



L'impact socio-économique des bibliothèques municipales. Genèse, méthodes, conflits

Florence Jany-Catrice, Antoine Béague, Laurent Gardin, Richard Sobel

► To cite this version:

Florence Jany-Catrice, Antoine Béague, Laurent Gardin, Richard Sobel. L'impact socio-économique des bibliothèques municipales. Genèse, méthodes, conflits. [Rapport de recherche] Université de Lille. 2021. hal-04140784

HAL Id: hal-04140784

<https://hal.univ-lille.fr/hal-04140784>

Submitted on 26 Jun 2023

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



L'impact socio-économique des bibliothèques municipales. Genèse, méthodes, conflits

Rapport intermédiaire pour le compte de la BPI –
Janvier 2021

Florence Jany-Catrice (coord)

Auteurs : Antoine Béague (Clersé), Florence Jany-Catrice (Institute for
Advanced Studies, Princeton & Clersé), Laurent Gardin (IDP), Richard Sobel
(Clersé)

Avec les coopérations de Noémie Pasquier et d'Alexandre Slupikowski

- Avec le soutien financier de la BPI et du Clersé-

<i>L'impact socio-économique des bibliothèques municipales. Genèse, méthodes, conflits.....</i>	1
<i>Avant-propos</i>	3
<i>Introduction</i>	4
<i>Chapitre 1. Les termes du débat d'un conflit définitionnel</i>	6
1. Les bibliothèques municipales, de 1945 à aujourd'hui	6
2. Un conflit définitionnel	25
3. Quelle place pour le livre ? Spécificité du livre et ère numérique	35
4. Numérique, technologie et économie	38
5. Les horaires d'ouverture des bibliothèques	39
<i>Chapitre 2. Une genèse de l'évaluation en bibliothèques.....</i>	42
Introduction	42
1. Histoire de l'évaluation des bibliothèques en France (1800 à 2000)	43
2. Changement de paradigme en matière de statistiques et d'évaluation.....	55
3. La RGPP, la Lolf et les nouvelles exigences d'évaluation	56
4. Etudier les « non-usagers »	57
5. L'émergence des études d'impacts dans le monde des bibliothèques.....	66
6. Une approche de plus en plus économiciste ?	75
<i>Chapitre 3. Méthodologies d'évaluation et problèmes soulevés</i>	81
1. Panorama de méthodes et indicateurs existants au niveau international et national.....	83
2. Problèmes méthodologiques généraux, et problèmes méthodologiques liés en particulier à l'évaluation d'impacts en bibliothèque.....	121
3. Effets normatifs produits par la multiplication des évaluations	128
<i>Chapitre 4. La bibliothèque de C *et les enjeux de l'évaluation. Cas d'étude</i>	132
1. Historique de la bibliothèque de C*	132
2. Organisation du travail à la bibliothèque municipale de C*	139
3. Un conflit structurel dans les missions des bibliothèques	146
4. Les pratiques d'évaluation à la bibliothèque de C*	162
<i>Bibliographie (Décembre 2020)</i>	177

Avant-propos

Fin 2017, la BPI contacte le Clersé pour travailler avec ce laboratoire de socio-économie sur la mesure d'impact des bibliothèques. Pour des chercheurs engagés depuis plusieurs années dans des travaux sur l'enjeu de l'évaluation des politiques publiques, accepter ce projet était l'occasion de pouvoir avoir accès à un nouveau terrain. Il s'agissait aussi¹ de tenter de comprendre pourquoi des acteurs de services publics, s'emparaient de la sensible question de l'évaluation. Au-delà des aspects opératoires engagés par la commande, cette recherche est une nouvelle occasion de saisir l'État dans ses grandes transformations.

Premier étonnement : les bibliothécaires comptent. Ils passent du temps à compter. Ils comptent tout : les inscrits, les passages quotidiens et hebdomadaires (des compteurs sont installés aux entrées de la plupart des bibliothèques municipales visitées²), le nombre d'emprunts par jour, par mois, par an, le type d'ouvrage emprunté par genre littéraire, le nombre d'emprunteurs rapporté à la taille de la commune, le nombre de mètres linéaires de périodiques en magasin etc.

Dans ce volume inflationniste de données, deux indicateurs phare de l'activité ont été pendant longtemps le nombre de prêts et le nombre d'inscrits en bibliothèque. Les grandes mutations des bibliothèques durant toute la deuxième partie du XXe siècle - émanant tant de l'offre que de la demande- ont ébranlé les certitudes jusque-là bien installées, jetant le trouble sur la nature même des missions des bibliothèques municipales. Les questions relatives à la capacité des indicateurs à être des indices de représentation et d'interprétation de l'activité et de son efficacité (« on se demande vraiment pourquoi on compte et qu'est-ce qu'on compte » (membre du copil du projet, 15/11/2019)), n'est finalement que l'expression d'une interrogation plus fondamentale portant sur l'identité, la nature, et les finalités des bibliothèques.

¹ Pour les chercheurs du Clersé – ainsi qu'un chercheur de l'IDP (de l'Université Polytechnique Hauts de France à Valenciennes) rapidement associé à cette recherche.

² S'ils estiment les flux d'entrée, les bibliothèques ont plus de difficultés à mesurer les stocks, c'est-à-dire ici le nombre d'utilisateurs présents à un instant t. La réouverture des bibliothèques municipales après le premier confinement dû à la crise sanitaire de mars 2020, a conduit certaines d'entre elles à limiter le nombre d'utilisateurs présents simultanément dans leurs locaux. Dans l'une des bibliothèques visitées, un boulier d'écolier a été installé pour compter manuellement les soldes de ces flux entrant/sortants.

Introduction

Les bibliothèques municipales et départementales connaissent une situation délicate depuis le début des années 2000 : l'arrivée des nouvelles technologies modifie les pratiques de lecture du public et l'internet a, un temps, interrogé l'utilité de la consultation d'ouvrages dans l'enceinte même des bibliothèques. Le diagnostic d'une baisse généralisée de la lecture-papier et le développement des plates-formes de streaming (musiques et vidéos en ligne) amènent les bibliothèques à repenser leur modèle et à redoubler d'écoute à l'égard des attentes du public. De plus en plus, les bibliothèques proposent une multitude de services qui ne relevaient historiquement pas de leur champ de compétences : les établissements reconfigurent leur fonctionnement pour prendre en compte la singularité de demandes individuelles et territoriales, là où ils se concentraient autrefois sur la conservation des livres et la lecture publique.

Ce processus de redéfinition que s'appliquent à mettre en place les bibliothécaires a été concomitant d'une grande transformation dans les services publics de manière générale. La mise en vigueur en particulier de la Loi organique des lois de finances (Lolf, 2001) et de la révision générale des politiques publiques (RGPP, 2007), dont l'objectif est de rationaliser l'usage du budget de l'État et de limiter les dépenses liées aux services publics par un surcroît d'efficacité, ont favorisé l'introduction de techniques de management privé dans la sphère publique (Hood, 1991 ; Bèzes, 2009). Corrélat de cette « gestionnarisation de l'Etat », émergent, dans un mouvement commun, l'évaluation des structures publiques et la maîtrise, voire la restriction de leur budget. Dans un contexte d'austérité des dépenses publiques, les chances de survie peuvent apparaître affaiblies pour un équipement qui semble anachronique aux yeux de certains décideurs. Cette menace semble d'autant plus un horizon plausible qu'au début du XXI^e siècle, la Grande-Bretagne voisine procède à une vague de fermetures sans précédent (Touitou dir., 2020). Prises dans cet étau, les bibliothèques publiques sont progressivement amenées, comme le font d'autres secteurs de l'administration publique ou les acteurs en délégation de services publics, à devoir faire la preuve tantôt de leur utilité sociale et économique, tantôt de leurs impacts sociaux, afin de faire reconnaître ou de justifier leur existence. Cette situation charrie avec elle de nombreux questionnements dont nous rendrons compte dans ce rapport.

Cette recherche portant sur les études d'impacts en bibliothèque, pour le compte de la BPI comporte trois volets dont deux sont présentés dans ce rapport. Il s'agit (1) de saisir généalogiquement comment et pourquoi émerge l'idée même de « valeur économique » des

bibliothèques dans le contexte contemporain français. Les trois premiers chapitres de ce rapport relèvent de ce premier volet. On propose ainsi de clarifier la situation des bibliothèques municipales françaises en la ramenant à leur histoire (chapitre 1) puis d'exposer les évolutions de l'économie des politiques publiques ainsi que l'évolution des politiques culturelles et des enjeux d'évaluation qui entourent leur développement (chapitre 2). On met à jour des problèmes méthodologiques qui traversent l'émergence de la problématique de l'évaluation d'impact en bibliothèque (chapitre 3).

Un second volet de la recherche propose une analyse de la manière par laquelle les acteurs des bibliothèques (au sens large) s'approprient l'idée d'impact économique de leur activité et de leurs établissements. Deux chapitres seront proposés correspondant à deux terrains d'enquête. Le chapitre 4 propose une monographie approfondie de C*. Le chapitre 5 mettra, quant à lui, en perspective comparative les pratiques évaluatives des trois terrains étudiés (A*/B*/C*).

Chapitre 1. Les termes du débat d'un conflit définitionnel

Qu'est-ce qu'une bibliothèque ? Un lieu où l'on pose des livres pour rendre le savoir accessible à tous ? Cette définition est-elle suffisante ? Le débat actuel se constitue en grande partie sur les espaces que laisse entrouverts cette définition : il ne suffit pas de poser des livres dans un espace accessible à tous pour que le savoir se diffuse. De même, cette définition ne dit rien du statut économique (au sens de contribution à la création des richesses) que « doit » avoir la bibliothèque : a-t-elle fondamentalement un rôle de service public ? De quelles ressources doit-elle disposer pour mener à bien ce rôle ? Des ressources principalement publiques ? Doit-elle les compléter par des ressources privées ? Ces financements risquent-ils d'enlever son objectivité au savoir qu'elle génère ? D'un autre point de vue, la destination de la bibliothèque est-elle exclusivement de générer et diffuser du savoir ? Est-ce même sa fonction primordiale ? N'a-t-elle pas d'autres fonctions ? D'autres impacts ? Devrait-on par exemple attendre d'une bibliothèque qu'elle génère des effets économiques sur le territoire ? Dans ce cas, quelle en est l'ampleur ?

Pour répondre à ces vastes questions, pour comprendre la situation actuelle des bibliothèques et les problématiques liées à l'émergence de l'évaluation dans ce secteur public, on propose d'abord c'est l'objet de ce premier chapitre, de revenir sur l'histoire contemporaine des bibliothèques publiques françaises (§1). Nous reviendrons ensuite sur le conflit définitionnel qui traverse, parfois violemment, le monde bibliothécaire et qui trouve précisément sa source dans cette histoire (§2).

1. Les bibliothèques municipales, de 1945 à aujourd'hui

Une histoire longue des bibliothèques montrerait que ces équipements sont passés d'espaces religieux et privés à des bibliothèques publiques. Durant tout le XIX^e siècle, les bibliothèques publiques nationales ne sont à proprement parler pas des lieux destinés au public. Les véritables bibliothèques à vocation publique sont généralement des bibliothèques générées à l'initiative de personnes ou de groupes privés qui, pour des raisons philanthropiques, voire idéologiques, voient en elles un moyen de structurer et de pacifier la société.

Ce dualisme conservation-public n'est pas nouveau. Il constituait déjà, à l'origine du métier de bibliothécaire dès le XVII^e siècle, le cadre du débat entre Gabriel Naudé et Claude Clément, l'un fervent défenseur de l'ouverture des bibliothèques au public, l'autre, soutien indéfectible à ce que cet équipement soit strictement dédié aux érudits et à l'accès aux fonds³. La particularité du XIX^e siècle consiste en ceci qu'il ne sera plus question pour les bibliothécaires de faire un choix entre deux fonctions : il est moins question de débattre de la destination des bibliothèques que d'assumer une division déterminée par l'histoire culturelle et sociale. La bibliothèque municipale a pour devoir de conserver des fonds ; la bibliothèque populaire a la fonction de communiquer et d'éduquer le public.

Ce « polymorphisme » (Clément, 2008) qui hante l'histoire des bibliothèques trouve ses racines dans le poids particulier que fait peser sur les bibliothèques publiques naissantes la confiscation des biens lors de la Révolution. C'est au début du XX^e siècle que commence à apparaître l'effort d'une reconfiguration visant à concilier les deux versants (conservation / public). Cette reconfiguration est rendue possible par l'action de militants de la lecture publique et se constitue sur l'objectif politique progressivement assumé de fixer à la bibliothèque un rôle de « démocratisation culturelle » (voir Encadré 3).

Sur le plan de l'action publique, l'histoire des bibliothèques est intimement liée à celle des politiques publiques au XX^e siècle : les bibliothèques sont à la fois (a) le fruit des mutations de l'État et de l'action publique, qui se caractérisent principalement par une période de planification puis de décentralisation et d'autonomisation croissante des collectivités, et (b) le fruit de l'évolution des politiques culturelles et des transformations que connaissent les pratiques culturelles générales des français (avènement de la culture de masse et émergence d'une certaine conception de la démocratisation culturelle). Est ainsi en débat le rôle et la fonction de la bibliothèque publique, dont la destination oscille constamment entre instruction et diffusion de produits culturels. De là sans doute de quoi structurer une crise d'identité de la bibliothèque qui revêt aujourd'hui la double casquette de structure d'instruction et de

³ En 1627, Gabriel Naudé, qui s'occupe de la bibliothèque de Mazarin, publie l'*Advis pour dresser une bibliothèque* qui est le premier ouvrage théorique visant à exprimer des règles d'organisation des bibliothèques (Revel, 1996). Naudé considère impérative l'ouverture des bibliothèques au public. Il entre en opposition avec son collègue Claude Clément, qui pense pour sa part que les bibliothèques doivent demeurer des endroits fermés et dissimulés, dans lequel seuls les érudits devraient pouvoir venir réfléchir et travailler au calme. Leur débat montre que les positions qui traversent le monde bibliothécaire sont dès l'origine celles qui le traverseront pendant trois siècles jusqu'à nous.

divertissement, et qui voit éclater ses compétences, entre accompagnement de public et constitution de « troisièmes lieux » (voir *infra*).

Depuis une cinquantaine d'années, on assiste au déploiement considérable des bibliothèques municipales qui voient passer le nombre d'équipements (bibliothèques municipales) de 716 à 3 000 et le nombre « d'inscrits » de 900 000 en 1969 à presque 7 millions en 2005 (voir Encadré 1).

Encadré 1- Sur l'enquête annuelle d'activité des bibliothèques de l'observatoire du livre et de la lecture

Le dispositif de suivi et d'évaluation des bibliothèques territoriales existe depuis 1969 (Groudiev, 2013) mais il a connu des modifications régulières. Plusieurs questionnaires se sont succédés pour mieux tenir compte des nouvelles réalités des bibliothèques. Le dernier changement date de 2004. Devant des difficultés d'analyse, sur la période 1992 à 2008, toutes les remontées n'ont pas été traitées. Seules ont été retenues pour l'analyse les bibliothèques ayant un minimum de dépense salariale (7 600€⁴), et s'il n'était pas atteint, un budget d'acquisition supérieur à 760€⁵, et au moins six heures d'ouverture par semaine.

Cette enquête nationale repose depuis l'origine de ce dispositif de suivi et jusque 2010 sur une notion d'échantillon volontaire. Jusqu'en 2010, donc, les synthèses produites par la Direction du Livre et de la Lecture reposent sur un périmètre fluctuant et non représentatif. Les données qui suivent n'ont pas été redressées, et il faut de toute évidence tenir compte du fait que non seulement la donnée est incomplète mais qu'en plus, certaines évolutions peuvent être liées à un artefact statistique lié à une couverture dégradée ou améliorée dans le temps.

A ce propos, Anne- Marie Bertrand rappelle que « les statistiques de la DLL ne comptabilisent pas le nombre de bibliothèques municipales en France, mais le nombre des bibliothèques qui se disent municipales et qui lui adressent un rapport annuel d'activité » (Bertrand, 1992b). Il faut, selon elle, plutôt faire l'hypothèse d'une amélioration de la collecte à l'époque où elle développe ses analyses (les années 1980). Il est donc possible que certaines variations soient directement le fruit de l'amélioration de la collecte statistique (Bertrand, 1992b). Mais tous les observateurs ne partagent pas ce point de vue estimatif. Selon Iégor Groudiev (2013) ancien responsable de l'observatoire de la lecture publique, c'est plutôt l'hypothèse d'une baisse continue du nombre de réponses à cette enquête nationale qu'il faut garder à l'esprit. Ainsi, en 2003, 3490 bibliothèques sur 3892 destinataires ont répondu au questionnaire soit un taux de retour de 89,7%⁶. En 2008 seulement 3100 bibliothèques sur les 4293 destinataires ont

⁴ 50 000 francs entre 1992 et 1999.

⁵ 5 000 francs en 1992 et 1999.

⁶ Synthèse nationale des données d'activité 2003 des bibliothèques municipales

fait remonter leurs informations, soit un taux de retour 72,2%.⁷ On peut, selon Groudiev, associer cette baisse très nette du taux de retour à « un désintérêt des collectivités face à un dispositif qui demandait un investissement lourd pour produire les données et dont les retours en termes d'analyse étaient peu visibles » (Groudiev, 2013).

Création de l'observatoire du livre et de la lecture

En 2008 est créé l'observatoire du livre et de la lecture, dont l'objectif est « de répondre aux besoins d'éléments chiffrés d'une administration centrale qui souhaite éclairer ses politiques publiques par une connaissance précise de son champ d'intervention » (Groudiev, 2013). Cet observatoire reprend en main cette enquête statistique et modifie la méthode en visant l'exhaustivité cette fois.

A partir de 2009, l'exhaustivité est visée, mais elle n'est pas encore atteinte. C'est à partir de cette année-là que le dispositif de mesure a été élargi grâce à un partenariat avec les Départements. En 2009, 5 000 structures ont répondu au questionnaire et en 2016, il a été adressé à 12 000 bibliothèques. L'enquête couvre mieux les équipements de proximité qui assurent « une équité territoriale d'accès à la culture et à l'information » et « une mission de cohésion sociale » notamment dans les zones rurales. Selon la synthèse de 2014 par exemple, le réseau de bibliothèques est composé de plus de 7 000 bibliothèques et de 9 000 points d'accès au livre, ajoutant que cela permet d'assurer une présence ou un accès à un lieu de lecture à au moins 89 % des citoyens. Le ministère ajoute que la hausse continue du nombre de bibliothèques dont les statistiques sont récoltées a changé les caractéristiques des bibliothèques interrogées : « Alors qu'en 2008, plus de 20 % des structures appartenaient à des collectivités de plus de 10 000 habitants, ces grandes collectivités représentent en 2016 environ 9% de la base de données. » Au total, les données sur lesquelles on peut s'appuyer sont toujours d'ordre échantillonnaire. On ne peut donc ignorer certains effets artefactuels dans ces tendances qu'il faut prendre avec les précautions d'usage.

L'utilisation du nombre d'inscrits pour rendre compte du dynamisme de l'activité des bibliothèques fait d'ailleurs débat : comme le montre le Credoc (2005), le nombre des inscrits baisse sur cette période, mais la fréquentation augmente⁸.

De même, on compte en 2016 sur le territoire français 16 000 lieux de lectures, dont 7 000 bibliothèques et 9 000 points d'accès au livre (enquête TMO 2016), ce qui fait de la lecture publique le premier équipement culturel de France.

⁷ Synthèse nationale des données d'activité 2008 des bibliothèques municipales

⁸ Ce paradoxe permet d'éclairer une tendance contemporaine à mettre l'accent sur la présence des non-inscrits ou des « fréquentants » et de la rendre visible. On y reviendra.

Tableau 1- Le développement des bibliothèques municipales de 1971 à 2001

	1971	2001
Nombre de BM	716	3 000
Usagers inscrits	1 182 000	6 744 000
Emplois rémunérés	3 062	21 211
Surfaces (en m ²)	355 000	2 045 000

Source : Alix Yves, Bertrand Anne-Marie (2015) [1998], *Les bibliothèques municipales*, Éditions La Découverte, Repères, Paris, p.5

1.1. Après la Seconde guerre mondiale

Les lendemains de la guerre dévoilent un panorama de villes dévastées dans lesquelles les équipements et bâtiments municipaux ont été pour la plupart détruits : 55 bibliothèques sont reconnues sinistrées parmi lesquelles 29 ont été totalement détruites avec leurs collections (Kühlman, 1992). Prérogative de la reconstruction oblige, l'investissement dans les projets culturels n'est pas reconnu comme une priorité d'État et les budgets sont alors principalement dirigés vers la structuration de l'agriculture et de l'industrie.

Les bibliothèques se réactivent toutefois doucement. Durant l'après-guerre, le rôle fondamental des bibliothèques continue d'être circonscrit à celui qu'elles avaient déjà au début du XIX^{ème} siècle : conserver et classer les registres et les saisies révolutionnaires. Concernant le public des bibliothèques, il se limite globalement à quelques savants qui demandent l'accès aux archives⁹. Les bibliothèques de cette époque sont encore des lieux austères, accessibles à condition de montrer bonne figure, d'avoir le capital culturel et symbolique pour y accéder. Les livres sont tous en magasin, et il est impossible d'y avoir accès sans l'intermédiaire du gérant. Les bibliothécaires de cette époque ne sont pas formés : la plupart sont affiliés prioritairement à d'autres secteurs publics, ou pratiquent un autre métier, auquel cas ils sont généralement des enseignants. La professionnalisation ne se développera qu'à partir des années 1950 : le diplôme supérieur de bibliothécaire (DSB), accessible aux titulaires d'une licence, apparaît en 1950 (Bettant, 2012), le Certificat d'aptitude aux fonctions de bibliothécaire (CAFB) est créé en 1951, et l'École nationale supérieure des bibliothécaires (ENSB) en 1963.

⁹La plupart des bibliothèques se sont constituées durant la Révolution française suite à l'appropriation des biens des nobles et du Clergé, dont les livres ont été, pour chaque localité, concentrées dans la ville la plus proche.

Depuis les ouvrages d'Eugène Morel, l'action Comité Américain pour les régions dévastées (CARD) et du *Book Committee*, les comparaisons du modèle français avec les modèles de bibliothèques étrangères sont constantes et nourrissent l'imaginaire de la profession :

"Après la Seconde Guerre mondiale, le modèle étranger est toujours à l'honneur. Non seulement pour mettre en évidence le "retard français", figure classique du discours des bibliothécaires, qui espèrent ainsi attirer l'attention et l'intérêt des pouvoirs publics. Mais aussi pour souligner l'importance d'une législation sur les bibliothèques, la loi devant être le garant du développement harmonieux de l'offre de lecture, comme c'est le cas, répète-t-on alors à l'envie, en Grande-Bretagne ou au Danemark ». (Alix, Bertrand, 1998 [2011], p. 33).

Le modèle français s'inspire de l'enseignement des bibliothécaires américains qui ont permis l'installation de bibliothèques dans les années 30 (les bibliothèques de l'Aisne, la bibliothèque de l'heure joyeuse, la bibliothèque rue Fessart). Les éléments qui attirent les acteurs français sont la gratuité des bibliothèques, la facilité d'accès aux documents, la prise en compte du public enfantin et la qualification du personnel. La bibliothèque publique française peut ainsi être analysée à la confluence de l'héritage historique français et du désir de modernité inspirée par "le modèle anglo-saxon". Elle se forge dans un effort tantôt de réconciliation tantôt de négation des deux pôles qui la constituent historiquement : communication (service au public) et collection savante. Les bibliothécaires modernistes fondent tous leurs discours sur cette thématique unitariste : unité des publics et unité des besoins. L'objectif d'unité entre conservation et communication – ou encore entre patrimoine et diffusion – qui caractérise la spécificité du modèle français se traduit par le fait institutionnel qu'une seule et même direction ministérielle sert, pendant trente ans, de tutelle à toutes les bibliothèques (municipales, de recherche, universitaires) : la Direction des bibliothèques et de la lecture publique (DBLP), direction nouvelle du ministère de l'éducation nationale, laquelle officie de 1945 à 1975.

La Direction des bibliothèques et de la lecture publique est créée par décret du 18 août 1945¹⁰. Malgré une volonté d'action large, pendant les premières années d'après-guerre, l'activité de cette Direction est entièrement centrée sur les bibliothèques d'État (la bibliothèque nationale et les bibliothèques universitaires). Si cette Direction se soucie en principe de la "lecture publique rurale", les bibliothèques municipales sont *de facto* globalement mises à l'écart de l'action et du subventionnement ministériel. L'action fondamentale de la Direction en faveur de la ruralité

¹⁰ Noë Richter fait remarquer qu'en instituant cette Direction, le ministère officialise l'expression "lecture publique" dont la pertinence, la signification et l'usage faisaient débat dans les milieux professionnels (débat qui sera malgré tout prolongé jusqu'en 1966 dans l'association professionnelle).

consiste en la création de huit bibliothèques centrales de prêt (BCP) dans huit départements différents. Les bibliothèques centrales de prêt sont créées par ordonnance du 2 novembre 1945 et sont chargées de desservir les villes de moins de 15 000 habitants par le moyen d'un bibliobus. Très peu de moyens financiers sont débloqués pour soutenir ces structures : en 1961, on compte 21 BCP et seulement 5 bibliobus en 1963 (Bertrand, 2002a). Le privilège accordé aux structures d'État plutôt qu'aux municipalités n'est pas anodin : la DBLP est dotée de moyens incitatifs faibles et préfère ne pas imposer de directives à des collectivités qui privilégient elles-mêmes d'autres champs d'activité. Le manque de moyens alloués aux bibliothèques conduit à un succès limité de ces structures jusqu'à la fin des années 60, qu'on estime ce dernier par le nombre d'inscrits, d'abonnés, ou de passages : "à Aubenas (12 000 habitants), la bibliothèque compte, en 1967, 6 abonnés ; à Autun (25 000 habitants), 330 inscrits en 1969; à Cholet (45 000 habitants), 110 inscrits en 1969... Au niveau national, les 914 000 inscrits de 1969 représentent 4,7% de la population desservie" (Bertrand, 2002a, p. 13). La DBLP incite à la production et à la diffusion d'un nouveau modèle de bibliothèque pour rompre avec l'aspect jugé sectaire des structures anciennes : libre accès généralisé, véritables sections enfantines, discothèques, soin apporté à l'aménagement (ouverture et transparence).

Les années 1960 connaissent un mouvement de transformation des pratiques et des représentations culturelles sans précédent. La population française change : en particulier, l'éducation se démocratise dans l'enseignement secondaire et de plus en plus d'étudiants sont amenés à accéder à l'enseignement supérieur. Le nombre d'étudiants augmente ainsi et apparaissent, à la faveur du développement de l'intégration salariale fordiste (Aglietta, Brender, 1984) la société de loisirs et la culture de masse. Les attitudes et les pratiques convergent de plus en plus sous l'effet de la standardisation de la production, et la demande culturelle se développe fortement. Les bibliothèques sont au carrefour de ces transformations sociales et trouvent un intérêt nouveau auprès de la population. S'ajoute à cela l'attention toute particulière portée par le premier ministre Georges Pompidou aux bibliothèques. Il prononce un discours dans lequel il souligne que "*tout est à faire*" en matière de bibliothèque, et exprime un "retard français" sur les bibliothèques anglo-saxonnes. Est alors créé un comité interministériel dont la présidence est attribuée à Etienne Dennerly, Directeur des bibliothèques et de la lecture publique au Ministère de l'éducation. Le volontarisme politique est fortement affirmé : on parle d'un "plan décennal de développement de la lecture publique". Y participent des représentants du ministère de l'Éducation Nationale et de la Culture, des représentants de l'ORTF, des éditeurs

et des bibliothécaires (René Fillet, directeur de la bibliothèque de Tours), des membres d'association (Michel Bouvy, président de la Section des bibliothèques publiques de l'ABF).

Le rapport interministériel intitulé "*La lecture publique en France*" est rendu public en 1968. Y sont proposés trois types de mesure : améliorer les incitations de l'État (les subventions), augmenter la qualification du personnel (réformes des statuts), et l'adaptation des bibliothèques à l'expansion des villes et à la scolarisation massive (ce qui engage à desservir les grands ensembles, les écoles). A-M Bertrand écrit au sujet de ce rapport :

"Le rapport analyse les causes de la stagnation (le poids de l'héritage, le manque de moyens, l'indifférence de l'opinion publique) et propose des mesures à prendre pour y remédier (soutien accru de l'Etat, meilleure insertion dans la réalité urbaine, modifications statutaires). Ces mesures, incomplètement appliquées pour des raisons budgétaires et réglementaires, ont cependant provoqué une nette accélération de la modernisation des bibliothèques. D'autant plus que la décennie 1970 est aussi celle de l'émergence des villes comme acteurs et décideurs. Le budget des collectivités locales augmente de 80% de 1970 à 1985, alors que le produit intérieur brut s'accroît dans le même temps de 50%. L'effectif du personnel communal augmente lui aussi très sensiblement : de 331 000 agents en 1962, à 590 000 en 1977 et 833 000 en 1983. Et ce personnel est de plus en plus qualifié : le nombre des diplômés de l'enseignement supérieur s'accroît de 144% entre 1974 et 1986. Les villes se dotent d'un véritable pouvoir d'expertise. Dotées de budgets croissants, de personnels désormais compétents, elles peuvent mettre en place des politiques locales et répondre aux attentes de la population. Parmi les politiques municipales mises en œuvre, figurent en bonne place les politiques culturelles." (Bertrand, 2002, p. 15)

Le gouvernement reconnaît par ce rapport la nécessité d'engager l'État dans des politiques incitatives à l'égard des bibliothèques, même si, une fois de plus, les moyens financiers ne sont pas à la hauteur des espérances des acteurs.

Concernant la formation des bibliothécaires, des mesures avaient déjà précédé les sollicitations du rapport. L'exigence de formation, de qualification et de spécialisation des bibliothécaires augmente depuis le début des années 50 suite à la création du CAFB en 1951 et de l'ENSB en 1963. C'est toutefois l'arrêté du 24 janvier 1966 qui est important dans l'histoire de la profession car il rend obligatoire à quiconque la détention du CAFB afin d'obtenir un poste communal de bibliothécaire ou de sous-bibliothécaire : « Dès lors, l'effectif du personnel qualifié augmente régulièrement dans les bibliothèques municipales : 486 agents de catégorie A et B en 1969, 1 716 en 1977, 3 441 en 1983, 5 073 en 1990 » (Bertrand, 2002, p. 38-39).

Parmi les priorités politiques accordées aux bibliothèques, figure également le projet de développer la construction d'équipements, d'en munir un maximum de communes, ou d'agrandir les équipements déjà existants. On construit, dans les années 1970, huit fois plus de bibliothèques que dans les années 1960. Au cours de la décennie 1960, 39 170 m² sont construits, alors qu'entre 1971 et 1975 on construira 124 820 m² de surface de bibliothèques. Pour les raisons étudiées *infra*, les années 1980 connaissent une intensification de cette extension et 513 000 m² supplémentaires y seront ajoutés (Gascuel, 1992). Ce sont enfin 544 000 m² encore qui s'ajouteront dans la décennie 1990.

Le début des années 1970 voit également apparaître le développement progressif de l'animation en bibliothèque, qui se destine principalement à l'adresse des plus jeunes, avec la plupart du temps des ateliers lecture de contes. La sociologue Bernadette Seibel souligne que le pourcentage de bibliothèques municipales organisant des activités d'animation a plus que doublé entre 1971 (où 25% des bibliothèques pratiquent de l'animation) et 1977 (où 64% des bibliothèques en proposent) (Gascuel, 1992). Les années 1970 sont ainsi le départ d'une mutation considérable du secteur bibliothécaire : le nombre d'agents des bibliothèques passe ainsi de 2 466 en 1969 à 5 815 en 1977.

1.2. Le tournant de 1975

En 1975, la Direction des Bibliothèques et de la Lecture Publique (DBLP), dont on rappelle qu'elle était une direction de l'Éducation nationale, est dissoute. Ses compétences sont distribuées entre le ministère de l'éducation (pour les bibliothèques universitaires (BU)) et le ministère de la Culture (pour les BM et les Bibliothèques départementales de prêt). Sont créés à cette occasion le Service des bibliothèques sous tutelle du Secrétariat d'État aux Universités, et la Direction du Livre sous tutelle du Secrétariat d'État à la Culture. Cette scission provoque la critique d'une partie de la profession qui reproche que les bibliothèques ne soient plus unifiées autour d'une politique unique. A-M. Bertrand considère pour sa part que cette scission est bénéfique : "Cette scission fut, en effet, une bonne chose. Pour une seule raison, peut-être, mais d'importance : en déscolarisant les bibliothèques municipales, elle les identifiait comme établissements culturels et permettait ainsi aux élus de les revendiquer et de s'y investir comme outils de leur politique culturelle" (Bertrand, 2002). Et A-M. Bertrand de citer un extrait du rapport Vandevoorde intitulé *Bibliothèques en France* (1982) : "ainsi la bibliothèque ne serait-elle plus raisonnée dans le système éducatif scolaire mais dans le système culturel".

La DBLP s'occupe d'abord de produire des statistiques. La toute première synthèse triennale des statistiques des bibliothèques municipales avait été produite par le Service du Livre en 1971. La Direction institutionnalise cette pratique. Mais la Direction du Livre travaille aussi à convaincre les élus locaux d'investir (dans) leur bibliothèque ; le reste de son activité consiste à produire des documents dont l'objectif est d'accompagner le travail des bibliothécaires dans la confection et la mise en ordre d'une bibliothèque. Il s'agit d'équiper les bibliothèques et bibliothécaires de normes et standards de pratiques. En 1975, une brochure intitulée *Bibliothèques municipales : construction, équipement* présente les premières normes qui doivent guider l'organisation des bibliothèques. Ces tableaux visent à cadrer et à orienter les pratiques bibliothécaires. Cependant, ce ne sont pas des impératifs auxquels seraient adjointes des conditions. Aucune contrainte étatique ne pèse sur les bibliothèques.

A côté de ces brochures, des moyens financiers sont mis en place incitant les collectivités à moderniser les bibliothèques. Les initiatives sont encouragées, et les villes qui déploient des efforts pour le déploiement de leur équipement sont soutenues. Il existe des subventions d'équipements (pour la construction et l'aménagement), et des subventions compensatoires, notamment la subvention annuelle de fonctionnement remboursant aux villes une partie des dépenses dédiées aux bibliothèques, à proportion des dépenses consenties.

En 1968, le taux maximum passe de 35% à 50% pour les subventions d'équipement : c'est un élément moteur pour le développement des bibliothèques. Cependant, les bibliothèques attendent longtemps leur tour pour obtenir ces subventions que le ministère peine à allouer simultanément à l'ensemble des bibliothèques : le budget du ministère de la Culture est encore exsangue. Puisque la Direction du livre n'a pas de moyens contraignants pour dynamiser le développement des bibliothèques sur le territoire, et que ses moyens incitatifs sont très limités, l'État et les bibliothécaires s'allient dans une démarche de conviction auprès des élus locaux. Si les bibliothèques ont pu se développer durant les années 1970, c'est notamment grâce à l'action des militants de la lecture publique, et non seulement grâce aux incitations de l'État. Les bibliothécaires s'associent et élaborent un discours politique efficace. Ils rencontrent les élus locaux et tentent de les convaincre d'investir dans les bibliothèques, ce qui n'est pas sans difficulté.

La disparité des territoires contribue à faire que l'évolution des bibliothèques est irrégulière selon les différents territoires. En 1977, Noë Richter souligne que les 37 000 communes

françaises voient leurs bibliothèques évoluer de manière différente, la cohérence d'ensemble de ce service public n'étant pas assurée :

"La latitude laissée aux pouvoirs publics locaux d'établir ou non une bibliothèque, le morcellement du territoire français en un très grand nombre de communes (plus de 37 000) dont les ressources et les budgets sont très inégaux, la diversité des mentalités régionales qui a accentué les disparités, les efforts de l'administration centrale pour les compenser en créant un réseau national de bibliothèques pour les petites villes et les communes rurales, font que la lecture publique française offre aujourd'hui un tableau assez peu cohérent. " (Richter, 1977).

Pour répondre à ce problème, un groupe de bibliothécaires (réunis autour de Michel Bouvy, Albert Ronsin, Jean Hassenforder et Guy Baudin) crée le concept de "bibliothèque de secteur» : ces bibliothèques devaient être organisées autour d'une bibliothèque centrale d'État dont l'objectif aurait été de planifier la distribution de l'offre, dans une vision centralisatrice de la politique culturelle. L'objectif fixé était de lutter contre l'inégalité de l'offre sur les territoires, et de tisser un réseau clairement structuré pour organiser au mieux la diffusion de la lecture. La bibliothèque de secteur aurait été gérée par un syndicat intercommunal qui aurait permis de défaire les oppositions binaires entre le public rural et le public urbain, entre la bibliothèque savante et populaire. Si ce projet est voté et soutenu en juillet 1968 aux assises nationales des bibliothécaires et au Congrès de l'ABF en 1972, il est abandonné par les élus socialistes en 1981 lorsqu'ils arrivent au pouvoir, et n'aura pas eu l'occasion de voir le jour :

« Le concept même de bibliothèque de secteur n'était pas viable dans l'histoire administrative et politique de la France. Il aurait exigé une recentralisation des établissements au moment précis où les villes mettaient en place leur propres politiques locales et devenaient des décideurs à part entière. » (Bertrand, 2002, p. 20).

