

# L'utilisateur tel qu'il est

---



## CLAUDE POISSENOT /

Quel drôle d'idée que de s'intéresser aux usagers! Dans l'histoire de la bibliothéconomie, au moins en France, la question n'est apparue que récemment. Avant les années 80, les travaux étaient rares à leur sujet. Pendant longtemps, ceux qui avaient recours aux bibliothèques étaient désignés par la notion

**Pendant longtemps, ceux qui avaient recours aux bibliothèques étaient désignés par la notion de « lecteurs » plutôt que de celle d'« usagers ».**

de « lecteurs » plutôt que de celle d'« usagers ». Ils étaient définis non pas en tant qu'utilisateurs d'un service, mais en tant que « lecteurs » des documents imprimés proposés par la bibliothèque. Il n'y avait pas de place pour les pratiques hors de la lecture : pas de détente, de bavardages, de jeux, d'activités collectives, etc. La bibliothèque se résumait à ses collections de livres et à ses lecteurs. Cette époque est quasi révolue et nous pouvons désormais nous intéresser aux usagers. Il faut dire qu'Internet est passé par là et, avec lui, les bibliothèques ont perdu le monopole de l'accès public et gratuit à l'information. Quelle place l'utilisateur doit-il occuper dans les bibliothèques à l'ère numérique?

Enseignant-chercheur à l'Info-Com de l'IUT Nancy-Charlemagne, membre du Centre de Recherche sur les Médiations (CREM, Université de Lorraine), Claude Poissenot étudie les publics (et non-publics) des bibliothèques depuis une vingtaine d'années



sans renoncer à interroger la manière dont cette institution se présente à la population qu'elle dessert. Il propose une réflexion dans la nouvelle bibliothèque : contribution pour la bibliothèque de demain (Territorial Éditions, 2009) et développe son questionnement dans un blog de Livres-Hebdo / [claude.poissenot@univ-lorraine.fr](mailto:claude.poissenot@univ-lorraine.fr)



PHOTO : CLAUDE POISSENOT

Par ailleurs, les bibliothécaires sont comme les citoyens, ils vivent dans un monde dans lequel les valeurs universelles sur lesquelles reposaient les services publics sont mises à l'épreuve de l'individualisation de la société.

Jusqu'à récemment, certains considéraient que s'intéresser à l'usager relevait d'une démarche de marketing qui n'aurait rien à voir avec la notion de service public au sens d'une bibliothèque publique visant la promotion de la Culture ou d'une bibliothèque universitaire au service de la science. Les institutions n'auraient pas à prendre en compte le point de vue de ceux à qui elles s'adressent, elles ont une légitimité a priori, une « mission » qui doit les tenir éloignées de la « soumission à une démarche audimatique » (Bertrand, 1999). Dès lors, pourquoi s'intéresser à des usagers réels souvent bien décevants, car si éloignés du lecteur idéal, curieux, respectueux, ouvert, déférent, souriant? Cette vision de la bibliothèque se traduit par des points aveugles persistants, c'est-à-dire par une non-prise en compte d'usages ou de fonctions de la bibliothèque. Par exemple, jusqu'à la publication d'une enquête récente du ministère de la Culture<sup>1</sup>, il était impossible de savoir quels étaient les livres qui avaient été les plus lus par les millions de lecteurs inscrits dans les bibliothèques en France,

comme si la connaissance des pratiques de lecture ne devait passer que par celle des achats de livres. Taisons les pratiques réelles des lecteurs pour mieux conserver la référence à la lecture idéale, et oublions la visibilité des bibliothèques et de leurs lecteurs... Les bibliothèques ont toujours eu pour caractéristique d'accueillir uniquement les usagers selon leur propre volonté. Désormais, ces usagers ont d'autant plus la possibilité de renoncer à la fréquentation des bibliothèques qu'ils peuvent facilement trouver des informations, des livres, de la musique, des films grâce à Internet, et ce, avec l'apparence de la gratuité. Par ailleurs, les bibliothécaires sont comme les citoyens, ils vivent dans un monde dans lequel les valeurs universelles sur lesquelles reposaient les services publics sont mises à l'épreuve de l'individualisation de la société (Le Bart, 2009 et Dubet, 2002). La Justice, la Culture, l'Éducation, la Santé ne sont plus des valeurs en elles-mêmes, mais sont vécues à l'échelle individuelle. Ainsi, la Culture pour tous qui rassemblait des références conçues





