

LES PUBLICS ET LES SERVICES

I / L'ACCÈS AUX BIBLIOTHÈQUES

UNE BIBLIOTHÈQUE PLUS ACCESSIBLE

2017 a été une année de réalisation majeure pour l'orientation « public » du Projet d'Établissement avec 4 projets majeurs, particulièrement marquants et qui porteront leurs fruits bien au-delà de l'année :

- ⇒ ouverture de 3 nouvelles bibliothèques d'arrondissement
- ⇒ poursuite du développement de la carte CULTURE et des effets de la nouvelle politique d'abonnements
- ⇒ déploiement de nouveaux services et animations liés à l'accessibilité, qui ont notamment contribué à la reconnaissance de l'action de la Ville de Lyon dans ce domaine
- ⇒ communication des résultats de l'enquête qualitative

A - Ouverture de nouvelles bibliothèques

Fait exceptionnel pour le réseau BmL, trois nouvelles bibliothèques ont ouvert au public en 2017 :

- **La bibliothèque du 7^e Gerland** - Hannah Arendt - a ouvert en mars, à proximité de la précédente bibliothèque qui avait fermé ses portes en avril 2016.
- **La bibliothèque du 6^e** - Clémence Lortet - a ouvert en juin. Située dans le même ensemble de bâtiments que la précédente bibliothèque, elle possède un accès direct sur la rue.
- **Enfin, la nouvelle bibliothèque du 3^e Lacassagne** - Marguerite Yourcenar - a ouvert en octobre. Située sur une ancienne friche industrielle RVI, elle se situe à l'est de Lyon, entre les quartiers Monplaisir et Montchat.

Ces trois nouvelles bibliothèques, de 1000 m² et toutes trois adossées à des programmes d'habitat, ont été conçues comme des lieux de vie, pour des usages multiples et un public le plus large possible, y compris les jeunes (ados et pré-ados). Pour cela, différents choix ont été faits :

- ⇒ mettre en avant le numérique, média incontournable aujourd'hui pour les jeunes générations, que ce soit dans la lecture de fictions, de la presse ou la recherche documentaire : prêt de liseuses, mise à disposition de tablettes presse, espace numérique intégrant les nouveautés technologiques comme les imprimantes 3D, bornes d'écoute
- ⇒ encourager l'emprunt de documents en mettant à disposition livres, CD, DVD ... récents et correspondant aux demandes les plus courantes
- ⇒ limiter le nombre d'ouvrages documentaires à des ouvrages d'introduction, de base, nécessaires à la construction du citoyen de demain, ces ouvrages étant par ailleurs disponibles dans les médiathèques (Vaise, Croix-Rousse, Bachut et à la bibliothèque de la Part-Dieu)
- ⇒ introduire le jeu, en tant que vecteur et apprentissage du lien social (pour les jeux de société à utiliser sur place), et en tant que nouveau média culturel, facilitant certains apprentissages chez les enfants (pour les jeux vidéo)

Les premiers résultats sont plus qu'encourageants

Fin 2017, la bibliothèque de Gerland accueillait davantage de visiteurs (2,5 fois plus), et prêtait deux fois plus de documents que la précédente bibliothèque. La bibliothèque de Lacassagne rencontre un succès important, avec des pointes de fréquentation à 1000 visiteurs / jour.

Cette augmentation de la fréquentation concerne bien, comme souhaité, de nombreux enfants et jeunes. Les nouveaux usages, la fréquentation par de nombreux jeunes (enfants, pré-adolescents, adolescents) impliquent d'accompagner ces nouveaux publics, afin qu'ils intègrent progressivement les comportements attendus dans les différents espaces : intervention quand constat de comportements trop bruyants, en inadéquation avec le volume sonore permis dans un espace. La bibliothèque est proposée comme un lieu de mixité d'usages, et de mixité sociale... et cela doit se mettre en œuvre au quotidien.

Le succès rencontré par les nouveaux documents proposés explique qu'il y ait moins de choix sur les étagères. Par ailleurs, les collections des bibliothèques n'ont pas encore atteint, en volume, les objectifs fixés. En effet, le choix a été fait d'ouvrir la bibliothèque sans attendre que les collections soient complètes, ou les services complets (particulièrement pour Gerland).

