

d é v e l o p p e m e n t c u l t u r e l



Ministère de la Culture et de la Communication, Direction de l'administration générale, Bulletin du Département des études et de la prospective, 2, rue Jean-Lantier, 75001 Paris - Tél. 01 40 15 73 00 - Télécopie 01 40 15 79 99

Développement culturel est consultable sur le serveur
du ministère de la Culture et de la Communication :
http://www.culture.gouv.fr/documentation/lettres_d'information

N° 126 - octobre 1998

La grande mutation des bibliothèques municipales

Généalogie d'une mutation

● 1945-1968 : la lente émergence d'un possible changement

Durant cette première et longue période, la redéfinition des métiers de la bibliothèque contribue à structurer la profession alors que les quelques BM reconstruites le sont souvent sur des schémas traditionnels. On peut déjà noter quelques volontés d'innovation en direction des enfants (*la Joie par les livres* est créée en 1963) et de diversification des collections (apparition du disque, création de la *Discothèque de France* en 1960) sous l'influence du concept anglo-saxon de lecture publique. Un premier « plan de développement pour la lecture publique » – guère appliqué faute de moyens – cristallise cet ensemble d'expériences, souligne le nécessaire rattrapage à mettre en œuvre et dégage notamment l'idée de diversification des supports. Si, suivant la formule restée célèbre de Georges Pompidou, « *en matière de lecture publique, tout reste encore à faire* », on peut donc déjà percevoir les quelques directions fortes qui permettront de faire évoluer pro-

À partir de la fin des années 70 et surtout avec le tournant des années 90, les bibliothèques municipales (en abrégé BM) ont connu une véritable mutation, particulièrement apparente avec la construction de nouveaux bâtiments à l'architecture affirmée au cœur des villes et que la généralisation du vocable médiathèque.

À la faveur d'une vaste remise à niveau des moyens de la lecture publique dans les villes – avec le soutien du Ministère de la culture – qui leur permet de disposer de centrales adaptées et d'un réseau d'annexes, un véritable changement de « modèle » a lieu, modifiant la bibliothèque municipale dans tous ses aspects : architecture, organisation intérieure, nature des collections ouvertes désormais au disque, à l'audiovisuel et au multimédia, ampleur et nature du public, rôle des personnels... et jusqu'à leur place dans la cité.

En complément des éclairages qu'apportent les statistiques, les enquêtes ponctuelles et la littérature professionnelle, l'étude menée à la demande du Département des études et de la prospective et de la Direction du livre et de la lecture fournit une vision d'ensemble de cette mutation. En effet, elle permet de retracer la généalogie de cette mutation fondée sur la remise à niveau et le renouvellement de l'offre (I), d'explicitier le « modèle médiathèque »¹ profondément évolutif qui l'inspire (II) et de préciser les grands traits d'un public accru et diversifié et ses rapports à ces bibliothèques entrées dans la modernité. ■

gressivement le modèle traditionnel de la bibliothèque.

● 1968-1977 : modernisation et innovation

Durant cette période, l'évolution des différents aspects de la bibliothèque s'accélère dans le contexte d'une aide accrue de l'État à la construction (de 35 à 50 %) et d'une réflexion sur la définition des équipements (publication de premières normes indicatives en 1975). La question architecturale commence à être posée pour les

quelque 200 bibliothèques inaugurées entre 1969 et 1975. Des expériences réellement signifiantes sont ainsi menées à terme qui permettent d'esquisser le futur concept de médiathèque. Si le modèle dominant demeure relativement traditionnel, un nombre appréciable de BM sont porteuses d'innovations correspondant à de nouvelles réflexions et à de nouvelles pratiques (à Grenoble, en région parisienne, en particulier à la bibliothèque de Massy qui joue explicitement un rôle d'établissement pilote).

¹ Dans la suite, on utilisera *médiathèque* dans le sens de « modèle médiathèque ».

L'innovation est d'abord dans de nouveaux supports avec le développement du disque, l'apparition de la vidéo à partir de 1975 et le début de l'informatisation. Elle est ensuite dans la fin de la dualité section études/bibliothèque de loisirs, la création systématique de sections enfantines, le développement du libre accès aux collections et enfin la diffusion des activités d'animation (dans 25 % des BM en 1971 mais dans 64 % en 1977) grâce à l'augmentation de la fréquentation et à la professionnalisation accrue des personnels.