En effet, au même moment, une dynamique d'autonomisation des villes et une augmentation croissante des responsabilités accordées aux collectivités territoriales entament le chemin qui mènera aux lois de décentralisation quelques années plus tard. La logique est de moins en moins celle d'un État planificateur et directeur en matière culturelle, et la critique d'une culture d'État (ou "culture légitime") se répand de plus en plus parmi les acteurs du milieu. Cette logique de décentrement se traduit, dans le domaine culturel, par la création du Fonds d'intervention culturelle (FIC) en 1971 et par l'introduction, dès 1975, des chartes culturelles.

La création des DRAC favorisera également la contribution des collectivités publiques. Ainsi, un ancien conseiller de DRAC analyse :

"Aujourd'hui, on conseille, essentiellement. A l'époque, on avait plus un rôle de missionnaire, c'est-à-dire qu'on allait voir les élus, on leur montrait tout l'avantage qu'il y aurait pour eux et pour la population à se lancer dans la construction d'une bibliothèque publique moderne." (entretien, ancien conseiller DRAC).

Placées sous l'autorité des préfets de région, les DRAC "ont la capacité de mener un dialogue plus ou moins fréquent avec les responsables des collectivités culturelles. Ce dialogue est le plus souvent informel et se nourrit du traitement au cas par cas de tel ou tel dossier. Mais il prend aussi une forme plus élaborée quand on parle de "clefs de financement", de "cogestion" d'institutions ou de "politique contractuelle"" (Moulinier, 2018, p. 40). Les DRAC avaient pour rôle d'inciter les élus à investir dans des bibliothèques municipales.

1.3. Les années 1980-1990 : essor de la politique culturelle et « démocratisation culturelle »

Suite aux mutations des bibliothèques et à un certain « renouveau » dans les années 1970, l'intérêt grandissant qu'a la population pour les bibliothèques au niveau local, invite les élus à multiplier les efforts pour dynamiser ces structures. Au cours des mandatures du Président F. Mitterrand, l'intervention de l'État dans le domaine culturel prend une ampleur sans précédent. Le premier mandat reste marqué par la figure de Jack Lang, ministre de la Culture de 1981 à 1986. Jusqu'aux années 80, le budget dédié à la politique de lecture est très faible et les discours volontaristes des présidents et des ministres (Pompidou et Malraux notamment) en matière de culture n'ont que très peu d'effets.

Avec l'arrivée de Jack Lang, le budget du ministère de la Culture va doubler. Ce sont toutes les sphères de la Culture qui connaissent alors une expansion. L'arrivée de la gauche au pouvoir a un effet considérable sur le développement des budgets culturels, et de nouvelles équipes, des jeunes et des enseignants, s'investissent dans l'action culturelle des municipalités : « de 1978 à 1987, les dépenses culturelles des communes doublent, passant de 9,5 milliards de francs (valeur de 1987) en 1978 à 17,5 milliards en 1987. Proportionnellement, le budget culturel des communes augmente plus vite que le budget communal total, puisqu'il en représente 6,5% en 1978 et 9% en 1987 » (Lephey-Merlin Catherine, 1991)¹¹. Les communes dépensent, sur la décennie 1980, progressivement plus pour la culture que les autres acteurs publics : en 1978, elles participent pour 42,2% au financement public de la culture, pour 49,8% en 1984, et 52,5%

¹¹ En 1993, la part de la culture dans les budgets communaux est de 10,2% mais baisse à 8,6% en 1996 – surtout en raison de la baisse des dépenses d'investissement : -39% entre 1993 et 1996.

en 1987. Dans les années 1990, leur part diminue non seulement parce que sont alors adoptées, suite au tournant monétariste de 1983, des politiques d'austérité visant la réduction de l'endettement public, mais aussi parce que le nombre des acteurs publics augmente. En 1993, les communes seules représentent 40,9% du financement public de la culture mais les collectivités territoriales, ensemble, 50,3%. En 1996, ce phénomène se prolonge et les communes restent, de loin, le financeur le plus important parmi les collectivités territoriales. Les dépenses culturelles des communes représentent, à cette date, 23,5 milliards de francs" (Bertrand, 2002, p. 32-33).

Concernant la lecture publique, Jack Lang résume son projet en Conseil des ministres le 25 janvier 1984 : sa volonté est "d'étendre le territoire du livre (...) en direction de nouveaux lieux et de nouveaux publics". Le livre doit être partout : dans les salles d'attente, dans les prisons, les hôpitaux, les marchés, le métro, etc. C'est de cette époque que date l'expression de "bibliothèque hors-les-murs". En parallèle de cette impulsion, la « loi Lang » du 10 août 1981 encadre le prix des livres afin de sauvegarder le réseau des libraires.

Voici toutefois comment Thierry Ermakoff décrit le contexte d'expansion de la lecture publique des années 1980 :

"L'arrivée de Jack Lang au ministère de la Culture a été emblématique à double titre, avec le doublement du budget du ministère, dont a bénéficié la Direction du livre (et de la lecture) et la nomination de Jean Gattégno à sa tête. Néanmoins, Jack Lang semblait davantage porter ce discours "en creux", comme allant de soi, étant plus soucieux, préoccupé par l'édition, la librairie et la création. Or, dans ce domaine, rien ne va de soi. C'est, de fait, Jean Gattégno qui véhiculait davantage le discours politique, et avec efficacité. Constatons que le dernier des ministres à avoir tenu un propos construit, dynamique, politique, sur le devenir des bibliothèques fut l'éphémère Jean-Jacques Aillagon. " (Ermakoff, 2008, p. 74).

Les années 1980 sont aussi celles de la décentralisation. Celle-ci n'affecte pas particulièrement le monde culturel, pour la raison que la culture est un secteur déjà décentralisé ("les bibliothèques et les musées sont déjà dans les villes" (Poulard, 2019¹²)). Les lois du 7 janvier 1983 et du 22 juillet 1983 ajoutent peu aux modalités d'organisation du secteur culturel. Dans ce secteur, l'investissement des communes, on l'a vu, est déjà bien supérieur à celui de l'État. Comme le signale Pierre Moulinier (chartiste, ancien conservateur et chargé d'études au ministère de la culture): "Les études du ministère de la Culture sur les dépenses culturelles des

¹² Exposé dans le cadre d'un séminaire de recherche à la MESHS de Lille autour de ce projet.

collectivités publiques ont mis en lumière le fait que le ministère n'est pas le principal financeur des activités culturelles: les communes l'emportent sur l'État, même comptabilisant en son sein la contribution des autres ministères; et l'apport des départements et des régions est relativement important" (Moulinier, 2018, p.44). Et d'ajouter d'ajouter : "Quant à la loi du 22 juillet 1983, qui consacre à la culture ses articles 59 et 68, elle a, malgré les apparences, peu d'effets en matière culturelle: elle prend acte du fait que bon nombre d'institutions culturelles, bien que subventionnées par l'État, sont gérées par les collectivités locales, communes et parfois départements, ou par des associations (*ibid.* p. 44)".

Si l'on suit A-M. Bertrand, l'autonomisation des villes en matière économique était un préalable à la décentralisation. L'évolution économique des villes devait entraîner avec elle leur déploiement culturel (développement d'espaces culturels, d'associations, etc.), et ce avant la mise en place des lois de décentralisation : "La décentralisation ne pouvait, par ailleurs, avoir lieu qu'après une montée en puissance technique et économique des villes. Les moyens techniques, c'est-à-dire la capacité d'expertise, sont liés à l'accroissement des effectifs – 272 000 agents communaux en 1952, 560 000 en 1977, 875 000 en 1992 – et à l'amélioration de la qualification" (Bertrand, 2002, p. 30). Les administrations culturelles se développent dans les années 1980 : sur la totalité des services culturels communaux en 2000, 22% sont créés avant 1977, 38% dans le mandat 1977-1983 et 40% entre 1983 et 2000 (*Ibid.*, p. 30¹³):

"Les moyens économiques, c'est-à-dire la capacité budgétaire, croissent régulièrement mais marquent un palier dans les années 1980. Dans les années 1970, l'ajustement besoins-ressources se fait par un large recours à l'emprunt (on est aussi en période de forte inflation) et par la création d'organismes paramunicipaux. Dans les années 1980, le fort endettement des villes est d'autant plus handicapant que l'inflation diminue du fait du tournant monétariste du gouvernement socialiste de 1983. Il est considéré que l'augmentation des impôts locaux est délicate. La politique de rigueur touche aussi les transferts de l'État vers les villes. Cependant, malgré ces nuances, les moyens s'accroissent. Les budgets d'investissement sont plus importants au niveau local que national : en 1988, le budget des investissements civils de l'État est de 68 milliards, celui des collectivités locales de 107 milliards. La capacité d'intervention financière des collectivités locales est désormais évidente" (*Ibid.* p. 30).

Sur le plan culturel, l'une des seules actions d'importance liées à la décentralisation a été le transfert – aux seuls départements – de deux types d'institutions : les bibliothèques centrales de

¹³ A-M Bertrand cite l'étude de Mario d'Angelo, Ehrard Friedberg et Philippe Urfalino: *Les politiques culturelles des villes et leurs administrateurs*, La Documentation française, 1989.

prêt et les services d'archives départementales. Les bibliothèques départementales de prêt (BDP), qui étaient jusqu'ici des services extérieurs de l'État, sont décentralisées à partir du 1er janvier 1986. Hormis la couronne parisienne, chaque département est doté d'une bibliothèque départementale. Se caractérisant comme services départementaux, les BDP sont dorénavant soumises à des objectifs différents selon les départements. Les BDP, à qui il était confié, à l'origine, de desservir la population par bibliobus, deviennent progressivement des services départementaux de la lecture. Elles sont chargées "d'impulser, soutenir et coordonner l'activité des petites communes en ce domaine" (Bertrand, *Ibid*, chapitre III). Le domaine d'intervention des BDP est de moins en moins la lecture elle-même, mais "les modalités de son organisation" : "ainsi, ses interlocuteurs sont les responsables locaux de l'offre de lecture (effective ou potentielle): les maires des petites communes, les responsables associatifs, les instituteurs, etc." (Alix, Bertrand, 2015 [1998], p. 58).

Concernant précisément les bibliothèques municipales, les années 1980 et 1990 voient l'apparition d'une multitude de nouveaux supports techniques (cassette audio et vidéo, puis CD). Ces nouveaux supports permettent à la bibliothèque de renouveler sa gamme de propositions. Si le néologisme « médiathèque » fait son apparition dès le début des années 1970, il connaît une diffusion dans les années 1980 pour désigner les bibliothèques qui fournissent une diversité de médias. Les budgets d'acquisition augmentent considérablement : en 1977, les bibliothèques municipales achètent 2 212 000 livres et 120 000 disques. En 1990, 4 043 000 livres et 390 000 disques. Si les bibliothèques qui prêtent des disques ne sont que 122 en 1980, elles sont 576 en 1990, ce qui fait environ 1 bibliothèque sur 3 (Alix, Bertrand, 2015).

Les années 1980 sont, on l'aura compris, des années fastes pour le déploiement des bibliothèques. De 1980 à 1990, le nombre d'agents travaillant en bibliothèques municipales passe de 7 169 à 12 722 (+77,4%). A la fin des années 1990, le nombre des emplois dans le monde bibliothécaire est de 19 315 et la surface des locaux de 1 852 000 m². Dans les années 1980, les villes réalisent que la présence d'agents qualifiés est nécessaire au bon fonctionnement des bibliothèques. Cette prise de conscience s'accompagne du soutien simultané de la Direction du livre qui subventionnera la création d'emplois qualifiés (bibliothécaires et sous-bibliothécaires) de 1982 à 1985. Résultat : le personnel qualifié (catégories A et B) passe de 2298 emplois qualifiés en 1980 à 4881 en 1990 (+ 112,4%). Cette augmentation stoppe net dans les années 1990, ce qui conduit au recours de plus en plus fréquent aux contractuels, puis au

recours aux dispositifs des politiques d'emploi auxquels les bibliothèques peuvent prétendre, notamment les emplois-jeunes.

Les transformations des bibliothèques, leur dynamisme, leur ouverture à des nouveaux contenus culturels et l'effort entrepris pour la « démocratisation culturelle » auront pour retour une augmentation manifeste de la fréquentation en bibliothèque : entre 1989 à 1997 le taux de fréquentation passe, selon Olivier Donnat, de 23% à 31% (Donnat, 1998).

Tableau 2. La modernisation des bibliothèques municipales

	1971	1980	1990	2000
Nombre de BM	716	903	1 614	2 886
Locaux (m ²)	355 000	679 000	1 192 000	1 926 000
Discothèques	78	122	576	1 500
Vidéotheques	0	15	104	816

Source : Alix Yves, Bertrand Anne-Marie (2015) [1998], *Les bibliothèques municipales*, Editions La Découverte, Repères, Paris, p.40

1.4. A partir de 2000 : contrôle des politiques publiques et explosion du numérique

Le début du XXème siècle est marqué par un diagnostic largement partagé par les spécialistes, notamment les sociologues des pratiques culturelles qui soulignent une stagnation de fréquentation des bibliothèques : le nombre d'inscrits a même tendance à baisser. Au-delà de ces aspects quantitatifs, les travaux montrent aussi que ce sont toujours les mêmes catégories sociales qui fréquentent la bibliothèque. Globalement, les agriculteurs, les artisans, les ouvriers et les employés demeurent à distance des bibliothèques. En 1973, 4% des agriculteurs, 3,5% des artisans commerçants et 7% des ouvriers sont inscrits en bibliothèque municipale. En 1989, ce sont 5% des agriculteurs, 5% des artisans commerçants, 11% des employés et 14% des ouvriers¹⁴. En 2005, on peut dire que 25% des agriculteurs et 64% des ouvriers qualifiés et non qualifiés n'ont jamais fréquenté de bibliothèque municipale dans leur vie, contre 23% d'employés et 14% de cadres supérieurs (Maresca, 2007). L'idée d'"échec de la démocratisation culturelle" se répand petit à petit, suggérant que ce sont toujours les classes moyennes et les étudiants qui accèdent aux bibliothèques et disposent de l'accès aux livres, tandis que les classes

¹⁴ Ministère de la culture (1973, 1981, 1988, 1997, 2008), Enquêtes sur les pratiques culturelles des français : <http://www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr/index.php>

populaires côtoient très peu ces équipements. Comme le signale Pierre Moulinier, en général le "bilan est contrasté" dans le domaine du livre et de la lecture :

"Côté lecture publique, on assiste à un exceptionnel développement, puisque le nombre des bibliothèques municipales est passé, entre 1981 et 2008, de 992 à 4 293, et celui des bibliothèques départementales de prêt de 79 à 97, et que l'on comptait, en 2008, 4 398 bibliothèques publiques, ce qui a porté le nombre d'inscrits de 2,8 à 5,32 millions et le nombre d'inscrits de 2,8 à 5,32 millions et le nombre de livres prêtés de 61,7 millions à 193,2 entre 1980 et 2008. Neuf villes de plus de 10 000 habitants sur dix possèdent une bibliothèque, et une commune rurale sur dix dispose d'un équipement fixe de prêt de livres. Enfin [toujours en 2008], 17,44% de la population des communes desservies sont usagers d'une bibliothèque" (Moulinier, 2018, p. 109).

L'expansion et le développement des bibliothèques est accompagné d'un regain de ventes dans le domaine de l'édition : « On constate en 2002 une reprise de l'édition après une crise dans les années 1990 : alors qu'en 1988 on avait vendu en France 350 millions de livres, tous genres confondus, ce chiffre s'établissait à 300 millions en 1991 ; en 2013, il se situe à près de 427 millions, dont près du quart sont des livres de poche » (Moulinier, 2018, p. 109). S'il est difficile d'affirmer une réelle baisse de la lecture depuis les années 1980, on peut toutefois souligner une modification importante dans les pratiques de lecture : si la vente de livres est à la hausse, on constate baisse généralisée des grands lecteurs (ceux qui lisent plus de 25 livres par an). Globalement, selon les sociologues des pratiques de lecture, on lit de plus en plus d'informations, d'ouvrages techniques et de romans courts, et de moins en moins de littérature consacrée.

Sur le plan de l'administration de la culture, en 2012, le budget du ministère de la Culture et de la Communication s'élève à 4,14 milliards d'euros, dont 2,85 pour la part "culture" (pour contraste, en 2006, celui des communes s'élevait à 4,35 milliards) (Moulinier 2018, p. 34). Dans le projet de loi de finances de 2015, près du tiers (32%) du budget du ministère est consacré au programme "transmission des savoirs et démocratisation de la culture" (Moulinier, 2018, p. 56). Entre-temps, le livre et la presse ont perdu plus de 45 000 emplois entre 2009 et 2014 (Picard, 2016). Comme le souligne Françoise Benhamou, spécialiste d'économie de la culture :

"On comptait 6 517 emplois dans la fonction publique d'État, filière bibliothèques, toutes catégories confondues, en février 2012. Concernant les effectifs en bibliothèque territoriale, on dispose de deux estimations : 33 000 à 34 000 agents territoriaux affectés en bibliothèque en 2010 selon le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT), et 36 467 agents du cadre d'emploi

bibliothèques et patrimoine d'après les statistiques du ministère de la Culture » (Benhamou, 2016, p. 28) ».

Parallèlement, en 2010, suite à l'émergence d'internet et des nouvelles pratiques numériques, la direction du Livre et de la Lecture devient la Direction générale des médias et des industries culturelles (DGMIC). Avec la mise en place, en 2001, de la Lolf, les bibliothèques publiques affiliées au ministère de la Culture dans le projet annuel de performance (PAP) sont déplacées de la mission « Culture » vers la mission « Médias, livres et industries culturelles ». Ce déplacement catégoriel signale, pour certains commentateurs, la reconnaissance par le ministère de l'obsolescence du livre (entretien bibliothécaire, Paris).

Concernant les Bibliothèques départementales de prêt, le nombre de bibliobus se réduit (1271 communes desservies en 2006), les BDP privilégiant le dépôt de documents dans les bibliothèques du réseau départemental. Les BDP resserrent aussi leur activité sur la formation : la formation des bénévoles devient une des activités centrales des BDP. En 2006, 73 départements aident des petites communes à aménager ou équiper une bibliothèque (Alix, Bertrand, 2015, p. 58-59). Entre 2006 et 2008¹⁵, il existe 97 BDP, qui disposent de 312 bibliobus, et qui desservent 14 668 points. Le personnel affilié à ces BDP est de 2 428 salariés et de 52 000 bénévoles.

Au tournant des années 2000, les prêts et les inscriptions en bibliothèque connaissent une stagnation, puis une baisse continue, on l'a vu *supra*. L'émergence d'internet bouscule les politiques, et les financeurs publics interrogent la pertinence d'investir dans les bibliothèques. En 2015, dans *Les Échos*, Marylise Lebranchu, alors ministre de la décentralisation et de la fonction publique,¹⁶ explique que la dotation globale de fonctionnement (DGF) sera diminuée, et qu'en même temps un milliard d'euros sera reversé pour « des projets offrant des retours sur investissements ». Outre que la question du retour sur investissement fait son apparition explicite, la ministre pose ouvertement la question : « Il y a beaucoup d'émissions de télévision sur les gabegies locales. Les hôtels de région sont-ils trop grands ? Les médiathèques sont-elles un équipement toujours d'actualité au XXI^e siècle ? On peut se poser la question. Nous n'avons pas à juger les investissements locaux mais il est normal que l'État fixe des priorités. Nous intervenons en régulateur, là où les opérateurs privés ne vont pas naturellement, comme dans

¹⁵ Bibliothèques territoriales. Synthèses nationales. www.culture.gouv.fr/culture/min/index-min.htm

¹⁶ Ministre de la Décentralisation et de la Fonction publique, en charge pour partie de la nouvelle organisation territoriale

l'équipement en fibre des zones rurales ». Les bibliothécaires craignent alors de voir disparaître les bibliothèques comme cela a été le cas en Angleterre (au Royaume-Uni, 500 établissements de prêt public ont fermé entre 2010 et 2016¹⁷, et 127 bibliothèques ont fermé entre 2017 et 2018¹⁸).

Le doute est ainsi distillé dans les bibliothèques dont les acteurs constatent une forme de crise de leur modèle et conduit certains à voir une issue dans la reconfiguration de leur rapport aux publics. L'inquiétude qui anime la profession ne naît d'ailleurs pas de cette déclaration ministérielle, mais prend pour partie sa source à la suite d'un colloque de 2007 à l'Enssib, en 2008, et à la parution d'un ouvrage collectif intitulé « Quel modèle de bibliothèque ? », sous la direction d'Anne-Marie Bertrand. Dans cet ouvrage est notamment abordée la question historique de la mission des bibliothèques entre conservation et mission d'information (logique d'offre) d'une part, et services aux usagers (logique demande) d'autre part.

La même année, Mathilde Servet, une élève conservatrice de l'Enssib, rédige un mémoire de fin d'étude qui présente les nouvelles formes de bibliothèques, ouvertes, conviviales et chaleureuses, délibérément tournées vers un public qui voit les espaces de sociabilité disparaître : émerge alors l'idée de bibliothèque « troisième lieu ». Une partie de la profession se saisit de ce mémoire pour reconstituer une identité par-delà la notion de modèle. Comme nous le verrons dans le chapitre suivant, l'apparition de ces formats de bibliothèques « troisième lieu » fait débat dans la profession parce que cela interroge et bouscule les fonctions et les missions du bibliothécaire.

Si la fin du catalogage est généralement vécue comme un affranchissement, la remise en cause de la centralité du bibliothécaire dans la constitution des collections, et son corolaire, à savoir l'idée que dorénavant l'usager doit être au centre du fonctionnement de la bibliothèque, faisant de la bibliothèque un service à la personne, fait débat. De même que fait débat une nouvelle fonction, relevant du registre de la médiation sociale, ou de l'animation socio-culturelle, et assignée au bibliothécaire tel que l'accompagnement des publics dans des démarches singulières (aide aux devoirs, assistance aux publics défavorisés, accompagnement dans les démarches administratives, formation aux logiciels, ...).

¹⁷ <https://www.actualitte.com/article/monde-edition/angleterre-fermer-des-bibliotheques-preparez-vous-a-construire-plus-de-prisons/67539>

¹⁸ <https://www.actualitte.com/article/monde-edition/angleterre-fermer-des-bibliotheques-preparez-vous-a-construire-plus-de-prisons/67539>

L'émergence de ces nouveaux espaces s'accompagne – c'est l'une de ses grandes vertus – d'un nouvel intérêt de la classe politique pour les bibliothèques. En 2015, la sénatrice Sylvie Robert se voit confier l'élaboration d'un rapport sur l'adaptation des horaires d'ouverture des bibliothèques. Il résultera de ce rapport la loi de finances n° 2015-1785 du 29 décembre 2015 qui permet l'extension de l'aide du concours particulier de la Dotation générale de décentralisation (DGD) pour les bibliothèques. La DGD avait été mise en place par l'article 102 de la loi du 2 mars 1982 pour compenser l'accroissement des charges résultant du transfert de compétences de l'État aux collectivités locales : il s'agit globalement d'un transfert de ressources. La loi de décembre 2015 permet que ce transfert soit fait en faveur des bibliothèques¹⁹. Une circulaire de 2016 apportera deux précisions : (a) Les crédits inscrits au budget de l'État au titre de la construction, de l'équipement et du fonctionnement des bibliothèques municipales ou intercommunales ainsi que de l'équipement des bibliothèques départementales de prêt font l'objet d'un concours particulier au sein de la DGD. À ce titre, les bibliothèques qui répondent aux différents critères (surface minimale, qualité du projet culturel, budget de fonctionnement acté) peuvent bénéficier d'une subvention de l'État ; (b) cette subvention pourra être utilisée pour les gros œuvres, mais aussi pour le fonctionnement : jusqu'à un plafond de 15 % de l'ensemble du concours de la DGD, pour des projets à rayonnement territorial notamment.

La « DGD bibliothèques » s'élève pour l'année 2019 à 90 millions d'euros fléchés vers les communes, leurs EPCI et les conseils départementaux et constitue le principal soutien de l'État en faveur des bibliothèques²⁰.

2. Un conflit définitionnel

L'histoire des bibliothèques que nous avons brossée à grands traits dans cette première partie montre que la bibliothèque se trouve, en tant qu'institution, au carrefour de multiples problématiques sociales, culturelles et économiques qui en complexifient la structuration : on ne peut pas appréhender la bibliothèque et les enjeux de son fonctionnement sans la resituer en

¹⁹ Une note d'exécution budgétaire de la Cour des comptes relative aux dépenses en faveur des bibliothèques permet de constater que les dotations à l'intention des bibliothèques territoriales émanent non pas au ministère de la Culture mais à celui de l'Intérieur via la DGD (page 12).

²⁰ <https://www.apvf.asso.fr/2019/04/10/bibliotheques-une-circulaire-vient-clarifier-les-modalites-de-repartition-de-la-dotation-generale-de-decentralisation/>

permanence dans ces multiples horizons. Deux types de question occupent principalement le débat. La première concerne la question des modalités d'accessibilité au savoir : comment permettre l'accès de tous aux contenus culturels ? Quel rôle doit avoir le bibliothécaire (compris comme collectif professionnel) ? Que signifie être une structure de service public ? La seconde question concerne le statut même de la culture, et interroge la définition des objets culturels : faut-il hiérarchiser les contenus culturels ? Faut-il reconnaître l'existence d'une culture fondamentale plus légitime ? Ces questionnements qui ont traversé les dernières décennies, prennent une acuité toute particulière suite aux récentes interrogations sur le modèle de bibliothèque française et l'expansion croissante des bibliothèques "troisième lieux".

2.1. L'Émergence des troisièmes lieux

Qu'est-ce qu'une bibliothèque « troisième lieu » ? Dans le contexte bibliothécaire français, le terme apparaît pour la première fois en 2008 sous la plume de Mathilde Servet qui y consacre, on l'a vu dans la partie précédente, son mémoire de fin d'étude à l'Enssib. Mathilde Servet emprunte l'expression "troisième lieu" au sociologue américain Ray Oldenburg (Oldenburg, 1989). Oldenburg part du constat que la structuration des villes aux États-Unis isole les individus : les centres commerciaux et les services sont dans des zones commerciales en périphérie des villes, les villes n'ont parfois pas de centre-ville et les commerces de proximité peuvent se faire rares. Par "troisième lieu" Oldenburg entend caractériser des espaces publics informels dans lesquels les individus reconstituent une sociabilité et une vie collective : les lieux qu'il décrit sont des bars, des centres communautaires, des grandes rues, des guichets de poste, etc. Le troisième lieu décrit donc un espace tiers entre le travail et le domicile dans lequel les individus ont l'occasion de générer du contact social et de se confronter à la multitude des personnes et des opinions.

Dans son mémoire de fin d'étude, Mathilde Servet applique l'usage de la notion aux bibliothèques pour décrire des bibliothèques accueillantes qui tendent à stimuler la reconstitution du lien social et territorial et qui permettent à des personnes issues d'horizons différents de se rencontrer et de partager des activités. La bibliothèque troisième lieu n'aurait plus la vocation fixe et unique de mettre des documents à disposition d'un public, mais elle permettrait à chacun de s'approprier l'espace pour répondre à ses propres attentes. Mathilde Servet décrit ainsi sa rencontre avec le phénomène :

"A l'Enssib en 2008-2009, il était beaucoup question de bibliothèque numérique, de dématérialisation des supports, de désaffectation des publics. Une véritable inquiétude quant au devenir des bibliothèques physiques était palpable, légitime compte tenu de la montée en puissance d'internet, amorcée depuis plus d'une décennie. En revanche, lors de visites de bibliothèques aux Pays-Bas et en Angleterre, j'ai été frappée d'observer que certaines bibliothèques rencontraient un très fort engouement du public et que leur succès reposait justement sur leur aspect "*matériel*" et la vie réelle "*concrète*" qui les animait. Avait-on affaire à des bibliothèques comme les autres ? Oui et non. Oui évidemment, car elles s'inscrivaient dans le périmètre habituel de la bibliothèque (collections, transmission des connaissances et des savoirs) ; et non, car elles outrepassaient ce cadre, voire mutaient vers d'autres modèles polymorphes intégrant d'autres services ou entités, se centrant sur leur fonction de lieu de vie, tant sociale que culturelle" (Servet, 2015, p. 23)

Le terme et le projet attirent l'attention autant qu'ils posent problème. Si la bibliothèque "troisième lieu" peut être appréhendée, par certains, comme un modèle et un projet politique en soi (Lahary, 2017), et qu'elle peut attirer car elle réinterroge aussi l'architecture du lieu faisant souvent preuve de « modernité », elle interroge notamment quant à son aspect informel qui donne, à d'autres, l'impression d'une structure diluée, confuse et sans réelle vocation: ces bibliothèques se présentent comme des lieux de passage et ne revendiquent aucune fonction propre, si bien qu'elles semblent s'adapter constamment à l'individualité de ses usagers sans unifier aucune pratique, ni proposer aucune direction. Valérie Tesnière parle par exemple à cet égard d'un "état gazeux" (Tesnière, 2008) de la bibliothèque. Consécration de la liberté et catalyseur d'innovations pour les uns, fantôme du service public et blasphème culturel pour les autres, la bibliothèque troisième lieu est un sujet de débat qui traverse actuellement la profession. Quoiqu'il en soit, il faut reconnaître que le troisième lieu donne à la bibliothèque un nouveau souffle : les élus veulent glorifier leur passage d'une bibliothèque moderne et les nouvelles structures fleurissent à peu près partout²¹.

La question demeure néanmoins : de quoi l'émergence de ces « troisièmes lieux » est-elle le nom ? Et pourquoi apparaissent-ils à ce moment de l'histoire des bibliothèques ? La création d'espaces qui revendiquent leur non-assignation à un projet de société est-elle un symptôme du manque de conviction qui anime généralement la société contemporaine ? Est-elle le produit de politiques qui ont contribué à vider ce service public de sa substance ? Est-elle l'expression de l'exultation de la société du loisir (Stiegler, 2019) ? Ou est-elle la conclusion mesurée qui clôt un débat centenaire sur l'offre culturelle des bibliothèques ?

²¹ La bibliothèque de Brest en est un exemple récent.

Encadré 2 - A quoi ressemble de l'intérieur une bibliothèque troisième lieu ?

Prenons l'exemple de la nouvelle bibliothèque de Dunkerque. Que voit-on lorsqu'on y entre ? Tout d'abord, un espace de 10 mètres de large adjacent aux escaliers qui permettent d'accéder à l'étage. Cet espace est composé de différents niveaux (qui sont comme autant de plateaux) à la moquette vert/jaune sur lesquels sont installés toutes sortes d'usagers. Certains écoutent de la musique avec leurs écouteurs, d'autres lisent, d'autres discutent. Lorsqu'on se tourne vers la gauche on observe une cafétéria. Des personnes y sont assises, boivent leur tasse de café en lisant le journal - journal qu'elles ont emprunté sur l'espace presse juste à côté, dans la continuité du couloir de gauche, et où discutent plusieurs personnes âgées qui viennent de finir la lecture de leur article. Sur quelques tables plus silencieuses, d'autres personnes continuent leur lecture alors qu'un peu plus loin un groupe d'adolescents joue à un jeu-vidéo sur un écran. Bien que le jeu génère une certaine nervosité, aucun débordement n'est à souligner et l'espace reste plutôt calme – peut-être est-ce la concentration des joueurs –, si bien qu'on imputerait plus facilement aux personnes âgées qu'aux jeunes le léger brouhaha ambiant. En haut d'un promontoire – la bibliothèque a la particularité d'avoir énormément de relief – de jeunes adolescents ont construit une structure (une cabane ?) avec les fauteuils de la bibliothèque. La volonté de reproduire un espace d'intimité dans un espace décroissant semble avoir animé leur création : à l'intérieur de leurs murs, ils se racontent une histoire.

Si l'on prend maintenant le côté droit à partir de l'entrée, on passe devant deux bureaux qui composent l'accueil. Devant chacun des bureaux, une file de personnes fait la queue pour obtenir des renseignements, ou attend pour enregistrer son emprunt. Lorsqu'on continue dans l'allée, des Cd et des DVD sont disposés aux quatre coins de l'espace. Plus loin, creusées dans le mur extérieur droit, de multiples alcôves – qui ont presque l'air de couchette – servent de reposoir pour quelques jeunes équipés de casques sur les oreilles. Un écran placé à l'intérieur de l'une d'elles semble permettre de regarder les DVDs qui sont mis à disposition par la bibliothèque. Dans la même allée, sur le mur intérieur gauche cette fois-ci, une salle aux murs blancs ornés de vieux livres. Cet espace doit faire 40m². Son nom et ses horaires d'ouverture sont inscrits sur la porte vitrée qui y donne accès : « Salle Patrimoine, ouverte de 14h à 18h du mardi au samedi ». Une personne âgée lit attentivement un ouvrage à l'intérieur.

A l'exception de cette salle immaculée, on croise très peu de livres au rez-de-chaussée. C'est au premier étage qu'il faut se rendre pour retrouver les étagères de livres qui occupent dans notre imaginaire les bibliothèques traditionnelles. Les livres sont effectivement présents ; moins nombreux peut-être qu'autrefois, mais ils occupent toute la surface de l'étage. On y trouve des fondamentaux : *La Montagne Magique* de Thomas Mann, *Les Méditations Métaphysiques* de René Descartes, des livres sur l'art, des livres de vulgarisation scientifique, un rayon bien garni de sciences humaines et sociales, avec des ouvrages complexes plus récents (par exemple des essais de la théoricienne poststructuraliste Judith Butler). Peu de tables, mais une multitude de fauteuils et de sièges confortables qui côtoient les rangées

d'étagères, et sur lesquels les usagers qui ont porté leur attention sur un ouvrage viennent s'asseoir. Beaucoup de jeunes sont sur leur portable et commentent à plusieurs voix des articles ou des posts qu'ils viennent de lire. Cela crée une sorte de bruit de fond permanent (le bruit de fond est-il plus fort ici que dans une bibliothèque traditionnelle ?). A côté des ordinateurs, des étudiants discutent du mémoire qu'ils sont en train de rédiger.

2.2. Où va la bibliothèque ?

La question qui occupe principalement le champ du débat contemporain concerne le fonctionnement et les objectifs, les fins de la bibliothèque elle-même. On voit bien par la description précédente (Encadré 2) que l'espace bibliothécaire n'est désormais plus un simple espace de lecture. La bibliothèque devient un espace multiforme et multi-activités qui ne possède pas de fonction unique déterminée : on y trouve des salles de réunions, des lieux d'exposition, des bar-brasseries, des espaces de discussion, des ateliers de formation, et même, parfois, des skate-park (Brest). Les tiers-lieux doivent leur existence à la conjonction de plusieurs facteurs en France. Nous voudrions ici en exposer deux²² : la volonté d'ouverture de la bibliothèque portée par une partie de la profession, et les possibilités – ouvertes par la décentralisation – de désolidariser le fonctionnement des bibliothèques du modèle qui était porté en amont par l'État.

La volonté d'ouvrir la bibliothèque se construit en France dans un rapport particulier à son histoire. La stagnation des bibliothèques publiques du XIX^{ème} siècle sous-détermine encore aujourd'hui l'imaginaire de la profession et n'est pas sans lien avec la thématique de l'éternel retard français. La cristallisation de cet imaginaire est en grande partie la raison pour laquelle les bibliothécaires français – déjà à partir d'Eugène Morel²³ - ont toujours regardé avec admiration le modèle anglo-saxon. Pour les bibliothécaires du début du XX^{ème} siècle, la

²² Nous ajouterons des hypothèses supplémentaires au long du rapport.

