée, aimerait en savoir plus, elle aimerait pouvoir apprendre et souhaite que la bibliothèque propose ce genre de service, ignorant visiblement que c'est déjà le cas[17].

Internet est donc un support de lecture pour la plupart des enquêtés, de recherche d'informations et pour un grand nombre d'écoute de musique. La dématérialisation de l'écoute musicale est sans doute une des évolutions les plus marquantes de ces dernières années. Si Mathias, cinquantenaire mélomane, résiste à cette vague déferlante au nom de la qualité de son équipement audio, il est un des rares. De même la télévision est fréquemment associée à Internet, qui semble absorber la fonction loisir de la première. Victor et Michèle, retraités, évoquent la télévision comme loisir principal mais ils sont les seuls.

> *Et puis on regarde la télé, des films, avec le satellite. Lui, il regarde plutôt le sport, les voitures, le vélo, la moto. Mais le rugby, ni le mondial, non, il aime pas. Lui : « j'aime bien les films aussi, les k7 vidéo, « les oiseaux se cachent pour mourir », les safaris, la jungle »*

Dans beaucoup de cas, les séries sont regardées sur Internet ou sur la télévision, les films aussi. La frontière n'est plus étanche, quelque soit le milieu social considéré. L'usage d'Internet nécessitant quand même une pratique de la lecture, les personnes illettrées risquent d'être encore plus exclues de l'accès au savoir.

Les radios sont citées massivement par tous les enquêtés mais plutôt en écoute flottante en voiture par exemple ou en faisant autre chose, pas par l'intermédiaire d'Internet.

L'usage du portail de la médiathèque est mentionné essentiellement pour la gestion des emprunts, dans certains cas pour la vérification de disponibilité d'ouvrages ou revues. Il n'est pas décrit comme un lieu d'information, de découverte, d'exploration.

17 Maryse a arrêté de fréquenter la médiathèque Jaude dont elle était une usagère assidue après avoir dû payé des amendes « très élevées » quand elle rapportait certains documents en retard. Il semble que ces pénalités ne soient plus en usage.

4 .....Les attentes

Les deux premières parties préfigurent déjà les attentes exprimées par les enquêtés au cours des entretiens. Ces attentes rejoignent, en creux, les freins évoqués, les déceptions. Pourtant le souhait principal exprimé semble être justement de trouver dans une nouvelle bibliothèque ce que l'on n'attend pas, d'être étonné, de découvrir. En effet quand, au fil des entretiens, l'enquêtrice a évoqué des possibilités d'offres que les enquêtés n'avaient pas suggérées, ceux-ci ont été étonnés et pour la plupart enthousiasmés à l'idée de ces découvertes. Pour certains, ces territoires inconnus commencent avec la possibilité d'emprunter des cd ou des jeux vidéo (Fatima ou Mylène) ou le fait d'avoir des revues (Maryse), d'autres ont besoin de plus de nouveauté pour être surpris mais c'est justement cet étonnement qui les conduit à attendre avec une certaine impatience cette nouvelle bibliothèque.

Le défi est donc de surprendre de manière positive un public qui de toutes façons viendra découvrir le nouvel équipement, et pourra à cette occasion changer son rapport aux outils proposés. En ce sens l'étude réalisée rejoint les conclusions d'un rapport de la « commission des bibliothèques et du savoir » danoise que nous reproduisons ici :

> *« Que la bibliothèque se concentre sur les usagers suppose qu'elle les connaisse aussi bien que ses collections – et de façon systématique. Cette connaissance approfondie peut s'acquérir par le dialogue avec les utilisateurs. La bibliothèque doit toutefois s'abstenir d'étiqueter trop vite ses usagers et de s'imaginer que ses préférences sont bien définies, hiérarchisées et systématisées. Celles-ci se forment au travers de dialogues et de rencontres qui laissent toujours émerger des horizons inédits. C'est pourquoi un nombre croissant d'établissements use de nouvelles méthodes pour inviter les usagers à participer et développer de nouveaux produits »*[18].

En effet le défi du projet de bibliothèque de Clermont-Ferrand n'est pas seulement d'attirer de nouveaux visiteurs par la nouveauté du bâtiment. Il s'agit aussi d'offrir des collections susceptibles d'inciter ces nouveaux visiteurs à devenir des usagers réguliers, mais aussi de mettre en place un mode de veille qui permet « une co-construction » de l'offre des bibliothèques. C'est le principe adopté par les Danois qui, forts d'une tradition d'autogestion, y compris dans les entreprises, ont développé un chantier d'association des usagers qui deviennent co-responsables, tournant ainsi la page des bibliothèques, « institutions de référence qui transmettaient le bon livre » (Kruse, 2010). L'auteur note ainsi un changement du sens du mot collection qui « *ne désigne plus un ensemble d'œuvres physiques de référence*

18 Extrait du rapport de la commission sur les bibliothèques dans la société du savoir, Copenhague, 2010, p 33, cité par Filip Kruse dans la revue Bibliothèque(s), n° 50, p17-20.

sélectionnées mais des entrées web fondées sur les besoins des utilisateurs ».

En ce sens le site de la bibliothèque doit bien être un portail au sens étymologique et ouvrir l'accès à l'ensemble de l'offre de celle-ci, physique ou numérique, mais aussi aux autres activités culturelles, de loisirs ou d'apprentissage.

4.1 Internet portail culturel

C'est ce qu'exprime par exemple Fabien quand il dit : « *il faudrait un portail extérieur où les informations circulent* ». Le terme « extérieur » illustre l'impression d'intérieur, de clôture associée actuellement aux bibliothèques et à leur site web. L'enjeu est alors de donner accès à l'extérieur par association d'intérêt, par exemple par la constitution de groupes d'intérêt animés par des bibliothécaires autour d'un thème commun.

Irène suggère ainsi :

> « *Mon mari, il ne se pose pas la question de la médiathèque. Peut-être s'il y avait un événement, un truc spécial, une sélection spéciale de Star Wars, ça va l'attirer. Mais c'est vrai que quand je le traîne quelque part , il est content après* ».

Pascale va plus loin, suggérant que les événements qui raccrochent les non usagers aux collections disponibles soient médiatisés par internet :

> « *Peut-être que les trucs qui manquent c'est ce qui nous intéresse nous les filles, vous savez, la mode. Ailleurs, à Marseille ou ailleurs, il y a toujours des grandes expos, ici pas trop, forcément pas. Il y a bien eu une expo sur ... Dior, je crois, une grande expo. Une copine m'en a parlé, elle y était allée, mais j'ai pas pu y aller. Ça m'a énervée. J'avais pas su assez tôt. Comment faire ? Ben, créer des groupes sur Facebook par exemple* ».

Pour Elsa, ce sont les limites (payantes) d'internet qui pourraient attirer son mari non usager à la bibliothèque mais toujours par les collections numériques :

> « *La bibliothèque j'y irais plus si j'étais sûre que les livres que j'aimerais y soit, en fait j'y vais surtout pour les revues. Maintenant que Deezer est payant, c'est sûr qu'entre payer Deezer et aller à la bibliothèque, mon mari, lui il irait à la bibliothèque. Je suis sûre qu'il y reviendrait, si on peut charger des cd comme vous dites. Et s'il y va, j'irai aussi* ».

Mais une des caractéristiques d'internet est justement de permettre la comparaison, d'ouvrir les références possibles. La comparaison est alors possible et amène à des jugements sur l'outil proposé :

> *« Le fonds sur Internet est super mal fait, à Michelin aussi ».(Christine)*

Nous avons vu plus haut avec différents exemples que les usagers ne voient pas forcément tout ce que la bibliothèque met à leur disposition, construisant des routines d'usage ou ayant des a priori, qui n'ont pas forcément à voir avec les logiques de stockage et de classement qui prévalent souvent dans les portails d'accès. La difficulté est alors de partir du mode de fonctionnement des usagers pour construire un outil qui ne fige pas leurs pratiques et ne nécessite pas une connaissance technique particulière, en dehors du fait de savoir lire.

Une observation menée dans une école d'ingénieurs (Chauvac 2011) a montré que les étudiants pourtant suffisamment à l'aise avec l'usage de l'informatique et ayant tous bénéficié d'une formation à la recherche documentaire, n'utilisaient que peu de fonctions d'un portail pourtant très riche. Leurs principales démarches se faisaient à partir de mots-clés ou de noms d'auteurs, jamais par collections, localisations, type de support alors que des onglets relativement accessibles permettaient d'aller plus vite ainsi aux documents. L'exemple des revues est parlant dans ce domaine. Pour chercher des références en vue d'un exposé, un étudiant saisissait des mots clés correspondant à son sujet. Il s'étonnait de ne pas voir s'afficher de numéros d'une revue spécialisée dans le domaine. Après plusieurs démarches sans doute induites par le fait d'être observé par une sociologue, il finit par tenter de consulter la collection de la revue en question. Sur le site, s'affichaient les numéros disponibles mais pas leurs sommaires. Voulant pousser la démarche jusqu'au bout dans le cadre de l'enquête, l'étudiant est allé sur le site de la revue qui ne proposait pas de recherche par mot clé, mais il a repéré un numéro spécial sur un thème proche. Il est allé ensuite consulter la collection papier pour voir s'il existait des articles sur le sujet qui l'intéressait.

