



Laurent Gardin, Richard Sobel et Florence Jany-Catrice

Les valeurs socioéconomiques de la bibliothèque municipale de Sotteville-lès-Rouen Déliberer, évaluer, valoriser

Éditions de la Bibliothèque publique d'information

2. Les résultats de l'enquête exploratoire

DOI : 10.4000/books.bibpompidou.2706

Éditeur : Éditions de la Bibliothèque publique d'information

Lieu d'édition : Paris

Année d'édition : 2023

Date de mise en ligne : 1 septembre 2023

Collection : Études et recherche

EAN électronique : 9782842462390



<http://books.openedition.org>

Référence électronique

GARDIN, Laurent ; SOBEL, Richard ; et JANY-CATRICE, Florence. 2. *Les résultats de l'enquête exploratoire*
In : *Les valeurs socioéconomiques de la bibliothèque municipale de Sotteville-lès-Rouen : Déliberer, évaluer, valoriser* [en ligne]. Paris : Éditions de la Bibliothèque publique d'information, 2023 (généré le 05 septembre 2023). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/bibpompidou/2706>>. ISBN : 9782842462390. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.bibpompidou.2706>.

étai, les bibliothèques publiques sont progressivement amenées, comme le font d'autres secteurs de l'administration publique, à devoir faire la preuve, tantôt de leur utilité sociale et économique, tantôt de leurs impacts, pour faire reconnaître ou pour justifier leur existence. Or, faire la preuve, en particulier par le chiffre, de cette utilité et de ces impacts, ne va pas de soi.

« ***C'est difficile de donner des indicateurs. Quand j'ai mal, je sais pourquoi j'ai mal. Quand je vais bien, je ne sais pas pourquoi, et la bibliothèque, c'est ça, la bibliothèque, ça fait partie de mon bonheur (...)*** On ne pourra jamais quantifier quelqu'un qui vit bien. »

Retraité, actif au sein du Secours Populaire, inscrit à la bibliothèque de Sotteville-lès-Rouen (déc. 2021)

Comment les professionnels s'approprient-ils ces pratiques de mesures d'impacts au quotidien ? Peut-on proposer des mesures alternatives qui rendent compte de la valeur sociale et économique des bibliothèques pour les acteurs qui y sont impliqués, professionnels comme usagers ? Le texte qui suit présente une démarche de recherche originale menée dans la bibliothèque de Sotteville-lès-Rouen pour questionner le sens donné aux valeurs que l'on peut attribuer aux établissements de lecture publique. Dans un premier temps, il dresse un portrait de la médiathèque : son histoire, la mise en place de pratiques d'évaluation et les rapports qu'entretiennent les professionnels avec ces dernières. Il présente ensuite la consultation qui s'est déroulée à la bibliothèque au cours de l'hiver 2021. Une équipe constituée de chercheurs et chercheuses du Clersé et du Larsh et des membres du service Études et Recherche de la Bpi³ a rencontré à trois reprises un groupe de personnes impliquées (appelées ici « parties prenantes ») dans la bibliothèque de Sotteville-lès-Rouen afin de faire émerger les effets que l'établissement pouvait avoir sur elles, et selon elles. La dernière partie du document expose les principaux résultats de cette démarche.

2. Les résultats de l'enquête exploratoire

Historique et activité de la bibliothèque

L'influence ouvrière et socialiste de la ville de Sotteville-lès-Rouen éclaire la création d'une bibliothèque associative et populaire. À la fin du XIXe siècle, une première bibliothèque municipale voit le jour et fait partie des premiers établissements de ce type de la région, témoignant d'une vie culturelle dynamique en « banlieue de Rouen ». La destruction de la ville pendant la Seconde Guerre mondiale fait passer à l'arrière-plan la culture au profit de la reconstruction du tissu industriel. L'impulsion culturelle à partir de 1989 profitera d'abord aux arts du spectacle. Ce n'est qu'en 2004 que la ville se dote d'un équipement neuf avec la construction d'une bibliothèque que l'on pourrait qualifier aujourd'hui de « troisième lieu », c'est-à-dire accueillante, confortable et facilitant l'appropriation de ses espaces et de ses ressources et services variés à des publics

diversifiés (Servet, 2009). Elle est encore aujourd'hui considérée comme très singulière dans le paysage métropolitain, ce qui fait dire à un propriétaire d'une librairie à Rouen que la bibliothèque de la ville « c'est la Rolls des bibliothèques ».