²³ Richter (1977) souligne combien la figure marquante d'Eugène Morel, bibliothécaire et co-fondateur de l'Association des bibliothécaires français, secoue le paysage au début du XX^{ème} siècle et permet à la bibliothèque de sortir petit à petit des espaces qui la contraignent. « Eugène Morel dénonce avec verve les caricatures de bibliothèques que sont les bibliothèques populaires et vante les vertus des bibliothèques britanniques largement dotées de crédits publics, équipées de salles de lecture avec de nombreux abonnements, pratiquant l'accès libre au rayon et jouant un rôle reconnu dans la formation et l'information du citoyen. Mais Morel ne demeure pas au niveau d'une polémique, qui fut assez mal reçue dans les cercles professionnels. Il organise sous l'égide de l'Association des bibliothécaires français un cycle de conférences sur la bibliothèque publique moderne qui durera de 1910 à 1913. On assiste vers la même époque à une tentative de réforme des bibliothèques scolaires. » (Richter, 1977)

bibliothèque anglaise paraissait moderne et ouverte sur son public, comparée à la bibliothèque française, longtemps attachée à l'entretien des collections et à la verticalité de l'offre fondée sur l'idéal républicain d'égalité d'accès au service public :

"La place accordée tant au livre qu'à la médiation sera un autre élément d'un "retard" français, remarqué par la comparaison internationale dès la première décennie du XXe siècle. La conception aristocratique du livre et de la lecture, mais aussi catholique (supposant un intermédiaire entre le lecteur et le livre), fait de la bibliothèque tant le médiateur que le dépositaire de la culture légitime : elle choisit, de facto, ce à quoi le lecteur peut accéder et quand. La bibliothèque française de lecture publique tend à une socialisation de la culture et à assurer l'égalité des individus dans l'accès à des biens sélectionnés et soustraits à la sphère marchande. A l'opposé, les bibliothèques anglo-saxonnes (et, en premier lieu, américaines), pensées selon une approche protestante (accès direct au livre), se distinguent par l'égalité *a priori* des lecteurs: la lecture publique, offerte à tous, prenant progressivement en compte les communautés, laisse à l'utilisateur la liberté de juger et de se distinguer par ses propres efforts, ce qui orientera sensiblement la lecture vers des domaines pratiques à savoir les questions scientifiques, industrielles et commerciales plutôt que vers la littérature. (Picard, 2008, p. 29) "

Le modèle français s'attache moins à penser le désir particulier de l'utilisateur et privilégie des principes d'universalisme et d'émancipation. Si ces principes sont nobles, ils représentent aux yeux de certains bibliothécaires une limite qui rigidifie le fonctionnement des bibliothèques et leur rapport au public. C'est pourquoi l'inspiration puisée dans le modèle anglo-saxon sera à l'origine de nombreuses évolutions de la bibliothèque en France : libre-accès au livre au milieu du siècle notamment, puis prise en compte progressive des demandes des usagers. Cette influence du modèle anglo-saxon n'est d'ailleurs pas sans lien avec l'émergence actuelle des troisièmes lieux : l'importance accordée à la convivialité, l'aspect attirant du lieu et l'attention portée aux attentes de l'utilisateur en sont des éléments constitutifs.

A côté de cette influence anglo-saxonne, un autre élément a permis l'émergence des troisièmes lieux : il s'agit des politiques de décentralisation des années 1980. Avec la décentralisation, l'État réduit la verticalité qu'il entretenait jusqu'alors avec les collectivités territoriales. L'autonomie des collectivités en matière de dépenses culturelles permet aux bibliothèques municipales de se désolidariser d'un modèle « top-down », guidé par le haut. Si, selon nos interlocuteurs (bibliothécaires, Paris), les bibliothécaires rêvaient d'espaces ouverts au public et tournés vers les usagers dès les années 1970 ("Aujourd'hui on parle de tiers lieux, machin, tout ça existait déjà."), la structuration administrative de la France ne le permettait pas.

De même, l'esprit post-soixante-huit semble animer profondément la profession à partir des années 1970 : la critique de l'État se structure dans le domaine culturel autour de sa prétention à modeler et à élever les masses. Le projet culturel hérité des années 1970 est clairement anti-verticaliste et vise une critique de l'autoritarisme, du dirigisme pédagogique et culturel, critique qui contribuera sur le long terme à l'individualisation des services culturels et à la réorganisation de l'activité autour de la demande de l'usager. Cette destitution de l'État se constitue pour certains au détriment du projet universel d'émancipation et contre la constitution d'une culture et d'un langage conceptuel commun. C'est pourquoi la question qui agite toute la profession aujourd'hui est celle-ci : un projet républicain d'émancipation et d'élévation de l'esprit est-il encore conciliable avec l'individualisation des services que propose aujourd'hui la bibliothèque ?

2.3. La démocratisation culturelle

Si la totalité des bibliothécaires reconnaît l'importance de démocratiser la culture et de faciliter l'accès à la culture, le débat demeure de savoir si l'action des bibliothèques favorise réellement le développement culturel. Le grief le plus lourd est récemment lancé par Virgile Stark (un pseudonyme) dans son ouvrage *le Crépuscule des bibliothèques* :

"Selon les statistiques officielles, la fréquentation des bibliothèques publiques, ainsi que le prêt des imprimés, étaient en constante augmentation depuis les années 1990. Ces "résultats" auraient pu justifier un certain optimisme (et quelques ronds-de-cuir de la Direction du livre et de la lecture s'en firent un ragoût d'autosatisfaction) s'ils avaient été l'expression réelle d'un désir réaffirmé pour la culture classique, ou d'une élévation réelle du savoir et d'un regain d'intérêt pour le livre. Or, ils s'expliquent aisément par le fait que les bibliothèques ont, durant cette période, mené à bien une opération de racolage qu'elles avaient entamée dans les années 1980, alors que sévissait la "jacklanguisation" de la culture. Elles tentèrent de séduire "les publics" grâce à une politique de "diversification de l'offre", de telle sorte qu'un usager vînt à sa bibliothèque sans aucune intention préalable de lecture (Stark, 2015, p. 39-40)²⁴".

L'attaque est cinglante, mais elle met clairement en évidence le problème. Les politiques culturelles ont-elles permis d'élever le niveau culturel de la population ? Ou a-t-on reconfiguré les équipements culturels de sorte qu'ils satisfassent les attentes des masses ?

²⁴ Stark Virgile (2015), *Crépuscule des Bibliothèques*, Paris, Les Belles Lettres, p.39-40

Les travaux de la sociologie critique d'inspiration bourdieusienne montrent dans les années 1970 que l'octroi de bourses d'études n'est pas un élément qui suffit à rééquilibrer l'écart culturel entre les diverses classes sociales. Le capital économique n'est pas la donnée la plus saillante : les individus héritent d'un capital culturel qui provient de leur entourage privé et qui détermine leur capacité de compréhension et leur réussite scolaire. C'est de ce constat qu'émergent les politiques culturelles des années 1980, engageant une certaine vision de démocratisation de la culture : si les classes populaires n'ont pas initialement le bagage suffisant pour comprendre les ouvrages de la tradition classique, il faut que la culture vienne à elles, quitte à changer d'aspect (voir Encadré 3). Si la profession de bibliothécaire s'est accoutumée au propos, la question demeure. Ce sont les bibliothécaires qui se la posent d'abord : le fonctionnement actuel des bibliothèques est-il susceptible de permettre l'élévation de l'esprit ? Ou n'a-t-il vocation qu'à attirer un public large ?

Encadré 3– La « démocratisation culturelle »

Initialement, la démocratisation culturelle fait référence au décret de création du ministère en 1959 et à la vision malrucienne d'une démocratisation emprunte d'une « métaphysique exigeante » adossée à une acception restrictive de la culture limitée aux « chefs d'œuvres de l'humanité ».

Ce type de politique culturelle a ensuite été portée par divers gouvernements de droite et de gauche tout en étant dissoute dans des contenus très variés. L'un de nos interlocuteurs considère ainsi que la gauche elle-même a fourni des contenus variables qui constituent sans doute encore aujourd'hui une des dimensions décisives de la pierre d'achoppement dans le champ bibliothécaire : « Du côté des communistes, il y avait une volonté d'éducation populaire et de mettre la bibliothèque au service de cette éducation populaire. En d'autres termes, il y avait quand même derrière l'idée du bon livre. De la bonne lecture et du bon livre. (...) Le livre qui... (...)... qui exalte les bonnes valeurs. Qui éduque. Qui éduque. (...) il y a un contenu moral, sinon politique. Du côté de ce qu'on pourrait appeler social-démocrate, pour faire vite, on est beaucoup plus sur une conception de la bibliothèque à l'anglo-saxonne (...) . C'est-à-dire qu'on part beaucoup plus de l'idée que le lecteur est assez grand pour choisir lui-même ses lectures, qu'on va lui offrir le choix maximum, qu'on ne va pas l'orienter d'une façon ou d'une autre. Ça s'incarne (...) très bien si vous allez dans les bibliothèques publiques anglaises ou danoises ou suédoises etc. Vous verrez des choses que vous ne voyez pas dans les bibliothèques publiques, dans la bibliothèque municipale en France. C'est par exemple des rayons entiers de ce qu'on appelle la paralittérature, la littérature de gare (...), ...les romans à l'eau de rose, les polars de mauvaise qualité » (entretien avec un ancien conservateur, Paris).

2.4. Les fonctions du bibliothécaire

La représentation que l'on a de la bibliothèque dépend en grande partie de la représentation que l'on se fait du service public, cela affectant immédiatement la conception de la fonction du bibliothécaire.

Quel est quel doit être le rôle du bibliothécaire²⁵ ? Doit-il aiguiller l'œil de l'utilisateur vers des ouvrages pertinents, dans une perspective normative, ou doit-il faire preuve d'un devoir de réserve de sorte qu'il ne lui est autorisé que d'écouter les demandes du public ? En tant qu'agent du service public, le bibliothécaire a-t-il une mission qui relève d'une archi-politique républicaine ? Doit-il amener les usagers vers une citoyenneté idéale et toujours organiser son action en vue de cette visée ? Ou doit-on considérer que les principes fondateurs de la citoyenneté républicaine font eux-mêmes déjà partie du champ politique duquel doit se soustraire le bibliothécaire (sous peine de discriminer les minorités et de se désolidariser des particularités locales) ?

La plupart des bibliothécaires semblent d'accord pour dire qu'ils ont un rôle de neutralité à l'égard des collections, et qu'ils n'ont pas à influencer le public dans ses choix d'ouvrages. Les jeunes étudiants conservateurs semblent même tout à fait acquis à l'idée de servir la demande individuelle, et de s'en tenir au désir de l'utilisateur. Dans un entretien qu'elle nous a accordé, une bibliothécaire de Paris, qui côtoie les jeunes conservateurs de l'Enssib, précise cette idée :

"Il y a une génération... Pas forcément jeunes, parce que ce sont des gens qui peuvent être... mais ce sont des gens qui sont très sensibles à toutes les questions du mix-design, de co-... co-design avec les usagers, de mettre en œuvre des pratiques un peu vertueuses d'évaluation qui tiennent en compte des besoins, d'être au plus près de l'utilisateur. Il y a vraiment eu un changement de... comment dire ? Du centre de gravité des bibliothèques, qui étaient encore centrées collection il y a encore une dizaine d'années, et là on essaie de mettre l'utilisateur au cœur de..."

²⁵ Bien entendu, on n'étudie ici cette question que sous l'angle qui nous anime. On peut se tourner vers les analyses de Durand et al. (2006) dont le rapport vise « à partir d'un regard extérieur de sociologue, d'évaluer les effets de ces forces de changement sur la profession prise dans sa diversité (selon les catégories, les lieux d'exercice, la taille de l'établissement, etc.), tout en observant les mouvements de résistance ».

Historiquement, le modèle de service public français duquel découle ce qu'on appelait le modèle de bibliothèque à la française est associé à l'idée de "culture légitime"²⁶. Certains y voient une sélection établie par l'État entre les œuvres dignes d'intérêt et les autres :

"L'essence républicaine des bibliothèques françaises, ayant vocation à desservir tous les citoyens de la même manière, partant de la volonté de former des citoyens français ayant et devant disposer d'un bagage culturel homogène, est évidemment contraire à l'approche anglo-américaine prenant davantage en compte la diversité culturelle, fruit de la juxtaposition de communautés. Si les bibliothèques françaises s'attachent prioritairement à une logique d'offre, conduisant à augmenter et étendre les collections, les bibliothèques anglo-saxonnes se tournent vers l'analyse de la demande sociale, incluant une étude approfondie de ses mutations" (Picard, 2008, p. 38).

S'il semble fondamental de laisser sa liberté et de ne pas manipuler le jugement des usagers, la question se pose toutefois de savoir s'il n'existe pas un espace de neutralité qui permette tout de même de reconnaître une certaine forme de hiérarchie entre les contenus culturels. C'est la critique que nous fournit, en entretien, une conservatrice de bibliothèque (Paris) à l'égard du troisième lieu : en prétendant ne fonctionner qu'au rythme des demandes et des usages du public. La bibliothèque finit par n'avoir aucune direction : elle est un lieu de passage, alors qu'elle devrait être "un lieu de transformation", un espace hors du temps²⁷ qui permette de construire de la réflexivité²⁸. D'après cette conservatrice, le troisième lieu est l'héritage d'une gauche qui a voulu rompre avec l'idéal d'universalité. Plutôt que d'accompagner les personnes vers la compréhension d'un héritage commun, les défenseurs du troisième lieu considèrent qu'il faut laisser les gens se rencontrer et que la rencontre des singularités suffira à produire de l'innovation. Selon elle, il n'est plus question de contribuer à la création d'une base de connaissances communes²⁹.

²⁶ "les romans à l'eau de rose, les polars de mauvaise qualité. Et ça, il n'y a pas de... Dans les bibliothèques anglo-saxonnes, il n'y a pas de jugement moral là-dessus. On laisse le lecteur... Si il veut lire ça, il lit ça. Dans les bibliothèques françaises, parce que malgré tout la conception dont je vous parle du bon livre, elle a... A mon avis, elle continue jusqu'à aujourd'hui, malgré tout, elle est là. [...] Et vous trouverez beaucoup plus difficilement cette littérature. Les bibliothécaires vous diront « on n'est pas là pour offrir cette soupe aux lecteurs ». » (entretien avec un conservateur général honoraire des bibliothèques).

²⁷ "Garder dans la société des espèces d'alvéoles qui freinent un peu le temps"; "des lieux soustraits à l'histoire" (entretien avec une conservatrice de bibliothèque, Paris). L'alvéole est un concept qu'elle reprend à Yves Citton.

²⁸ « [Les bibliothèques] pouvaient être ça [des espaces de transformation]... Je pense qu'on aurait pu leur donner ça comme idéal, comme cap. Or, je ne vois pas de cap actuellement si ce n'est la réduction des dépenses budgétaires. Au niveau des institutions publiques, de l'État, de ceux qui sont censés dicter la doctrine." Il n'y a plus de projet politique : le seul cap actuellement, c'est la réduction des dépenses ; c'est le seul projet » (entretien avec une conservatrice de bibliothèque, Paris).

²⁹ Connaissances sans lesquelles nous sommes voués à sombrer inéluctablement dans le conformisme, si l'on suit Hanna Arendt (« La liberté commence où l'ignorance finit » – Victor Hugo, cité au balcon de la bibliothèque de centre-ville de Dijon).

Si le modèle anglo-saxon accorde à la liberté une place fondamentale, il semble négliger en revanche le fait que les individus n'arrivent jamais comme des individus neutres lorsqu'ils passent les portes de la bibliothèque. Ils sont enchâssés dans la société à laquelle ils appartiennent ; ils subissent en permanence l'action d'institutions et de forces sociales (la tradition, la société, le marché, la publicité, etc.) et ils sont amenés à croire que les désirs générés en eux par ces institutions leur appartiennent : c'est ce qu'ils appellent leur "liberté"³⁰.

Face à ces forces, le service public peut jouer un rôle émancipateur : le bibliothécaire peut accompagner l'individu vers des contenus réflexifs qui ont vocation à neutraliser l'effet de ces forces sociales. Il s'agit bien de pédagogie et la neutralité du bibliothécaire n'est pas atteinte dans ce type de démarche. En laissant les usagers aux prises de leurs propres demandes, le risque existe qu'ils reproduisent les conditions de leur propre reproduction sociale. Comme le signale Thierry Ermakoff³¹ "Comment des personnes peuvent-elles demander ce qu'elles ne connaissent pas ? (Ermakoff, 2008, p. 77) ". En se méfiant de l'influence potentielle du bibliothécaire sur son public, on fait comme si le bibliothécaire n'avait pas d'éthique professionnelle, comme s'il ne pouvait pas conseiller des ouvrages sans pour autant prendre parti³². L'effort de neutralité axiologique n'entre pas nécessairement en conflit avec l'activité pédagogique.

3. Quelle place pour le livre ? Spécificité du livre et ère numérique

A côté du débat sur la hiérarchie entre les contenus culturels (qui concerne la destination pédagogique, contemplative ou divertissante des objets proposés à la bibliothèque) un autre débat, un peu plus isolé, continue d'exister : il concerne le livre en tant que tel et la question de sa place particulière en bibliothèque. Doit-on encore accorder un primat au livre en bibliothèque ? Les discussions qui remuaient la société à l'aube des médiathèques, lorsque la multitude des nouveaux supports devait investir l'espace bibliothécaire, ne sont donc pas tout à fait éteintes. C'est pourtant sous de nouveaux aspects que se pose la question. D'un côté, on peut interroger la nécessaire concurrence entre le livre et le reste des supports. Un DVD produit-il un effet

³⁰ Comme dans la théorie économique *mainstream* (dont l'influence sur la formulation des tenants et aboutissants des politiques publiques est désormais bien documentée par les recherches en sciences sociales), désir et liberté sont considérés comme d'authentiques concepts qu'il n'est pas nécessaire de rattacher aux forces de la socialisation auxquels sont soumis les individus (Ambroise et al. 2015).

³¹ Citant une intervention du colloque *Culture en prison*, "où en est-on?", 25 et 26 avril 2005.

³² Ce raisonnement a quelque chose d'absurde : si on le suit jusqu'au bout, plus personne n'emmène ses enfants à l'école sous prétexte qu'un professeur pourrait manipuler leurs esprits.

comparable à un livre ? Le livre a évidemment des particularités qui le distinguent des autres supports. Si l'on s'attelle à la lecture d'un roman, on sait qu'on peut y passer une dizaine, voire une vingtaine d'heures, parfois plus encore. Pour la même histoire traduite en format cinématographique, c'est environ une heure et demi ou deux heures qui seront comptées (à peu près le temps qui sépare la fin du dîner du sommeil). De même, le livre exige le travail de l'imaginaire. Il ne laisse pas le lecteur dans une position passive à l'égard des images (évidemment le spectateur d'un DVD n'est pas lui non plus passif : nous signalons juste ici une différence de degré ; dans le DVD, le simple passage des images par la perception visuelle diminue nécessairement l'effort d'imagination du spectateur). La patience et l'exigence que requiert la lecture semblent avoir des effets comportementaux et cognitifs supérieurs au « simple » déploiement des capacités symboliques, du vocabulaire et de la capacité d'expression, etc.

La disparition de la centralité du livre en bibliothèque accompagne, nous l'avons vu, une volonté de ne plus hiérarchiser les contenus et les supports culturels. Cette situation interroge jusqu'à la prédominance étymologique du "biblio" dans le nom de ces structures. Dans un entretien que nous avons conduit avec Cristina Ion, et dans l'article qu'elle a publié avec son collègue Eric Dussert, la bibliothécaire fait remarquer que les transformations récentes de la bibliothèque interrogent étymologiquement la pertinence du "biblio" dans le nom "bibliothèque": la bibliothèque semble devenir une simple "thèque", un réceptacle, un espace où sont posées toute sorte de choses, des graines, des DVD, des affiches, etc...

Ce débat prend une nouvelle allure depuis l'émergence du numérique. Le livre *Le Crépuscule des bibliothèques* témoigne de cette reconfiguration du débat. Selon l'auteur, lire le contenu d'un ouvrage classique sur écran n'est pas un progrès réel : la numérisation d'ouvrages et le passage du papier à l'écran (ou à la tablette) pose en soi problème. Dans un premier temps, sur le plan fonctionnel simplement. L'auteur examine une liseuse :

"L'écran voile le texte. L'épaisseur manque. Il n'y a rien à toucher, à flatter, à plier, à soumettre, à serrer, à soupeser, à effeuiller, à sentir, à malmener. Il n'y a rien à imaginer. Le *lyber* est désespérément plat, inodore, insipide et compact. Il est mille fois moins ingénieux que le *codex*. Il lui faut deux fois plus de temps pour trouver une page précise. Il est incapable de me montrer vingt pages en quelques secondes. Il ne m'autorise pas d'aller et venir au sein de son texte, sans fil directeur, par simple désir de butinage. Il empêche toute la rêverie autour du livre dont Borges disait qu'elle faisait partie intégrante de la lecture" (Stark, 2015, p. 17).

Au-delà de la question fonctionnelle, ce qui pose problème pour l'auteur, c'est principalement l'injonction à la modernisation qui traverse la profession bibliothécaire et l'époque toute entière. La question de la pertinence de ces nouveaux équipements est rarement posée et, selon lui, ces nouvelles technologies sont introduites en se soumettant sans examen à l'idée que "plus technologique" signifie "plus moderne", et que "plus moderne" signifie nécessairement "mieux qu'avant". Ce positionnement de Stark rappelle que de manière générale l'introduction (souvent rapide) des innovations numériques dans le monde de la production ou de la consommation relèvent souvent d'une « théologie de l'innovation », champs de promesses illimitées où les effets négatifs sont au moins minorés (Jarrige, 2014).

Ces questionnements concernant la place du livre et de l'écriture – leur situation au regard de la multitude des supports culturels – peuvent, de manière plus décisive, interroger sur le mode de relation à la lecture. Le monde contemporain est un monde dans lequel l'attention est constamment secouée par des événements fugitifs (ce que suggère le sociologue allemand Harmut Rosa dans son ouvrage *Accélération* (2010)), dans lequel la possibilité permanente de remplir son temps par du divertissement rend obsolète l'épreuve de l'ennui. Dans ce contexte, auquel s'ajoute l'impératif social et moral d'être actif, la temporalité qu'exige le livre devient rare, si ce n'est inexistante. La qualité du langage, le travail actif qu'exige l'activité de lecture, la proximité omniprésente d'autres outils de détente, et parfois la complexité des propos, disqualifient rapidement le livre qui se présente comme une tâche supplémentaire à accomplir dans le temps qui sépare le travail du sommeil. La configuration moderne de la vie sociale discrimine le livre pour la raison qu'on accorde au temps hors travail la propriété de permettre l'oubli du travail³³. Face à la multitude d'alternatives divertissantes, même un livre divertissant paraît lourd. Et il l'est d'autant plus que l'époque attend des objets utilisés dans le temps libre de ne durer que le temps d'une journée : le goût des individus est constitué par ce cadre structurel, et c'est précisément ce pourquoi les objets culturels qui ont vocation à être écoulés en masse adoptent une forme adaptée à cette contrainte³⁴.

Si la bibliothèque nouvelle doit prendre en compte la difficulté qu'ont les générations nouvelles à accéder aux livres, certains acteurs des bibliothèques suggèrent de ne pas assimiler ce constat, de ne pas s'en satisfaire, de ne pas naturaliser cette situation – construite par les configurations

³³ Ce qui fait précisément que ce qu'on appelle du temps libre n'est jamais tout à fait du temps libre, puisqu'on l'appréhende à partir du prisme du travail, et qu'il est toujours configuré négativement par l'activité de travail.

³⁴ Nous avons évoqué le format et la durée du film plus haut, précisément conçus pour accompagner une soirée.

historico-politiques et par le développement de nouveaux outils technologiques – et de ne pas rejeter par là le livre.

4. Numérique, technologie et économie

Mais le numérique est-il si problématique au regard des ambitions premières des bibliothèques ? Si l'on passe au-delà de l'effet de mode, qui consiste à vouloir le numérique pour des raisons d'apparence et parce qu'il attire un public jeune qui est socialisé au mépris du livre, certains effets du numérique peuvent être envisagés dans leurs aspects bénéfiques : la possibilité d'avoir accès à distance à toutes sortes de contenus et la capacité d'échanger à distance, sur des forums, avec des inconnus, est une situation inédite, qui dynamise clairement les possibilités de connaissance³⁵. Le problème que soulèvent certains bibliothécaires, est que le numérique concurrence leur travail et semble (ou plutôt a semblé, car la menace s'éloigne de plus en plus) rendre obsolète leur métier : chacun peut désormais avoir un accès rapide et massif à l'information (et aux livres de chez soi grâce à la numérisation).

Le bibliothécaire semble toutefois pouvoir apporter quelque chose dans cette élaboration du savoir numérique - et ce n'est pas qu'une question d'adaptation du métier. Comme le montre Valérie Tesnière (2008), avec l'exemple de la collection numérique de la BNF "Gallica", l'apport des bibliothécaires est de créer des chemins dans le foisonnement des informations. Le numérique reconfigure le métier de bibliothécaire, mais cela ne le renvoie pas nécessairement à une inutilité. L'argument avancé est que le bibliothécaire peut apporter un savoir-faire en matière numérique.

En fait, c'est plus précisément la dépendance économique qu'institue le numérique qui pose problème en bibliothèque. Quand il n'est pas tout simplement demandé aux bibliothèques de créer des contrats avec Google pour trouver des financements (développement des financements hybrides publics-privés), les bibliothèques doivent se procurer des collections numériques auprès de fournisseurs. Or, ces collections représentent une charge de fonctionnement considérable.

³⁵ Même si l'éthique de la discussion semble s'amenuiser parfois avec la distance et l'anonymat, et si le partage sans contrôle d'une multitude de propos non fondés constitue un problème contemporain considérable.

Réapparaît alors l'éternel débat sur l'essence de la technique et se pose à nouveau frais la question de savoir si un objet technique est fondamentalement neutre ou si sa présence institue spontanément une modification dans les rapports que le sujet entretient avec le monde : en d'autres termes, les effets pervers du numérique (par exemple la possibilité et l'exigence qui lui semble ajoutée de commenter le moindre événement ; la diffusion rapide d'informations erronées ; ou encore le manque de réflexivité qui semble accompagner le zapping et la multitude des contenus d'informations qui circulent) sont-ils simplement le fruit d'un mauvais usage de celui-ci, ou sont-ils nécessairement liés à son existence ? Dans le cas où il s'avère que la présence du numérique n'est pas neutre, la question pourrait même se poser de manière plus polémique encore : le rapport au monde qu'institue le numérique (la rapidité des communications, la collecte d'information personnelle, le big data) est-il fondamentalement solidaire d'une métamorphose et d'un renouveau du capitalisme ? Nous laissons ces questions de côté bien-sûr : il s'agit surtout ici de montrer l'horizon problématique qui entoure la question numérique, pas de la résoudre.

5. Les horaires d'ouverture des bibliothèques

Pour finir, toujours sur le plan économique, un débat plus actuel a été réactivé par la parution d'un rapport produit en 2015 par la sénatrice Sylvie Robert et par la promesse de campagne du candidat Macron d'ouvrir les horaires d'ouverture des bibliothèques, ayant dans l'idée que l'ouverture le dimanche permettrait de réduire les factures sociales et culturelles.

Les hésitations autour de l'ouverture le dimanche sont d'abord liées à des questions de dépense publique. Ouvrir plus longtemps, c'est à la fois un investissement et une optimisation de l'usage de l'équipement, mais cela est coûteux (voir *infra*) en coût de fonctionnement et en masse salariale. Se pose un enjeu économique majeur : quel genre de contrat de travail propose-t-on pour ouvrir plus longtemps la bibliothèque ? Les contrats aidés ont été supprimés par le gouvernement d'Edouard Philippe en 2018 alors que leur recours en bibliothèque était très fréquent auparavant. Faut-il augmenter la masse du personnel en poste, élargir à des contrats courts pour étudiants ? Faut-il s'appuyer sur des bénévoles ? Un conservateur général honoraire résume la situation de cette manière dans l'entretien que nous avons eu avec lui : « J'entends encore, pour le coup de la part de collègues encore un certain nombre de réticences. C'est très corporatiste. Très corporatiste. Parce que la solution, c'est évidemment de faire appel à des étudiants. Mais un certain nombre de collègues continuent de dire « c'est impensable, ils ne sauront pas renseigner le lecteur, etc., c'est une remise en cause de notre métier ». Ça aussi, c'est

une différence avec les bibliothèques américaines, par exemple. Les bibliothèques américaines, il y a beaucoup d'étudiants. Personne ne s'en plaint."

Pour conclure cette partie, repartons de ce qui apparaît aujourd'hui comme le point nodal autour duquel se cristallise l'ensemble des débats des bibliothécaires : la bibliothèque troisième lieu. Nous avons vu qu'un tel modèle avait pu advenir car les cinquante dernières années ont façonné de nouvelles manières d'appréhender la culture : démocratisation culturelle, méfiance à l'égard du primat d'une "culture légitime", multiplication des supports culturels et des médias, prise en compte de la diversité culturelle, centralité de l'utilisateur etc.

La bibliothèque troisième lieu est une idée plus qu'intéressante : elle concilie à la fois l'offre culturelle, le lien social, l'innovation collective, le débat démocratique, le divertissement et la détente, l'espace de travail et la possibilité de générer des usages personnels de l'espace. Une bibliothèque de ce type est plus agréable qu'une vieille bâtisse froide et terne (même si cette représentation ne correspond pas tout à fait à ce qu'étaient les bibliothèques avant l'avènement du concept de troisième lieu et son déploiement sur les territoires). Si la prolifération de ces bibliothèques peut être vue d'un bon œil *a priori*, on peut s'interroger sur le champ institutionnel, culturel et économique au sein duquel ces bibliothèques innovantes apparaissent. Le fait que ces bibliothèques soient dépourvues de fonctions propres et qu'elles revendiquent leur non-appartenance à un "modèle" rend leurs contours flous. Le risque qui accompagne ce manque de précisions est qu'elles puissent être récupérées par la conjoncture politique, et qu'elles deviennent des espaces fourre-tout fabriquant un flou structurel autour des missions et des attendus de tels équipements, et bousculant l'identité professionnelle des bibliothécaires.

C'est pourquoi certains acteurs suggèrent que ces structures conservent quelques principes et se prémunissent contre quelques dévoiements possibles. Les dangers qui guettent la bibliothèque sont de deux natures : le premier, est le risque que ces espaces deviennent de simples espaces de passage dans lesquels la diversité (et l'éclectisme) des usages prenne le dessus sur la fonction culturelle voire pédagogique (qu'elles deviennent des terrains de pétanques pour tirer le trait un peu loin). Le second danger est que ces bibliothèques finissent par poser en principe qu'il n'est pas de leur ressort d'aiguiller l'utilisateur et qu'il leur est interdit de faire valoir "objectivement" la hiérarchie qui distingue les supports culturels. La controverse qui structure les débats tourne donc autour de cette question : La bibliothèque doit-elle être à la fois un lieu d'émancipation intellectuelle, un lieu de détente, un lieu de rencontres et d'échanges ? Et si oui, comment peut-

elle être tout cela à la fois ? Dès lors que l'on conserve les conditions qui permettent à l'ouverture d'esprit d'avoir lieu, ces fonctions ne cessent-elles pas d'être contradictoires ?

Chapitre 2. Une genèse de l'évaluation en bibliothèques

Introduction

La destination culturelle de la bibliothèque est un débat central qui a et fait couler beaucoup d'encre. Malgré la subtilité du débat, on pourrait dire que les choses demeureraient simples si l'on s'en tenait là : l'organisation des bibliothèques ne dépendrait que de choix concernant la définition de la culture et les modalités de sa diffusion, et il s'agirait globalement de constituer une politique culturelle au niveau local pour donner une direction à ces structures.

Or, au tournant des années 2000, l'apparition de nouvelles politiques d'attribution pour les financements publics donne une nouvelle tournure à l'organisation des bibliothèques et aux pratiques des bibliothécaires. Les enjeux liés aux réalités de terrain et les choix des gestionnaires vont clairement se complexifier quand, à la question du projet culturel des bibliothèques, s'adjoint la nouvelle politique d'indexation des financements publics sur la performance des structures (effet de la Lolf de 2001, de la RGPP de 2006 puis de la « Modernisation de l'action publique » (MAP) en 2012). La bibliothèque n'a plus le choix : il est attendu d'elle qu'elle se rende attractive.

Pour l'observateur extérieur, la question du projet culturel en bibliothèque pourrait se résumer ainsi : les mutations récentes des bibliothèques sont-elles le fruit d'une décision concertée et réfléchie de la part de la profession (fondée sur des constats empiriques, des leçons tirées de l'expérience et sur une redéfinition de l'espace culturel), ou sont-elles le résultat d'une pression exercée sur les bibliothèques par les métamorphoses du champ politico-économique caractérisées par une libéralisation et par une perte de confiance accordée aux structures publiques ?

Prises dans un jeu de pouvoirs politiques tout à fait inédit, au carrefour d'une réflexion sur l'échec de la démocratisation culturelle, d'une obsolescence promise par le numérique et d'une interrogation sur la refonte de leur modèle, les bibliothèques doivent composer avec des exigences d'un nouvel ordre : éviter leur disparition (dont la menace n'est pas entièrement qu'un vieux serpent de mer si l'on en juge à la lumière de l'expérience des bibliothèques britanniques) – c'est-à-dire justifier la nécessité de leur existence auprès des financeurs publics, et sauvegarder en même temps, dans la mesure où certains bibliothécaires adhèrent encore à ce

projet, le rôle pédagogique et émancipateur de la bibliothèque ainsi que l'accès gratuit et facilité à des contenus culturels fondamentaux. En cela, elles partagent leur destin avec une grande partie des acteurs de la culture. Ainsi, « dans sa lettre de mission à la ministre de la Culture », en 2007, le Président de la République Nicolas Sarkozy insiste ainsi sur l'« échec de l'objectif de démocratisation culturelle » et sur le fait que « notre politique culturelle est l'une des moins redistributives de notre pays : financée par l'argent de tous, elle ne bénéficie qu'à un tout petit nombre »³⁶. Ce double procès de l'inefficacité et de l'élitisme de l'action culturelle publique « ne cesse depuis d'être repris et mobilisé, et transforme insensiblement le regard porté sur les politiques culturelles » (Rozier, 2010, p. 277).

Sur le plan pratique, toute la difficulté de cette entreprise consiste en ceci qu'une logique d'attraction à l'égard des usagers exige nécessairement de dissimuler les objectifs culturels qu'on se donne à atteindre – quand il n'est pas simplement question de les rejeter – sous peine d'intimider le public (ce pourquoi, apparemment, la reconnaissance d'une identité de la bibliothèque axée autour de l'élévation du niveau intellectuel devient difficile à exprimer de la part des gestionnaires). Reconnaître des objectifs pédagogiques risquerait de fermer les portes d'une institution qui se veut ouverte et qui se doit d'être ouverte si elle ne veut pas disparaître – voire qui n'a plus le choix.

1. Histoire de l'évaluation des bibliothèques en France (1800 à 2000)

1.1. La collecte de statistiques concernant les bibliothèques en France

La collecte de statistiques sur les bibliothèques n'est pas nouvelle en France. L'État exige que soient constituées et centralisées des statistiques depuis le début du XIX^e siècle, et cette dynamique entre en résonance avec l'article XIV de la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen : "Tous les Citoyens ont le droit de constater, par eux-mêmes ou par leurs représentants, la nécessité de la contribution publique, de la consentir librement, d'en suivre l'emploi et d'en déterminer la quotité, l'assiette, le recouvrement et la durée". Au principe de la collecte de statistiques il y a donc l'idée d'une transparence et la conviction qu'en République le circuit de l'impôt doit être clair. Cette conviction s'appuie sur l'idée que le citoyen est dorénavant

³⁶ Lettre de mission de Nicolas Sarkozy, Président de la République, à Christine Albanel, Ministre de la Culture et de la Communication, 1^{er} août 2007.

détenteur du pouvoir politique et qu'il lui appartient d'évaluer le bon fonctionnement des institutions dont il est le fondement et la finalité.

Au début du XIX^{ème} siècle, les préfets et recteurs avaient pour obligation de transmettre au ministre de l'instruction publique des rapports annuels. Toutefois, comme le précise Pierre Carbone :

"Les renseignements souvent lacunaires émanant des bibliothèques conduisirent dès le début les gouvernements à mener des enquêtes ponctuelles, confiées en particulier à l'Inspection générale des bibliothèques, créée en 1822. Cette fonction de contrôle était indispensable pour pouvoir rendre compte de l'utilisation des crédits publics, mais aussi pour programmer des moyens gérés au niveau central ou accorder des subventions" (Carbone, 2012, p. 29).

Ce sont en premier lieu les bibliothèques publiques, à qui a été confié en 1803 la garde de fonds issus des saisies révolutionnaires, qui sont concernées par ce contrôle. Historiquement en effet, l'État s'inquiétait de l'usage et de l'entretien qui était fait des collections saisies aux nobles ainsi qu'aux ennemis de la Révolution. Déjà dans une circulaire datant du 22 septembre 1806, le ministre de l'Intérieur s'adresse aux préfets et exige que les conseils municipaux produisent un rapport sur les dépenses destinées aux bibliothèques, sur l'importance des fonds qui y sont conservés et leur état, et sur l'utilité qui en est fait (Carbone, 2012).

Si ces rapports étaient jusque-là ponctuels, le décret du 1^{er} juillet 1897 institue l'exigence d'un envoi annuel de données : les villes doivent dorénavant remettre tous les ans un rapport sur la situation et le fonctionnement des bibliothèques municipales. Comme le signale Pierre Carbone, cette obligation statistique trouvera une confirmation et une nouvelle vigueur un siècle plus tard lorsque seront mises en place les lois de décentralisation. Dans un décret du 9 novembre 1988 concernant le contrôle technique de l'État sur les bibliothèques des collectivités territoriales, un ensemble de règles précises concernant la collecte de statistiques sont mises en place, ce qui peut être interprété comme un retour indirect à la main mise sur la mise en ordre de ce service public³⁷. Ces règles sont d'ailleurs reprises dans la partie réglementaire du Code du patrimoine :

³⁷ Kula (1986) comme Scott (1998) montrent en tout cas de manière convergente par exemple comment les politiques de mesure mise en place pendant le Moyen-Âge féodal peuvent être interprétées comme une volonté de mainmise de l'État sur les territoires sans avoir la possibilité de contrôler individuellement chacun d'entre eux. Les remontées de données standardisées consolident l'État central.