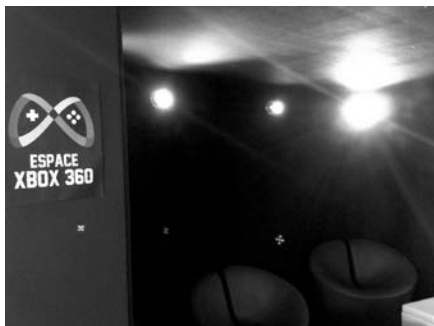
comme universelles sélectionnées par des personnels tenant leur légitimité de leur compétence, tend à céder la place à une culture des individus (Lahire, 2004) construite à partir de leur expérience personnelle, mais aussi des relations qu'ils nouent avec ceux qui les entourent, qu'il s'agisse de proches, de collègues, voire d'enseignants ou de médias. Dans le domaine de la littérature, les lecteurs entendent se construire leurs propres références et leur propre panthéon sans se soumettre à une hiérarchie a priori émanant d'institutions abstraites. Les bibliothèques sont ainsi moins comprises par les usagers quand elles renoncent à proposer des romans relevant de la littérature populaire.

Sans trop de bruit, le monde a changé, et les bibliothèques ont besoin de le prendre en compte sans quoi elles risquent de voir s'éloigner leurs publics qui conservent la possibilité de « voter avec leurs pieds ». Par ailleurs, elles ont des raisons de s'inquiéter à propos du financement public dont elles bénéficient et qui devient plus difficile en raison des contraintes budgétaires auxquelles sont confrontés (pas seulement en France) l'État et les collectivités locales<sup>2</sup>.

La conjugaison de tous ces facteurs justifie la nécessité de s'intéresser aux usagers non plus tels qu'ils devraient être, mais bien tels qu'ils sont.

Cela demande de savoir comment ils pensent. Par exemple, les bibliothèques classent fréquemment les vidéos par ordre alphabétique de réalisateur. Cela correspond à une logique bibliothéconomique implacable selon laquelle les œuvres ont à être classées selon leur auteur. Mais cette logique est en contradiction avec celle de la plupart des usagers qui identifient principalement les films par leur titre. Et ceux qui souhaitent accéder aux films par réalisateur pourront s'adapter à un classement par titre, ce qui n'est pas vrai dans l'autre sens. L'ordre de la bibliothèque doit être repensé pour ne plus s'imposer aux usagers, mais au contraire pour se plier à eux. On pourrait aussi contester la présentation des collections par cote Dewey. Pourquoi ne pas donner à voir un véritable secteur consacré à la cuisine bien visible et mettant en valeur ce domaine plutôt que de le laisser à proximité des mathématiques qui relèvent d'un tout autre univers?

S'adresser aux usagers tels qu'ils sont demande aussi de savoir comment ils vivent. Quels sont les enjeux auxquels ils sont confrontés? Quels sont leurs projets et les obstacles qu'ils rencontrent? Quelles sont leurs pratiques de sociabilité? Etc. Autrement dit, il s'agit de saisir les logiques d'usage à l'œuvre dans la fréquentation des bibliothèques (Poissenot, Ranjard,



PHOTOS : CLAUDE POISENOT

2005). Cela nécessiterait de longs développements, mais on peut l'illustrer par trois exemples.

Que ce soit dans le cadre conjugal ou familial, les individus qui nous entourent aspirent au maintien d'une autonomie personnelle par-delà leurs appartenances (Singly, 2000). Cela passe par des espaces investis à titre personnel, c'est-à-dire non pas en tant que conjoint ou enfant, mais en tant que personne. Ces espaces peuvent se trouver dans le logement (bureau, cuisine, garage, etc.), mais aussi à l'extérieur. C'est ainsi que chacun peut observer que les bibliothèques sont appropriées pour certains usagers dans le cadre de cette logique d'usage : les usagers trouvent un espace où ils peuvent être eux-mêmes, à l'abri du regard de leur conjoint ou de leurs parents. S'adresser à ce public suppose d'ouvrir la bibliothèque largement (y compris le matin) et d'offrir des espaces confortables et accueillants.

Dans un autre registre, certains usagers ont un appétit pour la lecture, la musique ou les vidéos qu'ils n'ont pas les moyens économiques de satisfaire. Dès lors, ils vont juger la bibliothèque en termes de rationalité économique, de rapport coûts/avantages. Ils seront sensibles à la gratuité des prêts, mais aussi à la disponibilité des documents (y compris les meilleures ventes).