Les observations et les entretiens réalisés à Clermont-Ferrand ont montré l'importance de l'offre « revues et journaux » dans la fréquentation régulière des bibliothèques, notamment par les hommes ou par les retraités, deux catégories qui y viennent moins souvent que les autres. L'accès au contenu des revues peut être un complément à l'offre papier. Cela signifie éventuellement une indexation de contenu par mots clés mais le plus souvent un type d'abonnement donnant accès au site des revues en question.

4.2 Les relais associatifs et culturels

Pour faciliter l'accès, les relais associatifs et culturels sont essentiels. En effet, ils peuvent fournir des listes d'ouvrages, de cd, de films suggérés à l'occasion d'une manifestation, d'un concert, y compris sur leurs sites internet en collaboration avec les bibliothécaires et en échange d'une annonce dans les locaux physiques ou virtuels de la bibliothèque.

> *Pour attirer les adultes, il faudrait des liens avec les concerts par exemple quand il y a Europavox, ou avec des festivals, par exemple celui du court métrage où elle est allée, ou la biennale des carnets de voyages, ou les arts en balade. « Il faut rebondir sur les événements ». « Il faut faire le lien avec les autres activités artistiques, en direction de l'enfance ou non. Le faire pendant les vacances. Par exemple, il y a eu des ateliers jardinage au jardin Lecoq, ça pourrait être suivi d'une action à la bibliothèque, d'une expo sur les plantes. (Christine)*

> *A la nouvelle bibliothèque, des soirées spéciales ou des expos délocalisées ça pourrait donner envie d'y aller. Il faut aussi que ce soit adapté en termes de lieu et de temps. (Laurent)*

> *Dans une bibliothèque, il faudrait faire venir les animations extérieures. Quelles relations avec le café lecture ? Cela pourrait se faire par les animations. Par exemple, il y aurait des intervenants et des prêts d'ouvrages qui pourraient correspondre. C'est faisable non ? On pourrait communiquer sur les événements de la bibliothèque et inversement que la*

bibliothèque incite à venir ici. Ici, ce ne serait pas une bibliothèque mais l'après bibliothèque. (Cécile)

Ces relais, même lorsqu'ils sont spécialisés dans la lecture comme le café des Augustes, n'ont pas vocation à concurrencer les bibliothèques mais sont plutôt perçus comme complémentaires, donnant envie, idée ou suite au fait d'aller sur place.

Certains enquêtés voient la bibliothèque comme le cœur d'un réseau :

Et puis il faut faire attention aux communes éloignées, comme Lempdes par exemple. Je vois plutôt une bibliothèque comme une unité centrale qui irriguerait tout le reste. Il y a beaucoup de personnes âgées qui ne vont plus au centre. Elles préfèrent les commerces de proximité. Les bibliobus, je ne sais pas si ça marche. (Fabien)

Mais cette vision centralisatrice a plutôt un effet repoussoir sur les bénévoles ou professionnels qui pourraient être des relais extérieurs aux bibliothèques, qui expriment la crainte d'être « absorbés », de ne pas garder leur autonomie ou leur liberté, de ne pas arriver à trouver un mode de relation équilibré avec la puissance publique, entre la mainmise et l'indifférence. L'utilisation d'événements ayant un rapport avec l'offre de la bibliothèque pour établir des liens de coopération peut être un moyen de trouver cet équilibre et de dépasser l'image d'une tentative d'imposition d'une norme culturelle par le biais des bibliothèques.

L'autre relais nécessaire est physique. La construction d'une bibliothèque centrale fait craindre aux usagers la disparition des lieux de proximité, bibliothèques publiques ou non.

Pour les gens qui s'excluent de la lecture ou le sont, la solution c'est la proximité. Il faut un projet central, c'est très bien mais il faut aussi des bibliothèques dans les quartiers, parce que c'est comme ça que les gens viennent, d'abord par la proximité.

Il y a des publics exclus ou qui s'auto-excluent pour des questions diverses. Par exemple, une mère de famille qui est au foyer, habite loin d'une bibliothèque. Si elle fait le repas du midi, elle n'a pas tant de temps que ça pour aller jusqu'à la bibliothèque, le temps d'aller chercher les enfants à l'école. D'où l'intérêt de bibliothèques de proximité. Et d'un travail sur la promotion de l'écrit.

C'est le bibliothécaire qui gère le lieu mais il faut qu'il y ait autour de lui des gens qui fassent le lien avec la ville, les associations. (Christophe)

Les attentes exprimées tournent plus autour du lieu lui-même, de son organisation, de sa disposition mais aussi des événements qui pourraient s'y dérouler que des collections. Les craintes d'un lieu fermé, réservé à certains, excluant ou absorbant l'existant ont souvent été évoquées, notamment après la fin des entretiens. L'enjeu est donc bien de faire de la bibliothèque un espace faisant le lien entre les différents cercles sociaux de l'agglomération clermontoise, les différents loisirs, les différentes populations. Et ce lien passera sans doute par le fait de s'appuyer sur les relais existants : autres bibliothèques, associations diverses, cafés et librairies pour travailler en complémentarité plus qu'en concurrence ou en s'ignorant.

4.3 Un lieu ouvert pour tous

Le lieu où sera construit la nouvelle bibliothèque est important. L'Hôtel-Dieu suscite l'approbation, mais c'est surtout la gestion de l'espace qui est questionnée, son organisation, sa disposition, la manière dont tous peuvent être présents sans se gêner, l'existence d'espaces différenciés.

« l'Hôtel-Dieu, c'est pas mal. Il ne faudrait pas que ce soit trop austère. Il faut un lieu convivial, de l'espace ». (Roger)

Ce qui compterait, c'est que le cadre soit plus accueillant que là. La structure fait vieillotte, un peu sinistre, il n'y a pas beaucoup de place, de lieu pour s'asseoir.

Ça aurait été comme la grande bibliothèque à Toulouse, j'aurais peut-être franchi la porte spontanément.(Oumar)

Ce qu'il faudrait ? Une bibliothèque bien placée. Un lieu chaleureux, plusieurs espaces. Des endroits où on peut s'installer, se poser. Qu'on ne soit pas là juste pour emprunter et repartir. Déjà une bonne bibliothèque, c'est de beaux bouquins. Et un bel espace jeunesse. (Cécile)

Dans la nouvelle bibliothèque, il faudrait penser aux familles, qu'elles puissent venir avec un bébé. A Jaude, c' est pas mal, mais c'est rapidement plein. Et puis à tous les publics. Par exemple, les déficients visuels, qui utilisent des livres en braille ou en gros caractères, et une machine particulière, IRIS reliée à un ordinateur portable. Il faudrait un fond de livres dans ces formats (Fabien)

La beauté, l'esthétique du lieu sont cités par une grande majorité des enquêtés mais aussi celle des documents proposés, leur mise en valeur, la signalétique.

Il faudrait aussi faire des pôles. C'est le fouillis au rayon des enfants. Je sais qu'il y a des pastilles de couleur suivant les tranches d'âge mais il faudrait plutôt des étagères. La signalétique est à améliorer, et puis il faudrait que ce soit plus attirant. (Christine)

Leur renouvellement, le type de couverture peut être un signal fort pour un public qui a aujourd'hui comme référence des lieux où par définition les livres sont neufs comme les librairies. L'investissement dans les reliures Bibliotheca, le renouvellement des livres fatigués sont bien connus des bibliothécaires comme incitateurs d'emprunts et de fréquentation, mais sont rarement expliqués aux usagers. La plupart pensent par exemple que les livres récents ou très demandés ne sont disponibles qu'en un seul exemplaire, argument souvent évoqué pour ne pas venir à la bibliothèque.

Faire connaître la bibliothèque c'est aussi afficher son ouverture à tous les publics.

Il faut que la bibliothèque soit ouverte à tous. C'est une histoire de coût. Pour des gens, 7 euros pour un voyage scolaire c'est beaucoup, ils ne peuvent pas. Je sais qu'ils en font parfois autre chose. Mais ils ne le feront pas pour une bibliothèque. Alors c'est une volonté politique. Est-ce qu'on veut que tous peuvent y venir ?

Il faut aussi que ce soit plus connu. J'ai ici des enfants qui croient que c'est comme un

musée, qui ne savent pas à qui ça sert (Fabien)

Et faire connaître son ouverture à toutes les lectures :

Il faut faire attention aux lectures non valorisées en bibliothèques, les hommes par exemple viennent s'ils trouvent des bd (des vraies), de la documentation technique sur le vélo, la plomberie, la pêche, notamment dans les bibliothèques de quartier. C'est plus important que les livres pour enfants en autres langues que le français sur lesquels il y a un débat qui dure depuis des années. Un homme maghrébin qui a travaillé depuis 20 ans en France, il sera plus intéressé par un livre sur le bâtiment pour bricoler chez lui que par un livre en berbère. (Christophe)

Pour attirer les jeunes, une bibliothèque devrait faire beaucoup de place à la BD, à la science fiction. C'est très important. Il ne faut raisonner en fonction d'une hiérarchie de lectures à propos des gamins surtout. On ne peut pas demander à des gamins de fonctionner avec cette donnée ».

