

---

## LES PUBLICS DANS NOS BIBLIOTHÈQUES

---

Compte rendu d'Isabelle SOMVILLE-CORNET

Maître-assistante, Haute École de Namur - Baccalauréat en bibliothéconomie et documentation

**D**u nord au sud de l'Europe, la question des publics est aujourd'hui un enjeu essentiel pour nos bibliothèques.

Le 11 mars dernier, se tenait à la Bibliothèque royale une des conférences organisées par la Bibliothèque centrale de Bruxelles et le Centre de Lecture publique de la Communauté française (CLPCF). Après plusieurs rencontres sur des thèmes très divers comme *Les ressources électroniques en bibliothèque publique* ou *Lire et analyser l'album*, plus d'une centaine de bibliothécaires se sont rassemblés pour partager leurs expériences et leurs observations concernant les publics en bibliothèque dans quelques pays européens.

Les orateurs avaient été choisis avec soin afin de représenter au mieux l'évolution des bibliothèques et leurs publics tant au niveau européen qu'au niveau de la Belgique francophone. En effet, la matinée était résolument tournée vers l'Europe avec une présentation des réalités de la Finlande, avec Mme Barbro Wigell-Ryynänen, conseillère au département bibliothèques du Ministère de l'Éducation et de la Culture finlandaise, suivie par l'exposé du président de l'Association des Bibliothécaires français (ABF), M. Dominique Arot, puis de M. Gerard Reussink, directeur de la Bibliothèque de Rotterdam. Nous avons également pu nous rendre compte de l'évolution des bibliothèques et de leurs publics en nous rendant plus au sud, en Espagne, avec M. Joaquín Selgas-Guttiérrez représentant la Biblioteca Regional de Castilla-La Mancha et clôturer la matinée sur une vue générale de la situation en Communauté française présentée par M. Jean-François Füg, responsable du Service de la Lecture publique.

Les publics en bibliothèque représentent un enjeu essentiel, la bibliothèque publique doit évoluer pour répondre au mieux aux attentes de son public à l'heure où Internet peut faire croire que les bibliothèques sont devenues inutiles. Anne-Marie Bertrand<sup>1</sup> rappelait, lors du Congrès 2007 de l'ABF, que *"le public est vu à la fois comme un outil de légitimation pour obtenir des moyens, pour défendre des positions, pour bâtir une image professionnelle, comme un outil de légitimation, donc, et à la fois comme la fin ultime du travail professionnel. C'est la fin ultime du travail des bibliothécaires, parce que le partage du sa-*

*voir et de la culture reste le socle qui fédère la profession"*.

Beaucoup de réflexions ont été menées précédemment et des constats ont été dégagés suite à l'évaluation des publics par le biais d'enquêtes qui ne reflètent souvent que des réalités partielles extraites de données mesurables (nombre de lecteurs, de prêts,...). C'est ce type de résultats que l'on retrouve régulièrement dans les articles ou les monographies spécialisées sur les publics en bibliothèque. Bien d'autres évaluations plus riches ont été formulées sur base de nombreuses expériences entreprises à travers toute l'Europe et qui ont souvent été réalisées à partir de l'observation des faiblesses matérielles et informationnelles sur un territoire donné et pour un public défini (information pour les demandeurs d'emploi, formation pour les immigrés, formation pour les seniors...).

La journée fut riche en partage d'expériences et de visions variées sur la bibliothèque actuelle et son évolution à court et moyen terme. Visions qui ne sont pas aussi divergentes ou contrastées que l'on aurait pu l'imaginer a priori. J'ai donc relevé quelques éléments clés intéressants et de nombreux points de convergence sur ce que peut ou doit devenir la bibliothèque qui souhaite se rapprocher de ses publics.

Le premier élément à relever et pour lequel tout le monde est unanime, c'est qu'on doit parler **des publics en bibliothèque** et non pas d'un public. C'est d'ailleurs un point extrêmement intéressant qui rapproche une nouvelle fois le documentaliste du bibliothécaire car depuis longtemps le documentaliste réalise le profil de ses usagers ou de ses clients afin de leur offrir un service performant et individualisé. Il en est de même dans l'approche que peut avoir le bibliothécaire de ses publics. Quelle légitimité accorder aux bibliothèques publiques si elles ne se rapprochent pas des usagers en les identifiant avec précision, en leur offrant des services adaptés à leurs attentes, voire en leur offrant de nouveaux services ?