"R 310-5 – Les communes ou les établissements publics de coopération intercommunale remettent chaque année au préfet un rapport relatif à la situation, à l'activité et au fonctionnement de leurs bibliothèques, accompagné des éléments statistiques nécessaires à l'élaboration du rapport annuel sur les bibliothèques publiques.

R 320-1 – Les dispositions de l'article R. 310-4 à R. 310-13 sont applicables aux départements, aux régions et à la collectivité territoriale de Corse."

Concernant les bibliothèques universitaires, l'exigence de rendre des comptes d'activité est une obligation qui les accompagne depuis leur organisation en 1878-1879. Le 23 août 1879 un arrêté de Jules Ferry, alors ministre de l'Instruction Publique, précise à son article 32 :

"Dans la première semaine de chaque mois, il [le bibliothécaire] adresse au recteur un état indiquant le nombre des lecteurs, la marche des travaux du catalogue, le total des ouvrages donnés en communication, des prêts et des acquisitions. Il peut y joindre des observations sur la situation de la bibliothèque."

Le rapport annuel et les techniques qui président à sa production sont restés longtemps vagues. La structuration d'une méthode pour récolter les statistiques ne prend son essor qu'à partir de 1953 sous l'impulsion de la Direction des bibliothèques et de la lecture publique, créée, on l'a vu dans la partie précédente, en 1945. A partir de cette date, des statistiques sur les bibliothèques centrales de prêt et sur les bibliothèques universitaires sont publiées régulièrement dans le Bulletin d'information de la Direction des bibliothèques de France puis dans le Bulletin des bibliothèques de France (BBF). Ces statistiques permettent d'affermir les méthodes et les techniques pour recueillir les données. Cependant, la multiplicité des données recueillies sur les bibliothèques municipales et le caractère hétérogène de celles-ci ont longtemps rendu impossible la production par la DBLP d'une synthèse nationale (voir Encadré 4).

Encadré 4 – Convenir d'une définition commune pour mettre la bibliothèque en mesures

Une des raisons de la difficulté à saisir statistiquement l'ensemble des bibliothèques tient aux difficiles remontées sur une base volontaire du questionnaire tel qu'il est orchestré par le service du Livre et de la Lecture (voir Encadré 1, chapitre précédent). Mais une autre tient également à la difficulté de convenir d'une définition opératoire – pour la statistique- de ce qu'est une bibliothèque municipale. Or pour quantifier un objet il est nécessaire en premier lieu de convenir de ce qui sera retenu comme « bibliothèque », puis en second lieu de mesurer le phénomène, comme le suggère Desrosières dans ses travaux de sociologie de la quantification. L'absence de données globales sur un panorama exhaustif

des bibliothèques se pose déjà dans les années 1960³⁸ en France. Louis Yvert, inspecteur général de bibliothèque attirant l'attention sur le fait que le problème n'est pas aussi simple « qu'il apparaît au premier abord » Dans un article sur « les statistiques des bibliothèques municipales », il insiste sur le faible pouvoir de contrôle du ministère sur les bibliothèques municipales. Il dit : « Sur [les bibliothèques municipales non classées], le ministère de l'éducation nationale n'a qu'un pouvoir de contrôle et elles peuvent légalement être créées ou supprimées par les villes sans que la direction des bibliothèques et de la lecture publique en soit même avertie » (Yvert, *Ibid*). I. Groujev, responsable de la lecture publique ajoute un argument relatif à l'absence d'une définition légale d'une bibliothèque « L'absence d'une définition législative ou réglementaire de ce qu'est une bibliothèque a été pointée à de multiples reprises, et la question de la définition du périmètre des établissements à prendre en compte a, bien entendu, soulevé des questions complexes pour l'Observatoire » (Groujev, 2013). Une raison complémentaire tient à la difficile définition d'une bibliothèque (fût-elle réduite dans son périmètre à celle de « municipale ») car les politiques culturelles de lecture peuvent être équipées d'une grande diversité d'espace lecture. Les définitions et typologies des bibliothèques se sont ainsi succédées dans le temps.

C'est l'exigence de collecte de données au niveau international qui permet petit à petit d'enclencher un processus de normalisation qui vise, dans son affichage en tout cas, la comparaison des données bibliothécaires. Dès 1950, l'Unesco réalise une première enquête statistique internationale sur les bibliothèques : cette enquête souligne l'importance d'uniformiser le contenu des données, la classification des bibliothèques et des définitions données. En 1953, le conseil de la Fédération internationale des associations de bibliothécaires (FIAB, qui deviendra l'IFLA - International Federation of Library Associations and Institutions) rédige un rapport sur l'existence et la comparabilité des statistiques relatives aux bibliothèques. L'Unesco reprend les conclusions de ce rapport et les fait valoir dès 1955. Dans cette lignée, le 17 novembre 1970, lors de sa Conférence Générale, l'Unesco produit une recommandation concernant l'harmonisation des recueils de statistiques au niveau international³⁹. C'est cette recommandation qui sera reprise en 1974 par la première édition de la norme ISO 2789 sur les statistiques internationales des bibliothèques.

³⁸ (A propos de l'absence de données dans une enquête de l'UNESCO) Dans cet article, M Revel s'étonne de ce que la France soit assortie du signe conventionnel utilisé pour indiquer que les données ne sont pas disponibles : « c'est un signe que l'on est accoutumé, dans ces statistiques, à lire sans surprise en face des îles Ryu-Kyu ou de la Guinée portugaise. Mais qui eût cru que dans un pays aussi hautement fonctionnarisé et administré que la France, il fût matériellement impossible de compter des bibliothèques et le nombre de volumes dans chacune d'elles ? » (Yvert, 1971).

³⁹ <http://www.unesco.org/new/fr/culture/themes/illicit-trafficking-of-cultural-property/1970-convention/text-of-the-convention/>

En France, sous l'impulsion des recommandations de l'Unesco, le Service de lecture publique (SLL), créé en 1968, section au sein de la DBLP, élabore, dès 1969, un formulaire statistique commun aux bibliothèques municipales et aux bibliothèques centrales de prêt. Ce formulaire évoluera au cours des années (Rouyer-Gayette, Cordazzo, 2006) pour finir en 2009 par s'harmoniser complètement avec les nouvelles éditions de la norme ISO 2789. Comme le signale Pierre Carbone :

"Est également en test depuis 2009 une collecte à deux niveaux, dans le but d'améliorer la qualité des données et de parvenir à une couverture exhaustive du territoire. Le premier niveau est assuré par les BDP sur la base d'un formulaire abrégé pour les bibliothèques de leur réseau (communes et intercommunalités de moins de 10 000 habitants), le second par les directions régionales des affaires culturelles (DRAC) sur la base d'un formulaire étendu pour les autres bibliothèques. Sept départements ont été pilotes pour 2009. En 2010, la zone prise en compte a été étendue à leurs régions d'implantation et à quelques autres départements volontaires. En 2011, l'enquête porte sur le même périmètre, mais sera complétée par une identification de tous les lieux servant de bibliothèque sur l'ensemble du territoire, au moyen d'une fiche signalétique. Ce dispositif a considérablement élargi l'échantillon enquêté et les taux de réponse : en 2009, l'échantillon était de 4 311 bibliothèques avec un taux de réponse de 65%, il était en 2010 de 8 405 bibliothèques avec un taux de réponse de 77%. Au terme du déploiement du dispositif, il pourrait atteindre 15 000 bibliothèques (Carbone, 2012, p. 32)"

Visant l'exhaustivité dans la veine de la collecte des données de recensement, les données ainsi collectées sont à l'origine de la constitution de l'Observatoire de la lecture publique au SLL. L'observatoire s'efforce de produire une cartographie des indicateurs qui permettent de comprendre à différents niveaux le fonctionnement des bibliothèques (commune, EPCI, Département, région). Cette cartographie et l'ensemble des données sont disponibles en ligne⁴⁰. Selon le site de l'observatoire, une partie des données collectées sert la production d'une nomenclature ordonnée des bibliothèques (appelée « typologie »), comme le montre ce tableau issu de *Modalités de calcul de la typologie des bibliothèques*.

Tableau 3- Modalités de calcul de la typologie des bibliothèques⁴¹

⁴⁰ [95http://www.culturecommunication.gouv.fr/Politiques-ministerielles/Livre-et-lecture/Bibliotheques/Observatoire-de-la-lecture-publique/cartographie](http://www.culturecommunication.gouv.fr/Politiques-ministerielles/Livre-et-lecture/Bibliotheques/Observatoire-de-la-lecture-publique/cartographie)

⁴¹ Document de 9 pages, Téléchargeable à l'adresse suivante : <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Observatoire-de-la-lecture-publique/A-propos-de-l->

Catégories ADBDP	Bibliothèques			Points lecture	Dépôts
	Niveau 1 ⁽¹⁾	Niveau 2	Niveau 3		
Guide ADBDP	Bibliothèques		Bibliothèques relais	Autres dépôts tous publics	
Rapport SLL	Bibliothèques municipales		Relais	Antennes	
Crédits d'acquisition tous documents	CB1x1 2 € / hb	CB2x1 1 € / hb	CB3x1 0,50 € / hb	Deux ou trois critères du niveau 3 sont respectés	Moins de deux critères du niveau 3 sont respectés
Horaires d'ouverture	CB1x2 12 h / semaine	CB2x2 8 h / semaine	CB3x2 4 h / semaine		
Personnel	CB1x3 1 agt cat. B fil. cult. / 5 000 hb 1 salarié qualifié 2 000 hb (2)	CB2x3 1 salarié qualifié (3)	CB3x3 Bénévoles qualifiés (4)		
Surface	Local réservé à usage de bibliothèque				
	CB1x4 0,07 m² / hb Puis, au moins 0.015m²/hab au-dessus du seuil de 25000 habitants 100 m²	CB2x4 0,04 m2 / hb Puis, au moins 0.015m²/hab au-dessus du seuil de 25000 habitants	CB3x4 25 m²		

(1) Les bibliothèques de niveau 1 correspondant aux normes de l'État : surface (dotation globale de décentralisation), crédits d'acquisitions (CNL).

(2) DUT ou DEUST Métiers du livre, titre d'auxiliaire de bibliothèque de l'ABF, BEATEP médiateur du livre ou cycle de formation de base dispensé par une BDP. Un plein temps par tranche de 5 000 hb, ou, pour les villes de moins de 5000 hb, un temps plein de 4000 à 4 999 hb, un mi-temps de 2 000 à 3 999 hb, un tiers-temps en-dessous de 2 000 hb.

(3) DUT ou DEUST Métiers du livre, titre d'auxiliaire de bibliothèque de l'ABF, BEATEP médiateur du livre ou cycle de formation de base dispensé par une BDP. Un plein temps à partir de 5 000 hb, un mi-temps de 2 000 à 4 999 hb, un tiers-temps en-dessous de 2 000 hb.

(4) Titre d'auxiliaire de bibliothèque de l'ABF ou cycle de formation de base dispensé par une BDP.

1.2. L'émergence de l'évaluation en bibliothèque à l'échelle internationale

Au niveau international, l'évaluation bibliothécaire émerge dans les années 1970 et se consolide au cours des années 1980. Elle naît, sans surprise, avec la mise en place du New public management dans les pays anglo-saxons d'abord (Hood, 1991, 1995), et est aidée par les cabinets de conseil internationaux, véritables passeurs des outils de management, et opérateurs de normalisation des pratiques. Lapsley (2009) montre par exemple qu'en Grande Bretagne ils sont sollicités dans des proportions de plus en plus importantes entre 1993 et 2006, tandis que les consultants occupent aussi des positions de plus en plus proches du pouvoir.

Dès 1969, des premières analyses portant sur la question économique des bibliothèques sont publiées. Un ouvrage collectif paraît en effet cette année-là, publié par Douglas Knight et Shepley Nourse. On notera que la question de « l'intérêt national » traverse l'ouvrage comme en atteste le titre *Libraries at Large : Tradition, innovation and the National Interest*. Deux contributions de 1972 et 1973 seront d'avantage orientées sur la question de l'analyse de l'activité des bibliothèques et de leurs mesures : le travail séminal de Leimkuhler (1972) montre

dans quelle mesure la recherche opérationnelle peut être un outil de la justification, tandis que Orr (1973) introduit l'idée de mesure des « bienfaits » des bibliothèques.

1.3. De la rationalisation des comptes à la managérialisation de la gestion des bibliothèques

On voit poindre petit à petit un système de plus en plus homogène de mesures, qui seront, plus tard, équipés de règles uniformes (voir normes Iso §1.4 infra). Comme à chaque fois qu'un système de comptes, est mis en place, ces mesures sont accompagnées de règles rendant les objets commensurables dans l'espace et dans le temps pour en apprécier la régularité, et, à travers elle, en déceler la vérité (Jubé, 2020 ⁴²). L'idée sera de moins en moins d'interpréter les résultats à la lumière des perspectives politiques du projet des bibliothèques, et de plus en plus à la lumière de l'idée de performances, après une multiplicité de tentatives pour dépolitiser ce terme.

Dès les années 1970, de premiers travaux nord-américains innovent en abordant la question des bibliothèques sous l'angle de leur dimension économique (W. Baumol, 1973) et de leur productivité (Altman, de Prosopo, 1976). Ils sont menés pour partie par des auteurs qui gagneront plus tard leur notoriété académique du fait de leurs travaux sur la productivité dans les services (W. Baumol) considérant que les services sont « structurellement » moins productifs que les activités du secteur industriel.

En 1973, deux publications d'analyse économique et évaluative font leur apparition. D'un côté un travail de W. Baumol et M. Marcus (1973) sur une analyse économique des bibliothèques (*Economics of Academic libraries*, édité par the American Council on Education), de l'autre une publication de l'American Library Association (De Prosopo, Altman, Beasley) intitulée *Performance Measures for public libraries*. Ces mêmes auteurs publieront d'ailleurs en 1976 un manuel pour la collecte de données en vue de la mesure de la performance des bibliothèques publiques⁴³. On doit noter aussi l'ouvrage en 1977 de F. W. Lancaster autour de la mesure et de l'évaluation des services des bibliothèques.

⁴² Jubé (2020), « Travail et normes comptables : une question de justice sociale », *Revue internationale du travail*, vol. 155, n°1, p. 107-129.

⁴³ Altman, De Prosopo, Clark, (1976) *A data gathering and instructional manual for performance measures in public libraries*. Chicago : Celadon Press.

En 1982, l'American Library Association (ALA) fait paraître un manuel de planification. Intitulé *Output Measures for Public Libraries : a Manual of Standardized Procedures*, il est signé par deux auteurs : Douglas Zweizig et Eleanor Jo. Rodger. Ce manuel sera enrichi quelques années plus tard d'un document complémentaire qui propose des méthodes et des outils pour évaluer le fonctionnement des services : *Planning and Role Setting for Public Libraries : a Manual of Options and Procedures*, rédigé par Charles R. McClure (1987) à Chicago. Selon Thierry Giappiconi "[c]es deux documents, ramenant la statistique à son rôle d'outil, invitaient à situer les résultats dans le cadre de missions, buts et objectifs préalablement définis en termes de « bénéfices » pour la communauté, très proches de la logique de l'évaluation des politiques publiques" (Giappiconi, 2008).

Dans la même lignée, un ouvrage de Nancy A. Van House paraîtra en 1987: *Output Measures for Public Libraries : a Manual of Standardized Procedures* (Van House, 1987). Dans un effort global, l'ensemble de ces ouvrages tentent de rendre compte de la capacité qu'ont les bibliothèques à satisfaire des besoins précis : disponibilité d'ouvrages et présence d'ouvrages fondamentaux, pertinence des collections pour le citoyen, etc.

En parallèle de cette production américaine apparaît en 1989 en Angleterre un ouvrage de Nick Moore, rédigé au nom de l'IFLA et de l'Unesco : *Comment mesurer l'efficacité des bibliothèques publiques : projet de manuel*. Moins globalisant que les ouvrages américains, ce document cherche à fournir des méthodes pour rendre compte et pour comparer l'efficacité interne des services, sous l'angle d'une sorte de productivité relevant d'une logique industrielle (par exemple : vitesse de mise en rayon ou encore pertinence des catégories et des ouvrages rangés sous ces étiquettes).

Si l'on suit Thierry Giappiconi, l'année 1993 représenterait un tournant : les concepts de « qualité » et de « qualité totale » des services gagnent le milieu des bibliothèques universitaires. Les méthodes qui émergent sont des enquêtes de publics, dans lesquelles les services sont évalués par le prisme des impressions (des perceptions) qu'ils laissent aux usagers. Il s'agit alors d'adapter les services en prenant acte des jugements portés par le public :

"On comprendra aisément qu'une telle démarche suppose que l'on ait d'abord soigneusement défini les domaines – inscriptions et accueil, services en ligne, délivrance des documents, etc. – par lesquels on se propose de satisfaire la clientèle, et qui peuvent donner lieu à certification comme dans le cas des normes ISO 9000 : management de la qualité et qualité des services. Dans une entreprise, la qualité à laquelle on entend parvenir est étroitement conditionnée par le champ d'activité commerciale, « le

métier », et sanctionnée, *in fine*, par le profit financier généré par cet ajustement entre offre et demande. Il en est de même dans un service public, à la différence près que la qualité des services ne vise pas à satisfaire la clientèle dans l'objectif et les limites de la recherche d'un profit financier, mais dans ceux de l'intérêt général. Une telle démarche suppose que les missions, buts et objectifs du service soient préalablement explicitement définis. Cette nécessité explique la raison pour laquelle les outils de la qualité se sont principalement développés dans les bibliothèques universitaires. Tel est le cas du pionnier le plus connu Servqual (contraction de Service et Quality) et plus récemment Libqual (contraction de Library et Quality) "(Giappiconi, 2008).

On retrouve dans cette analyse les ressorts rhétoriques de la naturalisation de l'importation de dispositifs des entreprises et de leur gestion. Plus généralement, on retrouve les éléments des « trois E »⁴⁴ qui ont durablement marqué les services publics et qui marquent aujourd'hui la normalisation des évaluations d'impact social.

En 1995, de nombreuses rencontres, échanges et conférences autour de l'évaluation des bibliothèques sont organisées à l'université de Northumbria. Au même moment, le projet Camile est lancé par la communauté européenne. En amont de ce projet est mis en place un répertoire des indicateurs existants. Ce projet permettra la mise en place de quatre prototypes de systèmes d'aide à la décision et dans lesquels l'évaluation est prégnante – Decide, Decimal, Eqlipse, Minstrel: "Ces travaux eurent un rôle fécond qui, sous l'impulsion de la directrice de la bibliothèque universitaire de Munster, Roswitha Poll, donna lieu l'année suivante à la publication d'un important Manuel international pour l'évaluation des performances en bibliothèque universitaire" (Giappiconi, 2008), intitulé *Measuring Quality : Performance Measurement in Libraries* (Poll, Boekhorst, 2007).

Lorsqu'en 2001 Thierry Giappiconi fait paraître son livre sur le management et l'évaluation en bibliothèque, il s'inspire des travaux américains et cherche à renouveler leurs apports en y ajoutant une touche française, d'inspiration clairement républicaine sur le plan de la philosophie politique sous-jacente : selon lui, l'évaluation doit montrer si l'activité des bibliothèques contribue à l'intérêt général. Les bibliothèques n'ont d'avenir, selon lui, que si elles arrivent à « prouver » qu'elles contribuent à l'intérêt général, ce pourquoi les indicateurs de fréquentation n'ont pas beaucoup d'intérêt à ses yeux. Nous reviendrons plus loin sur ces considérations.

⁴⁴ Efficiency (productivité), Economy (rentabilité), Effectiveness (efficacité). La productivité rapporte, on le rappelle, l'output sur l'input, la rentabilité rapporte l'output sur le coût de l'input, et l'efficacité rapporte l'outcome sur l'input.

Si on a pris le temps de rappeler l'origine des travaux portant sur la mesure de l'activité, de la performance voir et de la qualité des bibliothèques, c'est que celle-ci remonte à une histoire longue et qu'elle rejoint d'ailleurs globalement l'histoire de l'évaluation des services publics comme on le verra *infra*.

1.3. Les normes ISO 2789 et 11620

De manière générale les normes internationales viennent accompagner les velléités de standardisation et de normalisation des pratiques. En matière bibliothécaires, les normes internationales auxquelles on fera référence ici ont pour fonction de permettre aux bibliothécaires de « mesurer la performance interne » de leur service. Elles s'appliquent donc aux fonctionnements internes des services (catalogage, qualité du rayonnage, etc.) :

"La norme ISO 11620 - Indicateurs de performance des bibliothèques traite de l'évaluation de tous types de bibliothèque dans tous les pays, à charge pour elles de vérifier l'applicabilité de l'indicateur en fonction de leur contexte propre. Elle a pour objectif de promouvoir l'emploi d'indicateurs de performance caractérisant la qualité des services de bibliothèques, et de préciser comment procéder à la mesure et comment l'analyser. Elle articule les indicateurs en quatre domaines principaux : ressources, accès et infrastructure ; utilisation ; efficience ; potentiel de développement. " (Delcarmine, Donnard-Cusse, 2014).

A cette règle autour de la performance des bibliothèques lui a succédé une nouvelle norme ISO (ISO 16439), produite dès 2014 au niveau international. Intitulée « Information and documentation -- Methods and procedures for assessing the impact of libraries », elle vise à établir des normes de production d'indicateurs d'impact cette fois envisagés dans une perspective défensive, qui viendraient « parler aux élus et aux autorités » (Delcarmine, Donnard-Cusse, 2014). C'est la norme, explique Poll (2012) qui fixe des objectifs aux bibliothèques : « maîtrise de l'information, accès gratuit à l'information, conscience culturelle, culture et identité locales, inclusion sociale, bien-être individuel » (p. 122), voir Encadré.

Encadré 5 - Les différentes dimensions des impacts selon la norme internationale ISO 16439

Impacts sur les individus

- Changements dans les aptitudes et compétences

- Changements dans les attitudes et les comportements
- Plus grande réussite dans la recherche, les études, la carrière
- Accroissement du bien-être individuel

Impact social

- Inclusion sociale
- Accès gratuit à l'information
- Choix d'éducation et de formation tout au long de la vie
- Culture et identité locales
- Meilleurs soins de santé

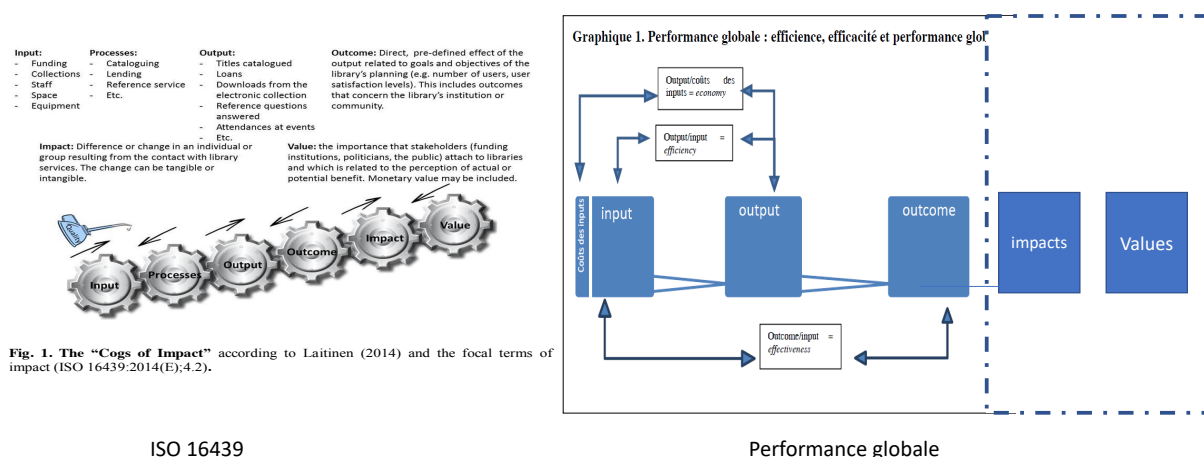
Source : Poll, 2012, p. 124-125.

La norme ISO 16439 distingue deux types de méthodes : celles qui « indiquent » un impact et celles qui « prouvent » l'impact. Les premières suggèrent les différents faisceaux d'indice d'un impact de la bibliothèque (une meilleure satisfaction déclarée des usagers, ou encore une plus grande affluence). Les secondes mobilisent l'observation directe mais aussi les techniques de type entretiens, focus groups, ou encore enquêtes, du type de celle qui a été mise au point par l'IFLA dans les années 2006-2008⁴⁵ (Poll, *op. cit.* p. 127). Cette norme internationale recommande donc la mobilisation de données hybrides, tantôt les données induites des statistiques traditionnellement collectées par les bibliothèques dans le cadre de leurs activités ; tantôt des données sollicitées collectées par des enquêtes *ad hoc* auprès des usagers ; tantôt encore des données observées, fruit d'observation ethnographique. Un volet porte enfin sur l'impact économique, qui valorise les méthodes d'évaluation contingente (voir *infra*). Cette norme internationale développe donc un appareil sémantique différent de celui relevant de la seule performance. En effet y sont évoquées les notions de bien-être, de qualité de vie et d'impacts économiques, la norme considérant que les bibliothèques doivent être jugées dans (et démontrer) leur capacité à infléchir ces dimensions (complexes et floues) de la vie humaine. Dans les faits, c'est plutôt autour de l'impact économique que la norme ISO a été mobilisée et déployée en France.

⁴⁵ Voir S. Ellis et al., 2009.

Cette norme entretient, voire institutionnalise l'idée d'un lien de causalité entre les impacts et les ressources (encore appelés les inputs dans la littérature managériale), dans la lignée des relations de causalité ordinairement établies entre ressources et activités. De ce point de vue le graphique explicatif de la norme ci-dessous (graphique de gauche) a des airs de famille troublants avec les modèles de performance globale (ou modèle des 3E) que l'on trouve régulièrement dans la littérature managériale sur la performance dans les entreprises, notamment dans les entreprises de services (graphique de droite).

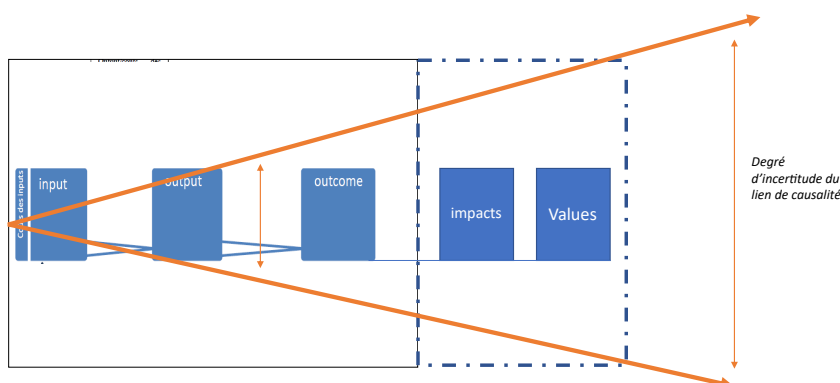
Figure 1- Comparaison du « rouage d'impact » (ISO 16439) et du schéma de performance globale



Source : à gauche, la norme ISO 16439, à droite le schéma de performance globale issu des manuels de gestion et repris et ajusté par Gardin *et al.* (2017).

Dans les deux cas en effet, la performance semble combiner une succession de notions : input/output/outcome/impacts/values dans un ensemble linéarisé et la causalité semble admise. Soulignons cependant qu'interroger la validité d'un lien de causalité ne signifie pas qu'il soit systématiquement absent. On peut même faire l'hypothèse d'un lien vraisemblable entre les inputs et les outputs, bien que la notion de co-production bouscule l'automatisme de ce lien.

Figure 2- – Le degré d'incertitude entre inputs et les produits générés (output/outcome/impacts)



Source : les auteurs

Il devient en revanche héroïque, naïf ou erroné de vouloir établir un lien causal étroit, dans un monde aussi complexe que celui de la lecture publique, entre les ressources et les impacts, tant la ligne entre « ressources » et « impacts » est distendue, et tant les effets rétroactifs ou systémiques sont probables. C'est que qu'on tente de figurer dans le graphique 1 ci-dessus.

2. Changement de paradigme en matière de statistiques et d'évaluation

Le mode de relation qu'entretiennent les pouvoirs publics à l'évaluation évolue à partir des années 1980 : l'évaluation, conçue comme simple outil indicatif au service de l'État et de ses formes plus ou moins formelles de planification, va devenir d'abord un moyen d'élaborer des politiques de collaboration avec les collectivités. Après cette période, le guidage coordonné entre l'État et les collectivités, l'arrivée de la Lolf en 2001, reconfigureront le statut de l'évaluation qui deviendra alors, en France, un prérequis politique en matière d'action publique.

Autour des années 1980, la décentralisation conditionne la redéfinition des objectifs assignés aux enquêtes statistiques et aux évaluations : le rôle de planification de l'État s'efface pour un temps et s'y substitue une logique de contractualisation entre l'État et les collectivités. Des objectifs sont établis en commun au terme d'une période donnée, et les évaluations doivent permettre de montrer si les objectifs ont été atteints.

3. La RGPP, la Lolf et les nouvelles exigences d'évaluation

Durant les années 70-80, le financement des bibliothèques était négocié entre les collectivités territoriales et l'État. Les statistiques sur les entrées, les prêts et les inscrits n'avaient qu'un but indicatif : elles permettaient aux financeurs et aux acteurs publics d'estimer les besoins des structures et de constater après coup si les objectifs fixés au départ avaient été atteints. Un contrôle était effectivement organisé de la part de l'État, mais ce contrôle ne remettait pas en cause la nécessité fondamentale des services.

"Ça servait exclusivement à mesurer les progrès de la pénétration dans la population, donc c'était un indice de la démocratisation culturelle. Ça servait presque exclusivement à ça. Vous prenez toute la littérature de l'époque, vous ne trouverez pas grand-chose d'autre. Le nombre de m² par habitant, le nombre d'inscrits, etc." (entretien, ancien conservateur, Paris)

Les années 1990 apparaissent ainsi pour certains analystes comme des années de démystification du service public (Bacache, 2012) : l'idéal du fonctionnaire engagé et animé par le seul intérêt général est petit à petit remis en cause par des études de management. La suspicion de paresse et de malveillance se substitue au postulat de bienveillance qui accompagnait autrefois la représentation du fonctionnaire. Comme le suggèrent différents sociologues de l'action publique, les termes du contrôle administratif sont radicalement modifiés : les principes au cœur de la bureaucratie idéale-typique consistaient d'une part à recruter des agents par concours et d'autre part au respect des règles. Ces principes sont considérés comme des éléments insuffisants pour piloter les organisations publiques. Ces pratiques ne sont pas spontanées. Elles sont progressivement importées des Etats-Unis qui en ont formalisé les contours dès les années 1980 (Hood, 1991). En France, « La rationalisation des administrations passe désormais par des contrôles *ex post* qui reposent sur le calcul et le contrôle des coûts ainsi que sur la surveillance des réalisations et des résultats de l'activité administrative. » (Bezes, 2005, p. 32 ; Eyraud, 2015). On parle de « surveiller » les dépenses publiques, pour permettre de faire faire des économies aux contribuables.

C'est dans la continuité de cette perte de confiance à l'égard du service public qu'est promulguée la Lolf le 1er août 2001. Son but est d'imposer un contrôle strict sur les dépenses de l'État et des collectivités. Le déploiement de cette loi a un impact important dans le champ institutionnel, car elle développe rapidement dans tous les pans des services publics un choc de culture de l'évaluation, en réclamant le recours systématique aux évaluations et à la justification des objectifs que visent les activités des services publics. Avec l'arrivée de la Lolf et de la RGPP,

puis confirmé par la MAP, la logique dans laquelle s'inscrit l'évaluation change : dorénavant la performance des services publics devient un prérequis aux financements.

Parmi les indicateurs de performance figure la notion d'attractivité de la bibliothèque. Celle-ci sera approchée par une étude de plus en plus régulière des « non-usagers ».

4. Etudier les « non-usagers »

Pendant longtemps les enquêtes statistiques en bibliothèques ont concerné au premier chef les usagers. Il s'agissait de cerner, dans la tradition structuraliste, leur profil socioprofessionnel, leur pratique et leur évolution dans le temps. A partir de la fin des années 1970, de premières enquêtes sont menées en élargissant la question aux non-usagers et, ne pouvant plus porter sur les pratiques puisque par définition les non-usagers ne pratiquent pas les bibliothèques, les enquêtes sont décentrées vers la question de leur « représentations » des bibliothèques. Les non-usagers sont alors interrogés pour comprendre la spécificité possible de leur profil socioprofessionnel et pour saisir les raisons de leur distanciation vis-à-vis des bibliothèques publiques. A ce questionnement qui vise somme toute à rendre compte de la (toujours) délicate problématique de la démocratisation culturelle, se substitue progressivement dans les années 1990 et 2000 celui de la valeur symbolique attribuée par l'ensemble de la population à cette institution publique et aux services qu'elle rend.

4.1. L'enquête de 1979 : étudier l'image des bibliothèques

C'est en 1979 qu'une première enquête sur les représentations des bibliothèques est financée par le ministère de la culture. Il s'agissait « d'étudier l'image des bibliothèques municipales chez les Français, c'est-à-dire l'ensemble des connaissances et des représentations qu'en a la population nationale, que celles-ci soient ou non fondées sur l'expérience »⁴⁶.

⁴⁶ « L'expérience et l'image des bibliothèques municipales, enquête par sondage auprès de la population nationale » (1980), in *Bulletin des bibliothèques de France*, tome 25, n°6. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1980-06-0265-001.pdf>.

Les non-usagers sont alors confondus avec les non-inscrits des bibliothèques municipales ⁴⁷. Étudier les non-usagers permet, selon l'enquête, de les jauger du point de vue de leur « niveau d'information sur la réalité actuelle des bibliothèques municipales et les dispositions à l'égard d'une fréquentation éventuelle de celles-ci ». Cette image est construite à partir des représentations que se fait la population de la fréquentation des bibliothèques, de la professionnalité des bibliothécaires et de services qui y sont offerts, y compris des services qualifiés de « non traditionnels » tels que les services de renseignements, les expositions, les réunions-débats avec des écrivains, le prêt de disques et de cassettes, mais aussi des activités pour enfants telles que lecture, dessin, peinture etc. (cf. tableau 4 ci-dessous).

Tableau 4– Intérêt porté aux services non traditionnels - 1980

IIIb. — Intérêt porté aux services non traditionnels

Services (autres que le prêt de livres et la lecture sur place) classés suivant l'intérêt qu'ils suscitent (3 ^e colonne du tableau)	(a) S'y intéressent « beaucoup » ou « assez »	(b) S'y intéresseraient « beaucoup » ou « assez »	(a ou b) Ensemble	Existence du service dans la BM des inscrits interrogés	
	%	%	%	Oui	Non
• Service de documentation et de renseignement dans tous les domaines, à la demande des lecteurs	78	69	74	47	53
• Service de documentation sur l'histoire et la vie actuelle de votre ville et sa région	69	63	65	53	47
• Expositions consacrées à des écrivains et à l'histoire	65	59	60	34	66
• Réunions, conférences, débats et autres rencontres avec des écrivains, des spécialistes et d'autres personnalités	62	60	59	19	81
• Possibilité de regarder sur place des documents audiovisuels : films vidéo, diapositives	58*	60	59	9	91
• Prêt de disques et de cassettes enregistrées	51	58	55	34	66
• Expositions d'œuvres d'art	57	54	55	40	60
• Cours de langues et initiation à certaines techniques (artisanats d'art, cuisine, jardinage, couture, reliure, etc.), avec la collaboration de spécialistes	46*	55	54	6	94
• Activités pour les enfants en rapport avec les livres : initiation à la lecture, dessin et peinture ayant pour sujet des histoires	53	48	50	37	63
• Photocopie de documents	53	45	47	24	76
• Bar ou salon, où les lecteurs puissent se rencontrer, discuter	43*	40	41	11	89
• Salon de jeux de société : cartes, échecs, dames, billard, etc.	33*	27	27	4	96

N.B. : Les pourcentages des 3 premières colonnes sont calculés sur la base des inscrits de chaque catégorie : a, b, ensemble. Ceux des deux dernières sont calculés sur la base de l'ensemble des inscrits.

* Les pourcentages signalés par un astérisque n'ont qu'une valeur indicative, l'effectif de base sur lequel ils sont calculés étant inférieur à 100 personnes.

Source : « L'expérience et l'image des bibliothèques municipales, enquête par sondage auprès de la population nationale » (1980), in *Bulletin des bibliothèques de France*, tome 25, n°6

⁴⁷ la différence entre usagers inscrits et usagers non inscrit arrivera plus tardivement, précisément lorsque les BM déploieront des stratégies pour rendre leur institution attractive, y compris avec des dispositifs de plus en plus lâches vis-à-vis de la lecture.