La *Bibliothèque publique d'information* (BPI) du *Centre Georges Pompidou* qui ouvre en 1977 fait la synthèse de toutes les tendances innovantes et se constitue en véritable laboratoire des pratiques et des idées. Par son succès, elle devient un lieu de référence. Les politiques culturelles municipales, alors en plein développement, intègrent désormais la lecture publique comme « un service public à offrir à tous les citoyens ». Si le réseau des BM n'a pas encore opéré de modernisation quantitativement significative, les bases théoriques et pratiques sont désormais en place pour impulser une véritable conversion.

● Depuis 1977 : la véritable mutation des BM

La médiathèque inspire désormais une part croissante des constructions. Ce mouvement est aidé par le changement de dimension de l'action du ministère (Direction du livre et de la lecture) à partir de 1981 : relance d'un plan de construction de BM, aide au recrutement de personnels qualifiés, soutien à la constitution de discothèques... Dans ce contexte favorable et incitatif qui est aussi celui

de la décentralisation, les communes prennent la mesure des potentialités de la médiathèque et mettent en chantier de très nombreux équipements nouveaux. En 10 ans, le nombre des bibliothèques répertoriées augmente des trois quarts et la surface d'accueil des bibliothèques double presque pour atteindre 1 200 000 m² en 1990. Les effectifs d'agents qualifiés augmentent dans les mêmes proportions.

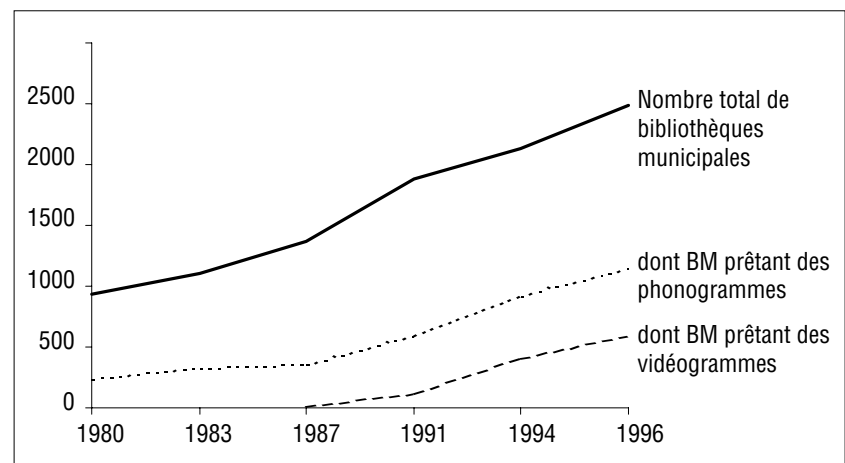
Les collections se développent et se diversifient. Les discothèques de prêt se répandent et de nombreuses vidéothèques de prêt se créent. L'informatisation de la gestion connaît un véritable essor. Une nouvelle doctrine architecturale rompt avec la banalisation antérieure et repositionne ces équipements culturels au cœur des villes avec une architecture résolument contemporaine ou la réhabilitation « spectaculaire » de bâtiments anciens. La présence accrue du public vient prouver que celui-ci adhère à ces nouveaux équipements plus vastes, plus accueillants ainsi qu'au plurimédia. L'appropriation par un plus vaste public donne à la bibliothèque un rôle nouveau de lieu de vie publique et de socialisation.

Dès lors, le concept de médiathèque n'est plus l'apanage d'une petite fraction moderniste de la profession. Sa généralisation donne lieu à des interprétations différenciées et, dès le début des années 90, à de nouveaux développements : nouveaux services, rôle social, passerelles culturelles...