L'équipe de la bibliothèque est constituée de vingt-trois personnes, dont six sont à temps partiel, et est exclusivement composée de titulaires de la fonction publique. Cette équipe, largement féminine, travaille dans un établissement municipal qui a à sa charge un bibliobus ainsi que la gestion des bibliothèques des écoles élémentaires et maternelles. L'amplitude d'ouverture au public est de trente heures hebdomadaires. L'organisation du travail s'appuie sur une forte polyvalence des professionnels, avec de fréquentes rotations sur les différents postes de travail : conseiller le public, aller chercher des documents en réserve, ranger les collections ou les jeux, être à l'accueil, enregistrer les prêts, faire du catalogage, réceptionner des commandes, préparer les acquisitions, etc. Cette polyvalence se combine à une certaine transversalité des missions : les membres du personnel sont à la fois rattachés à des pôles (Adulte, Jeunesse, Actualités et Médiation numérique, Bande dessinée et Manga, Ludothèque, Emploi-Formation-Parascolaire, etc.) et réalisent des missions transversales, en particulier l'accueil de groupes. Le bibliobus assure un maillage territorial de la bibliothèque dans certains quartiers de la ville. Cette polyvalence est source de sentiments contrastés au sein de l'équipe, tantôt perçue comme une enrichissante absence de routine, tantôt considérée comme une source d'intensification du travail laissant peu d'espace à l'autonomie.

L'activité à la bibliothèque est intense, avec un nombre de fréquentants élevé, comparé à la taille de la ville (84 904 entrées enregistrées en 2018). La bibliothèque municipale a, par ailleurs, un taux d'emprunteurs actifs de 13,3 % en 2018⁴. Environ 40 documents sont en moyenne empruntés annuellement par emprunteur « actif ». L'établissement est parfois traversé de tensions qui prennent leur source dans une triple transformation : transformation des services publics, mutation des publics et des usages. Cela conduit la bibliothèque à énoncer d'autres finalités que la lecture, au nom du développement social et de l'inclusion. Comme le soulignait déjà une enquête nationale sur les bibliothèques municipales (« Publics et usages des bibliothèques », 2016) : « l'usage des équipements [de lecture publique] évolue (...) : autrefois axé sur l'emprunt et le livre, il s'est fortement diversifié, en lien avec la richesse des services proposés par les bibliothécaires, sur place, en ligne et hors les murs ». Cette multiplicité d'usages et ces plurifinalités obligent à une adaptation permanente. Contrairement à des objets culturels considérés comme plus « immuables » (les musées par exemple), la bibliothèque est vue, observée et analysée comme un espace vivant, s'adaptant à un public et à des défis en pleine transformation (social, numérique). C'est ce caractère plastique et innovant des bibliothèques qui suppose d'accepter un certain trouble, une forme d'incertitude des moyens et des fins (Alter, 2010).

4. La ville compte 29 000 habitants et le rapport de l'Observatoire de la lecture publique indique une moyenne de 10 % d'inscrits actifs en 2018 pour les villes de 30 000 à 40 000 habitants. L'emprunt de documents est gratuit pour les personnes résidant à Sotteville-lès-Rouen.

Bien que baignant dans un environnement où direction et élus de la ville coopèrent de manière coordonnée, un esprit gestionnaire – c'est-à-dire un ensemble d'idées et de pratiques pour évaluer le travail selon des critères de productivité et de performance prescrits – s'installe progressivement. La diffusion de cet esprit gestionnaire est d'abord liée au spectre de la menace des coupes drastiques dans les bibliothèques telles qu'expérimentées dans d'autres communes, et dont la direction ne peut totalement s'affranchir : les expériences vécues par certains collègues dans d'autres territoires ont marqué les esprits. Dans le cas de Sotteville-lès-Rouen, on assiste à une baisse du budget pour la bibliothèque en euros courants de -7,5 % entre 2015 et 2019, soit environ 2 % de réduction annuelle sur ces quatre dernières années. Ces réductions ont des conséquences sur les pratiques, d'autant que la masse salariale constitue la plus grosse dépense de la bibliothèque (86,7 % en 2018).