Cette première enquête sur « l'expérience et l'image » des bibliothèques municipales menée en 1979, à la demande de la DLL, estime alors que 10% de la population nationale âgée de plus de 15 ans et résidant dans les communes de plus de 5 000 habitants était inscrite dans une bibliothèque municipale. L'enquête souligne que « les principaux freins à la fréquentation des BM résident dans les habitudes de lecture des non-inscrits et dans leurs attitudes à l'égard de la lecture et de la possession de livres » ajoutant que, « perçue comme un lieu spécialisé, consacré, la BM paraît chargée des significations négatives ou pour le moins ambivalentes attachées aux livres et à la lecture » (p. 295). Ce rapport conclut sur l'idée que si la bibliothèque accueillait des ouvrages « de genres divers » (des magazines par exemple) ou si elle était « plus conviviale », alors la fréquentation pourrait s'accroître.

4.2. L'enquête de 1997 « L'expérience et l'image des bibliothèques municipales »

Sous l'intitulé « L'Expérience et l'image des bibliothèques municipales », cette enquête est renouvelée dix ans plus tard. Elle est réalisée cette fois par l'agence Sofres, et est financée par la Direction du livre et de la lecture (Bertrand, 1998). Encore très sociologique, cette enquête permet d'analyser les profils socioprofessionnels des inscrits des bibliothèques municipales et leur évolution dans le temps.

Tableau 5 – Répartition des inscrits en BM par catégories socio-professionnelles - 1999

TABLEAU n° 3 : Répartition des inscrits en BM par catégories socio-professionnelles (PCS du chef de famille)

Sur 100 Français de 15 ans et plus	1973	1981	1989	1997
Agriculteurs	4	2,9	5	10
Artisans, commerçants, chefs d'entreprise	3,5	5,2	5	15
Cadres et professions intellectuelles	10,9	14,7	22	37
Professions intermédiaires	9,6	11,6	21	28
Employés	7	10,8	11	20
Ouvriers qualifiés	4,7	4,6	8	12
Ouvriers non qualifiés	2,5	4,7	6	9
Femmes au foyer	9,9	8,3	12	?
Retraités	5,8	6,3	10	11
Autres inactifs	-	11,3	12	14

Source : Hersent J-F., 1999, Les usagers des bibliothèques publiques in La Gazette des archives, n°184-185. Les archives au service du public : quelles offres pour quelles attentes (Séminaire national de Rouen, 15-16 oct. 1998), p. 21-32.

Mais, comme dans l'enquête de 1979, les non-usagers sont particulièrement auscultés. Le fait que le ministère continue de s'interroger sur cette catégorie de public éloignée des bibliothèques est un signe parmi d'autres qu'il garde comme horizon un projet d'extension de la lecture publique à tous les publics. L'enquête décompte alors 74,3% de non fréquentants et 25,7% d'usagers (soit 18,3% d'usagers inscrits, et 7,4% d'usagers non-inscrits) (Bertrand, 1998). Dans l'analyse que Jean-François Hersent de la Direction du Livre et de la Lecture (1999) fait de cette enquête, celui-ci insiste par exemple sur le fait que les non-usagers ont un rapport plus hostile vis-à-vis de la lecture « puisqu'ils sont 25,7% – plus d'un quart ! – à reconnaître soit ne pas aimer beaucoup la lecture (21,8%) soit ne pas aimer lire du tout (3,9%) ».

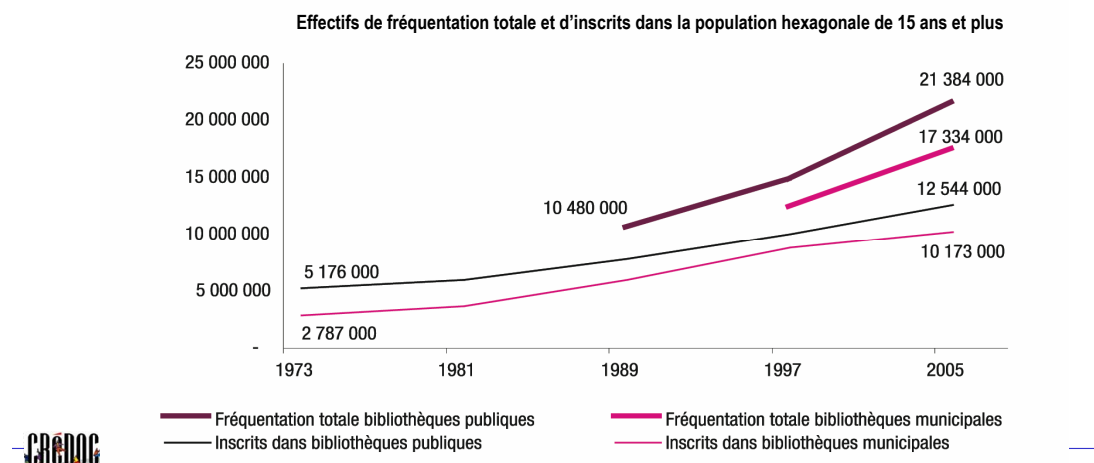
Cette enquête de 1997 étudie également les symboliques de l'usage des bibliothèques et de l'inscription. Au total, les conclusions de 1998 sont assez proches de celle de 1979 : « la bibliothèque serait fréquentable », disent les non-usagers selon Bertrand (1998) si « elle était plus familière, plus moderne (disques, films, ordinateurs) et, conjointement si elle était moins éloignée de leurs goûts de lecture ». L'analyste ajoute « pour le choix des livres, il y a une inadéquation persistante entre les collections de la bibliothèque et les goûts des faibles lecteurs. Ce qui ne signifie pas qu'il faille renoncer à une politique de l'offre, mais ce qui doit sans doute amener les bibliothécaires à concevoir une offre destinée aux faibles lecteurs » (*ibid*). Avec ces enquêtes, les conditions de possibilité d'une « modernisation » des bibliothèques sont mises en place. Il ne s'agit plus de faire lire davantage, mais de trouver les manières d'attirer en bibliothèque des non-usagers, selon leurs caractéristiques et leurs désirs.

4.3. L'enquête Crédoc de 2005 : « attractivité, fréquentation et devenir »

L'Enquête CREDOC de 2005 est menée cette fois par le Crédoc et Bruno Maresca. Elle est financée par le Service du Livre et de la Lecture et la BPI et donne lieu à un quatre pages du Crédoc au titre spectaculaire et rassurant : « La fréquentation des bibliothèques publiques a doublé depuis 1989 » (Maresca, 2006). Cette première analyse sera suivie d'un rapport complet coécrit cette fois avec Françoise Gaudet et Christophe Evans de la BPI (2007) sous le titre *Les bibliothèques municipales en France après le tournant internet : attractivité, fréquentation et devenir*.

Le type de graphique qui est produit signale une hausse spectaculaire des fréquentants, qui compense largement un tassement des inscrits dans les bibliothèques municipales. Autrement dit, c'est surtout par le nombre d'usagers non-inscrits que la BM marque sur les décennies 1990 et 2000 le réel dynamisme affiché.

Figure 3 – Effectifs de fréquentation totale et d'inscrits dans la population française de 15 ans et plus – 2006



Source : Maresca, 2006

Ces enquêtes continuent de s'intéresser au « moteur qui stimule la croissance » (sic) de la fréquentation, et à leur image, source d'attractivité.

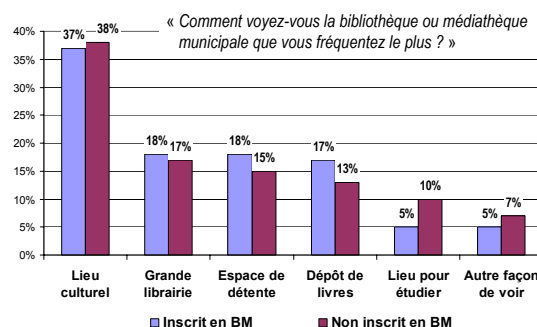
Figure 4 – L'image des bibliothèques – 2006

Les bibliothèques municipales ont une image très positive

- Son utilité est reconnue par tous :
la BM est « utile à tous » pour 93% des usagers et 75% des non usagers

- La bibliothèque est perçue plutôt comme un espace culturel ...

- ... attirant pour la majorité (55%), mais austère pour 30% des Français.



Source : Maresca, 2006.

Introduction de l'idée de « valeur de la bibliothèque »

L'enquête du Crédoc introduit explicitement l'idée de la « valeur de la bibliothèque ». Cette valeur est avancée par le biais d'une question sur ce que pourrait être le « juste prix » d'un accès à la bibliothèque. C'est la première fois, à notre connaissance, que la question du « prix » est abordée dans une enquête française portant sur les bibliothèques. Le prix est appréhendé ici sous l'angle d'une évaluation des droits d'inscription, et a des airs étroits de famille avec ce que les économistes appellent « le consentement à payer » des usagers et des non-usagers, comme nous le verrons *infra*.

Figure 5 – « la valeur du service offert par les bibliothèques municipales »

La valeur du service offert par les bibliothèques municipales

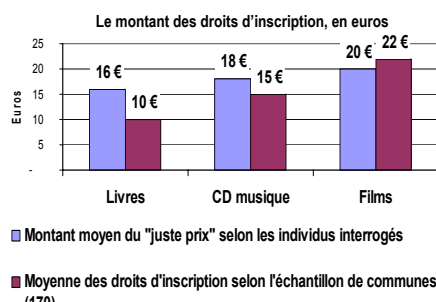
■ **67% des usagers ont un droit d'inscription à régler pour pouvoir emprunter**

■ **Le principe de l'emprunt payant est admis par la majorité**

▲ L'option d'un service de prêt payant est retenu par 53 %

▲ La gratuité du service est souhaitée par 47 %

■ **Le « juste prix » pour le prêt proposé par les usagers est plutôt supérieur aux tarifs pratiqués**



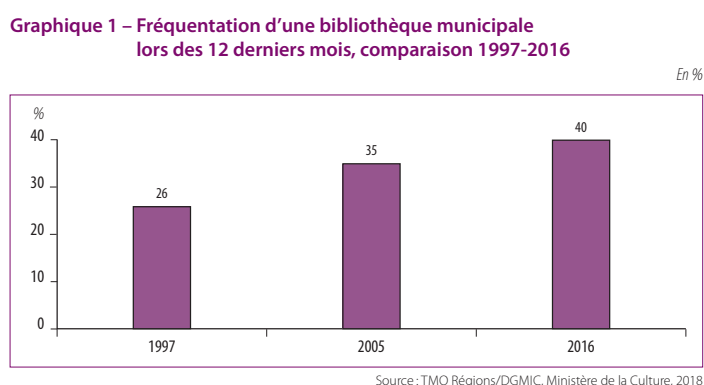
Source : Maresca, 2006.

4.4. L'enquête TMO : « Public et usages des bibliothèques municipales » en 2016

L'enquête sur le public et les usages des bibliothèques municipales de 2016 est, elle aussi, complétée par un volet spécifique sur les non-usagers réalisée par TMO et financée par la DGMIC. Intitulée « Les non-usagers des bibliothèques. Enquête quantitative », elle est publiée en novembre 2018 et porte une fois encore signature des membres du cabinet de conseil et du

SLL⁴⁸. Cette enquête vise à étudier les représentations des non-usagers à la fois pour comprendre comment « se construisent les valeurs des bibliothèques » et pour « connaître leurs impacts sur une part de la population qui ne les utilise pourtant pas » (p. 40). Elle signale, comme l'analyse du Crédoc avant elle, une augmentation significative de la part des fréquentants des bibliothèques municipales (voir Figure 6).

Figure 6 – Fréquentation d'une BM lors des 12 derniers mois comparaison 1997-2016



Mais il ne s'agit plus ni d'approfondir les questions structurelles (grosso modo les non-usagers se retrouvent plutôt chez les générations âgées, « le non usage augmente significativement avec l'âge »⁴⁹), ni d'interroger les responsabilités stratégiques des bibliothèques et des politiques publiques culturelles pour faire venir à elles des publics qui en sont éloignés.

L'enquête constate simplement que les « non-usagers ne sont globalement pas des lecteurs assidus : bien qu'une nette majorité affirme que la lecture est un plaisir (84 %), un quart des répondants n'a lu aucun livre au cours des 12 derniers mois et 43 % n'en ont lu qu'entre 1 et 4. Pour comparaison, les chiffres portant sur les usagers de l'enquête *Publics et usages* indiquaient que 8 % des usagers n'avaient lu aucun livre au cours des douze derniers mois et que 35 % en avaient lu entre 1 et 4, contre 23 % ayant lu de 10 à 24 livres ».

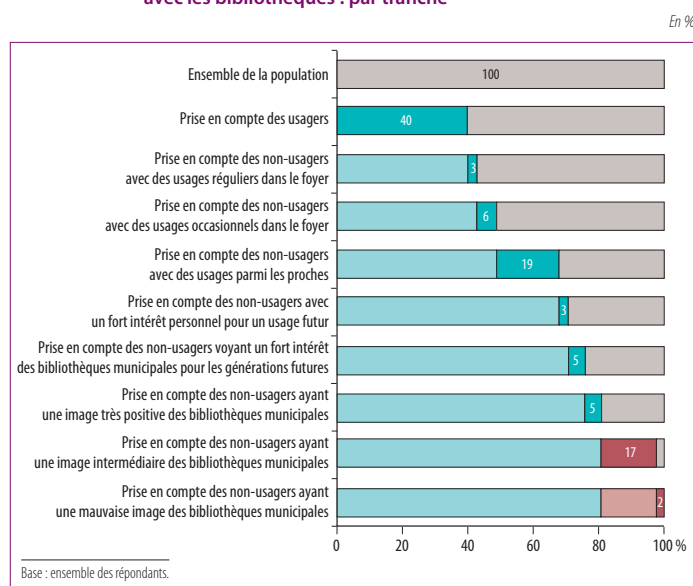
⁴⁸ L'étude est rédigée à titre principal par Jacques Bonneau, Marie-Ève Metz, Quentin Auffret, Cécile Queffélec, David Florsch et a porté sur un échantillon représentatif. 1500 réponses ont été collectées sur une population âgée de 15 ans et plus « n'ayant pas fréquenté une bibliothèque municipale lors des 12 derniers mois ».

⁴⁹ Elle met aussi en avant un facteur revenu. « L'analyse selon les revenus permet d'observer un éloignement plus sensible pour les personnes avec des revenus modestes. Le rapport aux livres (nombre de livres lus ou place du livre dans les loisirs) se révèle logiquement comme le plus explicatif de la proximité ou de l'éloignement aux bibliothèques » DGMIC 2019, p. 39)

En revanche, l'étude va chercher, en rupture avec les analyses sociologiques qu'elle mettait en avant jusqu'ici, du côté des explications traditionnelles en microéconomie standard : le non-usage des bibliothèques pourrait être lié à une asymétrie d'information. « Plus qu'une question de proximité, le non-usage semble être lié à un défaut de connaissance ou à un désintérêt vis-à-vis de ce qu'offrent aujourd'hui les bibliothèques municipales. Une part des non-usagers n'a ainsi peut-être pas conscience des opportunités offertes par les bibliothèques municipales et des bénéfices qu'ils pourraient en tirer » (DGMIC, 2016, p. 15). Cette enquête de 2018 propose aussi une analyse plus fine des non-usagers, proposant des degrés de « non-usage » en fonction de la valeur que les non-usagers attribuent à la bibliothèque : valeur d'existence (usage par d'autres que soi), valeur d'option (usage futur), valeur de legs (usage pour les générations futures).

Figure 7 – Répartition de la population selon le degré de proximité avec les bibliothèques – 2019

Graphique 37 – Répartition de la population selon son degré de proximité avec les bibliothèques : par tranche

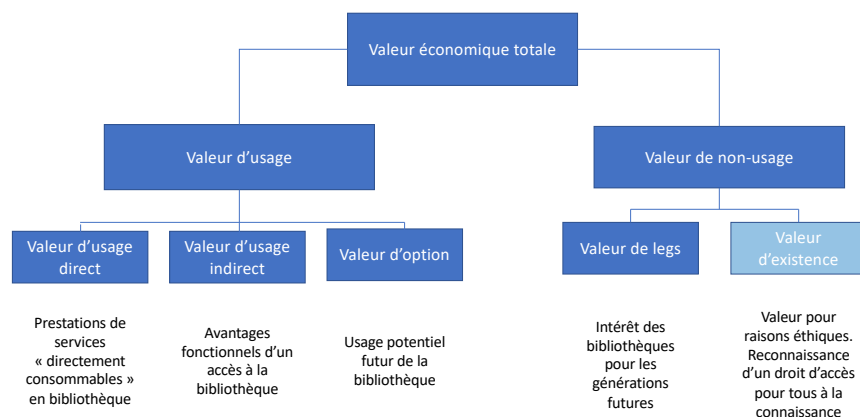


Source : TMO Régions/DGMIC, Ministère de la Culture, 2018

Source : DGMIC 2019, p. 38.

Cette analyse est ainsi l'occasion pour les auteurs d'ouvrir la porte à l'idée de « valeur économique » comme somme des valeurs d'usage et de non-usage, empruntant, dans le champ de la culture, la notion de la « valeur économique totale » développée mais aussi contestée dans le champ environnementaliste (voir Encadré 6) .

Figure 8- La « valeur économique totale » dans le champ environnementaliste. Application aux bibliothèques ?



Source : les auteurs, adaptation de Chevassus-au-Louis, 2009.

Encadré 6. Une valeur économique totale contestée dans le champ environnemental ? La monétarisation n'est pas un langage neutre

La valeur économique totale est loin de faire l'unanimité dans le champ environnemental duquel toutes ces méthodes sont empruntées. Des auteurs ont montré en particulier que l'histoire de la monétarisation (c'est-à-dire le fait d'attribuer un prix à une valeur qui en est dénuée) pouvait être lue comme une tendance longue vers des formes de marchandisation : la nature valorisée finit par être exploitée dans le cadre d'une nouvelle économie « verte ».

Par ailleurs⁵⁰, ces méthodes reposent sur l'idée que les agents économiques sont rationnels, des consommateurs optimisateurs. Dans le champ du non marchand culturel pourtant, d'autres figures pourraient être mobilisées, en particulier celle de citoyen engagé, comme le rappellent des économistes moins *mainstream* que ceux qui ont élaboré de tels échafaudages méthodologiques (Sen, 1979). Ensuite, ces méthodes reposent sur l'hypothèse que les agents ne font que révéler des préférences déjà là, tandis que sur la question de la construction des valeurs et des prix qui leur sont associés, puisqu'aucun prix n'existe, il est probable que les préférences se construisent de manière processuelle. Certains agents refusent d'ailleurs d'énoncer de telles préférences qui ne leur « parlent pas », voire ils résistent en attribuant des « zéro de contestation » rarement pris en compte dans les méthodes d'évaluation monétaires. Enfin des risques de confusion subsistent entre recherche de valeur économique ou de

⁵⁰ On retrouve ces critiques chez J-M. Salles spécialiste des questions d'évaluation contingente.

satisfaction morale (Kahneman et Knetsch, 1992). Les humains interrogés dans le cadre de ces perspectives d'évaluation des valeurs d'usage (au sens de leur utilité) sont considérés comme « a-moraux, dénués de surmoi et (...) sont en capacité de tout évaluer et tout substituer à l'aune de leur seul plaisir (autrement dit de l'utilité que leur procurent les « biens » qu'ils « consomment ») (Milanesi, 2009).

Enfin, l'usage de la monnaie dans des espaces qui en sont distants, n'est pas neutre, on ne le dira jamais assez. La réduction conceptuelle de la valeur à l'utilité suggère que tout peut être évalué en termes monétaires : « L'utilité étant posée comme étalon commun à toute chose et les individus étant les seuls dépositaires de la valeur, l'utilitarisme appliqué à la science économique crée un espace d'équivalence. Lorsqu'on introduit la monnaie dans cet espace, tout peut être ramené à sa mesure : la monnaie a une utilité, tout ce à quoi les individus attribuent une valeur a une utilité, le consommateur arbitre entre tout ce qui lui apporte de l'utilité : tout est donc substituable et échangeable contre de la monnaie » (Milanesi, 2009, §24).

De fait, entrer dans cette logique de monétarisation diffuse plus encore la norme collective dominante, celle qui donne à la monnaie sa force et puissance symboliques, c'est-à-dire une capacité à s'imposer à l'individu comme principe légitime de médiation de la valeur (Aglietta, Orléan, 1998). La monnaie étant l'équivalent général par excellence, les productions (ou impacts) peuvent être mises en équivalence avec d'autres activités économiques, les rendant possiblement substituables d'une part, mais les faisant entrer aussi dans « la logique commune de la rentabilité » (Harari-Kermadec, Porcherot, 2020, p. 76).

5. L'émergence des études d'impacts dans le monde des bibliothèques

5.1. A rebours d'autres services publics, la Lolf vécue comme une « opportunité » ?

Au tournant des années 2000, l'arrivée de l'internet déstabilise le milieu bibliothécaire qui se voit concurrencer sur le terrain de l'information.

"Il y avait quand même une perte de sens, il y a eu beaucoup d'articles sur « à quoi servent les bibliothèques ? », il y a eu le fameux truc de Marylise Lebranchu qui disait « les médiathèques au XXI^e siècle, c'est complètement périmé », il y a eu beaucoup de remises en question. Et puis au moment où vraiment internet... où les élus, les décideurs, ont commencé à voir que tout le monde était sur internet et eux, ils ont eu un train de retard mais tout à coup ils se sont rendus compte que... et eux-mêmes étaient tous sur leurs smartphones, et ils se sont dit « c'est bon, les bibliothèques ça coûte trop cher, ça ne sert à rien ». Donc on a essayé d'interroger notre valeur auprès des usagers, et ce sont eux qui du coup, nous ont peut-être... redonné une justification." (Entretien, bibliothécaire, Paris).

Le public peut dorénavant accéder aux informations de chez lui (les bibliographies de Wikipédia sont parfois plus efficaces que celles de certaines bibliothèques), et la plupart des ouvrages commencent leur numérisation. S'ajoute à ce contexte numérique le constat de l'échec de la démocratisation culturelle pour laquelle avaient été investies d'importants fonds publics, comme nous l'avons vu précédemment. Les analyses statistiques renvoient l'idée que les publics qui occupent la bibliothèque sont globalement issus des mêmes milieux sociaux, et les classes populaires restent globalement à l'écart des équipements. La baisse continue du taux d'inscription et du taux de prêt en bibliothèque à partir des années 2000 constituent eux aussi des facteurs d'interrogation sur le modèle de la bibliothèque : "dès 1998, le taux d'inscrits dans la population desservie stagne, plafonnant à 18,4% pour redescendre en 2000 à 17,7%, puis à 17,4% en 2004, tandis que les prêts entrent dans une phase de régression globale, ce qui ne peut qu'interroger un modèle caractérisé par sa fonction de prêt" (Clément, 2008, p.44). Cette situation amène les politiques et certains professionnels à se demander si les bibliothèques ont encore un avenir.

Face à cette situation, les bibliothèques repensent leur modèle et réfléchissent à des moyens de justifier leur existence. Certains professionnels voient dans les préconisations de la Lolf une opportunité de se faire valoir comme structure publique : alors qu'elles sont contraintes par les pouvoirs publics à justifier leurs dépenses et les effets qu'elles produisent, les bibliothèques voient dans l'exigence que l'on fait peser sur elles de constituer des indicateurs, le moyen – peut-être en faisant preuve de naïveté – de se redonner une nouvelle vie. Une nouvelle tension traverse en tout cas les bibliothécaires à propos de l'introduction des indicateurs de performance. Selon l'une des personnes que nous avons interrogée dans le cadre d'un entretien, certains conservateurs, notamment bien situés dans le champ, ont supporté politiquement l'émergence de l'évaluation de performance en bibliothèque. Ils auraient défendu cette position en vue de montrer, après le constat de l'échec de la démocratisation culturelle, que les bibliothèques étaient efficaces et qu'elles avaient quand bien même des effets. Dans la profession, la rhétorique de rendre perceptibles les impacts sociaux et économiques de la bibliothèque se déploie. Alors que l'évaluation en bibliothèques était initialement un processus axé sur le fonctionnement interne du service, elle va petit à petit muter pour migrer vers l'extérieur de la bibliothèque et être mobilisée pour constater les effets produits sur le territoire.

"Oui, oui, d'autant plus qu'il y a eu vraiment une évolution en fait... de la normalisation... de l'évaluation... enfin, de la normalisation de l'évaluation en bibliothèque. Au départ, il y avait une évaluation de l'activité des bibliothèques, c'étaient des évaluations très bibliocentrées, pour vraiment

mesurer l'activité. Après il y a eu une période dans les années 2000, l'évaluation de la qualité et de la performance, un peu comme dans tous les... Dans l'industrie aussi, c'était la grande mode des normes ISO 9000, donc mesurer la performance. Et là, depuis quelques années, c'est vraiment mesurer l'impact. Alors, on veut s'inspirer des... Et d'évaluation des politiques publiques, avec un souci de l'impact. Qu'est-ce que ça veut dire l'impact d'une bibliothèque ?" (Entretien avec un bibliothécaire, Paris)

Évènement symptomatique de cette bascule dans l'évaluation de l'impact, le département des études de la prospective et des statistiques (Deps) du ministère de la culture publie en 2007 une nouvelle collection. Intitulée « Culture méthodes », cette collection de notes de méthode sont initiées par un numéro 1 qui porte sur la mesure de l'impact économique dans l'action culturelle (Nicolas, 2007), et se bouclera par une note en 2013 de Thibault Brodaty sur l'évaluation des politiques publiques⁵¹.

Le terme « d'impact » qui fait pleinement son entrée en France à cette période dans le monde des bibliothèques n'est pas neutre et l'étymologie du terme aide à enchâsser l'engouement pour les mesures d'impact dans son contexte sociopolitique contemporain. L'impact est défini dès 1600 en anglais, et signifie « presser fermement (closely) sur quelque chose, à partir du latin *impactus*, participe passé de *impingere* (pousser sur). En français, le terme apparaît en 1824 et renvoie à une référence à la physique des forces : il s'agit, dit le dictionnaire d'étymologie et d'histoire du « point où la force projectile agit sur le pendule » (Raymond, *Dict. des termes appropriés aux arts et aux sciences*). A partir de 1935, en langue anglaise, il signifie aussi dans un sens figuratif « avoir un effet énergétique ». C'est donc un mot séduisant pour au moins deux caractéristiques : d'une part, le terme traverse facilement les frontières et apparaît comme un mot « international » par excellence ; d'autre part, il fait référence, dans son étymologie, à une logique « physicaliste », c'est-à-dire qui réduit les connaissances aux énoncés et lois de la physique, logique qui convient bien au régime dominant des idées économiques du monde contemporain (Labrousse, 2017)⁵². Les études d'impacts porteront toutes en leur sein l'hypothèse de l'existence d'une relation de cause à effet(s) entre des ressources mises à disposition et des effets (bénéfices ou – moins souvent- dégradations) nets.

⁵¹ Au total, « cette collection » aura une courte durée de vie (6 ans) et n'aura publié que... cinq notes.

⁵² Voir Jany-Catrice, Studer, 2020.

5.2. Une « étude-événement » : l'enquête du CREDOC

Une étude aura un impact tout particulier sur la manière dont les bibliothèques vont repenser leur fonctionnement et leur propre activité. Comme on l'a déjà signalée, en mai 2006 paraît l'enquête du Crédoc (réalisée à l'automne 2005) de Bruno Maresca (« étude-événement » suggère l'un de nos interlocuteurs, conservateur, dans son entretien). Cette enquête constitue une étude-événement pour les acteurs du monde bibliothécaire : alors qu'il confirme le constat d'une baisse des inscriptions dans les bibliothèques, cet travail met en évidence un phénomène généralement invisible qui est la hausse de la fréquentation des non-inscrits. Cette étude redonne une touche optimiste au paysage bibliothécaire. L'enquête du Crédoc montre que si un quart des français avait fréquenté une bibliothèque en 1997, ils étaient plus d'un tiers à l'avoir fait en 2005. Si les inscriptions et les emprunts continuent de baisser de 5% de 2005 à 2011, la fréquentation est toujours en hausse⁵³.

Progressivement, les bibliothèques seront invitées à repenser leur mode de fonctionnement à partir du prisme des fréquentant non-inscrits⁵⁴.

L'intérêt pour les non-inscrits n'est pas nouveau. En 1998, Anne-Marie Bertrand avait déjà écrit un article sur le sujet dans le *Bulletin des bibliothèques de France* (Bertrand, 1998): « Une estime lointaine : les non-usagers des bibliothèques municipales ». L'intérêt pour les non-inscrits trouve pourtant une dynamique nouvelle dans un contexte de contrôle de la dépense publique et de baisse des budgets : les bibliothécaires y voient le moyen de mettre en évidence certaines activités bibliothécaires qui sont invisibles aux yeux des décideurs politiques. Alors que le discours sur la démocratisation culturelle ne suffit plus naturellement à attirer l'investissement public dans la culture puisque les décideurs politiques exigent dorénavant qu'on justifie *les effets* de l'action culturelle, la profession se saisit de cette pratique des « non-inscrits mais fréquentants », pour thématiser son utilité sociale et la revendiquer.

⁵³ En 2016, le ministère de la Culture lance une nouvelle étude sur les publics et les usages des bibliothèques municipales. Cette étude, menée par TMO, a deux objectifs : chercher à agrémenter les résultats qui avaient été rendus publics par l'enquête du Crédoc de 2005 et "objectiver les évolutions importantes qu'ont connues les bibliothèques au cours de la dernière décennie". Cette enquête montre que : a) 87% des français de 15 ans et plus ont fréquenté une bibliothèque municipale au moins une fois dans leur vie, soit 15 points de plus qu'en 2005 (72%) ; b) 40% de la population française a fréquenté une bibliothèque municipale au moins une fois lors des 12 derniers mois.

⁵⁴ L'enquête du Crédoc met en évidence plusieurs éléments : 43 % de la population déclare être allé dans une bibliothèque quel que soit son type au cours des 12 derniers mois. 35% de la population déclare être allé dans une bibliothèque municipale au cours des 12 derniers mois. 21% de la population déclare être inscrite dans une bibliothèque municipale. 19% de la population déclare être inscrit dans une bibliothèque municipale et avoir effectué un emprunt au cours des 12 derniers mois.

S'ils n'avaient pas vocation à servir cette logique de valorisation, divers travaux vont également progressivement éveiller l'attention sur les multiples usages des bibliothèques, en centrant notamment le regard sur les usagers en grande précarité qui « habitent la bibliothèque », l'utilisant tantôt comme refuge, tantôt comme lieu pour se protéger du froid, du chaud, ou encore comme lieu pour se laver. Les travaux séminaux de Evans, Camus et Crétin (2000) à propos de la BPI seront ensuite enrichis d'un mémoire de fin d'étude de l'Enssib (Chevallier, 2010), puis de ceux de S. Paugam spécialiste de la pauvreté avec un ouvrage paru en 2013. Paugam et Giorgetti y montrent que depuis l'ouverture de la BPI en 1977 par exemple, celle-ci est fréquentée par des personnes en situation de pauvreté, et qui font de la bibliothèque un lieu à usages et finalités multiples :

« Les personnes pauvres viennent donc régulièrement à la BPI parce que celle-ci répond, d'une part, à leurs nécessités vitales (se chauffer, manger, dormir) et, d'autre part, à leurs besoins subjectifs, intimes, qu'ils ressentent sous forme de rêves, d'espoir, d'attentes personnelles et qu'ils ne peuvent exprimer nulle part dans la ville. C'est ainsi que la BPI en vient progressivement à assumer dans leur vie la double fonction de *protection et de reconnaissance*. D'une part, comme un refuge, la BPI les protège physiquement contre les intempéries, la faim et la dégradation du corps lorsqu'il est exposé à des conditions de vie très dures ; d'autre part, elle leur assure une reconnaissance en ne pratiquant pas la stigmatisation sociale à laquelle ces personnes sont assujetties ailleurs. C'est à travers les rencontres qu'ils font à la BPI que les usagers en situation de précarité développent leur sociabilité et s'insèrent dans une communauté d'égaux fondée sur le respect de chacun » (Giorgetti, 2014, p. 53).

Plus récemment, l'importance du souci de l'autre dans la bibliothèque conduit Joëlle Le Marec, sociologue, spécialiste des bibliothèques, à évoquer le métier du bibliothécaire comme un « métier intellectuel de care » (entretien).

5.3. Les prémices des études d'impact économique : la réflexion sur les frais d'inscription

Avant que ne se diffusent des études normalisées d'impact, le milieu des années 2000 est propice à deux types de réflexion qui sont autant de conditions de possibilité de la mise en œuvre de mesures d'impact économiques : d'une part, une réflexion sur le consentement à payer des frais d'inscription des habitants ; d'autre part, une réflexion sur « l'utilité sociale » des bibliothèques.

L'utilité sociale des bibliothèques

Alors qu'en 1997, l'enquête DLL-BPI s'intéressait déjà à la « légitimité sociale » des bibliothèques municipales, celle du Crédoc de 2005 met cette fois en avant l'idée « d'utilité

sociale » en proposant une évaluation de celle-ci tant du point de vue des usagers que des non-usagers. Mobiliser une enquête sur les représentations que se font les citoyens de l'utilité sociale des bibliothèques a un côté pratique : les mesures de perception évitent une réflexion ontologique sur la multidimensionnalité de l'utilité sociale. La perception des individus est censée résumer l'ensemble de ces dimensions à partir d'une réponse englobante. Dans cette enquête est ainsi interrogée le fait que la bibliothèque offre un service « utile à tous », « utile seulement à certains », ou « peu utile ».

Tableau 6 – Utilité de la bibliothèque selon le type de fréquentation – Enquête Crédoc 2005

Tableau 4-13. Utilité de la bibliothèque selon le type de fréquentation (en %).

Selon vous, dans une commune, la bibliothèque ou la médiathèque municipale offre un service...	Inscription BM n = 412	Fréquentation BM hors inscription n = 291	Fréquentation BM antérieure n = 737	Absence de fréquentation BM au cours de la vie n = 561	Ensemble n = 2001
Utile à tous	89,3	90,4	76,9	69,2	79,3
Utile seulement à certains	10,4	8,9	22	27,1	19,1
Peu utile	0,2	0,7	1,1	3,7	1,6
Total	100	100	100	100	100

Source : DII-CRÉDOC 2005

. source : Crédoc, 2005

Dans cette enquête et le traitement qu'en font Maresca et al. (2007), la représentation de la bibliothèque par les citoyens comprend deux dimensions : « une valeur d'ordre supérieure qui est attribuée à la dimension immatérielle de ce « sanctuaire du savoir » et une valeur d'usage qui dépend de l'intérêt que représente concrètement la bibliothèque pour l'utilisateur » (Maresca 2007, p. 150). On retrouve dans cette analyse les fondements sous-jacents de la représentation de la valeur économique combinant valeur d'existence, et valeur d'usage (Figure 8, *supra*).

La gratuité, le juste prix et le consentement à payer des frais d'inscription

L'enquête du Crédoc de 2005 soulève explicitement la question de la gratuité des bibliothèques, en miroir de leur valeur économique. La moitié des personnes interrogées (53%) se prononce à l'époque en faveur de frais d'inscription ou de services payants (p. 155) avec des variations

selon les PCS, et l'âge des répondants. La conclusion à laquelle arrivent les auteurs, met en avant l'importance de la dimension non marchande et sociale de l'activité : « La gratuité paraît commandée par un positionnement d'opinion plus souvent que par une logique d'intérêt : cette question divise la population dans les mêmes proportions que les individus soient usagers ou non. Les tenants de la gratuité en réfèrent à la dimension non marchande de la culture publique mais aussi, plus fréquemment, à la dimension sociale de la gratuité pour les économiquement faibles » (*ibid.* p. 155).

Mais cette enquête va un pas plus loin introduisant le concept assez flou de « juste prix », et préparant les esprits aux notions microéconomiques de ce que l'on appelle le « consentement à payer » (voir Thomson et al. 2002, par exemple pour la culture) tant les analogies entre l'un et l'autre sont flagrantes. Si dans l'annonce en effet, le juste prix renvoie tantôt à un prix éthique (« ce qu'il paraît normal de payer, compte tenu de l'offre, même si l'on n'est pas soi-même concerné » (Maresca et al. 2007, p. 157)), il fait en effet aussi explicitement référence à « ce que l'on ne voudrait pas dépasser financièrement en tant qu'utilisateur » (Maresca et al. *ibid.* p. 157), pure définition du prix de réserve ou du consentement à payer dans la littérature économique, inscrivant alors cette étude dans la lignée des théories du *Public Choice*.

Dans l'estimation proposée par le Crédoc, les non-usagers estiment la valeur sociale d'un bien qui ne les concernent pas vraiment, tandis que les usagers et surtout les inscrits évaluent le prix « qu'ils ne sont pas disposés à dépasser pour continuer à être des utilisateurs réguliers du service » (*ibid.*). Ce type de questionnaire fait l'hypothèse d'un lien étroit entre frais d'inscription et prestations de service, et flirte aussi avec la question qui animera les experts de l'évaluation des impacts économiques quelques années plus tard : celle du consentement à payer l'impôt. Cette manière d'interroger les individus autour de leur consentement à payer l'impôt peut être discutée sous l'angle suivant : la construction des services publics a historiquement (et sans doute idéalement) visé à développer une société d'égaux, chacun ayant droit à sa part de services selon ses besoins. En tentant de mesurer dans quelle mesure ce que chacun paie est au prorata de la perception de ce qu'il pense recevoir – ou de ce que les autres reçoivent-, ces raisonnements évaluatifs qui reposent sur la question du consentement à l'impôt construisent un nouveau rapport calculatoire et instrumental aux services publics.