Le « modèle médiathèque »

Ainsi, au fil des années, d'abord des équipements pionniers, puis, de plus en plus systématiquement, tous les nouveaux équipements intègrent tout ou partie des éléments et fonctionnalités constitutifs de la médiathèque, « *forme ouverte de la bibliothèque traditionnelle* »² entrée dans la modernité : effort architectural, informatisation, libre accès, discothèque, vidéothèque, politique d'animation et intégration dans la vie municipale comme vitrine et carrefour, rôle social, diversification et élargissement des publics, métiers et fonctions nouvelles... Il ne s'agit donc pas seulement de la modernisation et du changement d'image d'une catégorie d'équipements mais également de l'émergence d'un véritable « modèle » de référence au caractère évolutif très marqué, fortement présent

Graphique I - Évolution du nombre de discothèques et vidéothèques de prêt



source : Direction du livre et de la lecture

² Anne-Marie DELAUNE « La médiathèque incertaine » *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 36, n°1, 1991.

dans la culture des professionnels et prégnant dans les représentations des élus comme des publics.

Ce « modèle médiathèque » s'appuie sur des choix culturels forts autour desquels se retrouvent élus locaux et professionnels et qui se traduisent en propositions techniques nettement marquées concernant l'architecture, les collections, les activités d'animation ainsi que la recherche d'une modernité³. Du côté du public, l'aspect multimédia – il est plus exact de dire pluri-média – est prépondérant mais le concept trouve son véritable fondement dans les notions de libre accès et de libre circulation dont découlent les autres innovations.

● Confort et libre circulation dans des bâtiments plus ouverts

La médiathèque est une organisation préméditée de l'espace de lecture et de consultation, traduite par une architecture qui est l'occasion d'un véritable « geste architectural » et par une organisation fonctionnelle tournée vers le confort et la libre circulation. Facilement repérable, privilégiant la clarté, la transparence et l'ouverture vers l'extérieur, la médiathèque apparaît comme un lieu multifonctionnel capable d'accueillir et de mettre en valeur, de façon harmonieuse, les différents supports. À l'égard des publics, la médiathèque se veut accessible, permettant à la fois mouvement et autonomie de choix en atténuant les séparations entre sections (enfants, adultes) et entre supports. Incitant à l'entrée mais aussi au séjour grâce à un mobilier spécifique et à la multiplication des places assises, la médiathèque est pensée comme un lieu public ouvert et vivant au cœur de la ville.

● La diversification de collections au fait de l'actualité

L'esprit de la médiathèque est de placer tous les supports sur un pied d'égalité, comme ayant une égale dignité, sans réelle prééminence de l'imprimé. Au-delà du disque, c'est d'ailleurs l'arrivée de la vidéo qui provoque souvent un changement d'appellation. Cette ouverture à des supports nouveaux s'accompagne d'un renouvellement régulier des collections, comme si des supports modernes supportaient moins que d'autres le vieillissement des contenus, mais aussi d'un mouvement continu d'extension aux supports et modes d'accès les plus récents : méthodes de langue, logiciels, cédéroms, accès à l'Internet. La médiathèque apparaît ainsi comme un outil d'information exhaustif, à la pointe de l'actualité dans les contenus et de la modernité dans les contenants. La notion de libre accès prend là toute son importance puisque tous les supports de connaissance et d'information sont directement disponibles et accessibles.

● Une politique d'animation forte, facteur de positionnement culturel

La présence d'activités d'animation dans les bibliothèques est bien antérieure à la cristallisation du « modèle médiathèque ». Les formes déjà diversifiées de l'animation (heure du conte, clubs de lecture, expositions, conférences-débats, lectures...) se sont étendues et généralisées mais, surtout, la médiathèque intègre de plus en plus, au sein de son bâtiment, les outils nécessaires à ce travail d'animation : auditorium, salle d'exposition, ateliers... Ces moyens per-

mettent de développer l'animation et renforcent les possibilités de collaboration avec d'autres institutions et acteurs culturels, ce qui insère fortement la médiathèque dans la politique culturelle locale. L'animation contribue enfin à valoriser l'institution aux yeux du public comme des professionnels. Cet accent mis sur l'animation est une spécificité française par rapport au modèle anglo-saxon de lecture publique.

