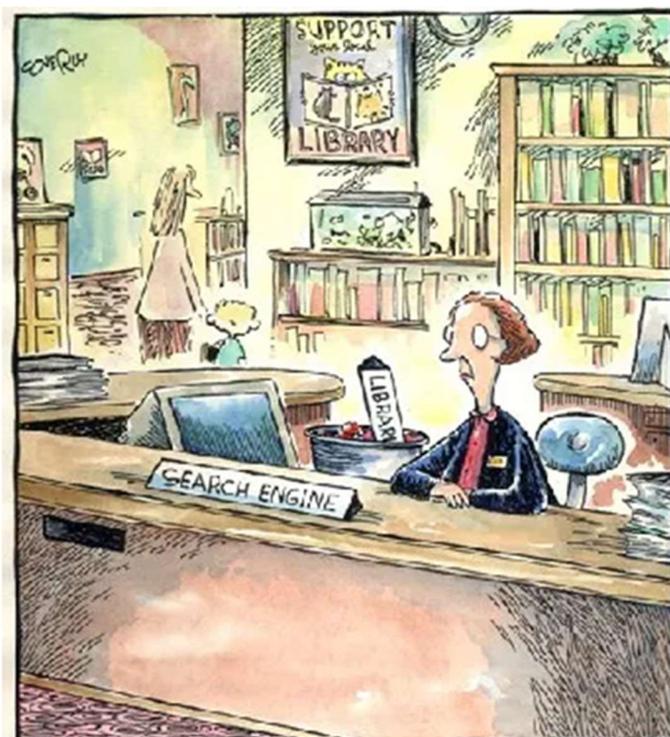


## L'accueil des publics non-usagers

En 2018, le ministère de la Culture se lance dans un plan de transformation et de modernisation des établissements, pour qu'ils répondent plus aux besoins de la population. Le ministère lance ainsi une enquête visant à mieux comprendre les usagers et, surtout, les non-usagers des bibliothèques<sup>1</sup>.



### 1. Qu'est-ce qu'un non-usager ?

#### 1.1. Ce qu'est un usager

Pour définir ce qu'est un non-usager, nous pouvons partir sur ce qu'est un usager. Selon la définition du glossaire des CRFCB, un usager est « Individu qui fait l'usage d'un bien ou d'un service, c'est-à-dire qui l'utilise sans pour autant en avoir la propriété.

<sup>1</sup> Même pour ceux qui ne les utilisent pas, les bibliothèques sont un trésor Actualitte, 11/06/2018. Disponible sur : <https://actualitte.com/article/18764/bibliotheque/meme-pour-ceux-qui-ne-les-utilisent-pas-les-bibliotheques-sont-un-tresor> (consulté le 20/08/2024).

<sup>2</sup> Article « La bibliothécaire apprivoisée » de Lionel Pujol du 28 août 2018 sur son blog La bibliothèque apprivoisée. Disponible sur : <https://labibapprivoisee.wordpress.com/2008/08/28/bibliothecaire-pour-les-non-usagers/> (consulté le 20/08/2024).

L'utilisateur se distingue du simple utilisateur par le caractère habituel de son utilisation du bien ou du service concerné. Si l'utilisation entraîne une consommation du bien ou du service, on lui préférera le terme de consommateur. »<sup>3</sup>

## 1.2. Définition d'un non-usager ?

Par opposition aux définitions précédentes, le non-public est donc simplement celui qui ne vient pas (ou qui ne vient plus) en bibliothèque.

Le non-public en bibliothèque universitaire<sup>4</sup> est l'étudiant qui n'utilise ni les espaces, ni les ressources, ni les services de la BU, ou l'étudiant qui n'en maîtrise pas les codes.

Selon Joëlle Le Marec<sup>5</sup>, le non-public, objet de tous les désirs, est « un public particulier, très attractif car difficile : il ne visite pas les musées ni ne va en bibliothèque ». C'est un « public rêvé, difficile à conquérir, jeune encore, au fait de toutes les innovations médiatiques et marchandes dont on pense qu'il pourrait tirer les institutions vers le public désirable ». Pour Joëlle Le Marec « il existe une expérience autoréférentielle constante de la « pression » de ce mystérieux non-public et public rêvé, d'autant plus efficace qu'elle n'est pas objectivée ». Selon Joëlle Le Marec, ce public qui ne vient pas attire toutes les attentions, du politique, des managers ; ce fameux non-public est « la zone d'expansion des institutions culturelles »<sup>6</sup>.