5.4. Les premières sources d'inspiration méthodologiques : l'impact économique du tourisme

On l'a suggéré dans les parties précédentes à plusieurs endroits, les sources d'inspiration des idées et méthodes de mesures de l'utilité, puis d'impact trouvent leurs sources dans des courants de pensée souvent issus des théories *mainstream*. On revient ici sur les principales sources d'inspiration méthodologiques, indépendamment cette fois du rapport du Crédoc.

Les années 2010 et une période propice à la multiplication d'ouvrages, d'articles et de colloques qui traitent de la question de l'évaluation en bibliothèque dans le contexte français.

Outre les dynamiques structurelles sur lesquelles nous nous sommes penchés jusqu'ici, plusieurs éléments de contexte permettent d'éclairer cet engouement pour l'évaluation des impacts économiques ou socio-économiques des bibliothèques.

D'abord les méthodes d'impacts économiques vont puiser leur source d'inspiration dans le champ touristique qui a développé des argumentaires fondés sur les bénéfices nets du développement de projets locaux. Ces études insistent sur les impacts économiques de l'affluence de touristes dans leur zone locale. Les études sur l'impact touristique se fondent sur l'idée d'un « multiplicateur » entre les fonds injectés dans le projet, et leurs répercussions « multiplicatrices » en taxes, rémunérations et consommations : par exemple, les touristes profitent de leur visite pour consommer dans les bars et restaurants, ils utilisent l'hébergement local et font plus généralement des achats locaux. De leur côté les équipements touristiques installés font appel à des services locaux par exemple de maintenance de leurs bâtiments, etc. (Crompton, 2006).

Divers travaux suivront, notamment ceux de Yann Nicolas qui fait en France figure de précurseur dans le domaine de l'évaluation de la culture. Et il y a sans doute quelque chose de séduisant sans doute de signaler que la machine économique n'est pas empêchée par la mise en œuvre d'un équipement culturel dans une période structurelle de quasi-stagnation.

Si, dans une note de 2007, Nicolas fait appel au raisonnement macroéconomique en terme de multiplicateur, à partir de 2010 le même auteur insiste cette fois sur les dispositions ou consentements à payer, témoignant ainsi de l'extension voire de la domination, dans le régime des connaissances dominant le monde académique et par infusion celui de l'expertise économique, des raisonnements microéconomiques et de la théorie néoclassique du choix social. Il dit : « l'impact de consommation inclut la valeur de consommation des « usagers » de

l'actif culturel (...) [qui] mesure leur disposition ou consentement à payer » (Nicolas, 2010, p. 90).

Ensuite paraît en 2014, en anglais, une norme ISO 16439 sur les mesures d'impact en bibliothèque comme on l'a déjà vu *supra*. Cette norme donnera lieu à la rédaction d'un livre blanc Afnor en février 2016 autour de la question « Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques ». Ce livre blanc traduit, adapte et promeut la norme ISO 16439 dans le contexte français mais adopte aussi une position ambiguë vis-à-vis de l'évaluation monétarisée. Surtout, un travail espagnol marque durablement les esprits dans le contexte français (voir *infra*).

Sans avoir la prétention à être exhaustifs sur les répercussions de ces « productions-événements », on en cite quelques-unes car cette liste est en soi l'expression d'un engouement particulier. Giappiconi fait paraître un article en 2008, sur *Les dimensions politiques et stratégiques de l'évaluation en bibliothèques* ; Hans-Christoph Hobohm publie « Les bibliothèques sont-elles rentables ? Usage et valeur des services » traduit dans la *revue Bulletin des bibliothèques de France*, en mai 2008, n°3, p. 63-68. En décembre 2012, l'ouvrage de Valérie Alonzo et Pierre-Yves Renard est intitulé *Evaluer la bibliothèque*, Paris, Editions du cercle de la librairie ; le 24 mars 2016 est organisé un colloque par l'Enssib sur « Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques ? Une nouvelle norme pour mesurer leur impact », occasion de présenter le livre blanc et la nouvelle norme Afnor. En septembre 2016, paraît un ouvrage en partie fruit de ce colloque sous la direction de Cécile Touitou : *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impact*, Villeurbanne, Presses de l'ENSSIB. Dans le cadre de la mission préparatoire du projet de recherche sur la valeur économique des bibliothèques publiques, une note exploratoire sur l'évaluation d'impact est confiée à François Rouet en 2017 : *Mission de définition méthodologique d'une étude sur les impacts économiques et sociaux des bibliothèques publiques françaises*, Paris, ministère de la culture. Deux produits prolongent l'ensemble de ces réflexions à la faveur du 64ème congrès de l'ABF à La Rochelle les 7-9 juin 2018 autour de la question : "A quoi servent les bibliothèques ?" qui donnera lieu à une publication, en juin 2018, dans la *Revue Bibliothèque(s)* de l'ABF, « dossier : A quoi servent les bibliothèques? ».

Ces nombreuses questions, sont soulevées en moins d'une décennie, sont autant de symptômes de sujets qui agitent, parfois paradoxalement, la ou les communautés des bibliothécaires.

6. Une approche de plus en plus économiciste ?

6.1. Un mode « comptable-économiste » de justification

On l'a vu tout au long de ce chapitre, depuis une vingtaine d'années, un mode de justification (parmi d'autres possibles ou présents) des dépenses publiques, est en train de s'installer, de devenir dominant et de coloniser les imaginaires : appelons –le « mode comptable-économiste de justification ». Il prend la forme d'un lieu commun, désormais devenu évident pour tous les parties-prenantes de la décision, celles qui y croient sincèrement, celles qui en vivent (experts), celles qui l'avancent car c'est dans leur intérêt particulier, et celles qui, dominées, ont finies par l'intérioriser et se sentent obligés de s'y adosser pour défendre leur position. Il est devenu omniprésent, sous des formes plus ou moins explicites, comme nous avons pu le constater dans notre enquête. Dans cette représentation, l'acteur public justifie la dépense en expliquant que cela rapporte au-delà de la dépense. Pour ce faire, la dépense est non pas présentée comme relevant d'une consommation qui serait improductive, mais comme un investissement. Avec cet investissement il est attendu un « retour », ce qu'incarne le terme de « retour sur investissement social ». Il s'agit donc d'envisager les dépenses publiques comme un investissement qui trouve sa « rentabilité » dans des effets externes qu'il faudra dès lors mettre en évidence et donc « mesurer » d'une façon ou d'une autre. Tous les domaines de l'action publique y passent, en particulier ceux que l'on croyait ontologiquement éloignés de ce type d'approche, en particulier le domaine des bibliothèques publiques. On voit ainsi se multiplier les évaluations d'impact économique permettant de juger de la légitimation des activités, événements ou structures culturel(le)s.

Cette question du retour sur investissement et de la mesure d'impact au cœur de ce mode de justification dominant ne se pose pas hors-sol, comme allant de soi, comme une sorte d'universel de l'action publique, mais dans un contexte général qui est celui de la pression à la justification des dépenses publiques (à tous les niveaux, tous les échelons de l'action publique : nationale, territoriale, locale, et dans tous les secteurs-domaines de l'action publique, y compris donc le domaine culturel). Il mobilise deux choses. D'abord, la représentation commune conçoit la richesse sociale, au sens où elle est produite par la société, rendue homogène et commensurable par la monnaie, et pouvant ainsi être distribuée et redistribuée, d'abord comme l'effet de l'activité privée. Dans cette représentation commune, seule l'activité marchande est

productive, c'est là où se trouverait le vrai et seul travail productif⁵⁵. Les dépenses du secteur public peuvent certes se révéler utiles, mais n'ont aucune valeur, ne sanctionnent la création d'aucune valeur. Elles ne sont que des transferts de valeurs via l'impôt, et ont donc à être justifiées auprès des « financeurs », voire des citoyens-contribuables. Elles ne sont utiles aussi qu'à condition de démontrer, de justifier leur utilité, notamment par la mise au jour de leur nécessité pour les unes (les dépenses régaliennes incontournables) et de leurs effets positifs, leurs impacts pour les autres. Ensuite, le contexte d'austérité (justifié par les déficits publics et la dette) surdétermine la mobilisation du régime de justification « comptable-économiste » dans le déploiement des dépenses publiques. Il renforce ce mode de justification dans la mesure où il le fait apparaître comme le mode dominant, et finalement le seul.

C'est ce que nous avons rencontré dans cette recherche. Ce mode de justification a pour lui l'apparente facilité de son usage. On met en rapport « combien ça coûte » et « combien cela rapporte », comme si ces deux termes de la relation étaient évidents à établir (leur rapport les mettant sur le même plan contribue à les identifier ontologiquement) et à apprécier (c'est-à-dire à quantifier). Dans les faits les méthodes d'évaluation, multiples, tâtonnent même si on voit poindre quelques invariants (voir chapitre 3).

Mais le passage de la dépense à l'investissement n'est pas neutre. On peut en effet aussi s'interroger plus fondamentalement sur l'opération « anthropologique » qui est au centre de ces problématiques d'investissement social. S'agissant du domaine spécifiquement marchand, l'utilité du bien ou service s'apprécie par l'achat du dit bien ou service par un client (la validation du caractère social de la richesse, sa reconnaissance, est donc ex post à sa production, et passe par la médiation du marché). S'agissant d'un service public, l'affaire est radicalement différente. Que ledit service soit complètement gratuit ou partiellement gratuit (via un tarif, c'est-à-dire un barème qui ne relève pas de la logique du prix de marché, mais de critères fixés dans un autre registre : réduction des inégalités, âge, domiciliation, etc.), l'utilisateur n'est fondamentalement pas un client.

L'utilité du service public est posée ex ante (non seulement avant sa consommation, mais avant sa production effective), à l'issue de décisions de nature politique qui fixent un certain niveau et une certaine affectation de la dépense publique (nationale, territoriale, locale). Les impôts peuvent être considérés comme le prix que l'on paye pour l'accès à ces services ; ils valident globalement et ex ante (à la différence des prix de marché qui valident individuellement et ex post) un travail social mesuré monétairement. Le PIB, de fait, mesure cette richesse comme une

⁵⁵ Marxistes orthodoxes et libéraux sont d'ailleurs d'accord sur ce point

richesse créée par la production des services publics (le travail des fonctionnaires). Bien sûr, cette fixation ex-ante est imparfaite et mériterait plus de débats démocratiques à différents niveaux -ces débats pouvant s'apparenter à des formes de mise en évaluation- mobilisant davantage les usagers, en tant qu'ils sont aussi et d'abord des sujets politiques ayant vocation à délibérer sur ce qui relève de l'intérêt général. Mais le principe reste fondamentalement différent de celui du marché. Or que font les études d'impact, s'agissant des dépenses publiques ? Lorsqu'elles mobilisent le langage monétaire, elles font disparaître la différence, ontologique, entre client et usager, en rassemblant ces deux types de sujets, derrière la figure du consommateur, de ses préférences, de l'utilité individuelle, de sa rationalité instrumentale, de son bien-être individuel. Cette unification est en fait une absorption du sujet politique lié à l'utilisateur derrière le sujet économique. Le sujet économique est un individu, autocentré, qui n'entretient avec les autres aucun lien autre qu'instrumental ou stratégique (calcul). Le sujet politique est en interaction avec les autres, il délibère collectivement et se transforme au cours de cette délibération.

6.2. Réception de l'évaluation par la profession

Selon l'un de nos interlocuteurs, conservateur, la réception de l'évaluation par le milieu bibliothécaire est marquée par un fort contraste entre les salariés bibliothécaires et les gestionnaires qui ont accès à des postes de responsabilité. Cette réception contrastée renvoie à ce que l'on appellera deux conventions distinctes. Il faut ici comprendre une « convention » comme un espace cognitif, un monde commun justifié temporairement. Les « conventions » étant par essence plurielles, elles contiennent l'idée qu'il faut, dans certains environnements, d'autres capacités que celle du calcul pour coordonner les actions. Le recours à la convention comme modalité de coordination est un indice que les acteurs ne sont pas mus d'une rationalité purement instrumentale. On en identifie deux, à titre temporaire dans ce travail : une convention managériale et une convention identitaire⁵⁶.

D'un côté, la convention identitaire est mobilisée par une partie de la profession. Cette catégorie d'acteurs mobilise un registre argumentatif qui conçoit la culture comme un projet pour lequel l'investissement relève d'une décision politique, et comme une nécessité sociale incontournable.

⁵⁶ Cette proposition rejoint les travaux de thèse en cours de Marion Studer à propos de l'impact social dans le monde de l'économie sociale.

Cette convention « identitaire » fait la part belle au travail collectif de mémoire, et donc de patrimonialisation pourrait-on dire, quant à l'identité professionnelle des bibliothécaires⁵⁷. Cette perspective mémorielle, empruntée aux sociologues Boltanski et Esquerre (2017) est d'autant plus mobilisable, que ces professionnels considèrent cette convention en perdition. Les acteurs partisans d'une convention identitaire ont une difficulté à réceptionner et à assimiler le discours évaluatif, et particulièrement le discours économique⁵⁸. Ces professionnels s'en méfient : bien que la culture évaluative s'étende, ils interrogent l'opportunité de faire intervenir « l'esprit gestionnaire » et économique dans ce champ et se demandent de manière plus générale pourquoi l'action produite par des services culturels dans un univers marqué par le non marchand et la gratuité, devrait être renvoyée à un registre et à des impacts déclinés en termes économiques.

A cette convention identitaire s'oppose une convention managériale, ou gestionnaire, qui reçoit de manière plutôt favorable l'exigence que l'époque fait peser sur eux d'évaluer la performance de leur propre service, ou de leur propre organisation. La directrice d'une bibliothèque de ville moyenne, et ancienne présidente de l'ABF, interrogée dans le cadre de cette enquête, considère que c'est une bonne chose qu'on fasse attention "aux deniers publics". Au Service Livre et Lecture du ministère de la Culture et de la Communication, les acteurs attendent avec impatience la production d'une "équation" qui permettrait de rendre compte des impacts économiques produits par les bibliothèques.

« Il faut s'emparer de cette réflexion pour produire un discours politique. On ne veut pas un chiffre magique « mais une équation ».

- Une équation ? que voulez-vous dire ?

- Une équation, des dimensions... » (entretien avec le SLL).

Une bibliothécaire, spécialiste de l'évaluation signale également que les bibliothécaires ont "toujours aimé compter" :

⁵⁷ Cette qualification de convention identitaire ne serait pas acceptée par tous les acteurs, dans un environnement marqué par le conflit. Ainsi l'un de nos interlocuteurs dit : « (...) moi je l'appelle [pensée] réactionnaire parce qu'il veut revenir à un passé idéalisé qui n'a jamais eu lieu, d'un moment où les bibliothèques maîtrisaient ce qu'elles faisaient et rêvaient d'une espèce de monopole, et étaient surtout distinctes - c'est une logique de distinction - de tout ce qui est divertissement, etc... C'est une pensée qui se colore d'idéologie anti-libérale, mais qui ne tient pas compte des gens tels qu'ils sont et des services tels qu'ils marchent (entretien ancien directeur bibliothèque départementale).

⁵⁸ "L'économie, ce n'est jamais bien perçu dans le champ culturel. Historiquement, je pense que Françoise Benhamou pourra mieux en parler que moi, le regard économique sur les activités culturelles est toujours regardé de travers. Et même... Enfin, de manière générale... J'ai pu intervenir dans des conférences, dans des colloques, (...) ça ne passe pas toujours très bien, cette manière de voir les choses" (entretien).

"Disons que les bibliothèques ont toujours compté, elles ont toujours aimé compter. On compte les prêts, on compte les entrées, on compte tout ça. Donc il y avait quand même un... C'est ce qu'explique Françoise Benhamou, je ne sais pas si elle a raison, [d'après elle] il y avait une sorte de complexe d'infériorité des bibliothécaires qui... qui ont besoin de se justifier, de montrer qu'ils aiment les chiffres, et du coup, qui comptent. Même si... Parce qu'elles en ont marre de se faire traiter de littéraires ! " (Entretien bibliothécaire, Paris).

Elle émet l'hypothèse que cela relève du fait qu'ils ont fait des études littéraires, ce qu'ils vivent généralement comme un "complexe d'infériorité". Si elle reconnaît ce goût des conservateurs de bibliothèques pour les statistiques et les évaluations, elle se méfie toutefois du danger que peut constituer le glissement dans la sphère publique et culturelle d'un langage et de concepts qui appartiennent initialement au monde de l'entreprise et du marketing privé.

C'est-à-dire que le marketing [c']est aussi positionner un objet dans un monde concurrentiel. Comment on fait pour que... segmenter son offre, pour trouver son public cible... Le marketing en bibliothèque, je trouve que c'est un peu... On fait rentrer comme on dit...le loup dans la bergerie ? (Entretien bibliothécaire, Paris)

Le fait qu'au moins deux conventions (identitaire et managériale) coexistent est l'une des nombreuses expressions d'une « identité professionnelle » en crise, comme l'écrivait déjà dès 2006 Jean-Pierre Durand *et al.*

Nous posons au début de ce chapitre la question de savoir si les mutations récentes des bibliothèques étaient le résultat d'une décision professionnelle au sein de la communauté bibliothécaire ou si ces mutations étaient le fruit d'une pression exercée sur les bibliothèques par les métamorphoses du champ politico-économique. Il est évident que l'une ou l'autre de ces alternatives ne saurait entièrement rendre compte de la situation. La volonté de voir s'ouvrir la bibliothèque et de diversifier infiniment les fonctions et les supports de la bibliothèque est une volonté qui provient du monde bibliothécaire lui-même (et qui, selon certains, trouve ses racines dans les années 1960). A cette volonté revendiquée – mais pourtant toujours en débat – d'élargir les usages et les fonctions de la bibliothèque vient s'ajouter la restructuration des institutions publiques et le circuit de leur financement. S'il est clair que l'on ne peut attribuer uniquement à cette reconfiguration du champ politico-économique les mutations qui ont affecté les bibliothèques ces quinze dernières années, on ne peut négliger pour autant qu'elles ont des effets partiels : au minimum parce qu'un conservateur doit nécessairement concilier le fonctionnement

de sa bibliothèque avec les attentes de performance territoriale qu'exigent les financeurs publics, ce qui l'oblige dans une certaine mesure à s'intéresser à la question.

Chapitre 3. Méthodologies d'évaluation et problèmes soulevés

Nous l'avons vu, les évaluations ne sont pas nouvelles en bibliothèque. Ce sont les objets évalués et le contexte institutionnel dans lequel s'insère l'évaluation qui se sont globalement transformés. « Évaluer » désigne le fait de mettre de la valeur sur quelque chose : l'évaluation s'enracine donc systématiquement dans un jeu politico-économique complexe.

En bibliothèque, on peut évaluer plusieurs éléments distincts, et cela peut prendre plusieurs formes mobilisant diverses méthodologies : on peut produire et utiliser des statistiques (sur les entrées, les prêts, les inscriptions), des enquêtes de public (sur les perceptions, le ressenti des personnes, sur leur satisfaction), et des évaluations d'impacts (quels effets – sur une échelle plus ou moins large – sont produits par l'activité d'une structure). Ce sont précisément ces dernières qui vont nous intéresser ici.

Intuitivement, on est capable de se représenter les effets que produisent les bibliothèques sur un territoire en terme éducatif ou culturel – et si l'on peut douter *a priori* qu'elles aient un impact considérable, on envisage, du moins *a minima*, que l'activité de ces structures doit nécessairement avoir une certaine portée sur le plan éducatif et culturel. Des enquêtes d'impacts pédagogiques ou culturelles n'apparaissent donc pas tout à fait surprenantes si l'on évoque le cas des bibliothèques. Dans un travail commandité en amont de cette étude par la BPI à l'observatoire des politiques culturelles, Pierre Le Quéau et Olivier Zerbib (2018) mettent ainsi en avant un certain nombre de fiches techniques d'impact, parmi lesquelles : les impacts en termes de « facultés cognitives », de « littératies », de « construction de soi »⁵⁹.

Mais apparaît aussi, depuis une décennie en France (et trois décennies dans les pays anglo-saxons) une toute nouvelle attention pour un autre genre d'impacts : les impacts *économiques* produits par les bibliothèques. L'intérêt pour l'évaluation des impacts économiques – insistons :

⁵⁹ A ces trois premiers impacts, les auteurs ajoutent ensuite des fiches impacts autour de « civilité », d'« encapacitation », de « pratiques culturelles et numériques », de « densification des réseaux et partenariats », de « démocratisation culturelle et égalité des chances », de « réussite éducative », d'« employabilité », d'« amélioration de la tranquillité publique », d'« attractivité du territoire »

non plus seulement sociaux ou éducatifs – s’incarne dans la publication, en 2014, d'un "rapport du ministère de la culture et de la communication sur le poids économique direct la culture". On y apprend que la culture représente 2,3% de l'économie française et que le secteur emploie 615 000 personnes. La mise en évidence de cette dimension attire les professions culturelles qui réalisent alors que leur activité a non seulement des retombées éducatives et sociales, mais aussi un impact économique sur le territoire : la culture emploie du personnel, et il se pourrait bien qu'elle permette, à plus grande échelle, l'entretien de circuits économiques qui ne sont pas immédiatement liés à son activité directe (le transport quand il s'agit de faire transiter des œuvres; le fait que, sur la route de la bibliothèque, on s'arrête au restaurant ou chez le boulanger, par exemple). La soudaine conscience de cette dimension économique de la culture, qui restait parfois un tabou dans les professions culturelles françaises, apparaît alors comme une opportunité de faire-valoir l'action territoriale des structures culturelles qui se trouvent engagées dans une lutte pour leur survie financière.

Cette proposition d'évaluer l'impact économique n'est pas non plus nouvelle dans le champ de la culture. Au niveau international, dès les années 1970, des auteurs se lancent dans des plaidoyers en faveur d'analyses coût-bénéfices des activités artistiques (Blaug, King, 1976). Il existe plusieurs manières de mesurer l'impact économique et l'impact social d'une activité (Indices comparatifs – SROI – enquêtes qualitatives). Quelle(s) méthode(s) privilégier ? Quelles méthodologies existent-ils aujourd'hui dans le monde bibliothécaire ? Quels problèmes posent ces méthodes ? Quelle est la signification profonde de ces mesures d'impacts ? N'est-il pas vain, comme certains auteurs le suggèrent, de vouloir légitimer les politiques du livre et de la lecture, à l'aune de leurs effets induits (et mesurables) ? De manière plus générale encore, avant même d'être souhaitable, l'évaluation de l'impact des bibliothèques est-elle seulement possible ?

Devant la production foisonnante de travaux qui portent sur la question, production souvent du fait des bibliothécaires eux-mêmes, on serait tenté de répondre positivement à cette dernière question. Cette multiplication de pratiques peut cependant être interprétée de différentes manières. D'un côté elle peut être un indice confortant l'expansion de l'évaluation. D'un autre, elle peut être le signe d'une recherche perpétuelle du graal et des impasses auxquelles pourrait mener la recherche d'une méthode parfaite d'évaluation, celle qui permettrait tantôt de comparer coûts et avantages, tantôt de raisonner en contrefactuel, et ce faisant de permettre,

pourquoi pas, en quelques calculs, de rendre compte de la valeur, des valeurs, de l'utilité, des utilités des bibliothèques.

1. Panorama de méthodes et indicateurs existants au niveau international et national

On sait que les travaux sur l'évaluation des impacts se sont multipliés dans les années 1990 et 2000 notamment au niveau mondial. « Le livre et la lecture » ne sont restés extérieurs ni à cette poussée inflationniste de l'évaluation, ni à la tentation d'utiliser des indicateurs d'impact pour convaincre des effets induits des bibliothèques.

1.1. À l'international

On se propose de passer en revue quelques-unes des initiatives visant la mesure des performances des bibliothèques, envisagées comme des organisations productrices de services. D'origine internationale, ces travaux visent souvent, dans une perspective instrumentale, la valorisation de ce qu'il est désormais convenu d'appeler le « capital humain » (voir Encadré).

Encadré 7 - Le capital humain

L'expression « capital humain » n'a rien de neutre et d'évident ; elle vient de la microéconomie néoclassique anglo-saxonne, a été importée dans le monde académique français dans les années 1970-80, puis dans le monde professionnel (celui des « ressources humaines » notamment, mais aussi parfois celui des services publics de l'emploi et de la formation professionnelle), voire est presque passée dans le langage commun aujourd'hui. Elle requalifie ce qu'en droit du travail on désigne par « force de travail », c'est-à-dire l'ensemble des dispositions et qualités du travail vivant, en partie « innées », mais pour l'essentiel acquises par l'éducation et la formation. En particulier, dans un monde où domine la relation d'emploi salariée, cette expression consiste à mettre sur le même plan « capital » et « travail », et notamment à noyer les enjeux sociopolitiques de cette relation fondamentalement asymétrique et subordonnée qu'est la relation salariale. Son succès – son ressort idéologique, pourrait-on dire dans une terminologie critique – vient aussi de ce qu'en interpellant chacun comme détenteur d'une richesse personnelle à valoriser, comme « entrepreneur de soi », elle flatte en chacun la fibre narcissique. Son extension à l'ensemble des situations de travail (hors travail salarié dans le secteur privé à but lucratif, dans le service public en particulier) est aussi un vecteur de la reconfiguration néolibérale du monde (Dardot, Laval, 2009).

1.1.1. L'usage de tableaux de bord en vue de valoriser le capital humain

Un certain nombre de tableaux de bord font leur apparition dans les années 1990. Ils visent à équiper les services administratifs des bibliothèques, plutôt universitaires, en vue d'accroître leurs « performances ». La plupart de ces tableaux de bord se fondent sur l'idée, posée comme allant de soi, que les bibliothèques universitaires ont pour finalité l'accroissement du capital humain. Ces travaux s'arriment d'ailleurs explicitement aux travaux théoriques sur le capital humain et sa valorisation, notamment promus par les économistes néo-classiques et néo-évolutionnistes (voir Encadré 8) : la présence d'une activité ou d'un événement peut influencer sur la qualité du capital humain, la créativité ou la productivité et par conséquent sur la croissance territoriale. En effet, la créativité augmente la capacité d'innovation des individus et ainsi, stimule la croissance économique, qui en retour stimule la créativité.

Encadré 8 – de quelques axiomes de la théorie néoclassique

La théorie néoclassique

La théorie néoclassique a émergé dans les années 1870 et a supplanté les théories de l'économie politique classiques des siècles précédents. La théorie néoclassique est hégémonique en ce qu'elle cherche à expliquer tous les phénomènes, économiques et sociaux, à partir de comportements strictement individuels et indépendants de ceux des autres. Ces comportements sont mus par la quête systématique d'une maximisation de l'utilité (on parle de rationalité instrumentale), dans un monde marqué par une information parfaite. Dans cette perspective, la société est envisagée comme une simple collection d'individus. La théorie néoclassique a investi dès les années 1960 la question du capital humain à partir d'une analyse de maximisation des gains : les dépenses qui améliorent le niveau de formation d'un individu lui permet d'anticiper des revenus futurs, et donc de « capitaliser ».

La perspective néo-évolutionniste

Les néo-évolutionnistes ont inventé le concept de « croissance endogène », c'est à dire une croissance économique qui est possiblement illimitée parce qu'elle s'auto-entretient. Le levier central de cette dynamique est attribué au capital humain selon le schéma suivant : l'éducation et la formation valorisés en capital humain stimulent les innovations qui génèrent de la croissance ; croissance qui, en retour, rend possible l'expansion du capital humain. Promu par des économistes qui fondent leurs raisonnements sur des perspectives microéconomiques, les modèles de croissance endogènes reposent toujours sur le cadre théorique individualiste, malgré quelques aménagements et enrichissements, notamment avec l'idée de « choix inter-temporel ».

On peut comprendre que ce soient d'abord les bibliothèques universitaires qui originellement aient été investies par ce type de travaux, car les chercheurs y trouvaient là un terrain d'observation de proximité. Ainsi les travaux de Kaplan et Norton (1996, 2000, 2001) cherchent à estimer "l'intérêt du consommateur" vis-à-vis d'une bibliothèque. Leurs travaux, explique Corral (2015) visent à valoriser des actifs non marchands ou intangibles (tels que les effets d'apprentissage), et ont été adoptés par une grande diversité de bibliothèques universitaires. Elle cite pêle-mêle l'Australie, la Finlande, l'Allemagne, Singapour, L'Afrique du Sud, les Etats-Unis. Ces tableaux ambitionnent de cartographier les objectifs poursuivis par les bibliothèques et d'en mesurer les performances globales⁶⁰. Les deux suivants, issu pour l'un de Corral 2015, pour l'autre de l'OCDE, montrent bien les intentions de Kaplan et Norton.

Tableau 7 – Composante immatérielle des tableaux de bord en bibliothèques

Table 1: Intangible asset component of strategy maps (Kaplan and Norton, 2004a)

	Strategic Job Families	Strategic IT Portfolio	Organization Change Agenda
Learning and Growth Perspective	Human Capital • Skills • Training • Knowledge	Information Capital • Systems • Databases • Networks	Organization Capital • Culture • Leadership • Alignment • Teamwork

Source : Corral, 2015.

⁶⁰ Sheila Corral, 2015, "Capturing the Contribution of Subject Librarians: Applying Strategy Maps and Balanced Scorecards to Liaison Work", *Library Management*, 36 (3). S. Corral est de la School of Information Sciences, University of Pittsburgh, Pittsburgh, Pennsylvania, USA

Tableau 8 – « Classification des actifs intellectuels » (OCDE 2008)

Table 2. Classification of intellectual assets (OECD, 2008, pp. 10-11.)

Category	Brief description	Examples/keywords
Human capital	Knowledge, skills, and know-how that staff “take with them when they leave at night”	Innovation capacity, creativity, know-how, previous experience, teamwork capacity, employee flexibility, tolerance for ambiguity, motivation, satisfaction, learning capacity, loyalty, formal training, education.
Relational capital	External relationships with customers, suppliers, and R&D partners	Stakeholder relations: image, customer loyalty, customer satisfaction, links with suppliers, commercial power, negotiating capacity with financial entities.
Structural capital	Knowledge that stays with the firm “after the staff leaves at night”	Organizational routines, procedures, systems, cultures, databases: organizational flexibility, documentation service, knowledge center, information technologies, organizational learning capacities.

Source : Corral, 2015.

Des travaux plus récents de l’Université de Manchester déclinent également des tableaux de bord prospectifs (« balanced scorecard »). Ils approfondissent la perspective précédente tout en se positionnant par rapport à des publics-cible : étudiants, professeurs, public d’usagers. Ces travaux non seulement déploient des batteries d’indicateurs pour « mesurer » la satisfaction, la réussite des études, la publication des chercheurs, mais ils fixent également des objectifs quantitatifs à chaque dimension: cela permet de décliner des codes couleurs (rouge/orange/vert) selon que les objectifs quantifiés sont ou non atteints. Ex « 40% des e-books seront disponibles sous 48 heures », « le pourcentage des jours d’absence ne dépassera pas 3,5% » ou encore « 85% des étudiants seront d’accord avec l’affirmation que l’espace de travail à leur disposition correspond à leurs besoins ». Ces travaux sont typiques de la diffusion de l’ « esprit gestionnaire » (et de performance dans le monde bibliothécaire : ils identifient quelques-unes des caractéristiques du « bien-bibliothécaire », et sélectionnent quelques indicateurs-phare pour piloter le management et l’action.

Tableau 9- Tableau de bord prospectif de l'Université de Manchester

Library Balanced Scorecard						Originating division	
Service	Activity areas	Measure and target	Provision	Type of measure	Engagement	Satisfaction	
Academic Engagement	Academic Engagement	The % of individual academics engaged with by the AE team will remain above the 2017/18 baseline figure.					☒ (All)
	Content	The % of new academics engaged with proactively by the AE team will remain above the 2017/18 baseline figure.					☒ Content, Collection...
Content	Acquisitions Development	62- Articles downloaded from a collection of our principal e-journal packages, covering multidisciplinary subjects, with data provided by JUSP, will increase by 2% annually					☒ DTS
	Collection Development & Content On Demand	C10 - RLUK Service Standard: 95% of returned books returned to the main library will be available for use within 1 working day 15% of print book requests will be available within 10 days (excludes foreign language books) 40% of eBook requests will be available within 2 days C11 - RLUK Service Standard: Over 90% of resources (print and electronic) will be available for use within 4 weeks of ordering					☒ Engagement and Sp...
Customer enquiries	Customer Services	C7 - RLUK Service Standard: 95% of people who respond will say they were satisfied with the response they received when making an enquiry					☒ Marketing, Commu...
	DTS enquiries	The customer satisfaction rating (based on the LANDESK event survey) will not fall below 90% on average					☒ Planning & Professi...
Discovery	E-resources	The percentage of enquiries (from staff and students) open for more than 31 days will not exceed 10%.					☒ Research Services
	Collection Development & Discovery and Metadata	The level of satisfaction with e-resources enquiries will not fall below 90% on average. 85% of students agreed it was easy to access e-books, e-journals and databases.					☒ Teaching, Learning...
Library IT Services	System Support	Existing measure C-9: RLUK Service Standard: Percentage of uptime for key library systems will not fall below 99%					
	System Support	More than 75% of students will use Library Search often or very often to find content (based on Library Live Pulse survey)					
Library Spaces	Customer Services	C8 - RLUK Service Standard: Percentage of advertised opening hours that the Library is open will not fall below 99%					
	Library Spaces	85% of students agree that suitable study space is readily available 85% of students agree that the study space provided meets their needs					
Library website	Marketing and Communications	C12 - Library website sessions will remain above the baseline annual figure (893,965) the % of respondents either satisfied or very satisfied with the Library website will remain above x%					
	Business Planning	45% of all projects in the portfolio will be successfully completed					
Project progress	Reading List team	75% of course unit reading lists will be captured in the reading list system					
	Reading Lists	95% of students think that the Library has the right resources for their course					
Research support	Citation Services	Increase the average online attention each paper receives (which is currently low when compared with Russell Group average)					
	Scholarly Communications	95% of items deposited in PURE will be processed within 24 hours M1 - ORCID: All REF eligible staff will have an ORCID recorded in PURE M2 - Proportion of articles not compliant with UKRI OA policy will remain below 6%					
Staff absence	HR & Training	P-8: Staff Absence Rates: % of available working days lost will not rise above 3.5%					
	Digitalab	At least 30% of Digitalab event & workshops attendees will be attending for the first time					
Training and skills	MLE	The customer satisfaction rating (based on Digitalab event exit survey) will not fall below 90% on average. M5a - My Learning Essentials: % of Schools reached through the embedded programme will remain above the 2015/16 baseline (43,784 sessions) M5b - My Learning Essentials: Total number of open and embedded sessions (online and face-to-face) will remain above the 2015/16 baseline (43,784 sessions)					
	MRE	My Learning Essentials: Satisfaction ratings (Useful/Very Useful) for MLE embedded workshop sessions will not fall below 80% My Learning Essentials: Satisfaction ratings (Useful/Very Useful) for MLE open workshop sessions will not fall below 80% M5a My Research Essentials: Total number of open and bookable sessions (online and face-to-face) will remain above the 2015/16 baseline (30 sessions) M5b - My Research Essentials: Satisfaction ratings (Useful/Very Useful) for MRE sessions will not fall below 80%					
Visitor Engagement	Visitor Engagement	M7 - The John Rylands Library visitor Numbers: Visitor numbers will increase by at least 10% on the previous year					
	Customer Services	% of students answering yes to "Did you get what you needed from the Library today?"					
Null	Finance	C6 - Satisfaction: Net Promoter Score (NPS) in the Library Life Pulse survey will remain above +30%					
	IT support	Variation from forecast is not more than 3% Tickets are responded to within an SLA					

Source : les services de la bibliothèque de l'université de Manchester Katie.Mcgrother@manchester.ac.uk>

1.2. LibQUAL+®

Même si les bibliothèques universitaires sont extérieures à notre étude, la majorité des méthodes d'évaluation sont standardisées internationalement et se réfèrent au dispositif Libqual+, précisément issu du monde universitaire. Il s'agit d'une enquête rendue disponible depuis 2000 par the Association of Research Libraries (ARL). L'outil est entièrement orienté sur l'utilisateur, et entend collecter, de manière unidimensionnelle, sa satisfaction immédiate.

Selon Hélène Coste (2013), l'enquête est « aujourd'hui administrée par plus de 2 000 bibliothèques dans une vingtaine de pays et traduite dans dix-sept langues » (Coste, 2013)⁶¹. Le questionnaire LibQUAL+ a été adapté à partir de la version anglaise par Anne Cherbuin (Ecole Polytechnique fédérale de Lausanne), Dominique Wolf (Université Lyon 1) et le groupe de travail français LibQUAL+. Un wiki est à la disposition des professionnels pour accéder à ce questionnaire⁶², et un site (libqual.org) a été ouvert pour en faciliter la diffusion. En France, ce sont ainsi 37 bibliothèques universitaires qui, en 2013, soumettaient le questionnaire à leur public. L'une des limites identifiées par les promoteurs eux-mêmes à sa diffusion est son coût annuel (3200 dollars en 2013).

⁶¹ <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-01-0040-009>, page consultée le 14 novembre 2019.