**Les bibliothèques sont désormais contraintes de partir de la population qu'elles desservent dans sa diversité et de réfléchir à la manière dont elles peuvent contribuer au bonheur individuel ainsi qu'à la construction de la collectivité.**

À force de se concentrer sur la dimension documentaire, les bibliothèques académiques construisent une représentation des usagers qui met l'accent sur leur activité studieuse. Elles en viennent à oublier que les étudiants ne se réduisent pas à leur statut et aspirent à d'autres activités nécessaires. Et c'est toujours un succès quand certaines ouvrent un espace de détente ou une cafétéria. Les étudiants ont aussi un corps qu'ils doivent reposer ou sustenter et des relations qu'ils ont à cœur d'entretenir en plus et en marge de leurs études. Et si cela heurte certains tenants d'une définition strictement documentaire de la bibliothèque, c'est une réponse pertinente à la manière dont les étudiants et enseignants se définissent aujourd'hui.

À travers ces exemples que l'on pourrait multiplier, on perçoit le cheminement qui est imposé aux bibliothèques. Celles-ci ne peuvent plus se limiter à rassembler et mettre à disposition des col-



lections qui suffiraient à justifier leur existence. Elles sont désormais contraintes de partir de la population qu'elles desservent dans sa diversité et de réfléchir à la manière dont elles peuvent contribuer au bonheur individuel ainsi qu'à la construction de la collectivité. C'est à cette condition que les bibliothèques continueront d'exister. Nombreux sont les établissements qui prennent ce virage avec enthousiasme et créativité. On en repère de formidables exemples tous les ans à l'occasion de chaque édition du Grand Prix

Livres-Hebdo des Bibliothèques Francophones fondé en 2010. De même, plusieurs travaux invitent à la rénovation des bibliothèques (Servet, 2009 et Poissenot, 2009) ou à la mise en œuvre de la bibliothèque « troisième lieu » (Jacquet, 2015). Bien sûr, certains jugeront négativement cette évolution et seront tentés de conserver une vision ancienne du métier. Dans ce cas, on ne peut exclure un scénario dans lequel les bibliothèques conserveraient leur attrait auprès de la population et des pouvoirs publics, mais seraient animées de moins en moins par des bibliothécaires. Déjà, en France, on observe des établissements récents qui conjuguent des services divers (assistance sociale, enfance, ludothèque, etc.) et qui ont recruté des personnes sans formation de bibliothécaire. Il reste donc à savoir qui saura prendre en compte les usagers tels qu'ils sont.

## BIBLIOGRAPHIE

A.-M. Bertrand, « Collections et publics en bibliothèque » in Les politiques d'acquisition, Journée d'étude de l'Association des Directeurs de Bibliothèques Départementales de Prêt, Nîmes, 1999, URL : [www.adbdp.asso.fr/spip.php?article513](http://www.adbdp.asso.fr/spip.php?article513)

F. Dubet, *Le déclin de l'institution*, Paris, Le Seuil, 2002.

A. Jacquet (dir.), *Bibliothèques 3<sup>ème</sup> lieu*, Paris, Association des Bibliothécaires de France, 2015.

B. Lahire, *La culture des individus*, Paris, La Découverte, 2004.

C. Le Bart, *L'individualisation*, Paris, Presses de Sciences Po, 2009.

C. Poissenot, *La nouvelle bibliothèque : contribution pour la bibliothèque de demain*, Voiron, Territorial Editions, 2009.

C. Poissenot, S. Ranjard, *Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête*, Villeurbanne, Presses de l'ENSSIB, 2005.

M. Servet, *Les bibliothèques troisième lieu*, Mémoire de DCB, Villeurbanne, ENSSIB, janvier 2009, [www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-21206](http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-21206).

F. de Singly, *Libres ensemble*, Paris, Nathan, 2000.

1. On trouve une présentation du baromètre des achats et emprunts en bibliothèque sur le site du ministère de la Culture et de la Communication : [www.culturecommunication.gouv.fr](http://www.culturecommunication.gouv.fr)
2. Dans le budget 2016, l'État français a prévu de baisser la Dotation globale de fonctionnement versée aux collectivités locales de 3,67 milliards d'euros.