Les attentes ont été identifiées assez précisément, l'usager :

- recherche de l'information ;
- veut lire et emprunter des documents ;
- partager ses connaissances, ses opinions ;

- rencontrer des gens
- se détendre ;
- être guidé, orienté, conseillé ;
- veut être formé aux technologies de l'information et de la communication et y avoir accès facilement et gratuitement ;
- trouver de l'information de tout type.

Mais il ne suffit pas d'identifier les attentes des publics potentiels, il faut également pouvoir établir le profil socioculturel des non-publics :

- population socialement défavorisée ;
- population immigrée ;
- population active ;
- personnes âgées ;
- adolescents.

Chaque autorité a, avant tout, la volonté de couvrir physiquement l'entière de son territoire en multipliant les bibliothèques, comme en France ou en Espagne où le nombre de bibliothèques publiques a été multiplié par dix, ces trente dernières années. Des initiatives originales sont à épinglez comme en Communauté française, à Doische, où la commune géographiquement très étendue, peut difficilement implanter une bibliothèque bien située. Elle a donc fait le pari de créer, autour du Centre culturel, dix relais-lecture avec accès au catalogue collectif. Ce sont des bénévoles et des partenaires associatifs qui assurent un service minimal de dépôt de livres favorisant ainsi l'accès à un maximum d'habitants de l'entité.

Derrière cette couverture physique, il y a également le désir d'offrir un service public qui soit utilisé par un maximum de la population. La France et la Belgique rêvent d'atteindre des taux de fréquentation des bibliothèques aussi importants que ceux de la Finlande qui s'élèvent à près de 80%.

Toutes les actions menées en Finlande, à Rotterdam, en France, en Espagne ou en Communauté française de Belgique ont un seul but : mieux répondre aux attentes de ces publics. Les bibliothécaires déploient une imagination débordante pour tenter d'y répondre et la concrétisation de leurs idées est aussi diversifiée qu'intéressante, représentant un véritable panier de bonnes idées où chacun peut puiser son inspiration.

Ces actions sont de tous ordres et surtout d'envergures très différentes, pour certains il s'agit de retravailler le concept architectural des bibliothèques, pour d'autres il s'agit de proposer tous les services que peuvent attendre les publics, pour d'autres encore, il s'agit de réaliser des actions de promotion et d'animation.

Ce qui m'a également marqué dans les différentes interventions, c'est la véritable évolution du concept de "bibliothèque", ces dix dernières années. Les responsables veulent en faire un lieu culturel où il est agréable de vivre. M. Reussinck, de la Bibliothèque de Rotterdam, a utilisé l'expression : *"La bibliothèque, le 3<sup>e</sup> chez soi, là où l'on a envie d'aller quand on est ni chez soi, ni au travail"*.

C'est comme cela que les bibliothèques finlandaises, espagnoles, néerlandaises et dans une moindre mesure certaines bibliothèques françaises ont fait évoluer leurs bibliothèques en véritables pôles d'information et pôles récréatifs. La bibliothèque est un lieu où l'on trouve toute l'information et elle se trouve alors plus proche du concept de véritable complexe culturel que de simple bibliothèque, il suffit d'observer la Bibliothèque 10<sup>2</sup> au centre d'Helsinki qui a varié ses collections, ses services et proposé divers concepts : un important secteur musique, une salle de musique et d'enregistrement avec prêt d'instruments, de micros, une salle de concert, prêt de matériel informatique et audiovisuel, de nombreuses collaborations avec les milieux associatifs, conférences, débats, webdiffusion, podcasts... en résumé une "bibliothèque 3.0" tournée vers les services aux publics. Le bibliothécaire n'est plus seul derrière un comptoir mais à côté de l'utilisateur.

Même architecturalement, le public désire trouver des bibliothèques où les divers espaces cohabitent : espaces de travail, d'études, d'échanges, de rencontres. Les bibliothèques deviennent le cœur d'un centre culturel complet.

Informatiquement, elles multiplient l'accessibilité au TIC, elles intègrent les publics dans le concept du Web 2.0 voir 3.0 où le bibliothécaire ne doit pas avoir de complexe par rapport aux utilisateurs qui jonglent avec le Web, Google ou Wikipédia. Les bibliothécaires utilisent ce potentiel pour un travail collaboratif et d'échanges. Les bibliothécaires diversifient au maximum les documents et les services, proposant un maximum de services en ligne, entre autres des bibliothèques virtuelles ou des "guichets" virtuels.