« si ça peut inciter des gens à lire... Je pense que plus on lit, plus il me semble qu'on a les atouts pour déchiffrer certains discours. Bien sûr cela dépend des lectures mais quand même, cela nous incite à réfléchir. Devant les changements de la société, les jeunes, j'ai tendance à me dire que s'ils peuvent quand même lire... Surtout dans un monde où les lignes sont brouillées comme aujourd'hui, où on ne voit plus les frontières du bien ou du mal.

Le fait que la bibliothèque propose aussi des cd, des films : « ce serait très très bien, cela renvoie à la modernité. Ce qui ferait barrage, ce serait que se soit présenté trop fortement comme véhiculant une culture trop élitiste : il ne faut pas que cela paraisse comme un lieu pour ouvrages intellos. Peut-être avec différents espaces pour fonctionner un peu sous forme de paliers, qui incite à une forme de progression. » (Roger)

Mais, « *la bibliothèque ça doit être avant tout un lieu de transgression* » (Jean Luc). En ce sens, la crainte d'une culture normée, est formulée même s'il y a aussi une attente contradictoire de filtre. « *Il faut aussi défendre complètement le droit à la différence de chacun* », explique Joëlle. La tension entre liberté absolue de découverte et demande de référence, de recommandation est présente dans les discours. Elle s'exprime plus ouvertement encore quand est évoquée la gestion de l'espace physique qu'est la bibliothèque, comme nous le verrons plus loin.

Ouvrir à tous, c'est aussi ouvrir à ceux qui ont des difficultés avec la lecture comme l'explique Joëlle.

Il faut penser aux personnes ayant des difficultés avec la lecture. « Mais elles peuvent venir pour d'autres raisons. Des gens qui ne se sentent pas suffisamment instruits ont des complexes. Mais aussi d'autres qui pourraient à un moment de leur parcours de vie avoir du mal à oser, surtout à poser des questions. Il faut avoir un discours le plus déculpabilisant possible ». Pour les hommes, notamment, les moins instruits ».(Joëlle)

Ces exclus par le mode même de référence de l'univers des bibliothèques en sont pourtant des usagers, clandestins, comme cet homme observé à la médiathèque Croix-de-Neyrat, installé à

une table discrète, une bd posée sur une table qui suivait les lignes avec le doigt. En tenue de travail, chaussures et pantalon maculés de peinture et d'enduits, il était sans doute en pause. Il est resté plus d'une heure, concentré, absorbé dans un déchiffrage lent, et est reparti sans livre. S'il a osé franchir la porte c'est sans doute en raison de la localisation particulière de cette médiathèque (sur un parking de supermarché) et des grandes baies vitrées qui en montrent l'intérieur, mais s'il y est resté c'est aussi parce qu'il a pu profiter de la discrétion d'un agencement d'étagères.

Le succès actuel des livres lus, confirmé à Clermont-Ferrand par l'existence d'une librairie sonore, suggère une passerelle possible pour ceux qui n'ont pas un rapport aisé à la lecture. Mais il faut qu'ils puissent y avoir accès sans être renvoyés à des catalogues ou des supports informatiques où la lecture est indispensable.

L'idée d'une ludothèque pour adultes et enfants rencontre un franc succès. Certains évoquent la médiathèque d'Issoire qui en aurait une. Cela semble faire partie des services attendus dans l'ensemble des ceux offerts par une nouvelle médiathèque. En revanche, la notion d'artothèque, moins connue, suscite la curiosité, l'étonnement. Le lien avec le musée Roger Quilliot ou le FRAC[19] a été suggéré. Les enseignants y voient une ressource potentielle.

4.4 La bibliothèque lieu de rencontre

La bibliothèque comme lieu de rencontre est pour l'instant associée uniquement à l'espace physique, au bâtiment. Mais les rencontres évoquées sont à la fois avec les proches, ceux que l'on connaît, avec les bibliothécaires mais aussi avec d'autres, que le lieu, l'échange autour de centres d'intérêt communs permettraient de connaître :

> *La bibliothèque, il faudrait que ce soit un lieu qui permette de brasser différents publics. J'ai un peu l'impression que les gens qui fréquentent les bibliothèques sont toujours les mêmes. Ça me semble un creuset. Il ne faut pas en faire un équipement élitiste. (Anne)*

> *Il ne faut pas que ce soit seulement un lieu de prêt, mais plutôt un lieu de rencontre, d'événements organisés ou spontanés, multiculturel, avec des expositions, reliés aux événements de la ville comme le court métrage ou le jazz. (Jean-Luc)*

Un lieu où il est possible de se rencontrer, c'est aussi un lieu où il est possible de passer du temps ensemble. Le succès des afterworks de la Coopé, scène rock locale, qui propose une fois par mois un rendez vous à partir de 18 h, où se rassemblent essentiellement des jeunes actifs, autour d'une bière, illustre bien ce besoin.

La référence en la matière est le café, mais le rapport privilégié aux espaces verts est fréquemment exprimé :

> *Un coin café, ce serait important. A un moment, c'était très déterminant pour moi. (Fabien)*

> *C'est vrai que la bibliothèque ça pourrait être un point de rencontre. Comme les Volcans, avec une terrasse de café.. Ce serait super, comme lieu de rencontre, on pourrait y aller*

19 Fonds régional d'action culturelle

avec les enfants. A Lempdes il y a un café familial, où on a la place de garer les poussettes. Ce serait bien, comme le parc, avec des espaces verts. Un café avec des espaces verts autour. Par exemple, quand il ne fait pas beau, l'hiver on passe presque systématiquement à la bibliothèque. (Laurent)

L'attente est ici d'un lieu suffisamment spacieux pour y venir ensemble, en famille, rester, lire, jouer ou discuter, voire boire ou manger un morceau dans un espace prévu à cet effet, sans pour autant sortir complètement[20]. Le parallèle avec l'usage d'un parc est frappant, et suggère une articulation entre un espace vert, une coulée verte constituée par le jardin Lecoq, les terrains de l'Hôtel Dieu et pourquoi pas des pistes cyclables vers d'autres lieux sportifs, dans laquelle prendrait place la nouvelle bibliothèque elle-même ouverte sur ces espaces et comprenant par exemple des patios intérieurs.

4.5 La gestion du lieu

L'attente vis-à-vis des bibliothécaires s'exprime également en termes de rencontres :

« Si la bibliothèque était un lieu sur le même modèle [qu'une librairie], pas économique mais culturel, avec des responsables de rayon bibliothèques, qu'on n'ait pas l'impression de déranger, j'irais. Je comprends aussi qu'ils ont leur philosophie de bibliothécaire, de gestion des stocks de livres. Mais je pense qu'il devrait y avoir des personnes qui développent les bibliothèques. Il faut des bibliothécaires sinon les bibliothèques ne fonctionnent plus. Mais je ne sais pas si les bibliothécaires sont formés à l'animation des bibliothèques, comme les libraires? (Laurent)

Et puis avec des bibliothécaires impliquées. Des fois on se demande si elles ont lu les livres qu'elles ont. Les relations avec les bibliothécaires c'est important. Des fois, il y a des bibliothèques quand vous demandez quelque chose, on vous dit « regardez sur les étagères ou sur l'ordi ». (Pierrette)

L'enquête du CREDOC a montré la forte corrélation entre la fréquentation des bibliothèques et le nombre de bibliothécaires de catégorie A ou B qui les font vivre. La présence de personnel formé et qualifié est mentionnée par les enquêtés comme une attente forte. La personne qui travaille à la bibliothèque est investie d'une aura de compétence et de savoir, associée à une disponibilité vis-à-vis des usagers. C'est ce qui est observé dans les locaux de la bibliothèque actuelle mais une observation réalisée dans une autre bibliothèque en dehors de Clermont-Ferrand montre comment la bonne volonté ne peut suffire à tisser un lien avec de nouveaux usagers.

Une dame d'une cinquantaine d'années s'adresse à la bibliothécaire à la borne d'accueil. « Vous avez les numéros précédents de Maison et décoration : je ne trouve pas

20 A la sortie de la médiathèque Jaude, se trouvent plusieurs cafés restaurants, tout comme il y a un snack à côté de la librairie des Volcans. Dans les deux cas, ces lieux ne semblent pas avoir de spécificité culturelle et les observations réalisées n'ont pas mis en évidence de fréquentation par les usagers. Un café ne suffirait pas en tant que tel s'il n'est pas animé.

celui d'avril, ni celui de mars ». La bibliothécaire lui répond fort aimablement : « non, désolée, je ne peux pas vous répondre. Moi je ne suis là que le week-end pour l'accueil, je ne gère pas les stocks ». (Observation réalisée en bibliothèque municipale de V.)

Le professionnalisme aurait conduit non seulement à connaître ou à consulter les stocks mais surtout à répondre à une attente en proposant éventuellement un autre support ou un autre lieu où la revue était disponible, attitude souvent observée dans les bibliothèques clermontoises mais qui nécessite une disponibilité et donc un nombre de bibliothécaires suffisant pour qu'ils soient disponibles dans les différents lieux et pour les usagers présents.

Il faut prévoir des moyens pour avoir du temps, pour passer du temps. Le bibliothécaire doit pouvoir prendre le temps de discuter avec les associatifs, les habitants, de participer, d'animer et que ce soit considéré comme du travail. (Christophe)

Sur la gestion du lieu, l'expérience du café lecture Les Augustes, racontée par un des fondateurs, est intéressante même si elle est différente de celle d'une bibliothèque.