Une enquête qualitative commandée par le service du livre et de la lecture du ministère de la Culture et réalisée par Ipsos, a été présentée en mars 2019<sup>7</sup>.

Cette enquête repose sur 32 entretiens d'environ une heure avec des personnes qui ne fréquentent pas les bibliothèques, réalisés dans plusieurs villes de France, dont Caen, Limoges, Dijon et plusieurs communes de Seine-Saint-Denis. Elle a permis de dégager 3 profils de « non-usagers » et « abandonnistes » :

- Les « **défenseurs** » : généralement issus de la catégorie des CSP+, ces personnes ont un rapport important à la lecture, sans être de gros lecteurs, et achètent volontiers les livres qu'ils lisent. Ils considèrent que les bibliothèques sont utiles essentiellement pour les gros lecteurs ou les gens qui n'ont pas les moyens d'acheter les ouvrages.
- Les « **zappeurs** » : ils consacrent leur temps de loisirs aux réseaux sociaux et sur les plateformes de diffusion de films et musique et déclarent ne pas avoir le temps de

---

3 <https://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/usager/> (consulté le 20/08/2024).

4 Anaïs CRINIÈRE-BOIZET, mémoire d'étude juin 2019, ENSSIB. Disponible sur : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68904-du-non-usager-a-l-usager-absolu-en-passant-par-l-usager-partiel-une-analyse-critique-du-non-public-des-bibliotheques-universitaires.pdf> (consulté le 20/08/2024).

5 Joëlle LE MAREC, Essai sur la bibliothèque : volonté de savoir et monde commun, Presses de l'ENSSIB, 2021, pp. 100-103.

6 In Rencontre avec Joëlle Le Marec, propos recueillis par Véronique Heurtematte en septembre 2021 à l'occasion de la sortie de son livre op. cit. Disponible sur : <https://presses.enssib.fr/temoignages/interview-Joelle-Le-Marec> (consulté le 20/08/2024).

7 Etude commandée par le service du livre et de la lecture du ministère de la Culture et réalisée par Ipsos. Cette enquête repose sur 32 entretiens d'environ une heure avec des personnes qui ne fréquentent pas les bibliothèques, réalisés dans plusieurs villes de France, dont Caen, Limoges, Dijon et plusieurs communes de Seine-Saint-Denis.

- se rendre en bibliothèque. La lecture est pour eux une activité occasionnelle.
- Les « **outsiders** » : faibles lecteurs, qui ont souvent de mauvais souvenirs des bibliothèques, liés à une expérience scolaire peu positive, ils considèrent que la bibliothèque n'est pas pour eux et n'ont pas envie de s'y rendre.

## 2. Pourquoi ce non-usage des bibliothèques ?

La bibliothèque est mise en avant pour son rôle social de formation au citoyen ainsi que d'accès au savoir et à la culture. C'est une institution ouverte à tous quant à son accès du moins, si ce n'est dans ses services qui ne sont pas forcément gratuits.

Elle doit donc pourvoir aux besoins de l'ensemble de la population qu'elle dessert.

Pourtant, ce non-public représente une part importante de la population.

Selon l'enquête Pratiques culturelles des Français de 2008, 28% des Français se sont rendus dans une bibliothèque au moins une fois au cours des douze derniers mois. Une enquête réalisée par la société TMO<sup>8</sup> à la demande du ministère de la Culture présente un taux de fréquentation de 40% pour 2016 (sur les 12 derniers mois), donc, en creux, 60% des personnes interrogées ne fréquenteraient pas de bibliothèque.

Au congrès de l'Association des Bibliothécaires de France de 2018 à La Rochelle, dont le thème portait sur « A quoi servent les bibliothèques », les premiers éléments d'une grande étude sur la valeur des bibliothèques aux yeux des non-usagers ont été révélés<sup>9</sup>.

### 2.1. Tentative de profilage des non-usagers

Il n'existe pas de profils type du non-usager mais une hétérogénéité de profils.