B - Poursuite du développement de la carte CULTURE et effets des nouveaux abonnements

	Année 2017	Année 2016	Évolution 2017/16
Entrées	2 422 651	2 470 043	- 2 %
Prêts	3 914 057	3 819 278	+ 2,5 %
Inscriptions	83 515	76 379	+ 9,3 %
Enfants	27 599	23 906	+15,4 %
Adultes	55 916	52 473	+ 6,6 %
Recettes	617 998 €	567 828 €	+ 8,8 %

Pour la troisième année consécutive, inscriptions et prêts progressent, mais les visites stagnent : l'ouverture des deux nouvelles bibliothèques du 6^e et du 7^e Gerland a été précédée de près d'une année de fermeture, et deux bibliothèques ont dû fermer sur 2017 pour cause de travaux (2 mois pour la bibliothèque de Jean Macé, 1 mois pour la médiathèque de la Croix-Rousse).

	Année 2017	Année 2016	Évolution 2017/16
BIBLYO	21 558	21 551	0 %
CULTURE	30 868	27 867	+ 10,8 %
CONNEXION	3 084	3 066	+ 0,6 %
BIBLYO JUNIOR	15 597	13 382	+ 16,6 %
BIBLYO AUTORISÉ	8 611	7 009	+ 22,9 %
Gratuits (*)	45,3 %	44,8 %	+ 7,1 %

(*) en % des abonnements BM adultes (hors connexion)

Les nouveaux abonnements, mis en place en septembre 2015, atteignent bien les objectifs fixés à leur mise en place (développer l'accès à la bibliothèque pour tous, augmentation des visiteurs de la tranche 13 - 17 ans) :

- ⇒ la gratuité continue sa progression pour les adultes
- ⇒ les 11-17 ans progressent un peu plus vite que les 0 - 11 ans, grâce à l'accès gratuit à l'ensemble des services et collections (sauf artothèque)

Les cartes CULTURE représentent en 2017, 6 abonnements sur 10 à la bibliothèque (pour les majeurs). Les établissements culturels partenaires sont très positifs dans les retours faits sur la carte CULTURE, tant en termes d'image que de développement des publics et sont favorables à la reconduction, en 2018, des conventions passées. Les 3 cinémas Lumière (ex CNP, fourmi), le périscope et le Ninkasi Kao Gerland sont devenus partenaires de la carte à la rentrée 2017.

C - Développement de services et animations accessibles



La BmL travaille depuis 2012 à développer son accessibilité pour tous les publics, avec un portail dédié regroupant tous les services adaptés.

De nouveaux services ont été mis en place cette année, avec le déploiement sur l'ensemble de réseau de lecteurs de format DAISY empruntables, et de versions braille des magazines « Lyon Citoyen ».

Marquées par un temps fort, du 4 au 18 novembre 2017 « En libre accès » pour l'ensemble du réseau BmL, les animations accessibles ou de sensibilisation au handicap se sont diversifiées et renforcées.

La Ville de Lyon s'est vue décerner en décembre 2017 l'Access City Award 2018, récompensant la mobilisation forte des différentes directions de la Ville, dont la BmL !

D - Des enseignements riches pour l'avenir... l'éclairage de l'enquête qualitative



Une étude qualitative (=étude en profondeur ou étude de motivation) a été menée en 2015 et 2016, pour identifier les attentes, les motivations, les images et les autres jugements de valeur des usagers, donnant des résultats qu'on ne peut pas quantifier.

La phase terrain a concerné 3 corpus (usagers, non usagers, anciens usagers), pour lesquels il a été veillé à l'équilibre femme – homme, à la dispersion des âges (15 – 71 ans), une bonne répartition géographique (arrondissement d'habitation et bibliothèques fréquentées), et la diversité sociologique. Au total 33 personnes ont été interrogées en face à face, selon des axes (entretien semi-directif) d'utilisation / connaissance des services, pratiques de lectures, pratiques numériques, culturelles et de loisirs.

Cette étude, bouclée en 2016, a été largement diffusée en 2017 car elle est riche d'enseignements, qui pourront être intégrée notamment de la préparation du nouveau Projet d'Etablissement.

- **Les points communs aux enquêtés : absence de « profils culturels », insécurité culturelle et image traditionnelle de la bibliothèque**

L'enquête ne fait pas apparaître de « profils culturels » plus ou moins compatibles avec mes bibliothèques : dans chaque corpus s'expriment des personnes très actives culturellement et d'autres moins, des personnes qui lisent beaucoup de livres par an et d'autres moins.

La tendance commune est à la spécialisation des pratiques et des centres d'intérêt, et à la domination de la communication « chaude » pour les choix culturels (la recommandation, dans le cercle familial et amical, est essentielle).