« C'est une histoire d'équilibre et de temps passé pour maintenir cet équilibre. Il y a dans le règlement du café des principes de respect de certaines règles. Par exemple, les témoins de Jéhovah nous proposent de mettre leurs publications et ce n'est pas possible. Ou la scientologie qui dépose en cachette ses livres sur nos étagères, on en retrouve régulièrement qu'il faut enlever. On a eu un long débat à propos du racisme. Et on a décidé que si des individus parlaient entre eux sans que cela ne dépasse leur discussion en tenant des propos racistes que l'on entendait en venant par exemple prendre une commande ou en passant, on n'intervenait pas. C'était de l'ordre de la vie privée. En revanche, s'ils parlaient fort, on intervenait. On en revient au suivi. Dans le cadre du café lecture, le temps d'échange et de formation des bénévoles est important. Cela ne passe pas forcément par des réunions. Tous les bénévoles participent à la gestion du café. Si je ne suis pas ici au comptoir, régulièrement pour servir le café, faire la plonge, etc. je ne sais pas ce qui se passe dans le café, je ne peux pas continuer à l'animer ».

« Par exemple, on a eu une proposition de club de tricot. Sur le coup, certains ça les a fait tiquer : c'est pas trop féministe etc. Et finalement c'est des jeunes nanas qui ont la pêche, qui font ça et ça permet de discuter d'autre chose. Les villepinistes sont venus nous proposer un café sur un thème en rapport avec la campagne électorale. On a dit pourquoi pas ? Du coup la ville nous fait la gueule. Ça se sait par des petits mots, quelqu'un qui nous dit « tu sais, moi je te dis ça comme ça, mais vous devriez faire attention ». (…)

« C'est un peu une bataille contre chaque groupe social ou d'âge car ils ont tendance à s'approprier le lieu, à vouloir que ce soit leur lieu. Des fois, il faut reprendre ceux qui se croient chez eux, qui posent leurs affaires sur une table, leur veste sur une autre, ouvrent un livre, vont boire un demi ailleurs. Il y a un vieux, il vient avec ses biscuits bio, il ne consomme pas, lit. Pas de problème, sauf quand il commence à râler que les autres font du bruit... »(...)

« Une fois par mois par exemple, les bibliothèques pour tous proposent les nouveautés. Il faut prévoir l'organisation de la journée pour rompre avec ce style en passant juste après à

autre chose. Ou avec le club de poésie, juste après on met de la salsa. Pour que ça ne s'installe pas dans un seul style. Parce que sur certaines activités, il y a d'un seul coup 20 ou 30 personnes. Et il faut laisser de la place aux autres. Que cela reste intergénérationnel. Le travail de permanent, c'est un vrai travail. C'est pareil pour les écrits. Il y en a qui veulent en mettre partout, couvrir avec leurs affiches. Il faut leur dire non, vous ne vous appropriez pas ce lieu, vous mettez une affiche. »

La gestion du lieu est donc une affaire d'expérience, d'écoute, de présence mais aussi d'organisation du temps, de l'espace, des animations de manière à ce que chaque groupe ou cercle social puisse se l'approprier sans pour autant en exproprier les autres. Ce sont donc bien les bibliothécaires qui en sont les garants et c'est leur professionnalisme, leur connaissance des supports, des collections, du fonctionnement mais aussi des usagers qui leur confèrent la légitimité de gérer le lieu.

4.6 L'enjeu des horaires et de l'accessibilité

Une grande amplitude horaire constitue un des points importants d'attente par les usagers, non usagers ou anciens usagers vis-à-vis des nouveaux horaires. Il semble notamment important d'offrir des plages horaires d'ouverture le soir, après les horaires de travail les plus courants, par exemple jusqu'à 20 heures, mais aussi le samedi toute la journée et pour beaucoup le dimanche. Le dimanche pose question à ceux qui sont opposés à l'ouverture dominicale des commerces par principe, mais ils estiment pourtant la plupart du temps qu'ils viendraient dans une bibliothèque ouverte ce jour-là, du moins quand le mauvais temps rend impossible des activités extérieures.

C'est sûr que s'il y avait une bibliothèque ouverte jusqu'à 20h, en sortant du boulot, j'irai. Un endroit où on peut emprunter des cd, des revues, se poser un moment, j'irai souvent. Si tu peux faire passer le message, ça serait bien ». Et le dimanche ? « C'est sûr que ça serait bien le dimanche aussi, on pourrait y aller. Mais surtout le soir ». (Benoît)

Il faudrait aussi ouvrir le samedi. Et au moins jusqu'à 18 heures, après il ne faut pas trop demander. Le dimanche, dans l'absolu pourquoi pas ? Moi en tant que lectrice, je trouve ça bien.(Cécile)

Elsa n'irait pas à la bibliothèque le samedi : « trop de monde ». Le soir ? » Oui, on aime bien le soir. Quelques fois on va faire un tour pour acheter quelque chose, boire un coup, aller au resto. Ça serait bien le soir. Maximum jusqu'à 20h-21h ».

« Il faudra que la médiathèque soit facilement accessible, qu'on puisse y aller entre midi et deux. Que ça ne ferme pas à 4 heures, parce si ça ferme à 4 h, après la sieste de mon fils c'est trop tard ». (Irène)

« Les Jardins, par exemple, c'est le dimanche après midi. Parce que sinon, il n'y a rien le dimanche. A part aller à Vichy, parce que le dimanche à Vichy les commerces sont ouverts. Il y aurait beaucoup à faire pour ça ». (Laurent)

« je pense qu'il faut revoir beaucoup de choses dans le fonctionnement de la société, tout ne doit pas être ouvert 24 h sur 24 mais tout doit être ouvert en même temps. D'autres vont

avoir besoin de bibliothèques ouvertes la nuit, mais je suis plutôt pour une nouvelle organisation à l'intérieur de la journée, par exemple ouvrir de 9 h à 19h comme les Volcans ». (Mathias)

Là encore, la concertation avec les lieux relais, les autres bibliothèques ou lieux culturels paraît essentielle pour définir les horaires adéquats, voire proposer une offre complémentaire en termes de contenus mais aussi de temps d'ouverture.

Conclusions

1. Le projet de grande bibliothèque à Clermont-Ferrand suscite un intérêt de tous, y compris non usagers et ne rencontre pas de réactions de rejets. L'attente, voire l'impatience est forte de disposer d'un nouvel équipement, qui soit plus en rapport avec les ambitions affichées de la ville. Le projet devrait donc rencontrer un franc succès, du moins à son ouverture.
2. Il y a néanmoins un risque de créer une bibliothèque attractive pour une partie de la population uniquement, par exemple les usagers habituels, les emprunteurs, ou les cadres supérieurs, les parents de jeunes enfants mais ne touchant pas le reste de la population. L'enjeu est donc de mettre en oeuvre un projet qui touche le plus grand nombre.
    1. Cela signifie d'abord que le projet doit répondre aux attentes de différentes catégories de visiteurs : les usagers habituels (le cœur), les anciens usagers qui ne viennent plus, les usagers d'autres bibliothèques et les non usagers. Les attentes des uns et des autres présentent des similitudes qui seront développées plus loin, mais aussi des différences qui peuvent être des points de vigilance.

Les usagers habituels veulent retrouver leurs marques mais aucun d'entre eux n'a manifesté de crainte par rapport au projet.

L'arrêt de la fréquentation de la bibliothèque est le plus souvent associée à des changements de cycle de vie. Les éléments collectés sur le terrain font écho en ce sens aux enquêtes existantes. L'arrêt de la vie étudiante marque l'arrêt de la fréquentation de la bibliothèque universitaire. La naissance des enfants peut signifier une réorganisation du temps de vie, un manque de temps vides susceptibles d'être comblés par une fréquentation de la bibliothèque, puis la visite pour ces mêmes enfants quand ils sont jeunes, enfin l'arrêt à leur adolescence, le retour quand ils s'en vont.

A Clermont-Ferrand, comme ailleurs, il semble qu'un événement soit marquant dans le changement de fréquentation de la bibliothèque : l'achat d'un logement en dehors du centre ville. Les jeunes adultes actifs qui s'installent à Clermont-Ferrand circulent le centre, reproduisant alors la vie étudiante inaugurée dans d'autres villes. L'arrivée d'un enfant peut modifier leur rythme de vie, ralentit mais ne rompt pas la fréquentation de la bibliothèque si elle est instituée. En revanche, l'éloignement (même s'il paraît très relatif en distance) pour acheter un logement avec un jardin a un impact significatif sur la fréquentation de la

bibliothèque et du centre ville dans son ensemble.

Les anciens usagers sont à aller chercher, sur des événements, par l'intermédiaire des bibliothèques de proximité. C'est également le cas des usagers d'autres bibliothèques qui vont s'intéresser au nouvel outil en fonction de sa visibilité, de son « accessibilité », mais aussi des correspondances avec leurs lieux de fréquentation habituels, notamment à proximité de leur domicile.