● Du côté des publics : affluence et mutation des usages et des fonctions

On observe systématiquement l'affluence du public et la venue de nouveaux usagers qui échappaient jusque là aux BM, particulièrement du côté des actifs des classes moyennes et des scolaires et étudiants. À cette diversification des publics s'ajoute un éclatement des usages puisque le libre accès favorise l'accroissement de la consultation sur place à côté des possibilités d'emprunt. La présence d'une population non-inscrite devient significative. Si le rôle de la médiathèque n'est plus, de fait, de satisfaire le seul public traditionnel, lettré ou étudiant, elle doit alors apporter à tous, sans exclusive, information, documentation, formation, culture générale et loisirs « cultivés » ou à base de consommation de biens culturels. Ce qui se réalisait précédemment sur le mode du volontarisme se généralise désormais, sous la pression directe du public, parfois davantage usager du lieu – où il trouve un espace de rencontre incomparable – que des collections. La médiathèque est alors poussée à jouer un rôle social, conformément d'ailleurs au souhait des décideurs politiques qui y voient une fonction naturelle de cet

³ Anne-Marie BERTRAND, *Les bibliothèques municipales : acteurs et enjeux*, Paris, Éditions du cercle de la librairie, 1994. Voir également *Bibliothèques dans la cité*, Paris, Éditions du moniteur, 1996.

équipement aux fonctionnalités apparemment sans limites.

● Les nouvelles missions d'un personnel plus nombreux et plus qualifié

Le personnel est à la fois plus nombreux et surtout plus qualifié, ce qui le rend plus apte à gérer l'évolution notable de ses missions. Il doit d'abord connaître les collections sur des supports diversifiés et en faciliter l'accès au public : ce « service de la demande » est à assurer avec une offre plus complexe et complète et une demande plus diversifiée et prégnante qui ne peut plus être traitée sur le mode de la connivence comme avec un public restreint et homogène. Cette fonction nouvelle de « gestionnaire d'information » nécessite des compétences à la fois de généraliste et de spécialiste, associant la connaissance précise de la production éditoriale et la maîtrise de l'informatique documentaire. L'équipe doit ensuite être capable de programmer et réaliser des actions en direction des différents publics, dans le cadre d'une politique globale d'animation qui fasse vivre le lieu. Le champ de compétence du bibliothécaire s'étend : son métier, aux limites imprécises, relève désormais pleinement de la « médiation ».

Les publics et la médiathèque

En réponse à la modernisation des BM et à la remise à niveau de leur offre, le public s'accroît et se diver-

sifie – au point qu'il convient de parler plutôt *des* publics – cependant que les usages du lieu et des collections évoluent. Cette réponse forte et immédiate de la demande est constatée par les professionnels et apparaît dans les statistiques et les enquêtes. Les caractéristiques des usagers, leurs pratiques et leurs attentes peuvent être précisées au travers de l'enquête auprès du public des six équipements réalisées dans la présente étude ⁴.

● L'accroissement du public

De 1980 à 1994, la part des inscrits dans la population des communes desservies est passée, de manière significative, de 10 % à 18,1 % soit une multiplication par 1,81. En 1989, 13 % des Français de 15 ans et plus étaient inscrits dans une bibliothèque municipale ; ils sont 21 %, en 1997, à être inscrits dans une bibliothèque ou une médiathèque municipale ⁵. Il est avéré que, par rapport aux bibliothèques traditionnelles, le public des équipements ayant mis en place les principaux éléments du « modèle médiathèque » est nettement supérieur à la moyenne, l'accroissement le plus sensible étant celui du public jeune.

● Un public à parité hommes-femmes, plutôt jeune et diplômé

La répartition par sexe montre une très légère prédominance des femmes. La proportion des usagers décroît avec l'âge. À lui seul, le public des moins de 30 ans représente globalement plus de la moitié de l'effectif total (54 %), avec de fortes variations par site : des deux tiers du public (Tourcoing ou Évreux) à moins de la moitié (Issy-les-Moulineaux, Levallois-Perret et Arles). Conséquence naturelle de la jeunesse du public, la moitié des usagers interrogés font ou ont fait des études supérieures et, sur tous les sites, les deux tiers ont au moins le niveau du baccalauréat. Il s'ensuit que, du point de vue de la situation professionnelle, les usagers des médiathèques sont presque aussi souvent en formation (36 % de scolaires et d'étudiants) qu'en activité (37 %).