Des évaluations localisées

Les évaluations en bibliothèque de taille moyenne, comme celle de Sotteville-lès-Rouen, ne relèvent pas de la simple rationalité instrumentale embarquant avec elle toute une palette d'évaluations formelles, homogénéisantes, et ainsi déconnectées des réalités singulières et des pratiques locales. Cette bibliothèque est marquée par la diversité des démarches d'évaluation : celles-ci répondent à des enjeux locaux pertinents, elles sont ordinaires et autonomes. Un de nos résultats est en effet d'avoir identifié de multiples pratiques d'évaluations ordinaires à l'œuvre, comme autant de dispositifs pour faire « tenir » l'organisation, pour l'adapter à une société en permanente mutation, pour la mettre en mouvement, et, tout simplement, « pour faire face ». Les évaluations ordinaires et souvent informelles sont mises en œuvre pour jauger, pour se conforter, pour s'ajuster, pour se remettre en question, pour établir une prospective.

Ces évaluations ordinaires conduisent à deux types de conclusions qui montrent à quel point les professionnels contextualisent ces « résultats » et ces « impacts » de la bibliothèque, tout en gardant en horizon les objectifs de politique publique. En permanence, les professionnels s'interrogent, se remettent en cause, cherchent à innover pédagogiquement, socialement, pour tenter de garantir un flux suffisant de public. De manière plus formalisée, la bibliothèque réalise aussi des études et des analyses sur les statistiques et le profil de ses usagers, sur les fonds et le profil des emprunts, sur l'optimisation du nombre d'emprunts et ses effets. Lors d'actions culturelles, les professionnels comptent les personnes participantes. Des *focus groups* (groupes de discussion) ont également été organisés pour tenir compte des attentes du public, de ses exigences, de sa perception vis-à-vis d'innovations organisationnelles, sociales, etc. De la même manière, un rapport d'activité est réalisé tous les ans, comme pour la plupart des bibliothèques ou des réseaux de bibliothèques en France. Il est l'occasion de faire un bilan quantitatif et qualitatif de l'année, d'analyser les inflexions d'usage de la bibliothèque et d'établir une prospective de moyen terme.

Puisque les bibliothèques sont engagées dans des évaluations qui dépassent la seule comptabilisation des moyens dont elles disposent, des conventions autour du résultat de l'activité sont nécessaires⁵. Ces conventions sont plus ou moins négociées entre les parties concernées (les bibliothécaires qui travaillent dans l'établissement, la municipalité qui régule et contrôle l'activité). Elles varient dans le temps et selon des référentiels, des registres de valeur plus ou moins explicités et mobilisés par les différents acteurs. Les évaluations se déroulent dans l'ambiguïté des missions : elles se déploient selon une trajectoire incertaine qui fait cohabiter la force des croyances (croyance dans la souveraineté du lecteur et de ses choix) et la recherche de sens (en particulier en lien avec le service public ; Alter, 2010). Chaque période est nourrie d'une ou deux conventions dominantes (voir infra). Elles sont liées tantôt à des registres discursifs vivants (récoltés au cours de nos entretiens), tantôt à des écrits qui justifient ce que les agents ont fait.

Notre propre recueil de données réalisé sur différents sites français a montré, quant à lui, que les pratiques d'évaluation étaient assez hétérogènes d'une bibliothèque à l'autre. Elles reposent tout de même sur un corpus assez classique d'indicateurs de mesures de l'activité (comptage des inscrits, des emprunts, des actions réalisées, de la fréquentation parfois). Ce corpus est lui-même en partie dicté par les requêtes annuelles d'informations statistiques du Service du livre et de la lecture du ministère de la Culture auprès des bibliothèques. Ces informations du ministère sont la plupart du temps orientées sur un reporting quantitatif du type du « nombre d'actions réalisées » ou encore de quantité de population « touchée ». La dimension culturelle est approchée par les actions menées, le social et l'éducatif par les publics touchés, l'économique par le descriptif du budget (voir exemple ci-dessous).