L'étude de novembre 2018 du Ministère de la Culture et publiée en mars 2019, [Les non-usagers des bibliothèques. Enquête quantitative](#), tente de dresser un profil des non-usagers (p.7) :

- Les non-usagers comptent autant d'hommes que de femmes.
- Aucune catégorie socio-professionnelle ne se démarque : les non-usagers ont plutôt fait des études courtes, pour autant, les personnes n'ayant pas fait d'études sont très peu représentés parmi ces non-usagers.
- Les données relatives aux revenus sont tout aussi peu significatives : la répartition des non-usagers selon les revenus moyens est similaire à la répartition de la population française par revenu

---

<sup>8</sup> Site de la société TMO, institut d'études analysant les comportements, les aspirations, les tendances : <https://www.tmo.fr/> (consulté le 20/08/2024).

<sup>9</sup> Voir le dossier : <https://actualitte.com/dossier/147/abf2018> et notamment l'article du 11/06/2018, « Même pour ceux qui ne les utilisent pas, les bibliothèques sont un trésor » : <https://actualitte.com/article/18764/bibliotheque/meme-pour-ceux-qui-ne-les-utilisent-pas-les-bibliotheques-sont-un-tresor> (consulté le 20/08/2024).

D'autres facteurs que le sexe, le niveau d'études ou le revenu sont donc à prendre en compte :

- Les pratiques culturelles : selon l'enquête de 2018 les non-usagers des bibliothèques ne sont pas victimes d'un décrochage culturel : ils vont au cinéma, au musée, au théâtre et ont même acheté un livre ou une BD au cours des 12 derniers mois.
- L'âge : il semble que **seul l'âge se détache comme variable prépondérante**, comme cela avait déjà été observé pour les usagers dans le cadre de l'étude sur les publics et les usages des bibliothèques de 2016. En effet, la présente enquête confirme le fait que les bibliothèques sont majoritairement fréquentées par les jeunes générations. Les non-usagers se retrouvent peu dans les jeunes générations puisque 72 % des non-usagers ont plus de 35 ans.

Pour conclure, quand on cherche à avoir une vision synthétique des non-usagers des bibliothèques, on voit nettement la prépondérance de la variable d'âge : ainsi, les 70 ans et plus sont en majorité des non-usagers, à l'inverse des 15-24 ans.

## 2.2. La disponibilité des équipements et la connaissance des services

- La proximité géographique : selon l'étude quantitative de 2018, 91% des non-usagers déclarent disposer d'une bibliothèque à proximité de leur lieu de résidence.
- La connaissance de l'offre des bibliothèques : 62% des non-usagers qui disposent d'une offre de proximité n'en connaissent pas le contenu. Est-ce le reflet d'un défaut de connaissance ou alors d'un désintérêt ?
- Les contacts indirects, par l'intermédiaire de l'entourage (conjoint, enfant, amis, voisins, collègues...) : ainsi, les non-usagers, même s'ils ne sont pas en contact direct avec la bibliothèque, peuvent nouer un lien avec cette institution. S'ils ne fréquentent pas un établissement, certains d'entre eux peuvent cependant en connaître l'existence ; les non-usagers ne sont pas étrangers à la bibliothèque, ils en ont une vision plus lointaine.

## 2.3. Les raisons de la non-fréquentation

Il faut distinguer ici les « non-usagers absolus » et « non-usagers actuels » :

Les non-usagers actuels sont ceux qui ne fréquentent plus la bibliothèque. Les non-usagers absolus, ceux qui n'ont jamais fréquenté de bibliothèque au cours de leur vie. Ces derniers sont très minoritaires, puisque l'enquête de 2016 souligne que la part des personnes ayant déjà fréquenté une bibliothèque au cours de leur vie s'élève à 87 % (contre 72 % en 2005).

La non-fréquentation des bibliothèques municipales est rarement absolue : elle représente 10% de l'ensemble de la population française de 15 ans et plus.