⁶² <http://libqual-fr.pbworks.com/w/page/11288897/Questionnaire>

Historiquement, le questionnaire est une déclinaison enrichie d'un outil marketing disponible pour les entreprises privées lucratives (outil SERVQUAL) et qui reposait sur une perspective unidimensionnelle, se limitant à l'échelle de Likert⁶³. Cette origine peut expliquer que l'outil ait d'abord été, en France, appliqué à la bibliothèque d'HEC (Coste, *op. cit.*), qui n'y voyait aucune dissonance cognitive ou épistémique par rapport à ses pratiques (ou enseignements) ordinaires. LibQUAL+ vise de nombreux objectifs simultanément, notamment ceux de « développer une culture de l'excellence dans la fourniture des services de bibliothèque » et d'« aider les bibliothèques à mieux comprendre la perception qu'ont leurs usagers de la qualité des services offerts ». Dans le cas de LibQUAL+, le questionnaire soumet les usagers à une interrogation sur trois niveaux. Une vingtaine d'affirmations est soumise à notation : la valeur minimum de qualité espérée par le répondant du service énoncé (autrement dit l'attente minimale) ; la valeur maximum de qualité qu'il attend pour ce service (son souhait) et la valeur qu'il juge représenter sa perception.

Tableau 10- Exemple de question disponible dans Libqual+

TABLEAU 1 EXTRAIT DU QUESTIONNAIRE LIBQUAL+ (QUESTIONS 9 À 11)																												
Énoncés...		Niveau minimal que je trouverais acceptable								Niveau que je trouve souhaitable								Niveau de service observé										
		bas				élevé				bas				élevé				bas				élevé						
9)	Un espace de travail individuel tranquille	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
10)	Un personnel disponible pour répondre aux questions des usagers	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
11)	Les ressources électroniques dont j'ai besoin	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Source : cité par Wolf, 2008

Comme le précise la méthodologie LibQUAL, sur chaque dimension identifiée, l'utilisateur est invité à noter non seulement la perception qu'il a de la qualité du service mais également ses

⁶³ L'échelle de Likert permet une mesure quantitative des perceptions sur une échelle qualitative graduée sur 5 ou 7 positions, par exemple : extrêmement satisfait/très satisfait/peu satisfait/ni satisfait ni insatisfait/peu insatisfait/très insatisfait/extrêmement insatisfait. L'existence d'un choix médian fait l'objet de débats dans la littérature d'enquête.

attentes par rapport à ce service, attentes « comprises entre un minimum acceptable et un idéal ». « Les résultats permettent ainsi de mesurer l'écart entre les attentes du public et sa perception des services et de hiérarchiser les demandes. Ils constituent, pour les responsables de bibliothèque qui aspirent à se rapprocher du niveau idéal souhaité par les usagers, un véritable outil d'aide à la décision et à l'action » (Coste 2013, *op. cit.*). Devant la longueur du questionnaire initial, LibQUAL+ a été rogné pour assurer une couverture plus grande.

La standardisation du questionnaire permet des formes de *benchmarking* ce qui est analysé par les professionnels comme une opportunité, ainsi que le suggère la coordinatrice LibQUAL+ : « il pourrait en sortir une sorte de cadre de référence commun à l'aune duquel chaque bibliothèque pourrait se comparer dans l'objectif d'améliorer ses pratiques sur ses points faibles, ou de faire partager les siennes, sur ses points forts » (Coste 2013).

1.3. Le rapport Oakleaf (2015), « marquant » pour le monde des bibliothécaires

Rédigé par une chercheuse de Syracuse University (Megan Oakleaf) pour le compte de the Association of College and Research Libraries (ACRL) et de the American Library Association (ALA), le rapport « The Value of Academic Libraries. A Comprehensive Research Review and Report » (2010) fournit une multitude vertigineuse d'initiatives internationales autour de la mesure des performances des bibliothèques universitaires. L'ACRL a une longue tradition de mesure de la performance, de recherche et d'évaluation sur la valeur des bibliothèques universitaires et en a fait son cheval de bataille, ne se limitant pas à produire des connaissances sur ce sujet, mais visant aussi à « stimuler l'intérêt des bibliothécaires pour les mesures de performance et pour fournir une assistance pratique de telle sorte que les bibliothécaires produisent des mesures significatives de l'efficacité à moindre coût et difficulté » (Oakleaf, 2010). Une petite partie du travail de recension porte sur les bibliothèques publiques (p. 72 et ss). Il est rappelé que les études se partagent en deux types : études sur la valeur économique ou celles la valeur sociale, comme si la frontière entre les deux perspectives était étanche. La classification opère plutôt d'ailleurs un *distinguo* entre des *méthodes* plutôt économiques ou plutôt hybrides. Dans les méthodes économiques, l'accent est mis sur le montant monétaire qui sera considéré comme un équivalent de l'importance des services bibliothécaires pour les individus d'un territoire. Comme les services des bibliothèques ne transitent pas par un marché, ils sont non marchands. Les économistes vont néanmoins transformer la forme du travail bibliothécaire, en l'insérant dans un circuit de valorisation : ils attribuent aux services rendus une valeur imputée, c'est-à-dire une valeur non économique qui sera traduite en termes

économiques. La « traduction » à laquelle on se réfère ici n'opère pas, comme ce serait le cas en linguistique, comme un processus de compréhension puis d'énonciation de ce qui a été produit dans une langue source, en conservant, comme le dirait la définition, les équivalences sémantiques et stylistiques. Dans le cas de la traduction par le langage de la monnaie, la traduction, l'interprétation devrions-nous dire plutôt, modifie lourdement l'énoncé initial, quand elle ne le crée pas tout simplement. Cela nous amène à réfléchir quelques instants sur la valorisation monétarisée des actifs non marchands et immatériels qu'évoque la littérature, dans ce cas.

1.4. Traduire en langage monétaire les valeurs et impacts des bibliothèques

1.4.1 La monétarisation des actifs non marchands

La littérature aborde généralement la monétarisation des actifs non marchands selon quatre perspectives. Dans une première perspective, les méthodes de monétarisation partent de l'idée que les individus ont des préférences qui sont révélées par le marché, auquel cas les informations y sont directement collectées par la recherche d'équivalents de prix de marché, ou par le calcul de coûts évités (cas 1). Les informations peuvent aussi être plus indirectement collectées : dans ce cas, les méthodes s'appuient sur la mesure des coûts de déplacement ou explorent des méthodes plus économétriques telles que la méthode hédonique (cas 2). Lorsque le recours au marché n'est pas possible, les méthodes de monétarisation partent de l'idée que les individus ont des préférences exprimées (par enquête de type sondage). Dans ce cas, les informations peuvent être collectées directement (cas 3), par exemple en ayant recours à des méthodes d'évaluation contingente, ou plus indirectement (cas 4), par exemple en recourant à des *valuation games*. Ces techniques évaluatives se présentent toujours de manière

décontextualisée, comme si elles étaient à visée universaliste. Le tableau suivant, issu des travaux de Chevassus-au-Louis (2009), fournit une présentation raisonnée de ces méthodes.

Tableau 11 - Schéma récapitulatif des méthodes d'évaluation des actifs non marchands appliqué aux bibliothèques

	Préférences révélées	Préférences déclarées
Méthodes directes	Monétarisation au prix de marché (achat d'un livre dans le commerce) Coûts de restauration, de remplacement Coûts évités (chômage, délinquance, non qualification)	Evaluations contingentes (consentement à payer ou consentement à recevoir)
Méthodes indirectes	Coûts de déplacement (pour se rendre à la bibliothèque) Prix hédonistes	Analyses conjointes, Classements contingents

Source : les auteurs à partir de Chevassus au Louis,

Dans la pratique, on va voir que la méthode la plus répandue, au moins dans la littérature scientifique, consiste à s'appuyer sur la méthode d'évaluation contingente.

1.4.2. Une genèse des « retours sociaux sur investissement » dans les services publics

Le retour social sur investissement, autrement dit le « social return on investment » (SROI) est à la fois un instrument et une rhétorique argumentatifs. Il est directement issu des travaux coûts-bénéfices qui équipent depuis plusieurs décennies les évaluations des politiques publiques.

Historiquement, ce sont les États-Unis qui ont été « pionniers » des méthodes analyses coûts-efficacité (ACE) et analyses coûts-bénéfices (ACB) comme le rappellent les travaux de l'historien Ted Porter. La multiplication des raisonnements ACE, dès les années 1920 aux États-Unis, est liée à des enjeux bureaucratiques : les fonctionnaires et les ingénieurs s'emparent de ces raisonnements et outils d'évaluation, selon Porter, avant les économistes. Ces années témoignent déjà d'un climat de défiance vis-à-vis de la bureaucratie. Les agences gouvernementales s'équipent de ces outils, et notamment du calcul ACB, pour entourer leur décisions d'atours de « rationalité calculatoire » (Porter, 1995 ; Jasanoff 2004 ; Thomas, 2018).

L'ACE est donc au départ un outil à intention défensive, protectrice du service public, et rayonnant du fait de son caractère calculatoire et de la supposée neutralité axiologique qui l'accompagne. Les études ACE se multiplient dans l'entre-deux guerres en particulier dans

l'Army Corps of Engineers. D'ailleurs, à l'époque l'ACB était l'arme des faibles et de groupes minoritaires selon Porter, dans les bureaucraties exposées à la critique. Toujours selon Porter (1992), les ACE et ACB sont d'emblée mobilisées dans les années 1960 aux États-Unis pour évaluer et hiérarchiser les politiques publiques. Il n'est pas inintéressant de noter qu'à l'époque déjà, les catégories de « couts » et de « bénéfices » ne sont pas vraiment définies, et peuvent diverger d'un acteur à l'autre. Cependant « cet ensemble d'outils tirait sa puissance non pas de l'exactitude des résultats, mais de son existence dans l'espace de négociation avec les bailleurs de fonds » et parce qu'il permettait « de parler la langue des financeurs » (Thomas, 2018, p. 232).

Appliquée au service public, l'analyse coût-bénéfice (ACB) consiste à mettre en regard ce que « coûte » le service public (l'ensemble des coûts de fonctionnement des bibliothèques, et des intrants) au regard des bénéfices qui en sont directement (ou indirectement) issus⁶⁴.

Dans les travaux séminaux d'un SROI appliqué aux services publics, il s'agissait plutôt de « calculer » combien coûterait le fait qu'il n'y ait pas de service public : l'objectif est donc en quelque sorte, dans ces premiers raisonnements, d'identifier le coût d'un « bénéfice évité ». Dans cette première tradition, Griffith et al. (2006) calculent ainsi ce qu'il en coûterait aux usagers des services si les bibliothèques publiques n'existaient pas en Pennsylvanie. A partir de la mesure de la « capacité » ou du « consentement » des usagers à passer du temps et à payer pour un service d'information fourni ailleurs (voir Encadré)⁶⁵, ils en concluent qu'il aurait fallu « \$964 millions de plus pour obtenir le même service et la même information s'il n'y avait pas de bibliothèque publique (appelé le bénéfice net) » (Griffith et al, 2006, p. 9). Une fois ces éléments mis bout à bout, cette étude conclut que « les contribuables de Pennsylvanie peuvent être confiants du fait que le retour direct et indirect de leur investissement dans les librairies publiques est considérable, environ de \$5,5 pour 1 » (p.14) (Griffith et al. 2006 ; Griffith et al. 2004).

⁶⁴ Il ne s'agit pas ici, comme dans le cas du réchauffement climatique (voir Antonin Pottier) d'estimer les couts évités de la production de services publics (ce qui permettrait de calculer une sorte de production optimale de service que les usagers seraient prêts à payer, et qui évite l'absence du service).

⁶⁵ Ce qui renvoie en économie à l'idée du surplus du consommateur, elle-même renvoyant donc explicitement à l'idée qu'il y a un consommateur du service des bibliothèques : "We then asked the latter users what sources they would use to get the information and their estimate of the time and money to use the alternative source".

Encadré 9- Les origines utilitaristes du « consentement à payer »

Le consentement à payer provient directement de la théorie microéconomique du consommateur visant à obtenir une valeur de ce qui est appelé le surplus du consommateur. Il s'agit de trouver la valeur qu'un consommateur alloue à un bien ou un service, le surplus du consommateur étant la différence entre ce qu'un consommateur aurait accepté de payer et la valeur du prix du marché... (Barron, et al. 2005). Il va de soi que si l'on considère qu'un service public est rendu à titre gratuit et qu'il a donc un prix nul pour la théorie, ce surplus s'en trouve spontanément assez large. « The goal of the approach for valuing free library services is to ascertain the additional consumer surplus that results from providing priced goods for free » (Barron, et al. 2005, 13-14).

Par exemple il peut être demandé aux usagers : « si vous n'aviez pas accès à l'information collectée à la bibliothèque, combien seriez-vous prêt à consacrer en argent chaque année pour obtenir cette information » ? A cette question les travaux de Barron *et al.* rapportent par exemple qu'en Caroline du Sud, 20% des répondants auraient répondu « \$500 or more » tandis que « 6% auraient répondu « plus de \$1,000 » (Barron, et al. 2005, 13). On le voit, ce type de réponse est contingent des niveaux de vie. Plus sérieusement encore, il nécessite des formes de préférences individuelles établies ex-ante, ce qui n'est pas toujours le cas (chacun d'entre nous est-il en capacité de répondre à la question ci-dessus ?) et dépend de la capacité cognitive et éthique à projeter une relation désintéressée dans un univers (théorique) soudainement devenu marchand.

Comme souvent dans les analyses coût-bénéfice, celles-ci reposent sur des estimations asymétriques, car si le coût du service est – à première vue- assez commode à estimer (d'autant que dans les comptes publics, les services sont considérés comme produisant au moins ce qu'ils coûtent), les informations sur les bénéfices ont, de tout temps été l'objet d'âpres discussions, innovations et conventions sur au moins deux plans. D'abord sur les dimensions et le périmètre de ces bénéfices à retenir ; ensuite sur la valorisation économique de ces bénéfices, puisque le grand enjeu des ACB est de mettre sur une même aune (le prix) les coûts et les bénéfices. Les économistes néoclassiques déploient ainsi une ingénierie fine pour affecter un prix à ce qui n'en a pas (voir *infra*).

Peut-on aussi, c'est une deuxième question, évaluer toutes les dimensions qui sont concernées par ce que font aux sociétés les services publics, comme autant de biens communs disponibles pour tous les citoyens ? Le défi des analystes a été de valoriser les services publics, en les considérant comme des actifs non marchands qu'il fallait monétariser. De ce point de vue, deux champs de travaux se sont nourris l'un l'autre : d'un côté les travaux sur la monétarisation des

actifs non marchands visant à évaluer monétairement les services rendus par la nature, et de l'autre la monétarisation des effets induits par les services publics.

1.5. Des analyses coût-bénéfice au SROI

1.5.1. L'usage de méthodes d'évaluation contingente

La méthode d'évaluation contingente est mobilisée pour évaluer les productions de biens et services sans prix, en estimant d'abord les conséquences économiques de ne pas y avoir accès (Griffith et al, 2006). Elle a d'abord été appliquée aux actifs non marchands naturels. On trouve par exemple une présentation, en France, de cette méthode dans les travaux de Bernard Chevassus-au-Louis à propos de la valorisation des « services rendus par la biodiversité », et au niveau international chez Sukhdev (2008). Ces méthodes ont été mobilisées assez tardivement, vers le milieu des années 1980, dans la monétarisation des biens publics par les économistes *mainstream*. Dès 1989 par exemple Carson et Mitchel proposent un manuel de monétarisation des biens publics, considérant que les évaluations contingentes sont, « sous réserve de quelques hypothèses », les méthodes les plus « prometteuses » (p.2). (Voir Encadré)

Encadré 10- Les méthodes d'évaluation contingentes

Les méthodes d'évaluation contingentes contiennent 3 volets

- (i) Une description détaillée des biens à évaluer et l'hypothèse contextuelle à laquelle le répondant est soumis. Il s'agit de soumettre le répondant à un scénario et un marché crédibles. Comme il s'agit de déterminer « la courbe de demande du bien » (op. cit. p. 3), le scénario doit comprendre une description du bien, le niveau de base de la fourniture du bien, l'étendue des substituts disponibles et la méthode de paiement
- (ii) Les questions permettant d'obtenir le consentement à payer, pour le bien considéré, du répondant
- (iii) Les caractéristiques sociodémographiques des répondants

Si les exemples sont plutôt issus du monde écologique, les auteurs rendent compte d'une expérimentation sociale d'aide auprès des personnes âgées à qui il est demandé soit leur consentement à payer (sous forme de réduction de leurs allocations de protection/sécurité sociale) pour éviter une réduction des services (en particulier un compagnonnage bénévole pour prévenir de l'isolement) qui leurs sont alloués de 25% ou 75%, soit combien d'allocations ils demanderaient en plus en contrepartie avant d'accepter ces réductions de services.

Elle nourrit plus tard, marquant ici une ambivalence dans l'outillage, tantôt des travaux *mainstream* pour affecter un prix à des services publics, tantôt des travaux plus progressistes visant à considérer que les dépenses publiques et les services publics qu'elles permettent sont davantage de l'ordre de l'investissement que d'une dépense directe, qu'elles sont une richesse plus qu'un coût.

Quelle que soit la perspective néanmoins, la méthode de monétarisation prend pour acquis que la valeur d'usage des services rendus (par la nature, ou par les services publics) peut être exprimée en grandeur économique et monétarisée et que cette grandeur peut être construite universellement (c'est-à-dire en utilisant un langage universel). Elle contribue à cette objectivation d'une valeur, et à sa naturalisation. Or, bien entendu, ce type d'évaluation nécessite un immense travail de traduction, on l'a vu, et de codification. Il fait glisser le travail concret vers un travail abstrait et met inévitablement de côté « les spécificités et subjectivités incommensurables » (Harari-Kermadec, Porcherot, 2020, p. 74). Il nécessite que le projecteur soit davantage orienté sur les processus de valorisation.

Si des travaux théoriques et pratiques pionniers sont réalisés entre les années 1960 et 1990, marquant donc un intérêt certain pour les ACB appliqués au cas des bibliothèques publiques, un engouement plus net s'exprime milieu des années 1990 d'un point de vue *théorique*, notamment avec les travaux de Ellis (1994). Cet auteur insiste sur la décomposition qu'il propose d'appliquer aux bibliothèques entre input/output/outcome voire impact. Cet intérêt s'exprimera ensuite d'un point de vue pratique, dès la fin des années 1990.

De la valeur d'usage à la valeur totale

Des travaux multiples – qui finissent par donner le tournis tant les terrains sont différents et les chiffres désincarnés – ont été réalisés. Ceux de Pung et al 2004 sont souvent cités. Dans leurs travaux concernant la bibliothèque nationale anglaise (British Library), ils calculent un “consentement à payer” (CAP) pour l'usage des salles de lectures (évalué à £116/mois) ; ils estiment aussi (c'est une autre manière de produire un prix fictif sur ces activités non marchandes) un « consentement à recevoir » (CAR) plus élevé de £273/mois.

Une même estimation est soumise à des non-usagers de la British Library, et ces mêmes auteurs arrivent à la conclusion que le consentement à payer des non-usagers est nettement plus faible

de l'ordre de £6.30 (soit une valeur économique attribuée plus de 18 fois plus faible pour les non-usagers que les usagers). L'ensemble des données ainsi traduites en monnaie permet des agrégations additives (en faisant simplement la somme de la valeur telle qu'indiquée par les usagers et celle indiquée par les non-usagers). Les auteurs concluent à une valeur directe de la British Library estimée à 59 millions de £, et une valeur indirecte s'élevant à 304 millions de £. Ils en infèrent une valeur économique totale de l'usage et du non usage de la bibliothèque nationale anglaise de l'ordre de £363 million/an⁶⁶.

Un autre exemple est fourni par Fujiwara (2019) et provient d'une étude parue par Jura consultants en 2005⁶⁷. L'étude calcule un consentement moyen annuel à payer pour les bibliothèques de Boston de £39.96 pour les utilisateurs et de £21.96 pour les archives. Une valeur d'usage totale est ainsi calculée pour un montant de £95.16. Pour les non usagers, le total du consentement à payer était de £33.84 (soit un écart cette fois nettement plus faible entre la valeur attribuée par les usagers et les non usagers). « Les auteurs agrègent ces différentes valeurs et aboutissent à une valeur de £10.4 millions » (Fujiwara et al. 2019).

1.5.2. Une expansion des analyses coûts-bénéfices et du SROI

Les analyses coûts-bénéfices

La valorisation des impacts comme autant de « bénéfices » pour les individus ou la société sont une première étape nécessaire à des analyses coûts-bénéfices. Fujiwara (2019) par exemple ne s'y trompe pas en concluant son article par ceci : « En fin de compte ces bénéfices devraient être comparés aux coûts que doit supporter la société pour gérer et pour maintenir des services bibliothécaires ». Il se veut néanmoins rassurant, ajoutant « mais les éléments présentés ici suggèrent que l'extension ou l'augmentation de la fourniture de services devrait avoir un effet positif sur la vie des gens en Angleterre » (*op. cit.* p. 664).

De nombreuses analyses coûts-bénéfices ont ainsi été réalisées sur ces vingt dernières années à un niveau international. Des méta-analyses ont été menées sur ces études, signe que les travaux avaient proliféré. Aabø compare en 2005 38 analyses coûts-bénéfices (Aabø, 2005). Selon Fujiwara (2019), 24 de ces 38 analyses ont adopté des méthodes d'évaluation contingente pour

⁶⁶ Voir aussi un résumé de Pung dans Fujiwara et al. 2019

⁶⁷ Jura Consultants. (2005). *Bolton's Museum, library and archive services; An economic valuation* (p. 85). London, UK: Museums Libraries and Archives Council. Retrieved 24 July, 2019 <https://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20120215211622/https://research.mla.gov.uk/evidence/view-publication.php?pubid=423>.

attribuer un prix à ce que le processus d'évaluation considère comme "un actif non marchand", dans le prolongement des analyses du capital humain.

Ces ACB se diffusent dans les bibliothèques au niveau international dès le début des années 2000

Au niveau international, des travaux hétérogènes prennent pour terrain d'application une grande variété de bibliothèques. Nous avons enrichi le travail d'Aabø à la fois dans l'espace et dans le temps, en tenant compte des travaux séminaux. L'analyse de long terme permet en effet d'identifier les dynamiques structurelles et les grandes transformations dans la manière de percevoir l'activité, ses performances, ses impacts. Ces travaux sont d'abord issus d'Australie, puis s'étendent à l'Amérique du Nord, à la Grande-Bretagne, et aux pays d'Europe du Nord. Peu d'entre eux prennent comme terrain d'analyse les pays d'Europe continentale ou du Sud, jusqu'à l'étude Espagnole de Fesabid en 2014.

Encadré 11- Méthode de constitution du corpus

Il n'a pas été possible de réaliser une bibliométrie systématique des travaux le périmètre du corpus à constituer n'étant pas homogène : une partie des travaux que nous rapportons dans ce recensement relève plutôt du monde professionnel ou quasi-professionnel, mené, par exemple, par des cabinets d'études, et de consultants. Une autre est le fruit de travaux académiques. Pour constituer ce corpus, nous sommes partis des quelques méta-analyses qui existaient, notamment celle de Aabø en 2009 (*Libraries and return on investment (ROI): A meta-analysis*), celle de Kim en 2011 (*A critical review of valuation studies to identify frameworks in library services*), mais aussi de travaux qui proposaient une large revue de la littérature, à l'instar du travail de Arns & Imholz en 2007 (*Worth Their Weight, An Assessment of the Evolving Field of Library Valuation*), de celui de Rooney-Browne en 2011 (*Methods for demonstrating the value of public libraries in the UK: a literature review*) et de Bop Consulting en 2014 (*Evidence review of the economic contribution of libraries*). Ces revues de littératures et ces méta-données ont été combinées, complétées enrichies et analysées dans cette partie du travail.

Le corpus de $n = 122$ études⁶⁸ que nous avons constitué permet de distinguer deux périodes. Des années 1960 à la fin des années 1990, on observe une mise en économie des bibliothèques. Deux types de travaux séminaux se rejoignent. D'une part ceux du National Advisory

⁶⁸ +2 méta-analyses et 3 revues de la littérature

Commission on Libraries qui publie dès 1969 une somme « Libraries at Large » dans lequel des analyses sociologiques sur les usagers et usages des bibliothèques dans un monde en mutation cohabitent avec des premières estimations des « coûts des bibliothèques et des services informationnels » (chapitre 5). Ce chapitre prend appui sur les travaux encore embryonnaires en économie des services, ceux de Victor Fuchs (1964) – cité p. 194) puis de William Baumol et William Bowen (1966 – cités p. 208).

D'autre part, donc, les travaux séminaux de l'économiste américain William Baumol se centrent d'abord sur la productivité dans les activités artistiques (musicales) puis prennent comme terrain d'application la mesure de la productivité dans les bibliothèques (voir Encadré 11).

Encadré 12 – William Baumol, « la maladie des coûts », application aux services des bibliothèques

William Baumol écrit un ouvrage en 1973 intitulé *Economics of Academic Libraries*, édité par l'American Council on Education et co-écrit avec Matityahu Marcus.

Cet ouvrage apparaît donc après son travail séminal paru dans *The American Economic Review* en 1967, intitulé « Macroeconomics of Unbalanced Growth: The anatomy of urban crisis », aujourd'hui connu sous le nom de « maladie des coûts ». Dans cet article séminal, Baumol cherche à montrer que pour des raisons qui tiennent à une plus faible productivité dans les services (stagnant sector) que dans l'industrie, et au fait que les normes salariales se diffusent d'un secteur à l'autre, les services publics souffriront toujours d'une augmentation de leurs coûts, raison pour laquelle sa thèse est appelée the « cost disease ».

L'ouvrage de 1973 est centré sur la croissance des bibliothèques américaines dans un contexte de « crise de financement » des universités. Baumol a accès à une base de données conséquente ce qui sera pour lui l'occasion d'y expérimenter des travaux économétriques. Il mobilise un certain nombre de proxys pour estimer cette croissance des bibliothèques (effectifs d'usagers, volume de livres et « autre matériel des bibliothèques »⁶⁹). Il montre que les coûts des bibliothèques augmentent rapidement ce qui semble cohérent avec ses travaux antérieurs. Cette augmentation des coûts (liée à la technologie, aux changements dans la nature des tâches et des procédures des bibliothécaires), s'accompagne paradoxalement d'une baisse des dotations publiques, le tout conduisant à une crise du financement des bibliothèques universitaires.

⁶⁹ Indicateurs de volume retenus : effectifs totaux d'étudiants, nombre de livres acquis, nombre de livres par étudiant, « volumes ajoutés » [volumes added], et volumes ajoutés par étudiant, personnel, personnel qualifié. En termes de dépenses, Baumol retient les dépenses totales, les dépenses par étudiant, la part des salaires dans les dépenses, et la part des dépenses en ouvrages.

L'auteur suggère l'émergence d'une révolution électronique (p.41) qui conduira à une mécanisation informatique ou encore à des formats de références bibliographiques standardisés. Selon lui, pourtant, ces équipements informatiques ne se substitueront pas au personnel qualifié, mais seulement aux effectifs avec un bas niveau de qualification.

Il insiste de manière intéressante sur *la complexification croissante de la demande, elle-même liée à une multiplication du nombre de références, à la montée en compétences des usagers etc.*). Cette complexification de la demande conduira, selon l'économiste, à un *besoin croissant de professionnels qualifiés*. Autrement dit, Baumol n'attribue pas directement à la faible productivité des activités de service l'augmentation des coûts, mais plutôt à la complexification de la demande.

Le coût des services des bibliothèques ont parallèlement augmenté rapidement. La littérature met généralement en avant deux phénomènes cumulatifs pour expliquer cette hausse des coûts : une inflation générale de l'économie et un accroissement de la population servie. Selon Baumol, ces deux arguments ne tiennent pas. D'une part, le prix des livres a augmenté bien plus rapidement (plus de 5% par an sur la période qu'il étudie : 45-65) que l'inflation globale (moins de 1 % par an). D'autre part, l'analyse de Baumol est déjà rapportée en termes unitaires (il raisonne en coût par livre ou coût par étudiant). Pour lui, « il se passe quelque chose au-delà de la croissance en volume » (p. 45). Il affirme : « there are special economic relationships at work » dans le cas de ces services publics, qui éclairent les comportements atypiques des prix (des coûts) dans les bibliothèques.

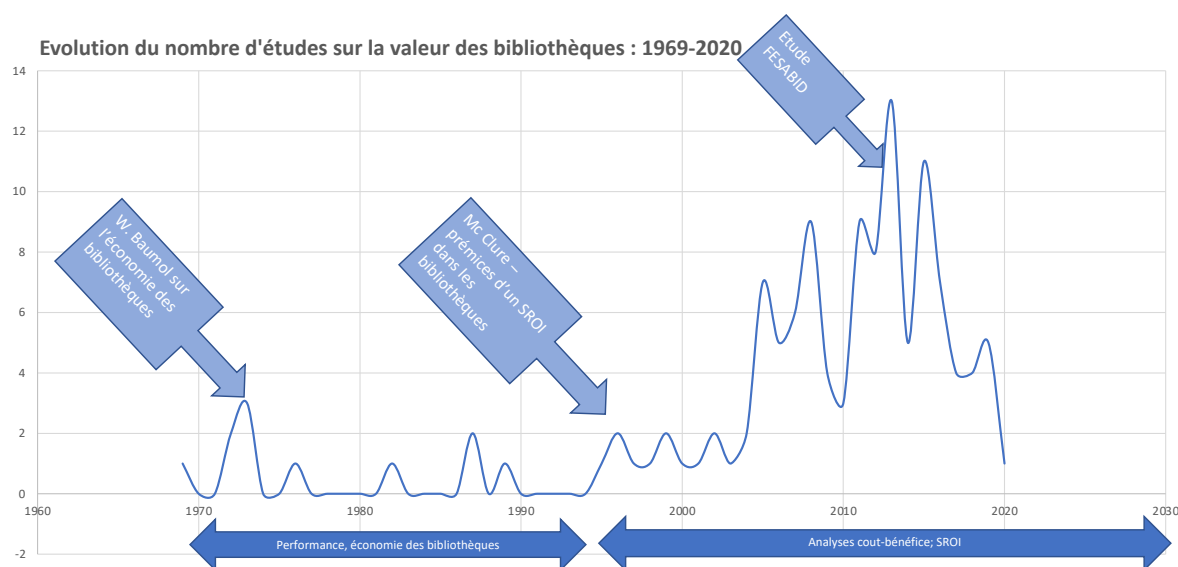
Pour approfondir cette question il envisage deux cas polaires (dans la lignée de ses travaux de l'*AER* de 1967) pour « simplifier » la discussion. (a) Un cas d'activité de service dont la qualité du produit fini est directement dépendante de la quantité de travail dépensée par unité de production. Dans cette activité il est difficile d'avoir un accroissement de la productivité (baisse des inputs pour un même volume d'output) même en cas de progrès technique : il s'agit de services *qui réclament de l'attention personnelle* ; la qualité du produit dépend alors directement de la quantité de travail fournie, et peu de standardisation est envisageable. (b) Un cas d'activité de service qui se comporte comme des activités industrielles : les réductions de couts y sont régulières parce que le travail est mécanisable. Selon ses calculs, le coût relatif par unité de service aurait doublé tous les 14 ans, et quadruplé sur les trois décennies étudiées. Cela expliquerait les difficultés budgétaires qui s'accroissent avec le temps.

Cependant, Baumol conclut en affirmant « le succès des bibliothèques nécessite des services personnels, et il dépend lourdement de la quantité de réflexion humaine et d'attention qui lui est dévolue ». La société peut, si elle veut, faire face à ces accroissements de coûts. Selon lui, la productivité dans les autres secteurs (notamment industriel) qui finit par augmenter les couts dans les services par diffusion des normes salariales d'un secteur à un autre augmente aussi « la richesse de la communauté » : « L'idée qu'une communauté pourrait se permettre moins de services parce que la productivité de son secteur industriel serait croissant est une absurdité patente. (...) la communauté peut se payer ces coûts croissants, et l'impossibilité de le faire représente simplement une réallocation erronée des priorités sociales plutôt qu'une mesure économique inévitable » (p. 57).

Ces travaux séminaux se fixent sur la mesure des inputs et des outputs. A partir de la fin des années 1990, les travaux se multiplient. Ils prennent souvent des bibliothèques locales comme terrain d'expérimentation des mesures de l'impact social. Durant cette dernière période, 68% des travaux calculaient directement des SROI ou proposaient des méthodologies pour calculer les SROI.

Les pays précurseurs des études sur l'économie des bibliothèques et sur la performance de leurs organisations sont sans conteste les Etats-Unis, d'autant que William Baumol est un spécialiste de renom sur la question de la productivité dans les services : jusqu'à la fin des années 1980, les américains règnent en maîtres sur la question. A partir du milieu des années 1990, des Australiens investissent le champ de réflexion des études d'impact, notamment avec le travail de Jennifer Cram. L'auteure propose d'opérer un basculement conceptuel, en passant de l'idée d'une bibliothèque définie comme un centre de coûts à celle d'une bibliothèque vue comme un investissement profitable (« Moving from cost center to profitable investment : managing the perception of a library's worth »). Des travaux au Canada (Warner et al., 1997) et en Grande-Bretagne (Linley et al., 1998) leur emboîtent le pas. Les premiers travaux européens hors pays anglo-saxons arrivent en 2005 via la Norvège et Aabø. Lorsque l'étude de Fesabid est publiée, on compte déjà une soixantaine de travaux internationaux sur ces questions, dont 35 environ portent explicitement sur la valeur économique et le retour (social) sur investissement. La spécificité de Fesabid réside donc simplement dans le caractère inédit de ce calcul pour un pays d'Europe du Sud.

Figure 9 - Évolution des travaux et études sur l'impact des bibliothèques : 1969-2020



Source : les auteurs

Ces indicateurs d'impacts monétarisés de type SROI sont désignés de diverses manières. Pour les uns, il s'agit de mesurer l'impact économique des bibliothèques (Pung, 2004), pour d'autres, la valeur économique des bibliothèques (Morris, Sumsion, 2002). D'autres encore visent la mesure de la contribution économique des bibliothèques, ou encore de bénéfices économiques (Woodstock, 2020).

Si les travaux relèvent de méthodologies diverses, une partie d'entre eux quantifie des SROI. La plupart d'ailleurs obtiennent des SROI positifs. Ceux-ci vont de £2.16 (minimum) dans l'étude de 2011 du Pays de Galle intitulé « Evaluation of library for life strategy » à \$56.32 (maximum) pour l'étude de 2016 « Valuing Northern Libraries » compilé par Sheri Mishibinijima sur la Wikwemikong library (Canada). Une seule étude estime un SROI inférieur à un. Les intentions de cette étude valent qu'on s'y penche. L'auteur, Chung, est intéressé par les questions de méthode, et s'intéresse en particulier aux méthodes d'évaluation contingente. Il s'appuie sur quelques travaux de critiques internes des méthodes par la mesure du consentement à payer (en particulier Champ et al. 1997, Loomis et al. 1996 ou encore Navrud et al. 1992). Dans ces travaux, le consentement à payer serait un faible prédicteur de la « vraie valeur » des bibliothèques du fait de biais classiques liés à ce type de méthodes (biais d'information, réponses de protestation, ou encore assentiment systématique, lié à un biais de désirabilité). Les valeurs ainsi produites par ces enquêtes seraient surestimées. Chung propose

une démonstration de cette surestimation en mettant en place des questionnaires un peu plus sophistiqués (désignés comme méthode de la « minimisation des dissonances ») sans lever pour autant les principales hypothèses fondant la méthode d'évaluation contingente : les individus sont toujours considérés comme rationnels, et mus par une optimisation de leurs intérêts individuels. Disons qu'il opère ainsi une critique interne de cette méthode. Il applique son questionnaire à la bibliothèque municipale *Jungrang Public Library*. Il fait l'hypothèse que 4 services y sont rendus : services d'utilisation du matériel, service d'utilisation des installations, service de conseils bibliographiques et programmes d'alphabétisation. Les deux derniers services obtiennent des valeurs de coûts/bénéfices inférieurs à 1.

Dans un travail de méta-analyse réalisé par Kim en 2011, celui-ci relève des retours sur investissement social qui varient de \$0.84 (travail de Chung que nous venons de citer) à \$10.33 de bénéfice par dollar investi. Si Fujiwara préfère se centrer dans sa revue de 2019 sur les valeurs médianes qui en résultent ("\$3.79 of benefit per \$1 invested"), on notera pour notre part deux résultats importants quant à ce travail de Kim :

- d'une part, on peut trouver des travaux indiquant un retour sur investissement négatif (0,84 dollar pour 1 dollar investi), et
- d'autre part et surtout, les résultats montrent des écarts de 1 à 12, ce qui peut être attribué sans doute en partie au dynamisme de la bibliothèque étudiée, mais aussi et surtout qui tient au caractère bricolé et très conventionnel de l'estimation produite par un SROI, comme cela a déjà souligné dans des travaux antérieurs (Branger *et al.*, 2014).