« *Moi, les effets, c'est quand je vois des enfants qui reviennent à la bibliothèque (à la suite d'accueils de classes), on peut dire qu'on a fait notre boulot. Mais c'est pas facile de les identifier.* »

Bibliothécaire, Sotteville-lès-Rouen (nov. 2021)

Une pluralité de conventions pour justifier les actions et les impacts

Ce que l'on peut appeler, en mobilisant la terminologie de l'Économie des conventions, une « convention industrielle » a pendant longtemps nourri les tableaux d'activité des bibliothèques. Celle-ci promouvait des indicateurs de volume d'ouvrages disponibles, de nombre d'inscrits, de volume d'emprunts. Ce travail était fait au risque de négliger les aspects « qualitatifs » de la relation de service ou plus généralement de l'offre de service, d'autant que, la relation étant

5. La notion de « convention » renvoie au courant de pensée de l'Économie des conventions qui étudie les formes de coordination entre les individus, qu'il s'agisse de règles, d'opinions majoritaires, de normes ou de marchés. Pour le cas des bibliothèques publiques, cette question a fait l'objet d'une adaptation par Pierre Le Quéau, Olivier Zerbib, Elise Butel et Cécile Martin à partir des travaux de sociologie pragmatique de Luc Boltanski, Laurent Thévenot et Eve Chiapello concernant les différents « mondes » ou différentes « cités » liés aux différents régimes de justification des individus (« cité civique », « cité de l'opinion », « cité marchande », « cité industrielle », « cité par projet », « cité domestique », « cité inspirée, cité de l'attention », Le Quéau, Zerbib, 2019).

marquée par une logique *a priori* non marchande, le lien éventuel avec un équivalent monétaire ou un prix n'opère pas ici comme un élément assurant la coordination. Ces indicateurs entrent en résonance avec un régime de régulation tutélaire où prime le volume d'offre.

Avec la transformation des dispositifs de régulation de la culture qui met en particulier l'usager au cœur de la relation, c'est une justification relevant d'une « convention marchande » qui est mobilisée. Elle s'accompagne d'une transformation dans les pratiques et dans les indicateurs d'évaluation. Ce monde marchand fait son apparition parce que la stratégie est pleinement centrée sur l'usager, sur ses désirs, sur l'attractivité de la bibliothèque, faisant de la « culture pour tous », une « culture pour chacun »⁶. Et précisément, une bibliothèque de ce type met l'usager au cœur de son projet. Valoriser la figure de l'usager n'est pas chose nouvelle dans les services publics. Mais, comme le signalent les travaux de sociologie de l'action publique, cette figure de l'usager n'est pas homogène, et sous un même vocable se profilent différentes conceptions du politique : soit qu'on veuille en protéger les droits (par exemple les droits d'accès à la culture et à la connaissance), soit qu'on veuille assurer leur représentation (par exemple lors de consultations), soit encore qu'on cherche d'abord à améliorer leur satisfaction (Weller, 2018). La « convention marchande », orientée par la concurrence et la rivalité, complète la « convention industrielle » avec des indicateurs du type : nombre de passages en bibliothèques, nombre de personnes « fréquentant » la bibliothèque sans nécessairement y lire, nombre de fois où le même livre est emprunté, nombre d'activités qui sont menées, nombre de participants aux activités, ou encore niveau de satisfaction immédiate vis-à-vis de la bibliothèque. La focale sur les fréquentants s'est accentuée. En 2016, selon des données nationales, seuls 39 % des usagers des bibliothèques municipales sont inscrits (« Publics et usages des bibliothèques municipales », 2016), ce qui signifie que plus de 60 % des personnes qui déclarent avoir fréquenté une bibliothèque municipale au cours de l'année ne le sont pas. Cette « convention marchande » a été rendue possible par l'installation des portiques qui ont joué le double rôle de sécurité antivols et de traçabilité de fréquentation. Tant que ces indicateurs de flux d'entrées et de fréquentants sont utilisés comme des outils de connaissance des flux, ils sont plutôt plébiscités par les professionnels. En revanche, lorsqu'ils nourrissent de possibles « politiques du chiffre », ils mettent ces mêmes professionnels sous tension.