Les non usagers se répartissent en plusieurs catégories suivant le type de raisons qui les amènent à ne pas fréquenter une bibliothèque. Tout d'abord, les personnes travaillant à des horaires rendant difficilement fréquentables un lieu public à horaires classiques : artisans, commerçants, professions libérales, salariés en activité avec enfants grands. Dans leur cas, ce sont les horaires qui vont être décisifs pour déclencher la venue à la bibliothèque, les collections incitant ensuite à une fréquentation régulière. Les personnes qui se sentent exclues d'un monde lettré constituent une catégorie plus difficile à toucher par de simples aménagements, mais en revanche certaines animations ou modes de conseils peuvent contribuer à réduire la frontière lecteurs/non lecteurs.

2. Cela signifie aussi que ce projet doit être une passerelle entre différents cercles sociaux qui sont pour l'instant relativement étanches. Les bibliothèques existantes sont un des indicateurs de ces cercles sociaux : Bibliothèques pour Tous, médiathèque Michelin, médiathèque Jaude, ou autres médiathèques du secteurs, mais aussi les lieux que les usages peuvent apparenter à des bibliothèques comme la FNAC, les librairies, les bouquinistes et internet. L'idée de partir d'une pratique des usagers y compris dans des lieux qui ne sont pas des bibliothèques au sens classique du terme permet justement de définir les besoins sans se concentrer uniquement sur ceux sont déjà satisfaits.

3. Pour répondre aux besoins du plus grand nombre, la bibliothèque doit également s'articuler avec les autres loisirs y compris non culturels. Les entretiens réalisés confirment la prééminence de centres d'intérêt communs à plusieurs types de populations : les sports de pleine nature (randonnée, vtt), le bricolage, la gastronomie, à un moindre niveau les voyages et le théâtre. Le projet de bibliothèque peut être conçu en articulation avec ces autres loisirs qu'ils soient culturels ou non, à la fois dans le choix de ses collections mais aussi dans son architecture. L'importance des parcs dans les loisirs de la population locale suggère une articulation possible entre la bibliothèque et ces lieux, une ouverture directe, et éventuellement un lien avec des pistes cyclables.

4. Cela pourrait lever un point d'inquiétude important exprimé par les habitants rencontrés sur « l'accessibilité ». Ce terme désigne pour les personnes interrogées le problème du stationnement et non un éventuel problème d'accessibilité pour des poussettes ou fauteuils par exemple. La question de l'accès à la bibliothèque est posée de manière quasi systématique, détaillée sous l'angle du stationnement : possibilités, gratuité, mais aussi de la centralité : lieu d'implantation, facilité d'entrée, visibilité. Un système de dépose rapide peut être une solution pour les

parents avec des enfants ou des poussettes.

5. La bibliothèque ne surgit pas ex nihilo. Il y a aujourd'hui sur l'agglomération de Clermont-Ferrand une offre diversifiée composée de bibliothèques diverses, mais aussi de lieux culturels (concerts, théâtres) et de librairies, magasins, associations. Le nouvel équipement suscite une crainte chez les usagers de certains de ces lieux, crainte d'une volonté hégémonique de remplacer, de prendre la place, de faire disparaître ces lieux. Pour réussir, ce projet doit s'appuyer sur l'offre existante en lui offrant une possibilité de se développer en réseau. L'étude du CRÉDOC souligne l'aspect cumulatif de la consommation culturelle et il sera essentiel d'intégrer les autres lieux comme des partenaires et non des concurrents.

Mais son offre devra aussi s'articuler avec celles des autres lieux relais, bibliothèques ou lieux associatifs notamment, sans lesquels le succès risquerait de n'être qu'un feu de paille lié à la nouveauté. L'implication d'usagers dans la gestion d'un équipement public, par le biais de relais associatifs par exemple, à l'image de certaines actions menées dans les bibliothèques danoises serait une garantie à la fois d'ouverture à différents cercles sociaux et de pérennisation d'un outil par l'adaptation dans le temps aux besoins des usagers.

6. Une médiathèque pour diversifier l'offre et ancrer dans la lecture. La médiathèque actuelle est centrale, fortement fréquentée, les observations ont montré une bonne interaction entre les bibliothécaires et le public. Mais elle est souvent critiquée essentiellement pour des raisons liées à l'espace (visibilité, odeur, disposition, manque d'espace) et à l'offre (manque de lisibilité du classement, livres usagers). Les attentes se concentrent donc à la fois sur l'espace lui même (visibilité, espace, centralité) et sur les collections (renouvellement, gestion). Le portail internet n'est pas pour l'instant considéré comme un portail culturel mais uniquement comme un lieu de gestion des emprunts. Il existe une forte attente dans ce domaine, dont les références sont souvent celles de librairies connues, tout comme pour la gestion de l'espace. La possibilité de télécharger directement des cd ou des films pour une durée limitée constitue une attente forte, des hommes notamment. La suggestion d'une ludothèque pour adultes et enfants suscite un enthousiasme certain, en revanche celle d'une artothèque plus de scepticisme.

7. La nouvelle bibliothèque aura d'autant plus de succès qu'elle répondra aussi à une attente de lieu de rencontre, à la fois des professionnels que sont les bibliothécaires mais plus généralement de proches, ou moins proches que le lieu donne l'occasion de connaître. Le nouvel espace devra prévoir cette fonction à la fois dans les lieux de mise à disposition des collections et dans un espace périphérique que pourrait être un café. L'espace numérique pourrait aussi remplir cette fonction à travers la création et l'animation par des professionnels de communautés virtuelles d'usagers partageant un même intérêt pour un thème, un auteur, un style...

8. Les horaires, la disposition des lieux. Pour s'ouvrir à tous, y compris aux non usagers actuels, la nouvelle bibliothèque devra proposer des plages horaires plus

larges, notamment entre midi et deux heures et le soir pour les salariés en horaires classiques mais aussi les samedis et dimanches. Il s'agit notamment de la rendre accessibles à tous ceux qui n'ont pas la possibilité matérielle de s'y rendre aux horaires actuels, notamment les commerçants, artisans, restaurateurs.

Bibliographie

Armand, Manuel. 2007. « Le Monde.fr : La ville se glisse sous les toboggans Michelin ».

Bertrand, Anne-Marie. 1999. *Les villes et leurs bibliothèques : légitimer et décider 1945-1985*. Éditions du cercle de la librairie.

Beslay, Christophe, Michel Grossetti, et François Taulelle. 1998. *La construction des politiques locales reconversions industrielles et systèmes locaux d'action publique*. Paris: l'Harmattan.

Bonnefont, Anne. 2003. *Les grandes bibliothèques : une centralisation souhaitable ? : essai d'évaluation à partir du projet clermontois*. Grenoble: IEP.

Chauvac, Nathalie. 2011. « *Enquête sur la bibliothèque universitaire de l'INSA de Lyon* », Enquête réalisée sous la direction de Mariangela Roselli, pour Campus Communication.

Chermette, Myriam et al. 2009. « Retour sur 15 ans de construction de bibliothèques ». Paris: Association des bibliothécaires de France Consulté (<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-40670>).

Chignier-Riboulon, Franck. 2009. *Clermont-Ferrand, ville paradoxale*. Clermont-Ferrand: Presses universitaires Blaise Pascal.

Donnat, O. 2008. « Les pratiques culturelles des Français, enquête 2008 ». *La Documentation Française*.

Ennajoui, Mustapha. 2010. « Académie de Clermont-Ferrand - Le second degré en 2010 et sa projection en 2011 ». *Notes statistiques* (08-10).

Evans, Christophe. 2008. « Les 11-18 ans et les bibliothèques - Enquête DLL/Tosca et BS consultants, 2008 ».

Fleury, Laurent. 2006. *Sociologie de la culture et des pratiques culturelles*. Armand Colin.

Gauvin, Marylène, et Vincent Vallès. 2010. « Insee - Services-Tourisme-Transports - Déplacements quotidiens et modes de transport : un enjeu pour l'Auvergne ». *La lettre*

INSEE Auvergne (64). (http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg_id=10&ref_id=16721#inter3).

Gras, Daniel, et Sébastien Terra. 2011. « L'Auvergne parmi les régions européennes ». *La lettre INSEE Auvergne* (68).

INSEE. 2010. « Chiffres clés : Évolution et structure de la population - Clermont-Ferrand Commune 63113 ».(*http://www.insee.fr/fr/bases-de-donnees/default.asp?page=statistiques-locales.htm)*

Kruse, Filip. 2011. « Danemark La bibliothèque et les usagers Une histoire de réflexivité et d'évolution ». *Bibliothèque(s)* (55):17-20.

Lauer, Stéphane. 2011. « Le Monde.fr : Michelin La révolution culturelle ».

Maresca, Bruno. 2007. *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet attractivité, fréquentation et devenir.* Paris: Bibliothèque publique d'information, Centre Pompidou.

Mauger, Gérard, Claude F Poliak, et Bernard Pudal, 1999. *Histoires de lecteurs*, Collection « Essais et recherches », Nathan.

Perrenoud, Marc, et Mariangela Roselli. 2007. « Les publics de la B.U.C. et leurs usages Observation ethnographique, phase 1 ».

Roselli, Mariangela. 2011. « La bibliothèque, un monde de femmes. Déterminations et conséquences sur la segmentation des publics jeunes dans les bibliothèques ». *??*

Roselli, Mariangela. 2006. « Usagers et usages devant une offre de lecture publique libre: parcours d'acculturation et formes d'appropriation lettrées ». *Sociétés contemporaines* 64(4):135-153.