Il faut également se rendre compte que le métier de bibliothécaire évolue continuellement, le public attend de trouver un interlocuteur professionnel qui l'aide au-delà de la simple localisation d'un document ou de la recherche qu'il peut faire seul dans Google ou dans Wikipédia. Il faudra donc libérer le bibliothécaire de toute une série de tâches techniques afin qu'il puisse se concentrer sur l'information et la formation de ses publics. Une des solutions est un meilleur partage du travail technique (catalogage, indexation) via

le Web et via les catalogues collectifs mais aussi le partage des ressources via le prêt inter-bibliothèques qui offre une véritable plus-value aux bibliothèques en permettant de couvrir des territoires plus importants et d'offrir plus de ressources.

Le lecteur, l'usager ou encore le "client" est parfois impliqué dans le fonctionnement de la bibliothèque comme cette expérience finlandaise, la bibliothèque d'Espoo, située dans le centre commercial d'un quartier multiculturel où de jeunes immigrés sont impliqués et enrôlés pour aider les bibliothécaires.

Pour atteindre parfaitement les objectifs de la bibliothèque du début du 3<sup>e</sup> millénaire, les bibliothèques ont besoin de plus de ressources, les bibliothécaires ont besoin d'une formation toujours plus pointue afin d'éviter l'essoufflement de leur enthousiasme et de leur imagination. Imagination qu'ils déploient chaque jour avec ingéniosité au profit de réalisations concrètes comme les interventions de l'après-midi l'ont démontré (expériences d'animations et d'actions concrètes réalisées en Communauté française de Belgique pour animer, former, rencontrer d'autres publics).

Malheureusement en Belgique, ces actions n'ont pas toujours les répercussions souhaitées : les publics ne se renouvellent pas nécessairement, les publics atteints "hors-les-murs" ne reviennent pas d'office en bibliothèque. Celles qui ne sont pas soutenues au niveau des moyens financiers deviennent très vite une charge trop lourde pour les bibliothécaires qui sont obligés de déléguer à des bénévoles !

Les divers témoignages ont mis en évidence des activités, des services adaptés aux publics qui ont été identifiés comme "non-publics" des bibliothèques : adolescents, immigrés, seniors.

En fonction des pays et surtout des moyens alloués aux bibliothèques, nous avons pu nous rendre compte des actions d'ouverture, de marketing, des offres de services déployées par les bibliothèques pour répondre au mieux aux attentes multiples des publics hétérogènes et les modèles d'Europe du Nord devraient faire réfléchir les autorités de l'intérêt pour l'ensemble de la société d'investir dans des infrastructures culturelles résolument modernes.

## Pour en savoir plus

Association des bibliothécaires de France. *Les publics* : 53<sup>e</sup> Congrès de l'ABF, Nantes, 8-11 juin 2007, Cité internationale des Congrès. Paris, ABF, 2007.

<[http://www.abf.asso.fr/article.php3?id\\_article=888#img1125](http://www.abf.asso.fr/article.php3?id_article=888#img1125)> (consulté le 15 mai 2008).

Bertrand Anne-Marie. *Collections et publics en bibliothèque*. Tours : Association des directeurs de bibliothèques départementales de prêt, 2005.

<<http://www.adbdp.asso.fr/spip.php?article513>> (consulté le 13 mai 2008).

Connaître les publics : enquête et statistiques (Dossier). *Bulletin des bibliothèques de France*, 2006, Vol. 51, n° 6.

<<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/06/sommaire.xsp>> (consulté le 13 mai 2008).

Maija Berndston. *Bibliothèque 10*, 53<sup>e</sup> Congrès de l'ABF, Nantes, 8-11 juin 2007, Cité internationale des Congrès. ABF, 2007.

<<http://www.abf.asso.fr/IMG/pdf/S8.1a%20Berndtson.pdf>> (consulté le 13 mai 2008).

## Notes

<sup>1</sup> Bertrand Anne-Marie. Publics absents, public présents. Communication dans le cadre du 53<sup>e</sup> Congrès de l'ABF, Nantes 2007.

<<http://www.abf.asso.fr/IMG/pdf/S3.2%20Bertrand.pdf>> (consulté le 13 mai 2007).

<sup>2</sup> 10 parce que le bâtiment est attaché au bureau de poste 10 d'Helsinki et que 10/10 est la meilleure note accordée à l'école !