Des compromis temporaires sont trouvés entre cette « convention marchande » et une convention relevant de « la domesticité », laquelle fait son apparition à mesure que les missions réalisées en bibliothèque sont élargies aux missions de médiation sociale et que nous avons qualifié d'« hyper individualisé ». La « convention domestique » attribue de la valeur aux liens tissés entre individus conçus comme un prolongement des liens familiaux, allant jusqu'à valoriser parfois des comportements paternalistes. Dans ce que l'Économie des conventions appelle justement « la cité domestique », ce sont les liens de proximité qui sont mis en avant, mettant l'accent sur la production de liens interindividuels, sur l'accueil et les services individualisés, sur la mission de service social de proximité et sur les arrangements interpersonnels éventuels.

6. Ces deux formules permettent d'illustrer un changement de doctrine au ministère de Culture en 2010. Elles nous ont été glissées lors d'entretiens au niveau national.

« ***La bibliothèque, c'est mon école, c'est ma classe. Je ne peux pas inviter des gens chez moi. Ici, c'est un lieu suffisamment ouvert, suffisamment neutre (...) Moi, je ne vais pas dans les bars, je ne vais pas à l'église. Le seul lieu pour rencontrer quelqu'un, c'est la bibliothèque.*** »

Retraité, actif au sein du Secours Populaire, inscrit à la bibliothèque de Sotteville-lès-Rouen (nov. 2021)

Une « convention civique » centre quant à elle le regard sur la solidarité, l'équité, mais aussi sur l'émancipation. Cette convention est mobilisée lorsque les acteurs visent à doter les individus d'un savoir critique. Ce sont aussi les non-usagers qui sont observés, leur nombre, les raisons des non usages de la bibliothèque. La grille conventionnaliste d'analyse de l'enquête permet de faire l'hypothèse suivante : la position des élus est forgée sur un compromis entre « convention civique » et « convention marchande », les personnes élues de la ville sont attentives aux indicateurs quantitatifs et qualitatifs qui relèvent de la stratégie politique qu'elles mettent en œuvre. Dans le domaine de la bibliothèque municipale, et plus généralement de la politique de lecture publique, c'est le nombre des actions culturelles et sociales vis-à-vis des jeunes qui constitue un indicateur sensible, à la fois parce que les jeunes constituent un public cible de la municipalité en matière culturelle (« convention marchande »), mais aussi parce qu'ils ont, de l'avis de l'élue rencontrée dans le cadre de la recherche, un pouvoir entraînant, un effet multiplicateur sur d'autres et sur la connaissance.

« ***Je ne sais pas comment le quantifier, dans les communes où il y a une politique sur la bibliothèque, il y a d'autres politiques, c'est rarement isolé. La présence d'une bibliothèque et d'une politique de lecture publique est un marqueur d'autres politiques éducatives.*** »

Propriétaire d'une librairie à Rouen, élu municipal (déc. 2021)

« ***Moi, j'accompagne des jeunes [jeunes migrants] et la bibliothèque est devenue une référence pour eux. Ce sont des mineurs isolés, ils ont un parcours vraiment instable, très difficile, violent. Et la bibliothèque pour eux, c'est la lumière, la chaleur, c'est stable, c'est bienveillant. Je suis enseignante, je voulais faire un atelier d'écriture, mais ils ne connaissent pas la langue. Je voulais qu'ils puissent entrer dans un lieu qui pouvait leur paraître inaccessible.*** »

Membre et intervenante de l'association Réseau Solidarité Migrants à Rouen (nov. 2021)

Tableau 1 – Les formes de conventions et quelques indicateurs-type

Type de convention	Indicateurs type
Industrielle	Nombre d'inscrits Volume d'ouvrages disponibles
Marchande	Nombre de fréquentants Satisfaction immédiate
Domestique	Offres de services individualisés Accueil d'enfants ou de jeunes isolés
Civique	Mixité sociale et culturelle Développement du savoir critique

Lorsqu'on évoque la valeur des bibliothèques, c'est souvent d'abord une valeur « purement économique » qui vient à l'esprit. Mais la notion même de valeur économique d'une bibliothèque municipale, bien commun d'un territoire, a-t-elle un sens ? Se centrer sur une valeur économique nécessite de raisonner « comme si » la bibliothèque n'était qu'un simple prestataire de service, fournissant des services à des usagers-consommateurs. Ce formatage implicite en lien avec la théorie économique ne rend pas compte de manière pertinente de l'objet « bibliothèque » et des pratiques qui y sont hébergées : la bibliothèque est tout à la fois une occasion de lien, de rencontres, d'échanges, de ressourcement, un espace physique, un lieu de savoir, de sérénité, de vivre ensemble. Elle est aussi un nœud de collaborations entre élus municipaux, responsables des bibliothèques, personnel des bibliothèques, partenaires et citoyens.