Quant à la catégorie socio-professionnelle du chef de ménage et donc à la nature du milieu d'existence, les trois catégories les plus représentées dans le public des médiathèques sont les cadres (20 %), les professions intellectuelles (19 %) et les employés (17 %). Du point de vue de l'équipement cul-

Tableau I - Répartition entre inscrits et non-inscrits par tranche d'âges

	Total	15-19 ans	20-29 ans	30-44 ans	45-59 ans	60 ans et +
Inscrits	85	74	85	89	89	90
Non-inscrits	15	26	15	11	11	10

en %

source : Plein Sens

⁴ L'enquête réalisée fournit une image du public présents dans les équipements centraux. Ceci conduit évidemment à privilégier le public le plus assidu, c'est-à-dire présent le plus souvent dans les six médiathèques retenues. Les résultats qui suivent sont relatifs au public total enquêté dans les six médiathèques. Sauf exception signalée, ces résultats sont valables, avec des nuances, dans chacun des six équipements, ce qui leur confère une relative robustesse.

⁵ Olivier DONNAT et Denis COGNEAU, *Les pratiques culturelles des Français. 1973-1989*, Paris, Département des études et de la prospective, Ministère de la culture et de la communication, La Découverte - La Documentation française, 1990 et Olivier DONNAT, *Les pratiques culturelles des Français. Enquête 1997*, Paris, Département des études et de la prospective, Ministère de la culture et de la communication, La Documentation française, 1998.

turel des foyers, les usagers des médiathèques vivent dans des foyers qui ne sont pas dépourvus de livres, de disques et de vidéos, loin de là. Fréquenter la médiathèque n'est donc pas motivé par une pénurie de produits culturels chez soi.

● Un nouveau public : les usagers non-inscrits

L'apparition d'une population significative de fréquentants non-inscrits est un fait majeur. Sur le plan national, la proportion des non-inscrits dans la population des fréquentants – et non des présents dans les équipements – était au niveau national de 12 % en 1994. Sur les six sites, 84 % seulement des personnes présentes répondantes sont inscrites (de 91 % à 77 % selon les sites). La proportion des non-inscrits décroît avec l'âge : ils représentent un quart des moins de 20 ans mais seulement 15 % des 20-29 ans et environ 10 % des classes d'âge suivantes. Ce sont d'abord des scolaires et étudiants ou des demandeurs d'emploi.

● Anciens habitués et nouveaux fréquentants

En moyenne sur les six sites, 27 % n'étaient utilisateurs d'aucune bibliothèque antérieurement, ce qui témoigne à la fois de l'attraction d'un nouveau public et de la jeunesse du public. L'impact de l'ouverture d'une médiathèque ne peut s'apprécier que localement en essayant de distinguer les changements de pratiques liés à la modification de l'offre de ceux liés à la mobilité des individus. En tout état de cause, chez les usagers précédents d'une autre bibliothèque, la fréquentation est devenue, dans la majorité des cas, plus intense : ainsi, 64 % d'entre eux se rendent

Tableau 2 - « Qu'avez-vous fait lors de votre visite aujourd'hui ? »

(réponses multiples)

J'ai emprunté ou rapporté des livres	55 %	J'ai emprunté ou rapporté des disques	27 %	J'ai emprunté ou rapporté des vidéos	14 %
J'ai consulté sur place un ensemble de livres sans les lire vraiment	20 %	J'ai flâné dans la zone où sont les disques	16 %	J'ai un peu regardé des cassettes vidéo mais pas en entier	2 %
Je me suis plongé dans la lecture d'un livre	8 %	J'ai écouté des disques	3 %	J'ai regardé une vidéo en entier ou presque	1 %

source : Plein Sens

à la médiathèque plus fréquemment (contre 14 % seulement moins souvent).

On relève parmi les usagers une proportion non négligeable de jeunes d'origine étrangère. 68 % des usagers des médiathèques ont été élevés dans la langue française, 31 % l'ont été – également ou exclusivement – dans une autre langue. Ces jeunes fréquentent davantage la médiathèque pour les études et le travail (54 %) que pour la distraction, la culture et la connaissance (46 %). Cette population vient ainsi plus souvent à la médiathèque (34 % plusieurs fois par semaine contre 22 % en moyenne), y reste plus longtemps (49 % sont restés plus d'une heure, contre 39 %) et est relativement plus demandeuse de soutien auprès des bibliothécaires. Ces jeunes constituent une part non négligeable des usagers non-inscrits.

