



Marie-Christine Jacquinet (dir.)

Créer des services innovants Stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques

Presses de l'enssib

6. L'autre public : une logique de réciprocité

Yves Aubin

DOI : 10.4000/books.pressesenssib.528
Éditeur : Presses de l'enssib
Lieu d'édition : Presses de l'enssib
Année d'édition : 2011
Date de mise en ligne : 4 avril 2017
Collection : La Boîte à outils
ISBN électronique : 9782375460344



<http://books.openedition.org>

Référence électronique

AUBIN, Yves. 6. *L'autre public : une logique de réciprocité* In : *Créer des services innovants : Stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2011 (généré le 01 février 2021). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/pressesenssib/528>>. ISBN : 9782375460344. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.528>.

6

par Yves Aubin

**L'AUTRE PUBLIC :
UNE LOGIQUE DE RÉCIPROCITÉ**

Les publics qui fréquentent la bibliothèque sont la part visible de la population qui l'a intégrée dans ses pratiques. Les publics de la même aire géographique que l'utilisateur et qui ne fréquentent pas la bibliothèque sont indistinctement et globalement désignés sous le vocable de « non-utilisateurs ». Cette négation les place dans une position où la méconnaissance, la représentation de masse en font un objet indéfini et opaque.

Les études faites sur cette population relèvent la faiblesse de la pratique de lecture, des lectures différentes (choix inadéquat supposé des fonds des bibliothèques), des comportements infra-institutionnels, une perception des contraintes de la bibliothèque (inscription, durée des prêts, règlement...) et plus profondément, un rapport, parfois dévalorisé, à la culture. Pourtant, implicitement, apparaît dans les enquêtes la reconnaissance de la pratique culturelle instituée de la bibliothèque comme commune et centrale. Il est attendu que chacun ait accès aux productions des œuvres de l'esprit, utilise un service d'accès à la connaissance fait pour lui, une institution qui est la traduction de l'organisation républicaine.

**LA RENCONTRE À DOMICILE :
UNE RECONNAISSANCE DE L'IDENTITÉ INDIVIDUELLE**

L'objectif est alors d'aller à la rencontre des habitants sans différenciation catégorielle en considérant que d'aller poser la question des pratiques culturelles au domicile est de reposer la question pour chacun. Une bibliothécaire et une collègue du centre communal d'action sociale (CCAS), de manière à aborder la dimension sociale que la rencontre avec les habitants peut induire, vont, après information par voie d'affiches et par courrier, frapper aux portes des appartements et des maisons. Nommées « visiteuses de la lecture », elles emportent dans un chariot, des livres, des disques (CD), des films vidéo (DVD) et les proposent pour les laisser sur place. À ceux qui l'acceptent, trois visites se succéderont toutes les

trois semaines avant un rendez-vous dans la bibliothèque la plus proche. Au regard d'une stricte mesure calculatrice, l'impact sur de nouvelles inscriptions concerne 5 % des foyers visités et 7 % des fréquentants de la bibliothèque sur un quartier. La dimension de ce service gratuit va pourtant au-delà.

L'adresse à la personne est libre du principe de productivité, sans marchandisation des rapports sociaux ; peut-être une manière de réenchanter le lien social que la prolifération des situations consuméristes rend de piètre qualité. S'inscrire dans la logique de la réciprocité, reconnaître la personne comme un élément du corps social en relation avec l'institution permet de considérer que l'usager ne « mérite » pas l'attention du bibliothécaire lors de sa seule présence dans les locaux. À force d'autonomisation de l'usager, le sens du cheminement pourrait se perdre à côté des individus. Ce schéma, loin de la victimisation des catégories vulnérables, concerne l'ensemble des publics. Il permet de resserrer les liens entre les citoyens et l'institution, de ne pas se poser en tant que seul passage incontournable dans les pratiques culturelles, de favoriser une image plus positive de la bibliothèque.

L'ensemble des habitants d'un territoire est destinataire de l'action publique, ce qui relativise la notion du « hors les murs ». Les missions de la bibliothèque encouragent au développement de la lecture et s'il est attendu que l'institution doit remplir son rôle au mieux de l'intérêt général, il peut être admis des formes de pratiques qui ne passent pas par elle. La relation à l'écrit et aux supports de restitution peut passer par d'autres institutions (l'école, les associations...) ou par des commerces, par Internet, par des réseaux familiaux, amicaux, de voisinage. La force de la recommandation, de l'imitation, de l'exemple fait qu'en portant la question de la lecture à domicile, des réponses font état de pratiques de ce type mais aussi requiert l'attention portée sur ce sujet dans leur entourage. Par exemple, le souci de la lecture lors des apprentissages des enfants a trouvé un écho auprès des parents rencontrés et a facilité la venue des enfants dans la bibliothèque.