Roselli, Mariangela, et Marc Perrenoud. 2010. *Du lecteur à l'usager ethnographie d'une bibliothèque universitaire*. Toulouse: Presses universitaires du Mirail.

De Saint Pol, Thibaut, et François Marical. 2009. « Le recul du livre et de la presse dans le budget des ménages ». *Insee Première* 1253.

Le Tallec, Yohann. 2010. « De la culture en entreprise à la culture d'entreprise Crise, enjeux et légitimité des bibliothèques de comités d'entreprise aujourd'hui ».

2011. *Le SCOT du Grand Clermont : une chance pour notre avenir. Rapport de présentation*. Communauté d'agglomération du Grand Clermont.

« Médiathèque du CE Michelin, du commercial au culturel ». *Archi-Auvergne* (35):26-27.

Annexes

Annexe 1 : Réponse à l'appel d'offre

Étude sociologique « attentes de la population »
autour de la grande bibliothèque au centre de clermont-ferrand

La ville de Clermont-Ferrand va se doter d'une grande bibliothèque dans le centre historique, sur le site de l'Hôtel-Dieu. Dans le cadre d'un projet Grande Bibliothèque, Clermont Communauté s'interroge sur les attentes que ce projet peut générer non seulement auprès des publics traditionnels des bibliothèques mais aussi de certains groupes sociaux généralement peu ou pas concernés par ce type d'équipement culturel. Une étude sociologique sur les attentes de la population est ainsi proposée.

Contexte de la commande et approche sociologique

Le projet de Grande Bibliothèque marquera l'une des dernières interventions de ce type en France, après l'expérience des bibliothèques et médiathèques à vocation régionale mises en chantier dans plusieurs grandes et moyennes villes françaises au cours des deux dernières décennies. Pourtant ce projet de Grande Bibliothèque ne peut copier ou reproduire tout simplement ces expériences en raison des changements technologiques intervenus (nouvelles technologies, révolution numérique, etc.) qui ont modifié en profondeur les pratiques d'information, d'apprentissage et de consommation culturelle. Cette profonde transformation a des répercussions sur les pratiques culturelles (leur nature, leur fréquence, leurs supports) ainsi que sur les profils des publics qui consomment, produisent et échangent de la culture au lieu d'être de simples récepteurs. Dès lors, pour qu'un équipement culturel public au centre-ville ait un sens dans ce paysage qui est tout à la fois urbain et social, il est utile de disposer d'une meilleure connaissance de la population clermontoise (mode de vie, de mobilité urbaine, habitudes culturelles et attentes) et de l'impact qu'une grande bibliothèque aura sur le territoire urbain et ses environs.

Méthodologie de l'étude et calendrier

Première étape : étude sociographie et mise en place d'un comité de suivi. L'étude des attentes de la population vis-à-vis d'une grande bibliothèque de centre-ville consiste à élaborer des profils significatifs à partir de l'étude des données sociographiques de la population et ensuite à interroger un certain nombre de personnes correspondant à ces profils. Il s'agit d'une étude sociologique des publics traditionnels des bibliothèques (cadres supérieurs, professions intellectuelles, diplômés du secondaire et du supérieur, femmes et lycéennes notamment) et des non-publics, à savoir d'une approche de personnes appartenant à des groupes

sociaux éloignés de la culture et plus particulièrement de la lecture (publique). L'approche retenue est de type qualitatif, procédant par entretiens semi-directifs auprès de personnes choisies en fonction de caractéristiques sociologiques (variables de base telles âge, catégories socioprofessionnelles diplôme, mais aussi des critères plus complexes comme l'appartenance à une groupe social particulier tel que celui des étudiants, l'effet d'appartenance générationnelle, le mode de vie, les habitudes de mobilité urbaine, les loisirs et le temps libre, le budget et ses répartitions, homme/femme et ménage). **Durée de l'étude sociographique : 1 mois.**

Deuxième étape : campagne d'entretiens sur place. Ce type d'étude exige que soient élaborés des profils significatifs. Ces profils sont des catégories abstraites construites à partir de données sociographiques collectées généralement auprès d'instituts de collecte et de recherche de données sociographiques tel l'INSEE, les directions de la culture ou les service d'étude et de prospective rattachés aux conseils généraux. Une étude exploratoire doit prendre en compte les non-publics qui font partie de la population et qui ont toujours des choses à dire sur comment *devrait être* une bibliothèque. L'enjeu ici est de cerner des profils sociologiquement éloignés de la lecture publique qui néanmoins sont significatifs parce qu'ils sont porteurs en négatif de ce qui tient durablement éloignés de la culture publique certains groupes sociaux (représentations et images associées à la bibliothèque en tant qu'institution, bâtiment, profession liée à l'objet « livre », etc.). Cette partie de l'enquête portera sur la non-pratique en essayant de traquer les freins, barrières et facteurs négatifs associés à la bibliothèque. Le nombre d'entretiens est de trente, vingt pour les publics et dix pour les non-publics. L'enquête qualitative est fondée sur une méthode d'échantillonnage qui permet de couvrir le plus large éventail des profils pertinents, sans prétendre à des résultats représentatifs ; l'échantillon des personnes à interroger ne sera pas aléatoire mais construit sur la base des caractéristiques sociographiques favorables et défavorables à la fréquentation d'un équipement public de la lecture. **Durée du terrain : 1 mois.**

Troisième étape : analyse des données et restitution des résultats. L'analyse des données consiste à analyser un par un les entretiens, puis à proposer une analyse croisée avec identification de facteurs favorables et de freins à la fréquentation d'une médiathèque et, plus largement, aux pratiques culturelles. Ces résultats seront formalisés à l'occasion d'une restitution orale devant le comité de suivi, puis d'un rapport de synthèse rendu au commanditaire. **Durée de l'analyse et de la formalisation : 1 mois.**

Nous proposons la mise en place par le commanditaire d'un comité de suivi de l'enquête est vivement préconisée à la fois pour répondre au plus près aux demandes du commanditaire et pour amorcer une réflexion locale sur les retombées de l'enquête sur les décisions futures. Ce comité serait ouvert à tous les partenaires participant au projet de la médiathèque et il serait souhaitable qu'il englobe un certain nombre d'habitants de la ville et de l'agglomération (usagers et non usagers des bibliothèques), de manière pondérée par rapport au nombre de partenaires. La mise en place et l'organisation de ce comité de suivi ne relève pas des tâches qui

incombent à l'équipe chargée de l'enquête. 3 réunions du comité de suivi pourraient être envisagées : une première réunion pour valider le choix des profils des personnes à interroger et le guide d'entretien ; une deuxième pour la restitution des résultats et une dernière pour les préconisations, après lecture du rapport d'enquête par le commanditaire.

Equipe

La candidature est portée par le bureau d'étude de Christophe Beslay qui s'appuiera sur l'aide et l'expertise d'un universitaire, pour la direction scientifique et méthodologie, et sur un sociologue chargé d'études expérimenté. La direction scientifique sera assurée par Mariangela Roselli, enseignante-chercheure en sociologie (*cf.* CV et publications) qui se chargera également des relations avec le commanditaire et le groupe de travail de l'enquête.

Annexe 2 : Méthodologie et choix des enquêtés [21]

Étude ***sociologique « attentes de la population autour de la grande bibliothèque » au centre de Clermont-Ferrand »***

Mariangela Roselli
Christophe Beslay
Nathalie Chauvac

Étape 1 : Profils des enquêtés et guide d'entretien.

L'enquête sur Clermont-Ferrand a commencé le 15 avril par une première étape d'immersion dans la ville et les données la concernant. Il s'agissait d'appréhender la réalité sociale de l'agglomération clermontoise à partir de documents existants mais aussi par une phase d'immersion dans les lieux publics, lieux culturels, lieux de loisirs clermontois, et par des entretiens, s'appuyant ainsi sur la méthodologie classique en sociologie qui passe par une phase d'observation avant de construire les entretiens.

Le rapport final synthétisera les éléments statistiques collectés sur les publics et usagers de biens culturels sur l'agglomération clermontoise ainsi que les éléments d'observation mais l'analyse de ceux-ci nous ont déjà conduits à proposer cinq axes pour construire la typologie des enquêtés.

Ces axes s'appuient sur plusieurs constats. L'offre culturelle clermontoise est déjà diversifiée, le rapport à la culture est important mais relié à des sphères sociales différentes (milieux associatifs, culturels, professionnels). Des entretiens de cette première phase, il ressort même que les Clermontois sont « bon public » et qu'ils « sont gourmands de tout ce qui est culturel ». Bien que les attentes autour de la bibliothèque au centre-ville ne soient ni homogènes ni structurées, il est possible d'envisager l'hypothèse, vérifiée ailleurs, selon laquelle non seulement l'offre fait naître les besoins mais que des équipements visibles et de qualité contribuent activement à structurer une demande. En effet, les travaux sur la fréquentation des bibliothèques ont montré que les différentes pratiques culturelles loin de se concurrencer se cumulaient, conduisant à ce que l'on pourrait qualifier de pratiques culturelles multiples. Un nouveau projet pourra donc s'appuyer sur les différentes pratiques existantes, les compléter pour répondre aux besoins du public le plus large. Nous nous appuyons ici sur l'étude du CREDOC sur l'attractivité, la fréquentation et le devenir des bibliothèques publiée en 2007. L'analyse des publics de la région se base à la fois sur les données statistiques

21 (document remis à l'occasion du premier comité de pilotage le 24 Mai 2011)

globales (INSEE, Enquête sur les pratiques culturelles) mais aussi sur le rapport de présentation du SCOT du Grand Clermont.