« *On a construit des choses avec la bibliothèque pour pouvoir construire des rencontres avec les publics [visites organisées au FRAC pour les publics de la bibliothèque]. Et avec la bibliothèque, on s'adresse à tous les publics. Si la bibliothèque n'existait pas, nous nous cantonnerions à des publics lambda (...). Si la bibliothèque n'existait pas, je n'aurais pas un autre regard sur les œuvres.* »

Médiatrice, FRAC (nov. 2021)

« *Ici, les patients [de l'hôpital psychiatrique] sont des individus comme les autres. Ils ne sont plus « malades ». Je les croise le samedi, ce sont des lecteurs comme les autres, comme moi.* »

Infirmière, service Psychiatrie, organise des ateliers de lecture avec les patients (nov. 2021)

« *Si la bibliothèque disparaissait, il y aurait un impact économique sur la librairie locale, par le volume de commandes en moins.* »

Directrice générale adjointe de SLR, en charge des services au public (nov. 2021)

Evacuer la vision standard de la valeur économique qui domine les problématiques d'évaluation des politiques publiques ne conduit pas à rejeter toute approche sur les valeurs ; il est même légitime que les acteurs se posent de temps en temps la question : jusqu'à quel point tient-on à ce bien commun bibliothèque ? Quelles missions sont-elles indispensables pour les usagers, pour le territoire ? Quelles valeurs sont-elles encadrées dans ces missions ? Ainsi entendue, la valeur, ou plutôt les valeurs auxquelles il est fait référence, sont un construit social traversé par différents points de vue, par différentes logiques de valorisation et de positions d'acteurs sur l'énoncé de ces valeurs, sur ce qu'il faut compter et comment il faut le compter. Si l'on se place sous cet angle, interroger la ou les valeurs nécessite d'ajouter à l'agenda des questions du type : qui énonce la ou les valeurs ? Qui a l'autorité pour la ou les dire ?

« *Ce n'est pas parce qu'on prête des livres gratuitement qu'on n'entre pas dans l'économie.* »

Directrice de la médiathèque de SLR

Au-delà d'effets multiplicateurs supposés ou réels, les personnes élues interrogées dans le cadre de cette enquête insistent aussi sur l'importance à accorder à la valeur au long terme, au temps long du processus d'apprentissage, à la montée en connaissances, en acceptant avec sagesse l'impossible suivi longitudinal des populations dans le temps. Comment appréhender en effet, si ce n'est par une mosaïque de récits de vie, l'importance qu'a pu avoir la bibliothèque de Sotteville-lès-Rouen dans la vie personnelle, sociale, citoyenne, sensible, professionnelle, intellectuelle et politique d'un usager ? Afin de faire émerger de manière expérimentale les valeurs que l'on peut attribuer aux bibliothèques publiques, une démarche d'évaluation délibérative collective a été mise en œuvre lors de l'étape 3 de la recherche.

3. Une démarche collective de construction d'indicateurs

La démarche de concertation adoptée ici a consisté à associer un ensemble de personnes concernées par la bibliothèque de la ville : professionnelles et professionnels des bibliothèques, usagers, partenaires non fréquentants, décideuses et décideurs, partenaires économiques, sociaux, culturels, de la chaîne du livre, etc., « parties prenantes » de la bibliothèque locale dans une concertation qui lui était dédiée. Il ne s'agissait plus, comme dans l'étape précédente, de s'appuyer sur les discours des acteurs (direction, bibliothécaires, élus et chargé de mission municipaux) récoltés individuellement lors de l'enquête de terrain exploratoire conduite par entretiens.

Le processus de concertation était, quant à lui, motivé par les principes suivants :

- la définition des indicateurs d'impact ne va pas de soi ;
- la co-définition est fondée ici sur le dialogue et non pas un sondage : la légitimité de cette méthode provient davantage de la capacité des acteurs à dialoguer et à faire émerger une