L'enquête de 2018, mais aussi l'enquête qualitative de 2019 souligne l'importance de la trajectoire de vie. Les raisons principales de non fréquentation sont :

- Le manque de temps pour 34% des non-usagers
- La préférence pour internet (streaming...) pour 28%
- Le non besoin/non envie pour 26%
- Des pratiques culturelles plutôt sédentaires à la maison (plateforme, streaming)
- En retrait des pratiques culturelles (mauvais souvenirs de l'école par exemple)
- Contrainte financière forte

A ces raisons, non intrinsèques à la bibliothèque, s'ajoutent des raisons sur lesquelles les bibliothèques peuvent jouer, mais qui ont un rôle moindre dans la non fréquentation : les horaires d'ouverture (25%), l'éloignement (14%), l'offre qui n'est pas en adéquation (6%), le coût de l'inscription (6%), le sentiment de ne pas y être à sa place (5%).

Deux constats :

- On ne perçoit donc pas trop les leviers d'actions. Si ce n'est la communication sur l'offre de services, qui est souvent une représentation tronquée.
- L'utilité de la bibliothèque n'est pas remise en cause.

### 3. La valeur des bibliothèques aux yeux des non-usagers

Qu'entend-on par valeur des bibliothèques ? C'est l'image et la perception de la bibliothèque par les non-usagers.

Les habitants consultés par Ipsos en 2019 ont en tête trois images de bibliothèque :

- Le grand établissement de centre-ville, souvent un bel édifice architectural, mais dans lequel ils n'ont pas envie de se rendre car ils l'imaginent comme un lieu austère, où le silence s'impose.
- Les médiathèques de taille intermédiaire, perçues comme assez laides et à l'architecture datée, qui servent essentiellement aux enfants.
- Les petites bibliothèques, situées dans une salle de la mairie, dont on ne connaît ni les horaires ni les activités.

La journée d'étude de Bibdoc37 du 10 mai 2022 « Les non-usagers des bibliothèques : retour sur une étude quantitative et qualitative »<sup>10</sup> revient également sur les deux études du ministère de la Culture de 2018 et 2019, réalisées afin de mieux connaître et comprendre la construction de la valeur et de l'image des bibliothèques, au-delà de la valeur d'usage.

Pour les non-usagers, les bibliothèques ont une valeur d'existence, de legs. Ils portent une image positive pour les générations futures, mais négative pour eux. Ils pensent

---

<sup>10</sup> Journée d'étude Bibdoc37 « Les non-usagers des bibliothèques », 10 mai 2022, à (re)voir sur YouTube : <https://www.youtube.com/watch?v=CsyrrMZmPNM> (consulté le 20/08/2024).

que les bibliothèques sont importantes dans leur rôle de conservation des livres, pour leur valeur en tant que monument, en tant que symbole de la ville. Pour eux, les bibliothèques ne sont pas remises en cause ; elles ne donnent tout simplement pas envie.

#### **4. L'intérêt pour une bibliothèque de connaître ces non-usagers : quelle intention de fréquentation future ? quel futur accueil ?**

##### **4.1. L'intention de fréquentation future**

Plusieurs études, enquêtes avaient été menées (cf. BPI, service Etude et Recherche) sur les études de publics en bibliothèques. Ceci était essentiel pour comprendre les usages des collections, espaces et services, des fréquentants, permettant ainsi aux bibliothèques d'adapter au mieux leurs offres documentaires et de services. Afin d'attirer également tout un pan de population qui ne venait pas en bibliothèque.

Pour la grande majorité des répondants à l'enquête de 2018, l'éventuelle fréquentation future d'une bibliothèque consisterait dans l'emprunt ou la consultation de livres et de bandes dessinées. Les répondants ne parlent guère d'emprunt de ressources numériques.

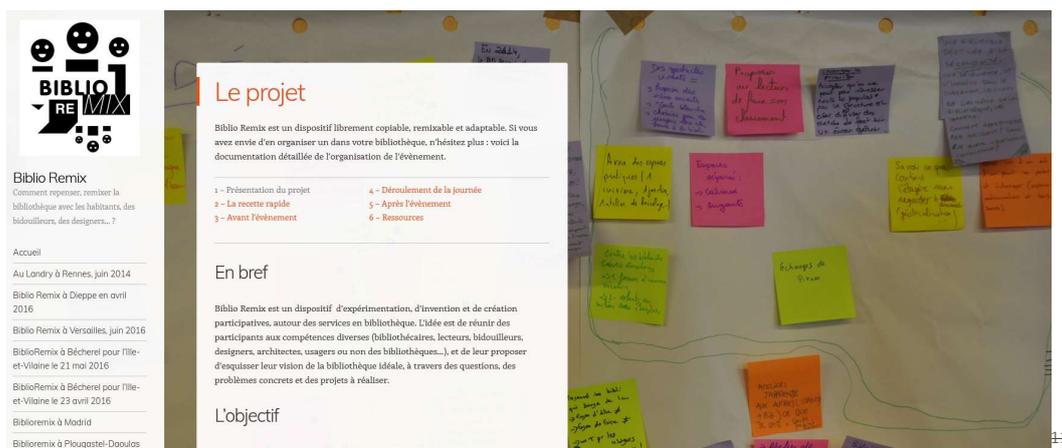
Cependant au regard de leur vision tronquée de l'offre des bibliothèques, ces dernières doivent essentiellement travailler sur la communication, la visibilité et la lisibilité de leurs offres et services.