L'objectif de ce premier document est de présenter la typologie des enquêtés avec lesquels vont être réalisés les entretiens dans les semaines qui viennent ainsi que le guide d'entretien.

Construire le choix des enquêtés

Il nous semble que le choix des enquêtés doit se construire autour de cinq axes, chacun de ces axes correspondant à plusieurs critères. Par exemple, l'usage ou le non usage des bibliothèques ne se limite pas au fait de posséder une carte de bibliothèque ou à la connaissance de celle-ci en termes de localisation. La situation professionnelle est un agrégat de plusieurs éléments : emploi occupé, niveau de revenu, niveau de diplôme. Ces éléments sont construits en fonction des connaissances de la fréquentation des bibliothèques, et notamment des résultats de l'enquête du CREDOC qui montre que le niveau de revenu, le diplôme sont des variables fortement corrélées à l'usage des bibliothèques.

De même l'axe intitulé rapport à la culture associe les différentes pratiques de loisirs qu'elles soient culturelles ou non et permet de distinguer des publics qui multiplient les pratiques culturelles ou sportives, de ceux qui n'ont qu'un accès à un média ou pour lesquels les loisirs ne sont pas centrés autour d'objets culturels. Le rapport à ces objets culturels varient aussi suivant le mode de vie, axe qui regroupe la situation familiale, l'âge des enfants éventuels, le mode d'habitat. Enfin le cinquième axe est lié à la géographie clermontoise et particulièrement à l'imbrication des différentes communes de l'agglomération, à l'impact du tramway.

Les cinq axes :

- Le premier va de l'usage au non usage avec deux catégories intermédiaires, celle des non usagers des bibliothèques publiques et celle des non usagers actuels ayant connu des périodes de fréquentation des bibliothèques. (20 usagers dont 5 usagers d'autres bibliothèques, 10 non usagers dont 5 anciens usagers).

- le deuxième axe est la situation au sens large : étudiants/lycéens, salariés, retraités, professions libérales ou indépendants, parents au foyer, chômeurs, mais aussi âge, niveau de diplôme (6 x 5)

- Le troisième axe est le rapport à la culture : pratiques culturelles multiples dont internet (y compris sportives), pratiques de loisirs centrées uniquement sur un média, hors livres, pratiques de loisirs hors pratiques culturelles (3 groupes de 20, 5 et 5).

- Un quatrième axe serait constitué par le mode de vie des usagers : famille avec enfants (et âge des enfants), solitaire, vie type étudiant (10 x 3), niveau de revenu

- Enfin le lieu d'habitation peut être important : le public visé par la bibliothèque est sans doute celui du centre de l'agglomération mais la fréquentation accrue du centre

depuis la mise en place du tramway impose de prendre en compte les lieux d'habitation différents : quartiers populaires du Nord et périphériques, Centre ville, autres quartiers et communes adjacentes. (10 x 3)

Deux exemples des cinq premiers entretiens réalisés montrent comment ces axes se chevauchent et se retrouvent dans les personnes rencontrées.

MARTINE

Axe « Usage des bibliothèques » : fréquente la bibliothèque Michelin, avec ses enfants, emprunte des livres, des dvd, des cd.

Axe « Situation professionnelle » : au foyer, revenus du foyer dans la tranche 4000 euros par mois, elle est diplômée de l'enseignement supérieur

Axe « Pratiques culturelles et de loisirs » : Martine lit des romans, surtout des polars, des pièces de théâtre, des romans contemporains, peu de bd, des journaux notamment Télérama, le Monde, va au théâtre, au cinéma, au concert à la Coopé. Elle fait du yoga, de la danse, va faire des randonnées avec sa famille dans les alentours, aime voyager.

Axe « Mode de vie » : Elle vit avec son mari, ses deux enfants de 9 et 10 ans, leurs familles habitent en dehors de la région. Elle a des amis, essentiellement des cadres Michelin ou leurs épouses. Elle est membre active d'une association de parents d'élèves.

Axe « Lieu d'habitation » : Martine vit dans une maison restaurée du centre de Clermont, derrière la gare, elle se déplace à vélo sauf pour aller faire ses courses, et pour aller à la médiathèque Michelin qui est à côté du supermarché. Elle prend rarement le tramway, qui ne passe pas près de chez elle. Et ne va pas en voiture au centre à cause des problèmes de parking.

JEAN-LUC

- Axe « Usage des bibliothèques » : Ne fréquente plus les bibliothèques après y avoir souvent amené ses enfants quand ils étaient à la maison. Aujourd'hui à 57 ans, Jean estime ne plus avoir le temps. Il attend la retraite pour pouvoir avec sa femme y retourner. Il connaît la bibliothèque de sa commune, il est déjà allé. Il a entendu parler de la médiathèque Jaude mais n'y est jamais allé.
- Axe « Situation professionnelle » : Salarié du secteur public, revenu du foyer supérieur à la tranche 4500 euros par mois, épouse salariée également, diplôme

d'ingénieur.

- Axe « Pratiques culturelles et de loisirs » : Jean-Luc lit le journal, surtout. Il fréquente « tous » les festivals de Clermont, notamment celui du court métrage, va beaucoup aux différents cinémas de la ville mais ne télécharge pas de films sur internet. Il achète des livres, des cd. Il est fan du club de rugby de Clermont-Ferrand, abonné. Il fait de la randonnée et du VTT presque tous les week ends.
- Axe « Mode de vie » : Jean-Luc vit avec son épouse Ses parents étaient agriculteurs à 70 km de Clermont Ferrand. Ses enfants sont adultes. Il fréquente des amis rencontrés par le travail, par les films mais ne voit plus les anciennes relations nouées au moment de sa scolarité à Clermont-Ferrand dans un lycée privé.
- Axe « Lieu d'habitation » : Jean – Luc vit dans une villa dans une commune de la communauté d'agglomération, Beaumont. Ils sont propriétaires. Il se déplace en voiture jusqu'à Obières pour le travail, prend rarement le tramway, ou le vélo.

Le guide d'entretien

Un guide d'entretien n'est pas un questionnaire, il sert de support de construction de l'interaction avec les enquêtés. Les éléments socio-démographiques sont en général abordés en conclusion, notamment le niveau de revenus. C'est la première partie qui est détaillée dans le schéma ci dessous.

Le questionnement sera construit en partant de l'organisation de la vie quotidienne des enquêtés en général pour aller vers leur rapport aux objets et lieux culturels, aux bibliothèques et à leurs attentes vis-à-vis du projet. Il faut à ce sujet noter que les personnes rencontrées jusqu'à maintenant ont toutes tenu à s'exprimer sur le projet lui-même, son histoire, ses aléas. Il a fallu toujours évoquer ce thème avant d'en arriver à leurs propres pratiques culturelles et attentes. Un guide d'entretien n'est pas un objet figé, l'enquêtrice s'adaptant aussi aux souhaits des enquêtés, dans la mesure où ceux-ci correspondent aux objets de l'enquête. En revanche, il faut préciser que l'on essaiera dans la mesure du possible de rester ancré dans les pratiques concrètes et réelles plutôt que dans les projections et les représentations, bien qu'une partie des ouvertures aux questions et des relances portent sur ce que les personnes interrogées imaginent ou souhaiteraient voir et trouver dans une bibliothèque.

De la vie quotidienne des enquêtés aux attentes vis-à-vis des bibliothèques

- Lieu d'habitation, situation personnelle, histoire rapide
- Vie quotidienne : Organisation du temps (temps de travail, activités), dans l'espace (en s'appuyant sur une carte photocopiée pour cartographier les déplacements sur une

semaine), des relations (proches, familles, amis, relations – description des échanges d'une semaine)

- Activités de loisirs : culturelles, non culturelles, exemple de journées de congés, de soirées, d'après midi, de pauses. Utilisation d'internet, écoute de la radio, télé, films, cinés, musique, sorties, sports, repas, réunions amicales, pratiques autres . Achats de biens culturels, achats en dehors des aliments : lieux, pratiques relationnelles, temps. Cafés, restaurants. Vie associative ou autre. Rapport à la lecture (lecture d'ouvrages, de revues, d'informations sur internet, de sms), à l'écriture.
- Bibliothèques : fréquentation, lesquelles, actuelle, passée, seuls ou accompagnés, emprunt, visite, quels types d'emprunts. Inscription ou non, inscription éventuelle des proches. La fréquentation des bibliothèques selon les cycles de vie des personnes, leur investissement sur le projet éducatif ou culturel des enfants ou des petits-enfants. Rapport à la lecture : bibliothèque à la maison, quels titres, quels genres, pour quels usages. Et maintenant avec internet ? Rapport aux bibliothécaires et témoignages d'expériences passées : à quoi servent-ils ? Comment peuvent-ils conduire vers la lecture et la culture relayée par les équipements publics ? Rapport des proches aux bibliothèques, aux autres pratiques culturelles. Mode de connaissance.
- Attentes : questions libres puis précisions sur le lieu, les horaires, les collections, les objets, les activités, les offres périphériques, le personnel. (comment aimeriez vous qu'elle soit ? Qu'aimeriez vous y trouver ? Que viendriez vous y chercher ? Est-ce que vous verriez des activités ou des lieux qui ne sont pas traditionnellement pas bibliothèque et qui pourraient y être?)
- Caractéristiques socio-démographiques : âge, diplôme, profession, professions des conjoints, parents, enfants, situation familiale, revenu du foyer, propriétaire/locataire, Lieu d'habitation.