● Aller à la médiathèque

Les personnes présentes se sont déplacées en majorité spécialement pour se rendre à la médiathèque (80 %) quitte à avoir d'autres activités à cette occasion. Pratiquement toutes l'ont rejointe en moins d'une demi-heure. Une majorité (60 %) y vient une fois par semaine ou presque, dont une personne sur quatre

plusieurs fois par semaine ; moins d'une sur six y vient moins d'une fois par mois et ceci sur tous les sites ⁶.

Si un quart séjourne moins d'un demi-heure et un tiers entre une demi-heure et une heure, 41 % des visiteurs restent plus d'une heure. La durée du temps passé conditionne largement son usage : ainsi, 64 % des visiteurs de moins d'une heure contre 37 % seulement de ceux de plus d'une heure sont venus principalement emprunter ou rendre des documents. Une fréquentation plus longue permet de tirer également parti des collections sur place ou de travailler. Dans le rapport aux différents types de supports, il s'agit d'abord d'emprunter ou de rapporter, ensuite de consulter, enfin éventuellement d'en prendre véritablement connaissance sur place. Enfin, on vient à la médiathèque plutôt seul (65 %) mais la pratique de la convivialité n'est pas négligeable parmi les lycéens, les étudiants et les jeunes en général : lycéens et étudiants ne sont que 55 % à venir seuls et 20 % des 15-19 ans déclarent avoir, le jour de l'enquête, parlé avec des amis (contre 8 % en moyenne).

● Le rapport aux collections

Contrairement à une opinion répandue, de tous les types de documents

⁶ On se rappellera que le mode d'enquête à la sortie de la médiathèque tend à sur-représenter les fréquentants les plus assidus qui ont une probabilité plus forte d'être enquêtés.

disponibles, les supports écrits (livre, presse) restent ceux qui intéressent le plus les usagers (73 %) quelle que soit la classe d'âge, même si les moins de 20 ans sont nettement moins nombreux que les autres à s'intéresser aux livres (57 % contre 79 %) au bénéfice des disques (27 contre 16 %). La prédominance de l'écrit se retrouve également dans la pratique d'emprunt : 61 % des usagers des médiathèques empruntent souvent des livres contre 38 % des disques et 19 % des vidéos. On retiendra que l'intérêt ou le désintérêt pour le livre est un des facteurs structurants du comportement à l'égard de la médiathèque.

Une majorité (55 %) est inscrite à la discothèque particulièrement chez les 30-44 ans qui sont également ceux qui se déclarent les plus intéressés par ce support (54 %) et sont les plus gros emprunteurs (46 % déclarent emprunter souvent). La vidéo est le support qui retient le moins l'attention du public : plus d'une personne sur deux n'en emprunte jamais et à peine une sur cinq déclare en emprunter souvent. Les plus intéressés sont les jeunes de moins de 20 ans, bien que ce soit la tranche d'âge qui en emprunte le moins. Les usagers des médiathèques se disent intéressés par les cédéroms (32 %), les méthodes de langue et les logiciels (25 %), les animations (24 %) et l'Internet (24 %), quelles que soient les différences d'offre et de politique entre les sites.

● Travail, découverte, détente : les apports de la médiathèque

La forte présence d'étudiants et de lycéens qui privilégient le travail explique que, à la question sur l'apport de la fréquentation⁷, la première réponse soit « des livres et

des documents utiles dans mon travail » (31 % en réponse unique et 52 % parmi les trois premières) et « des ouvrages pour approfondir mes connaissances » (52 % parmi les trois premières) devant des réponses mettant en avant la découverte. Par ailleurs, l'apport au travail personnel est important pour 40 % des professions intellectuelles alors que, pour les autres actifs, la détente passe au premier plan, avec un accent particulier sur la « découverte » de la part des cadres. L'apport du jour (« en sortant, vous vous dites ... ») est, quant à lui, dans toutes les catégories sociales – à l'exception des lycéens et étudiants – du côté de la détente (« je me suis reposé et détendu » (30 %) et du plaisir (« j'ai lu ou écouté des choses qui m'ont plu »), particulièrement chez les cadres et les professions libérales (32 % contre 24 % en moyenne).