Ce travail passe largement par des actions de partenariats (école, collèges, lycées, associations, autres services publics dans un bâtiment hybride...).

##### **4.2. Repenser / remixer l'accueil**

Pour les bibliothèques, il est indispensable de mieux faire connaître son offre d'espaces et de services.

Comment repenser, remixer la bibliothèque avec les habitants, des bidouilleurs, des designers... ?



**Biblioremix** s'appuie sur la participation des publics en les mobilisant (les faire venir) et en les engageant (faire ensemble).

« Expérimenté pour la première fois à Rennes en juin 2013, BiblioRemix est un dispositif immersif et créatif visant à réunir bibliothécaires et publics pour inventer de nouveaux services dans les bibliothèques en prenant appui sur une démarche de co-construction »<sup>12</sup>. L'idée directrice est de réunir en un temps resserré (de quelques heures à quelques jours) des bibliothécaires, informaticiens, graphistes... mais surtout le public, usager ou non dans la conception de nouveaux services répondant à de nouveaux besoins.

Les projets imaginés et prototypés durant BiblioRemix peuvent être mis en place, tels quels ou partiellement, dans des bibliothèques existantes, ou être de nouveau remixés ou servir de point de départ à des nouvelles idées.

## En guise de conclusion

L'évolution des bibliothèques aura beaucoup à gagner à être pensée dans le décalage entre la multitude de leurs actions et services et l'image peut-être déformée qu'elles projettent sur l'ensemble de la société.

11 Voir le projet Biblioremix : <https://biblioremix.wordpress.com/le-projet/> (consulté le 20/08/2024).

12 PICHARD, Éric. *BiblioRemix : inviter les publics à participer pour réinventer la bibliothèque* In : *Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'ensib, 2015 (généré le 28 juillet 2022). Disponible sur Internet : . ISBN : 9782375460696. DOI : <https://books.openedition.org/pressesensib/4275> (consulté le 20/08/2024).

## Pour aller plus loin

Conférence « Les non-usagers des bibliothèques : retour sur une étude quantitative et qualitative » lors de la journée d'étude Bibdoc37 du 5 mai 2022 sur l'hospitalité et l'inclusion en bibliothèques : <https://www.bibdoc.fr/les-non-usagers-des-bibliotheques-retour-sur-une-etude-quantitative-et-qualitative/> (consulté le 20/08/2024).

Voir la programmation de la journée d'étude du 5 mai 2022 : <https://www.bibdoc.fr/programmation/>

Enquête SLL 2016 « Les non-usagers des bibliothèques - Etude quantitative », disponible sur : <https://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-lecture/Documentation/Publications/Etudes-et-rapports-Lecture-et-bibliotheques/Les-non-usagers-des-bibliotheques-Etude-quantitative> (consulté le 20/08/2024).

Enquête Direction générales des médias et de l'industrie culturelle, Ministère Culture 2018 : <https://www.culture.gouv.fr/content/download/209954/file/DGMIC-2019-03-Non%20usagers-complet.pdf?inLanguage=fre-FR> (consulté le 20/08/2024).

Sur le non-public en BU : Anaïs CRINIÈRE-BOIZET, mémoire d'étude juin 2019, ENSSIB. Disponible sur : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68904-du-non-usager-a-l-usager-absolu-en-passant-par-l-usager-partiel-une-analyse-critique-du-non-public-des-bibliotheques-universitaires.pdf> (consulté le 20/08/2024).