Par ailleurs, pour tous les corpus, un sentiment « d'insécurité culturelle » a été constaté : un sentiment d'écart, la part des interviewés, entre les propres pratiques et une norme fantasmée. Les usages culturels pratiqués sont ainsi en quelque sorte dévalorisés, par rapport à un autre modèle, plus prestigieux, que les interviewés ont en tête ... mais qu'ils ne pratiquent pas ! Concrètement, pour la bibliothèque, il faut garder en tête cette « peur de se sentir bête », de ne pas se sentir à la hauteur par rapport aux gardien-nes du savoir... qui implique, en réponse, la bienveillance (toute demande est légitime) et d'aller au-devant des demandes, d'accompagner et de dédramatiser.

S'agissant de l'image de la bibliothèque, cette dernière est très traditionnelle (bibliothèque pourvoyeuse de livres papier), « moyenne » - agréable sans plus, sans surprises ni déplaisirs, sans technologies de pointe ni trésors anciens => un lieu « fermé » qu'on fréquente sans le promouvoir. Le rôle de conseil des bibliothécaires est mal connu, ainsi que tout ce qui peut s'écarter de cette image globalement « neutre » : les préjugés (très forts) empêchent concrètement la sérendipité, les personnes ne viennent que pour satisfaire un besoin pour lequel ils ont identifié la bibliothèque comme « ressource possible ».

Ainsi, ce que l'on considère comme acquis et connu depuis une quinzaine d'années ne l'est pas : il faut revenir à un discours de base en privilégiant les savoirs, les arts (autres que littérature), l'offre numérique et également la fonction « patrimoniale » en ayant bien présent en tête que les préjugés priment sur l'information.

Par ailleurs, un point largement positif : la gamme de services dévoilée correspond peu ou prou à l'idée que les usagers se font de la « bibliothèque de demain ». La BmL de demain est ainsi imaginée... comme elle est actuellement (collections et services) mais plus confortable, plus alvéolaire, et surtout : plus spontanée, moins intimidante, plus amicale ! L'image projeté est ainsi un mixte entre le bistrot et ses échanges, la librairie et ses conseils, le salon et les soirées entre amis.

- **Les freins identifiés à l'usage**

L'enseignement majeur de l'étude qualitative est le constat que les « décrocheurs » sont les abonnés qui n'ont pas atteint une compétence suffisante pour satisfaire leur(s) besoin(s) et considèrent à un moment que le service rendu, par rapport à leur investissement en temps, ou en frais, est insuffisant.

Les décrocheurs évoquent ainsi des difficultés de recherche, ainsi que l'absence de conseils et un accueil impersonnel. La mauvaise identification des rôles des personnels contribue largement à cela : le recours spontané auprès d'eux est souvent limité à des questions d'orientation ou de dysfonctionnement. La profusion peut également effrayer ou décourager !

Et, a contrario, la familiarité amène la fidélité et les séjourneurs sont ceux qui découvrent le mieux la profusion des propositions faites. L'appropriation et la familiarité avec les lieux sont donc des enjeux de fidélisation et de démocratisation (avec des services méconnus et sous-utilisés).

Pour les non usagers, les freins identifiés sont principalement les horaires, mais on peut noter également que les contraintes (liées à l'inscription, le temps imposé pour la lecture) sont également ressorties des propos des non usagers.

Concernant les horaires, les non utilisateurs évoquent des horaires de travail identiques à ceux de la bibliothèque (commerçants, professions libérales, salariés aux horaires traditionnels, auxquels se rajoutent les temps de transport d'une grande ville). Et les actifs et le public familial évoquent eux l'effort que représente la fréquentation le samedi, à la fois dans le choix à opérer parmi les différentes obligations / activités mais aussi dans la fréquentation importante qui peut être constatée sur cette journée. Leur souhait est d'avoir une offre proche de leur domicile, le soir pour s'approvisionner en documents, le dimanche pour une sortie culturelle intelligente en famille.

- **Les autres attentes exprimées**

Un certain nombre de services facilitateurs ont été évoqués par les interviewés : pouvoir faire venir des documents d'une bibliothèque à une autre, les ebooks et la VO, la livraison de documents à domicile.

Un certain nombre de services évoqués pourraient faire l'objet d'une démarche de design de service (associant les utilisateurs) : la formation aux langues, sous la forme de conversations ; l'humour, pour les collections ; les moments et espaces de convivialité (coin café, soirée jeux de société)