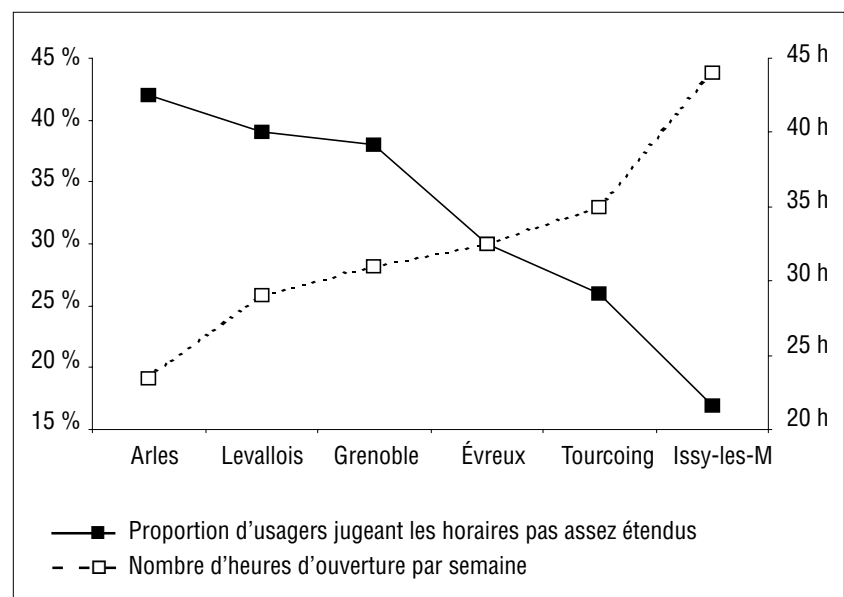
Dans l'évaluation générale de ce que propose la médiathèque, on retrouve une dualité entre la réponse à une attente, signe d'une utilité

immédiate, et l'ouverture à la découverte de choses intéressantes, gage d'une satisfaction. Le second terme l'emporte nettement : « j'y trouve toujours des choses qui m'intéressent » est retenu par 65 % et « cela correspond à ce que j'attends » par seulement 27 %. La médiathèque est ainsi davantage positionnée du côté de la découverte et du plaisir que de l'utilité et de la réponse à un besoin préexistant, même si les deux bien souvent coexistent.

● L'appréciation de la médiathèque

Les deux tiers des personnes interrogées déclarent « se sentir à l'aise » dans la médiathèque contre 13 % qui se disent « un peu impressionnées » alors que 22 % la considèrent comme « un lieu public comme un autre ». Cette opinion est très dépendante des caractéristiques socio-démographiques et du rythme de fréquentation. Plus étonnant est le fait que c'est parmi les usagers les plus jeunes que l'on trouve la plus forte proportion de personnes « peu à l'aise ». Les per-

Graphique 2 - Appréciation sur les horaires et ouverture effective de la médiathèque



source : Plein Sens

⁷ La question était : « Depuis que vous la fréquentez, que vous a apporté la médiathèque ? ».

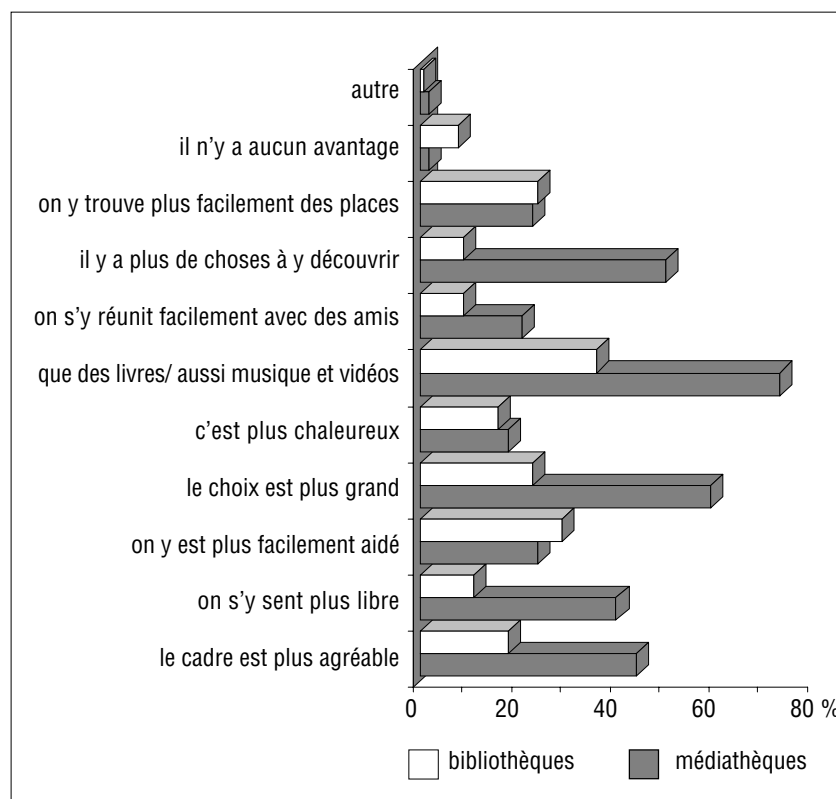
sonnes qui se déclarent « impressionnées » sont celles pour lesquelles le personnel de la médiathèque est le plus utile pour « des renseignements sur l'organisation de la médiathèque » : elles sont deux fois plus nombreuses que les autres à interroger le personnel à cet effet.