La visite à domicile introduit dans le territoire privé des notions de reconnaissance de l'identité individuelle, de respect entre les habitants et les représentants de l'institution. Cette formule, selon l'expression d'une

habitante, « est très pratique car ce n'est pas une simple formalité administrative, il y a un dialogue, un échange sur le contenu mais aussi sur la vie quotidienne et des aspects personnels de celle-ci avec les visiteuses. »

LA BIBLIOTHÈQUE POUR UN AUTRE PUBLIC

« Souvent nous répondons à ce que les bibliothécaires pensent être les besoins des lecteurs et non à ce dont les lecteurs pensent avoir besoin. », Audra Caplan, présidente de l'American Library Association (ALA), à propos de l'abandon de la classification Dewey.

Chacun reconnaît le lieu bibliothèque à ce qui fait son symbole : le rayonnage, au point que le meuble et le lieu sont désignés par le même mot. Cette organisation géométrique rationnelle de stockage d'objets aveugle presque la réflexion sur les espaces de bibliothèque au même titre que la classification numérique répandue dans le monde entier. Que porte le rayonnage en termes de convenances, de codifications, de représentations ? Quels comportements induit-il ? Quels présupposés requiert-il ? Est-il adapté à tous les publics ?

Ces quelques questions permettront d'ouvrir sur cet autre point de vue de l'usager, qui n'est pas celui du bibliothécaire, qui n'est pas celui du lecteur inscrit, mais celui de cet autre public plus habitué aux présentations commerciales, à leur lisibilité, à leur efficacité. La réflexion peut alors se porter sur la mise en valeur, la perception immédiate, directe du livre afin de prendre en compte les éléments qui vont aider à provoquer l'acte de prise en main et, en fin, d'emprunt. Il s'agit de s'intéresser à ces modélisations qui, pour la plupart des usagers-consommateurs, rythment la vie quotidienne et de reconnaître que le livre capte aussi l'intérêt par sa présentation, son image de couverture – avec le nom de l'auteur et le titre en corps suffisamment grand pour être lu à distance –, certes destinées à capter l'attention d'un acheteur en librairie mais, de fait, d'un emprunteur en bibliothèque.

LA BIBLIOTHÈQUE DE SAINT-HERBLAIN¹³ :
UNE GESTION DYNAMIQUE DES COLLECTIONS ET
UNE RELATION HUMAINE AVEC LES LECTEURS

+++++

Le rayonnage double-face est monté sur roulettes. Il est partagé entre une partie haute, au-dessus d'une tablette à mi-hauteur, qui supporte des présentoirs et une partie basse où sont rangés les documents. La structure métallique porte deux voiles de fond en multiplis de couleur neutre. Le voile de fond est percé de boîtes rectangulaires qui débordent le plan et sont fermées par des présentoirs inclinés et ces mêmes types de boîtes sont laissés ouvertes pour ranger les livres en partie basse. Ce qui représente, par côté, de dix à douze présentoirs et neuf à dix casiers de stockage. Cela permet la présentation de face (verticale) ou à plat de 30 à 40 livres et le stockage de 80 à 140 livres dans les casiers. Ces boîtes sont réalisées en plexiglas de cinq millimètres selon une gamme de couleurs dédiées, la transparence et la lumière jouent dans la présentation. L'utilisation de la couleur est réservée aux rayonnages. Les tables et les chaises, le mobilier d'accueil et les bacs à albums sont en noir et blanc. Les plexiglas déclinent la gamme du jaune au violet en passant par l'orange et le rouge. Les couleurs sont réparties selon les supports : le rouge pour les textes, le jaune et l'orange pour les CD, les DVD et les bandes dessinées, le violet pour les périodiques. La majorité des fabricants de mobilier pour bibliothèques propose une gamme colorimétrique neutre de manière à, par contraste, mettre en valeur la couverture colorée des livres. Pour la même raison, les livres sur les présentoirs jouent de l'addition colorimétrique des couleurs, ce qui accentue leur visibilité et permet une vision cumulative de tous les titres exposés.