Annexe 3 : Typologie des enquêtés

Surnom	Age	Commune	Connaissance des bibliothèques du secteur	Niveau de Diplôme	Enfants	Fréquentation des bibliothèques	Genre	Lieu d'habitation
Anne	26 à 55	Clermont Ferrand Centre	Oui	2	Oui en bas âge ou ados	Usagers des bibliothèques municipales	Femme	Propriétaire
Antoinette	Plus de 55	Autres communes de l'agglo	Oui	nr	Non	Usagers d'autres bibliothèques	Femme	Propriétaire
Benoît	26 à 55	Clermont Ferrand Centre	Non	2	Non	Usagers d'autres bibliothèques	Homme	Locataire
Cécile	Moins de 26 ans	Clermont Ferrand Centre	Oui	4	Non	Anciens usagers	Femme	Locataire
Christine	26 à 55	Clermont Ferrand Centre	Oui	2	Oui en bas âge ou ados	Usagers des bibliothèques municipales	Femme	Propriétaire
Christelle	Plus de 55	Autres communes de l'agglo	Vague	2	Oui adultes	Usagers d'autres bibliothèques	Femme	Propriétaire
Christophe	Plus de 55	Autres communes de l'agglo	Oui	4	Unassigned	Anciens usagers	Homme	nr
Camelia	Moins de 26 ans	Quartiers en difficulté	Non	5	Unassigned	Anciens usagers	Femme	Hébergé
Elsa	Moins de 26 ans	Quartiers en difficulté	Vague	5	Non	Anciens usagers	Femme	Hébergé
Fabien	26 à 55	Autres communes de l'agglo	Non	3	Oui en bas âge ou ados	Usagers d'autres bibliothèques	Homme	Propriétaire
Fatima	Moins de 26 ans	Quartiers en difficulté	Non	5	Non	Anciens usagers	Femme	Hébergé
Irène	26 à 55	Clermont Ferrand Centre	Vague	1	Oui en bas âge ou ados	Usagers d'autres bibliothèques	Femme	Propriétaire
Jean-Luc	Plus de 55	Autres communes de l'agglo	Oui	2	Oui adultes	Anciens usagers	Homme	Propriétaire
Joëlle	26 à 55	Autres communes de l'agglo	Oui	3	Non	Usagers d'autres bibliothèques	Femme	Locataire
Laurent	26 à 55	Autres communes de l'agglo	Oui	2	Oui en bas âge ou ados	Usagers d'autres bibliothèques	Homme	Propriétaire
Martine	26 à 55	Clermont Ferrand Centre	Vague	3	Oui en bas âge ou ados	Usagers d'autres bibliothèques	Femme	Propriétaire
Michèle	Plus de 55	Quartiers en difficulté	Non	5	Non	Non usagers	Femme	Propriétaire
Marie Paule	Plus de 55	Clermont Ferrand Centre	Vague	4	Non	Usagers d'autres bibliothèques	Femme	Propriétaire
Maud	Plus de 55	Clermont Ferrand Centre	Vague	5	Oui adultes	Usagers d'autres bibliothèques	Femme	Propriétaire
Mickael	Moins de 26 ans	Clermont Ferrand Centre	Oui	4	Non	Usagers d'autres bibliothèques	Homme	Locataire
Mylène	Moins de 26 ans	Quartiers en difficulté	Vague	5	Non	Anciens usagers	Femme	Hébergé
Maeva	Moins de 26 ans	Autres communes hors agglo	Non	5	Non	Non usagers	Femme	Hébergé
Mathias	26 à 55	Autres communes hors agglo	Non	2	Non	Non usagers	Homme	Propriétaire
Maryse	Plus de 55	Autres communes de l'agglo	Oui	5	Oui adultes	Anciens usagers	Femme	Locataire
Oumar	26 à 55	Clermont Ferrand Centre	Vague	4	Oui en bas âge ou ados	Anciens usagers	Homme	Locataire
Pierrette	Plus de 55	Autres communes de l'agglo	Vague	4	Oui adultes	Usagers d'autres bibliothèques	Femme	Propriétaire
Pascale	Moins de 26 ans	Clermont Ferrand Centre	Vague	5	Non	Anciens usagers	Femme	Hébergé
Victor	Plus de 55	Quartiers en difficulté	Non	5	Non	Non usagers	Homme	Locataire
Roger	26 à 55	Clermont Ferrand Centre	Vague	2	Non	Usagers d'autres bibliothèques	Homme	Propriétaire
Sélim	26 à 55	Clermont Ferrand Centre	Oui	1	Non	Multi usager	Homme	Locataire

Surnom	*Lieux principaux d'achats de biens culturels*	*Mode de transport*	*Pratique d'internet*	*Pratique de la lecture*	*Revenu*	*Situation professionnelle*	*Situation conjugale*	*Situation professionnelle du conjoint*
Anne	Librairies	Autres modes de transport	Intensive	Intensive	Supérieur à 4500	Salarié privé hors Michelin	En couple	Salarié Michelin
Antoinette	Librairies	Voiture	Multiple	Multiple	1500 à 3000	Retraité	En couple	Retraité
Benoît	Grandes surfaces spécialisées	Voiture	Intensive	Multiple	1500 à 3000	Salarié Michelin	En couple	Salarié secteur public
Cécile	Bouquinistes	Usage du tramway	Multiple	Multiple	Moins de 1500	Salarié privé hors Michelin	En couple	Profession libérale, artisan
Christine	Librairies	Usage du tramway	Intensive	Intensive	Supérieur à 4500	Salarié privé hors Michelin	En couple	Salarié Michelin
Christelle	Librairies	nr	Rare	Intensive	3000 à 4500	Retraité	En couple	Retraité
Christophe	Bouquinistes	nr	Multiple	Intensive	1500 à 3000	Salarié privé hors Michelin	nr	nr
Camelia	Hypermarché	Usage du tramway	Multiple	Rare	Moins de 1500	Lycéen	Célibataire	
Elsa	Hypermarché	Usage du tramway	Multiple	Rare	Moins de 1500	Lycéen	En couple	Salarié secteur public
Fabien	Grandes surfaces spécialisées	Voiture	Multiple	Multiple	3000 à 4500	Salarié secteur public	En couple	Salarié secteur public
Fatima	Hypermarché	Usage du tramway	Multiple	Rare	Moins de 1500	Lycéen	Célibataire	
Irène	Grandes surfaces spécialisées	Voiture	Multiple	Multiple	Supérieur à 4500	Salarié privé hors Michelin	En couple	Salarié privé hors Michelin
Jean-Luc	Librairies	Voiture	Multiple	Multiple	Supérieur à 4500	Salarié secteur public	En couple	Salarié secteur public
Joëlle	Librairies	Voiture	Intensive	Intensive	Moins de 1500	Chômeur	Célibataire	
Laurent	Grandes surfaces spécialisées	Voiture	Multiple	Multiple	3000 à 4500	Salarié Michelin	En couple	Salarié Michelin
Martine	Librairies	Autres modes de transport	Intensive	Intensive	Supérieur à 4500	Au foyer	En couple	Salarié Michelin
Michèle	Bouquinistes	Usage du tramway	Aucune	Rare	1500 à 3000	Retraité	En couple	Retraité
Marie Paule	Librairies	Usage du tramway	Aucune	Intensive	1500 à 3000	Retraité	En couple	Retraité
Maud	Librairies	Voiture	Intensive	Intensive	1500 à 3000	Retraité	En couple	Retraité
Mickael	Librairies	Usage du tramway	Intensive	Multiple	Moins de 1500	étudiant	Célibataire	
Mylène	Hypermarché	Usage du tramway	Multiple	Rare	Moins de 1500	Lycéen	Célibataire	
Maeva	Grandes surfaces spécialisées	Voiture	Multiple	Rare	Moins de 1500	Chômeur	Célibataire	
Mathias	Librairies	Voiture	Intensive	Intensive	1500 à 3000	Profession libérale, artisan, indépendant	Célibataire	
Maryse	Bouquinistes	Usage du tramway	Rare	Multiple	Moins de 1500	Retraité	Célibataire	
Oumar	Librairies	Voiture	Multiple	Multiple	3000 à 4500	Salarié privé hors Michelin	En couple	Salarié privé hors Michelin
Pierrette	Librairies	Voiture	Rare	Intensive	3000 à 4500	Retraité	Célibataire	
Pascale	Hypermarché	Voiture	Intensive	Rare	Moins de 1500	Salarié privé hors Michelin	Célibataire	
Victor	Bouquinistes	Voiture	Aucune	Rare	Moins de 1500	Retraité	En couple	Retraité
Roger	Librairies	Voiture	Rare	Intensive	3000 à 4500	Salarié secteur public	En couple	Salarié secteur public
Sélim	Librairies	Usage du tramway	Intensive	Intensive	Moins de 1500	étudiant	Célibataire	