Le classement des documents fait l'objet d'une appréciation très positive puisque plus de quatre visiteurs sur cinq considèrent que la façon dont les choses sont classées est « très claire » ou « un peu compliquée ». En revanche, 15 % trouvent que « cela manque d'explications ». Des améliorations semblent donc possibles en la matière. En ce qui concerne les horaires d'ouverture, ils sont appréciés très différemment d'une médiathèque à l'autre, ce qui s'explique par les différences dans les horaires : la proportion d'insatisfaits est clairement inverse du nombre d'heures d'ouverture hebdomadaire. De plus, cette proportion d'insatisfaits qui peut atteindre 42 % est encore de 17 % à Issy-les-Moulineaux où la médiathèque est ouverte le samedi et le dimanche, avec une nocturne en semaine. La médiathèque est donc perçue comme une sorte de ressource permanente, en particulier par les étudiants et lycéens et, à un degré moindre, les professions intellectuelles.

● La relation au personnel

Les contacts avec le personnel sont, en premier lieu, très utilitaires : trouver, emprunter ou rendre un document, ce qui correspond d'ailleurs à la manière dont le personnel perçoit l'évolution de ses tâches. Mais le rôle de conseil n'est pas négligeable pour autant, particulièrement pour les 15-19 ans et les lycéens et étudiants qui ont les contacts les plus développés avec le personnel apparaît lar-

Graphique 3 - Avantages respectifs de la bibliothèque traditionnelle et de la médiathèque



source : Plein Sens

gement accessible : 51 % des enquêtés indiquent y faire appel facilement « sans problème ». Cependant, une très forte minorité (39 %) déclare « en général, [préférer] se débrouiller sans avoir à demander », ce qui marque une différence d'attitude entre ceux qui sont véritablement désireux d'établir un contact avec le personnel et les tenants d'un comportement plus autonome. Elle ne correspond pas à des différences socio-démographiques significatives mais à la moindre aisance (60 % contre 69 % en moyenne) de fréquentants qui considèrent davantage la médiathèque comme un lieu public comme un autre (28 % contre 17 % en moyenne).

● L'image d'un fort progrès

Marquées par la modernité, les BM modernisées ou nouvellement construites jouissent d'une image qui contraste avec celle de la bi-

bliothèque traditionnelle. Une telle mise en regard est, certes, caricaturale mais peut être instructive si, au-delà du plébiscite attendu de la médiathèque par ceux qui s'y rendent et qui n'ont pas l'expérience récente d'une autre bibliothèque, on s'attache aux variations et aux inflexions dans ce plébiscite.

Sur la plupart des avantages évoqués, la médiathèque surpasse la bibliothèque traditionnelle. L'écart est particulièrement élevé pour « il y plus de choses à découvrir » (41 points d'écart), « il y a autre choses que des livres mais aussi de la musique et des vidéos » (37 points d'écart), « le choix est plus grand » (36 points d'écart) et « on s'y sent plus libre » (29 points d'écart). Sur deux points, les deux équipements sont pratiquement à égalité : « c'est plus chaleureux » (respectivement 18 % et 16 %) et « on y trouve plus facilement des places tranquilles »