Les documents sont rangés selon les classements habituels (alphabétique pour les fictions, numériques pour les documentaires) et les documentaires pour les adultes et la jeunesse sont mélangés (comme dans toutes les bibliothèques du réseau municipal). La signalétique traditionnelle est absente et l'ordre documentaire n'est pas rappelé. Plutôt que de vouloir repérer les domaines par leurs dénominations, il est posé, en marquage au

13. < <http://www.la-bibliotheque.com/homepage.php> >.

sol des titres de livres, de disques, de films qui ont pour objet d'évoquer plutôt que de désigner. Ainsi, il est marqué au bas des rayonnages des romans *L'art de raconter* de Juan José Saer et *Vies imaginaires* de Marcel Schwob, devant les bacs à albums *La chambre des enfants* de Louis-René des Forêts, devant les documentaires *Les choses de la vie* de Paul Guimard, etc. Les marquages seront changés chaque année.

Le principe général de cette présentation des collections procède d'une réflexion sur leur visibilité. Si l'objectif est de multiplier les possibilités de rencontre entre un document et son potentiel emprunteur, il est nécessaire d'accroître la rotation des collections. Le réseau des bibliothèques (quatre bibliothèques : 150 000 références) organise, plusieurs fois par an, une relocalisation d'une part des collections dans une autre bibliothèque, permettant ainsi de renouveler l'offre. Le même principe de rotation est appliqué entre les espaces publics et les magasins de stockage, réserve de documents qui restent disponibles et empruntables sur le catalogue.

Le rôle du bibliothécaire le place en capacité d'avoir à renouveler en permanence la présentation des collections, en remplaçant par un nouveau document celui qui vient d'être emprunté. Ce document est issu soit des « retours », soit des nouvelles acquisitions, soit du stockage. Le magasin est un stockage d'ajustement en fonction des volumes d'emprunts et de retours. Le réassort permet une sélection et un choix de ce qui est promu par le bibliothécaire. Ainsi, le renouvellement de la part visible du fonds permet de mettre en avant autant la plus récente acquisition que des documents plus anciens ; ceux-ci trouvant une nouvelle légitimité, une nouvelle présence. En accélérant de manière plus visible la rotation des documents, leur nombre accessible à un instant dans l'espace public peut être moins important. La densité dans cette bibliothèque de 330 m² (surface hors œuvre nette, SHON) est de l'ordre de 30 documents par mètre carré de surface utile.

Cependant, cela ne pallie pas entièrement la difficulté d'avoir à retrouver un titre précis du fait même de la fluidité des fonds. Cette restriction est également perceptible pour les mêmes raisons auprès des publics traditionnels des bibliothèques. Ceux qui ont répondu à l'encouragement à l'autonomie porté par les bibliothécaires ont appris les codes et les cadres d'organisation des collections. Ils se trouvent démunis dès que ces cadres

ne sont plus repérables. Chez les lecteurs traditionnels, la présentation de face convient mieux au lecteur butineur qu'à celui qui a une recherche très précise. Les emprunts des documents sur les présentoirs sont très fréquents, que ce soit pour les documentaires ou les bandes dessinées, moins évidents pour les romans pour lesquels la recherche de l'auteur et du titre reste prégnante. La réaction des usagers traditionnels a suscité quelques critiques venant des publics les plus âgés dont : la hauteur des rayonnages (les livres rangés traditionnellement sont dans les casiers bas) et la perturbation due au rangement différent des autres bibliothèques. L'utilisation de la couleur a été perçue, parfois, d'indicateur d'une bibliothèque entièrement dédiée à la jeunesse. Le jeune public et les nouveaux inscrits se sont facilement habitués à ce nouvel espace. Les volumes de documents empruntés sont, au regard du nombre possible de documents simultanément présentés, encourageants : plus de 5 000 prêts par mois pour 6 000 documents en présentation.

Le changement majeur, à cette taille d'établissement, a permis de réintroduire une dimension humaine dans la relation avec les lecteurs et, en donnant un rôle plus responsable et plus direct au bibliothécaire, de resserrer les liens par une nouvelle écoute entre usagers et administration. Cette nouvelle organisation privilégie une gestion dynamique des collections, une ambiance plus ouverte sur les usages communs des publics, un rapport aux livres plus facile et plus direct, une place différente laissée à l'utilisateur dans un nouveau positionnement de la bibliothèque et des bibliothécaires.