1.5.3. Un exemple récent de méthode d'évaluation contingente dans le cas des bibliothèques

Dans un travail publié en 2019, Fujiwara et al. franchissent une étape supplémentaire dans l'exploration de la monétarisation des services rendus par les bibliothèques, en étudiant non seulement le consentement à payer des usagers et non usagers, d'une part, mais aussi la satisfaction aux services rendus, d'autre part. Toute la palette des outils méthodologiques d'évaluation individuée est ici mobilisée. L'évaluation contingente met cette fois à l'épreuve le consentement à payer l'impôt pour avoir accès aux services des bibliothèques. Précisons.

La question qui est soumise est : quel serait le consentement à payer des citoyens anglais (en supplément de taxes et impôts locaux) pour avoir accès aux services disponibles dans la

bibliothèque de leur territoire (au-delà des services dits de conservation des bibliothèques⁷⁰) : notamment espace de détente, café, espace de socialisation, services de santé, bibliothérapie etc. Le répondant dispose d'une carte de paiement de 0 à 200 livres (ce qui fournit ainsi, selon les auteurs, une évaluation à considérer comme plancher). Celui qui ne consent pas à payer se voit attribuer la valeur de 0 livre. Au total, 76% des usagers déclarent être prêts à payer un supplément d'impôts locaux pour que les services bibliothécaires soient toujours disponibles contre 63% des non usagers. La valeur médiane est de 6 livres par an pour les usagers (mais aussi une moyenne de 19,51 livres par an, suggérant une volatilité de la distribution) et de 3,5 livres par an pour les non usagers. L'agrégation globale fournit une valeur de 365,3 millions de livres par an pour les usagers et de 358,1 millions de livres par an pour les non usagers, soit une valeur pour maintenir les services des bibliothèques de 723,4 millions par an.

Tableau 12 - Résultat des « consentements à payer » des utilisateurs et non utilisateurs des bibliothèques britanniques, 2019

Table 3 Mean and median WTP

Survey	WTP variable	N	Mean	Median	Max	Zeros (%)
Users	Increase in annual council tax	1250	£19.51*	£6	250	26.6
Non-users	Increase in annual council tax	735	£10.30*	£3.50	250	40.9

Eleven respondents selected 'other amount' for the WTP question. Of those, only two gave an actual amount (£0 and £6.50). One person responded that libraries were 'priceless', whilst the others left the space blank. In the latter two cases, responses were coded as missing

* $p < 0.05$ significant difference between surveys (t test)

Source : Fujiwara, 2019.

On voit dans ce glissement une philosophie bien particulière à l'œuvre. Jusqu'ici une grande partie des projets de valorisation avaient comme objectif la reconnaissance, par l'usage du langage de la monnaie, des services publics et de leur importance dans les communautés et sur les territoires. Dans cet article de Fujirawa, il s'agit cette fois de se demander si les services développés valent vraiment le coup (« le coût »), pourrait-on dire en forme de boutade⁷¹.

⁷⁰ En effet, pour éviter que les scénarios présentés aux utilisateurs et non utilisateurs ne leur fassent craindre une fermeture des bibliothèques (et biaiser les réponses), les auteurs soumettent un questionnaire en précisant que les services de salles de lecture, d'étude, les prêts de livres, les accès à ordinateurs et internet ne sont pas concernés par l'étude (p. 644).

⁷¹ Et comme le titre aussi le rapport de la bibliothèque départementale du Val d'Oise (2015).

L'outil du consentement à payer est utilisé comme *proxy* d'un prix de marché qui pourrait être développé par exemple en cas de privatisation des services publics. Bien entendu, nous faisons une distinction analytique entre monétarisation et marchandisation. Mais comme ne manque pas de le rappeler André Orléan (2011), la monétarisation peut aussi s'apparenter à une préparation des esprits à la mise en marché des services publics, en particulier parce que la monnaie est l'équivalent général par excellence (voir *supra* Encadré 6). Cet article de Fujiwara en est une expression éclatante.

1.6. Le projet Fesabid

« L'étude de la valeur des bibliothèques peut d'abord être envisagée sous l'angle économique : c'est le sens du travail réalisé par la Fesabid. Dans ce cas, on considèrera que la bibliothèque touche indirectement des populations au-delà des services utilisés par les usagers ; on se penchera par exemple sur le renforcement de l'attractivité des territoires auquel les bibliothèques peuvent participer » (SLL, 2018, non usagers).

1.6.1. Le contexte du projet Fesabid

En 2014, la Fédération espagnole des associations d'archives, bibliothèques, documentations et des sciences muséales (Fesabid), l'équivalent de l'Association des bibliothécaires de France pour l'Espagne publie un gros rapport intitulé « The Economic and Social Value of Information Services: Libraries ». Rapidement publié en anglais, ce rapport marque les esprits de la communauté des bibliothécaires, non seulement en France mais aussi au niveau international. Ce travail est coordonné par José Antonio Gómez Yáñez, consultant en sociologie et professeur associé du département de sciences politiques et de sociologie de l'université Carlos III, de Madrid. Ce rapport s'inscrit directement comme une contribution à une politique publique du ministère de la culture espagnole visant la promotion des bibliothèques dans la société (plan stratégique 2013-2015), ce qui passe notamment par l'amélioration de la « perception de la société sur l'utilité des bibliothèques » (Fesabid, 2014, p. 3). Ce rapport prend aussi pour acquis,

dès ses premières pages, l'environnement contraint d'une nécessaire réduction des dépenses publiques.

1.6.2. Des opérateurs de normalisation

La légitimité de la conduite « rigoureuse » du rapport est assurée, dit la préface au rapport, par le recours à un cabinet de conseil « indépendant ». Le travail emprunte aux méthodes et raisonnements employés dans les organismes producteurs de services privés et publics, qu'il considère d'emblée comme légitime. Il vise explicitement à « vérifier les rendements économiques et sociaux » que génèrent les bibliothèques publiques et universitaires (Fesabid, 2014, p. 3). Selon Jesús Prieto de Pedro, Director General for Fine Arts and Cultural Assets, Archives and Libraries Secretariat of State for Culture, cette étude fournit « sans l'ombre d'un doute » un moyen puissant de prise de conscience publique et de reconnaissance du rôle joué par « les services d'information en général, et les bibliothèques en particulier ».

Différentes méthodes sont mobilisées, toutes issues de l'arsenal de monétarisation des actifs non marchands que l'on trouve depuis longtemps dans la littérature (voir *supra*). La partie du travail portant sur l'analyse coût-bénéfice trouve sa source d'inspiration dans une étude évaluative appliquée à la Province de Barcelone réalisée en 2013 par des praticiens territoriaux de l'évaluation des politiques publiques, Luria Roig et Pintor Gonzales. Les auteurs du rapport Fesabid se réfèrent explicitement à ce travail sur « le retour d'investissement du réseau des bibliothèques municipales entre 2007-2011 »⁷².

Le rapport Fesabid se situe en plein dans la tradition de cette grande variété de travaux antérieurs que nous venons de décrire et d'analyser, ni plus ni moins. En revanche, le nombre inflationniste de travaux sur la question de la valeur, de l'impact, invite à nous interroger sur ce que peut signifier un tel intérêt porté à une étude parmi une centaine d'autres, présentée comme la solution à la légitimation de l'activité des bibliothèques en France. De notre point de vue, cette étude apparaît d'abord dans un contexte particulier d'économie politique, triplemement caractérisé par : une crise de légitimité, une épreuve de normalisation, une « colonisation » par la finance.

⁷² Luria I Roig, Maria; Pinto Gonzalez, Joël. «El retorn a la inversió de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la província de Barcelona, 2007-2011» [en línia]. [Barcelona]: Diputació de Barcelona, feb. 2013. <www.diba.cat/documents/16060163/22275360/ROI_edicio_web.pdf/f1edd497-b9df-4003-97c5-a2b2488e9730>

La multiplication des évaluations dans les bibliothèques le montre de manière spectaculaire : après avoir été légitimes « en soi » comme participant au socle des États sociaux en Occident, les services publics ont été soumis à une grande diversité de critiques, parmi lesquelles leur coût élevé (dès les années 1960 aux États-Unis, accentué sous l'ère Bush, et maintenu sous l'ère d'Obama (Oakleaf, 2010)⁷³). Le nouveau centrément sur le coût des services publics est le fruit direct de l'augmentation de la dette publique elle-même liée à la mise en place de politiques de type monétaristes qui ont substitué la dette à l'inflation (dans les années 1970 dans les pays anglo-saxons, et au tournant de 1983 en France). Il s'est alors agi de construire des discours pour faire des services publics un investissement : « il s'agit de favoriser la conquête, par les détenteurs de capitaux, des nouveaux gisements de profits que constituent les services publics, afin de promouvoir des investissements générateurs d'emplois et d'enclencher une dynamique vertueuse contribuant à l'essor de la croissance économique » (Rozier, 2010, p. 275). Et la chercheuse en sciences politique d'ajouter :

« Il s'agit aussi d'instiller dans les services publics une « culture du résultat », afin de réduire les dépenses publiques, de diminuer les impôts et de favoriser, par là-même, la réorientation de l'épargne vers l'investissement productif. On voit ainsi, aux sommets de l'État, s'affirmer trois mouvements convergents. Premièrement, une valorisation de la « culture » comme outil de développement de la compétitivité des territoires (métropolitains, régionaux, nationaux) ; deuxièmement, une réduction de la figure de l'artiste à celle d'un producteur et diffuseur de biens destinés à rencontrer les attentes d'un public ; troisièmement, un effacement de la figure du citoyen au profit de celle d'un consommateur de contenus » (op. cit. p. 275- 277).

Une analyse analogue est produite pour les États-Unis : l'efficacité du système des bibliothèques est d'autant plus interrogée qu'il est attendu des salariés dotés d'un capital humain accru, qu'ils contribuent à la croissance économique et à la compétitivité nationale (Oakleaf, 2010). La connaissance est ainsi réduite à une ressource nationale sur laquelle appuyer la croissance économique.

La crise de légitimité sur l'existence même des bibliothèques n'a pas atteint la France comme elle l'a fait dans d'autres pays, mais l'idée que des démocraties contemporaines puissent procéder à des fermetures massives de bibliothèques n'a pas laissé indemne la communauté des bibliothécaires français. L'expérience britannique, qui voit la fermeture de près de 800

⁷³ Megan Oakleaf (2010), *The Value of Academic Libraries. A Comprehensive Research Review and Report*, Association of College and Research Libraries.

bibliothèques⁷⁴, a ainsi été vécue comme un épisode traumatique. Une bibliothécaire nous livre ainsi en entretien :

« On sortait de l'expérience britannique, qui est tout l'inverse. C'est-à-dire à partir de 2010, carrément on ferme des bibliothèques britanniques en nombre ». Les débats parlementaires, dans l'espèce de Chambre des Lords, c'est de dire : on a énormément de bibliothèques dans le territoire qui sont petites, pas fréquentées, mal foutues, tout ça » (bibliothécaire, Paris).

L'expansion de l'évaluation est aussi le fruit d'un travail de normalisation de ses méthodes (à l'instar de la mise en place de normes ISO autour de méthodologies d'évaluation) comme si la normalisation en conférait inévitablement une légitimation. Ces méthodes sont prises en charge par une grande variété d'acteurs de la mesure, avec la possibilité qu'un marché de l'évaluation se mette en place, dans les bibliothèques comme dans les activités à dominante non marchande, comme on le voit aux États-Unis.

Quant à la colonisation par la finance, on sait qu'elle affecte désormais tous les domaines de la vie sociale, et donc aussi la culture par des formes de raisonnement et de calcul « financiarisés », comme cela est le cas simultanément dans l'action sociale (Chiapello, 2015).

1.6.3. Résultats et diffusion de l'étude Fesabid

La diffusion de Fesabid s'effectue d'abord par la présence de la directrice de la bibliothèque nationale d'Espagne au congrès de l'International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). « C'était l'histoire d'une réussite » nous raconte un conservateur parisien. « La directrice de la bibliothèque nationale en Espagne qui dit « moi j'ai réussi à obtenir quelque chose de bien, en fait, pour ma bibliothèque, parce que j'ai pu montrer qu'elle avait un... alors, impact, je ne sais pas si on mettait ce mot, mais en gros « un impact positif sur l'économie » (*Ibid*). La diffusion de Fesabid sera ensuite accélérée en France du fait d'une étude de la bibliothèque départementale du Val d'Oise sur l'impact des bibliothèques et qui énonce explicitement s'inspirer des résultats de Fesabid (voir *infra*).

⁷⁴ <http://www.slate.fr/story/185031/royaume-uni-800-bibliotheques-fermer-10-ans>

Le contenu de l'évaluation Fesabid

Le rapport Fesabid en lui-même comprend trois parties : une première partie estime la contribution du secteur des bibliothèques à l'économie et à la société. La seconde produit une mesure des perceptions des individus en étudiant la perception des usagers et des non-usagers des bibliothèques. La troisième visant à faire reconnaître que les services publics sont, non pas une dépense, mais un investissement rentable (« cost-effective »), est considérée comme « la plus importante » selon la présidente de Fesabid Margarita Taladriz Mas. Les résultats de cette troisième partie ont connu une médiatisation largement au-delà des frontières espagnoles, en tout cas en France.

Le projet est de « démontrer » à partir de données « fondées sur des preuves et non seulement sur les perceptions », la valeur pour la société et l'économie de ces services publics. L'idée « d'investissement rentable » s'incarne dans le calcul d'un retour social sur investissement, intitulé mobilisé pour faire le pendant homologique au retour (économique) sur investissement (ROI). Les résultats que l'on trouve en tête du résumé du rapport affirment que le réseau des bibliothèques publiques, universitaires et de recherche espagnoles a une contribution annuelle à la richesse économique estimée entre 3,09 et 4,23 milliards d'euros. Comme les dépenses et investissements annuels dans les bibliothèques publiques et universitaires s'élèvent, selon les estimations des auteurs, à 1,1 milliard, ce montant correspond à un SROI « variant de 2,80 à 3,83 euros par euro investi ». Reste à se pencher sur la manière par laquelle cet impact est monétarisé :

- en appliquant, dans un cas (estimation de 3,09 milliards), considéré comme le prix plancher, le « prix de marché » aux services que les bibliothèques publiques fournissent aux utilisateurs qu'ils soient chercheurs, universitaires, professionnels, étudiants ou autres. Ces services comprennent pour 27,8% les services des bibliothèques directement utiles à des projets de recherche, pour 20,6% aux prêts de livres et de media numériques, ou encore, à hauteur de 5,2% de ces contributions, aux conseils prodigués par les bibliothécaires.
- En appliquant, dans l'autre cas (estimation de 4,23 milliards d'euros), considéré comme l'estimation haute, parce qu'estimant « des actifs intangibles » sans coût (p. 19) une méthode d'évaluation contingente. Cette méthode interroge, dans le cas de cette étude, les utilisateurs des bibliothèques autour de « leur consentement à payer » le service des

bibliothèques, dans le cas où, au lieu d'être fourni à titre gratuit, celui-ci avait été fourni par une entreprise privée.

Pour les bibliothèques publiques, ces services comprennent le prêt des livres, l'usage des salles de lectures, les conseils du personnel de bibliothèque, l'aide au devoir des enfants, l'accès à l'internet, les événements culturels etc. Ils sont estimés à un montant de 17,7 euros par mois (l'équivalent que ce service aurait coûté, selon les usagers, s'il avait été fourni par une entreprise privée).

Pour les bibliothèques universitaires, ces services sont estimés à un montant de 28,2 euros par mois. Une fois encore, ce montant moyen est l'équivalent de ce que ce service aurait coûté, selon chaque usager des bibliothèques universitaires, s'il avait été rendu par une entreprise privée.

- En agréant ces données, Fesabid produit, par cette méthode d'évaluation contingente, une estimation de 4,23 milliards dont 84,2% est l'estimation des usagers des bibliothèques publiques. Les 15,8 pourcents restant sont le montant que les non-usagers des bibliothèques trouveraient « juste de payer en impôt » pour ce service. Cela correspond à un consentement annuel à l'impôt de 32,1 euros par personne que les « non usagers » (habitants de 18 à 70 ans) sont prêts à payer pour « maintenir les bibliothèques publiques » (la disponibilité, la contribution des bibliothèques à la conscience culturelle générale, et aux économies écologiques⁷⁵).

Encadré 13 - Focus sur quelques valorisations monétaires du rapport Fesabid

La valeur de l'accès à des salles de lecture

La valeur de l'accès à des salles de lecture est mesurée à partir d'une estimation de la fréquentation du public, et du temps moyen passé en bibliothèque (62 minutes en bibliothèques publiques). Se pose alors la question de la manière par laquelle calculer la valeur du temps ? Deux estimations sont mobilisées : dans le cas de la bibliothèque nationale espagnole et des bibliothèques régionales, l'étude retient le salaire horaire d'un chercheur et des professions intellectuelles supérieures. La valeur accordée au temps passé en bibliothèque est de 26 euros par

⁷⁵ Du fait que la bibliothèque peut être considérée comme inscrite dans une économie de la fonctionnalité, et a un coût évité de production de papier et donc de la destruction de forêts.

heure passée. Dans le cas des bibliothèques universitaires, il est estimé qu'en restant 62 minutes dans la bibliothèque, le chercheur lit environ « 25% d'un livre » : la valeur retenue est donc 25% de la valeur d'un prêt de livre (par ailleurs estimé dans l'étude). Dans le cas des bibliothèques publiques, un coût direct est appliqué, c'est celui du coût de transport par passage à la bibliothèque. Celui-ci est estimé à 0,57 euro par visite à la librairie...

Le prix de l'accès à internet

Se basant sur des statistiques du ministère de la culture espagnol, les auteurs du rapport suggèrent qu'en 2010, 163 000 personnes se sont rendues, sur un trimestre, dans une bibliothèque pour se connecter à l'internet, en se connectant « 12 fois par trimestre », ce qui les conduit à estimer le nombre de visites pour accès à internet et par an de $163\,000 \times 12 \times 4$ à 7,6 millions de visites. Avec un cout d'accès à l'heure dans les cybercafés estimé autour de 1,5 euros de l'heure (nous sommes en 2013-2014), la valeur de l'accès à l'internet est évaluée à 11,7 millions d'euros (en fait quelque part entre 1,5 et 2 euros, variation entre le texte et le tableau).

Fesabid estime aussi la *contribution monétarisée des bibliothèques à la recherche*. A ce propos, leurs hypothèses de travail sont les suivantes. Le temps passé à l'identification, la compilation et l'intégration des documents dans les projets de recherche équivaut à 10,2% du temps passé par les utilisateurs de ces bibliothèques (Table 30, p. 90). Ils calculent le nombre total d'heures de travail réalisé par les étudiants, les enseignants et les utilisateurs associés, auquel est affecté le coefficient de 10,2% . En se basant sur les déclarations des chercheurs, le rapport soutient que la contribution des bibliothèques à les aider dans leur phase de recherche bibliographique est de 36,8% (ou 50,1% si on retient l'impact négatif (échec) qu'aurait eu leur recherche s'ils n'avaient pas eu accès à la bibliothèque). Les auteurs de l'étude retiennent pour leur part 36,8% en guise d'estimation minimale. Ils appliquent alors ce taux de 36,5% à la somme des valeurs collectées, et produisent ainsi un montant monétarisé de 858.3 millions d'€.

Source : Fesabid, 2014.

A ces premières estimations s'ajoutent ce qui est qualifié « d'externalités économiques », estimées à 1,29 milliard par an, générées par le passage des usagers en bibliothèque. Ces externalités comprennent pour 45,6%, les dépenses de transport des usagers des bibliothèques publiques pour se rendre sur les lieux, et pour leurs dépenses personnelles (shoppings, cafés, restaurants) autour des lieux, pour un montant moyen de 15,5 euros par séjour (voyage) à la

bibliothèque. Les usagers des bibliothèques universitaires dépenseraient ainsi en moyenne pour 16,45 euros à chaque séjour dans la bibliothèque.

Evaluer l'évaluation

La méthode SROI conduit à une multitude d'arbitrages, qui relèvent souvent du bricolage, non seulement sur les activités qui sont retenues dans le cadre de l'évaluation, mais aussi et surtout pour tenter d'arrimer les évaluations à divers prix fictifs (fictifs parce qu'ils sont produits par l'évaluation, soit par le biais d'évaluations directes ou indirectes, et en adoptant soit la perspective individualiste de la préférence révélée ou de la préférence déclarée, voir *supra*). On note en particulier des variations qui peuvent être très divergentes selon que Fesabid travaille sur les bibliothèques municipales ou universitaires. On note également qu'une partie importante de l'évaluation repose explicitement sur la mesure du consentement à payer l'impôt des non-usagers des bibliothèques.

« To estimate the value attributed to libraries by non-users, the authors asked non-users to consider them in terms of taxes. The first part of the questionnaire asked respondents about their awareness of the services offered by libraries, about the services' accessibility and about respondents' willingness to use them. Next, they were asked whether they thought that libraries should be financed by tax and if that tax should be paid by all taxpayers or only by users. As the figure shows (Figure 3), the fundamental variable is respondents' attitude to tax. Those who do not believe it is worth paying anything consider that, if they had to pay for libraries in tax, a fair price would be just €15.40/year. Among those who believe either that all taxpayers should pay for libraries, or that only users should pay for them, the difference in the price they would be willing to pay is minimal: €38.70/year and €37.50/ year, respectively" (Fesabid, 2014)".

Cette valorisation de la valeur des bibliothèques par les non-usagers constitue une véritable rupture dans le questionnement par rapport aux travaux antérieurs sur les non-usagers, ce que nous avons déjà signalé à propos de l'étude du Crédoc de 2005 en France. En effet, alors que traditionnellement depuis 1979 en France, les non-usagers sont interrogés du point de vue de leur rapport à la lecture et à la culture, du point de vue de la possibilité qu'ils puissent rejoindre une bibliothèque, ou encore du point de vue du rayonnement de la bibliothèque en tant que bien commun, ici, il s'agit ici de les interroger pour connaître la valeur qu'ils attribuent à la

bibliothèque. De toute évidence, ce type d'enquête ne vise plus les mêmes fins. Dans un cas, c'est la démocratisation culturelle qui reste la (difficile) ligne d'horizon. Dans l'autre, on cherche à affecter une valeur économique à une institution culturelle, au risque de montrer son manque de productivité, alors que nous devrions entrer dans une ère de « déséconomisation », comme le suggère Bruno Latour (2020), c'est-à-dire une ère où ce qui serait interrogé ne serait plus la productivité (sa mesure, son calcul, son intensification), mais la subsistance : « Là est le virage ; là est le doute ; là est le ver dans le fruit : non pas *que* et *comment* produire, mais « produire » est-il une bonne façon de se relier au monde ? (...) [O]n ne peut continuer « à produire » en ignorant les relations de subsistance qui rendent possible toute production » (Latour, 2020 *Ibid*). Est-il alors vraiment nécessaire de développer des dispositifs de mesure démesurés pour faire entrer la bibliothèque dans le monde économicisé⁷⁶ ? Poser ainsi la question c'est déjà sans doute contribuer à y répondre...

Certes, il peut s'agir d'estimer une valeur « au-delà de la valeur d'usage » (au sens strict), mais l'étude Fesabid, comme d'autres après elle, érique singulièrement la valeur de non usage, en la limitant au consentement à payer l'impôt⁷⁷, tout en essayant de considérer « une valeur en propre » des bibliothèques (SLL, 2019, non usagers, p. 27). Ainsi, dans le questionnaire de Fesabid trouve-t-on les trois questions suivantes (questions 20-21-22, annexe, p. 105) :

Q20 - « Vous payez divers impôts sur votre salaire et vos revenus (...), ainsi que la TVA, la taxe sur les véhicules, la taxe foncière, etc. Compte tenu du montant total de l'impôt que vous payez, combien de ce montant, en euros, pensez-vous qu'il serait juste de payer par an pour entretenir les bibliothèques du pays? »

Q21- Si les bibliothèques n'étaient pas financées par l'impôt, combien d'euros seriez-vous prêt à payer par an pour maintenir le réseau de bibliothèques du pays et les services qu'il fournit ?

Q22 - Sur la base du montant de l'impôt que vous avez affirmé que vous seriez prêt à payer pour entretenir les bibliothèques du pays, laquelle des phrases suivantes reflète le mieux les raisons pour lesquelles vous avez choisi ce montant?

⁷⁶ Alors qu'en 2005 selon l'enquête sur les représentations des bibliothèques de la DLL/BPI, 90% des usagers des bibliothèques les trouvaient utiles, c'était le cas de 69 de ceux qui n'étaient jamais allés en bibliothèque. Cela amenait Maresca *et al.* à affirmer que « La conviction de l'utilité sociale des bibliothèques municipales est si fortement ancrée que l'hypothèse de leur fermeture au motif que seule une minorité d'habitants les fréquente, suscite des réactions de forte opposition » (Maresca et al. 2007, p. 148). Les dernières enquêtes considèrent que seuls 2% des non-usagers des bibliothèques les considèrent comme inutiles (DGMIC, 2019, p. 31)

⁷⁷ On trouve déjà cette idée chez Griffith, King, & Aerni (2006), avec une quête d'un explicite retour sur investissement pour le contribuable. Il est en effet question du « *Taxpayer Return-on-Investment (ROI) in Pennsylvania Public Libraries* ». Ce travail avait été réalisé à la demande de l'Etat de Pennsylvanie dès 2005 : «The study will determine the economic benefit of public libraries for Pennsylvanians and to what extent citizens feel the public library contributes to their overall economic well-being.»

- C'est un bon montant pour ce que les bibliothèques contribuent
- Les bibliothèques contribuent davantage, mais le montant indiqué est ce que je peux me permettre de payer
- Les bibliothèques contribuent actuellement moins que cela, mais le montant que j'ai indiqué est ce que je paierais pour recevoir de meilleurs services

Le livre blanc français qui vise à proposer une application des normes anglo-saxonnes de méthodologie de l'impact à la France considère aussi que le non-usager, bien que loin de la bibliothèque, puisse évaluer « l'intérêt de la bibliothèque pour la communauté ou la société en tant que lieu de conservation patrimoniale lieu éducatif et culturel profitant à ses concitoyens (même si lui-même ne se sent pas directement concerné), lieu de lien social ou espace public » (Livre blanc, 2016, p.24)

Tout comme dans le cas des actifs non marchands environnementaux, la valeur des bibliothèques prend alors la forme d'une estimation de « valeur totale » déclinée, comme dans le cas des « valeurs économiques totales » environnementales en une « valeur d'existence » (bénéfices en termes de qualité de vie reconnus à la bibliothèque) une « valeur d'option » (possibilité d'en faire un usage futur), et une « valeur de legs » (intérêt de la bibliothèque pour les générations futures) (GGMIC, 2019, p. 27).

1.7. L'enquête menée dans le Val d'Oise

1.7.1. Présentation

Au cours de l'année 2016 la Bibliothèque Départementale du Val d'Oise (BDVO) entame une enquête sur les impacts des bibliothèques de son territoire. Cette démarche, qui comprend un volet d'impacts multiples (éducatifs, sociaux, culturels, économiques) est inédite en France. Selon nos interlocuteurs rencontrés en entretien, la genèse du projet se trouve dans le congrès de l'IFLA qui se tient à Lyon en août 2014. L'étude Fesabib y est présentée et Anne Verneuil à l'époque présidente de l'ABF, et Xavier Galaup, membre du bureau national et qui lui succédera en 2016, cherchaient une bibliothèque qui pourrait mener une étude expérimentale à dimension économique dans une perspective d'advocacy⁷⁸. Il s'agissait donc, selon l'interprétation des acteurs du projet à l'époque, « d'élargir dans l'esprit des élus communaux

⁷⁸ Échange de mail avec un conservateur.

et intercommunaux l'image de la bibliothèque au-delà d'une vision exclusivement culturelle en constatant des impacts sociétaux sinon économiques ».

« Le Val d'Oise se portait volontaire pour mener une telle étude, à l'échelle d'un département mi-urbain mi-rural. Cette bibliothèque départementale avait l'habitude de mener des études « pour l'action » dont l'objectif était de fournir des éléments factuels propres à inspirer les décideurs politiques dans la définition de leurs politiques publiques dans le domaine. Ceci découle du rôle de conseil aux communes et intercommunalités que peut jouer un département, en lecture publique comme dans d'autres secteurs »⁷⁹.

Cette enquête, qui relève moins d'un exercice proche du projet de Fesabid (calcul d'un SROI) mais plutôt d'un exercice d'estimation d'un effet multiplicateur économique et sociétal, conduit à la production d'un document de 51 pages diffusé par le Conseil départemental du Val d'Oise. Le contexte institutionnel dans lequel cette étude trouve son sens est rappelé dès les premières pages :

"si les champs culturels ou éducatifs sont facilement évoqués quand on parle des bibliothèques, les impacts sociaux ou économiques de son action font plus rarement l'objet d'analyses. Or, les bibliothèques contribuent aussi au dynamisme d'un territoire sur ces aspects-là, et il est essentiel de disposer des outils nécessaires pour objectiver cette contribution afin d'éclairer les arbitrages politiques locaux. Cela permettra également de resituer sa juste place à la bibliothèque. En effet, les restrictions budgétaires que connaissent aujourd'hui les collectivités contraignent les élus à prendre des décisions politiques stratégiques : l'exigence citoyenne de garantir l'adéquation des investissements publics aux besoins des populations doit cohabiter avec la nécessité de faire des économies. L'évaluation des politiques publiques et de l'action de la bibliothèque est une opportunité pour répondre à ces questions. En inventant des indicateurs nouveaux pour mesurer tous les impacts de cet équipement de proximité, elle va permettre de l'inscrire dans son contexte réel, comprenant des dimensions économique, sociale, éducative et culturelle" (p.3)

Le département du Val d'Oise appartient à la région Ile-de-France dont il représente 10% de la population. En 2015, le secteur tertiaire représente 82,2% de l'activité du territoire et l'industrie 14%. Le Val d'Oise est l'un des départements les plus jeunes de France, avec 20% de la population (1 194 681 habitants) qui avaient moins de 20 ans en 2013. Le taux de chômage s'y élève néanmoins à 10,1% au premier trimestre 2016, et les allocataires du RSA sont 33 000 en décembre 2015, le taux de bénéficiaires ayant augmenté de +34% de décembre 2010 à décembre 2015⁸⁰. Le taux d'emploi sur le territoire étant faible, la plupart des valdoisiens sont amenés à travailler en dehors du département où ils résident : c'est le cas pour un salarié sur deux.

⁷⁹ Échange de mail avec un conservateur

⁸⁰ Tous les chiffres proviennent de l'INSEE et apparaissent dans le document.

Concernant les équipements de lecture publique : il existe 128 bibliothèques sur le département et 94% de la population a accès à une bibliothèque dans sa ville. Les bibliothèques du Val d'Oise comptent 2,67 millions d'entrées, en 2014, et comptabilisent 8 078 370 prêts (tous supports confondus), en 2015.

1.7.2. Méthodologie

Sur le plan méthodologique, le champ d'investigation de l'étude du Val d'Oise a été découpé en quatre dimensions : social, économique, éducatif, culturel. Dès l'entrée du chapitre méthodologique, les rédacteurs soulignent qu'il n'a pas été possible de répondre exhaustivement à l'intégralité des questions qui étaient posées au début de l'enquête, et ils signalent de surcroît que l'abandon de certaines questions est connecté aux difficultés méthodologiques qu'ils ont pu rencontrer : "c'est par exemple le cas de l'impact de la bibliothèque sur la réussite scolaire. Intuitivement, on peut penser que la bibliothèque a une influence certaine sur la réussite scolaire. Toutefois, il est méthodologiquement très complexe d'isoler l'impact seul de la bibliothèque dans la trajectoire d'un individu" (p.9). C'est pourquoi, concernant l'impact éducatif, le choix de recueillir le ressenti du public par le moyen d'une enquête qualitative par questionnaire a été privilégié. Concernant le domaine économique, un autre problème apparaît : "les indicateurs liés au coût de fonctionnement réel ont été difficiles à obtenir : les fluides, l'entretien des bâtiments ou encore la maintenance informatique font partie des dépenses globalisées qui reviennent à la collectivité et il n'a pas toujours été possible d'isoler les coûts liés au fonctionnement propre de la bibliothèque" (p. 9).

Concernant la cible de l'enquête, l'impossibilité d'interroger toutes les bibliothèques du Val d'Oise (128 bibliothèques pour 108 communes) a conduit les enquêteurs à construire un échantillon représentatif, basé sur les critères démographiques, institutionnels et sur les particularités de gestion des bibliothèques. Parmi ces critères on trouve : l'implantation dans une commune selon le nombre d'habitants ; la présence d'une librairie sur le territoire; l'implantation dans un quartier prioritaire ; le fonctionnement salarié ou bénévole de la bibliothèque, etc.

Le processus d'échantillonnage a permis d'isoler 13 bibliothèques représentatives du département (qui représentent 10% de l'ensemble des bibliothèques du territoire). Deux types de questionnaire ont été produits : l'un à destination des bibliothèques, l'autre à destination des

usagers. Un ensemble de 13 entretiens avec des bibliothécaires a permis d'approfondir et d'affiner les données recueillies par les questionnaires.

Afin de constituer une base de données à partir de laquelle constituer leur questionnaire, les enquêteurs se sont inspirés des travaux produits par l'Observatoire du livre et de la lecture, ce qui leur donnait une multitude d'éléments pour comparer les bibliothèques du territoire avec les équipements nationaux. Le questionnaire adressé aux bibliothèques est divisé en 4 parties qui correspondent aux 4 domaines d'investigation. Les questions sont d'abord fermées (le choix des réponses est fourni). Et les personnes interrogées peuvent ensuite apporter des compléments à leur réponse⁸¹.

Concernant le questionnaire destiné aux usagers, son objectif était « d'analyser l'adéquation entre les actions proposées par les bibliothèques et les usages déclarés par les répondants dans le cadre du questionnaire » (p.12). Les questionnaires ont été diffusés sous deux modalités : par internet, sous l'aspect d'un formulaire *Google Form* ; et un questionnaire papier disponible au sein des bibliothèques. 819 questionnaires ont été collectés dans les 13 bibliothèques, ce qui est plus qu'attendu par les enquêteurs. Concernant les répondants, 59% d'entre eux ont entre 26 et 65 ans, 16% ont plus de 35 ans et 13 % sont âgés de 15 à 25 ans. Pour finir, 67% des répondants résident dans la commune d'implantation de la bibliothèque (547 sur 819). Le manque de moyens n'a pas permis aux enquêteurs d'entreprendre la recherche de données sur les non-usagers, ce qui aurait exigé des entretiens téléphoniques et un temps considérable. Sur le plan des forces de travail, les bibliothécaires et les partenaires de la Bibliothèque départementale du Val d'Oise ont énormément contribué à la collecte des données. De plus, pour mener à bien cette étude, le Conseil départemental a engagé une chargée de mission qui avait pour rôle de coordonner l'enquête : "elle a tout coordonné, rédigé, envoyé pour relecture, compilé, tableau-excellé, rencontré, dépouillé, répondu aux questions diverses et variées, assuré la communication, animé la page Facebook de l'étude. " (Ducroux-Tersif, Bouric, 2017, p. 205).

1.7.3. Résultats

Évidemment, l'enquête sur les impacts des bibliothèques du Val d'Oise n'a pas pu être exhaustive. De même, nous ne pouvons ici rendre compte de l'intégralité des résultats qui ont été produits. Nous en présentons donc ci-après une sélection qui nous apparaît saillante, et dont le découpage a été préalablement produit par Céline Ducroux-Tesrif et Nolwenn Bouric dans

⁸¹ Exemple : « La bibliothèque mène-t-elle des actions avec les entreprises ? », « La bibliothèque accueille-t-elle des antennes, des permanences des services sociaux ? »

leur article "Mesurer l'impact des bibliothèques sur le territoire d'un département ? Retours d'expérience de l'étude "La bibliothèque vaut-elle le coût ?". Les auteures signalent dès l'entrée qu'une précaution s'impose quant à l'interprétation des résultats : parmi les usagers, les personnes qui ont pris le temps de répondre aux questionnaires sont en grande partie des personnes "bienveillantes" à l'égard de la bibliothèque : "Même s'il ne s'agit pas d'une enquête de satisfaction où ce biais est particulièrement important, il faut prendre en compte cette donnée" (Ducroux-Tesrif, Bouric, 2017, p. 208).

Sur le plan des impacts économiques des bibliothèques du Val d'Oise, 52% des fournisseurs des bibliothèques de l'échantillon sont implantés dans le département. Sur le lien qu'entretiennent les bibliothèques avec les librairies, ce sont 118 494 euros, soit 33% du budget total d'acquisition des bibliothèques qui sont dépensés dans les librairies du département. 47% des usagers de la bibliothèque déclarent profiter de leur trajet à la bibliothèque pour faire des courses (favorisant ainsi le commerce de proximité). 830 personnes travaillent dans les bibliothèques du département, et ces emplois sont locaux et relèvent parfois du secteur social.

Sur le plan des impacts sociaux et de l'inclusion sociale : 46% des personnes déclarent être venues accompagnées, ce qui signale que l'usage des bibliothèques est souvent une pratique collective, et 21% des personnes déclarent y avoir fait des rencontres. 75% des usagers déclarent que la fréquentation de la bibliothèque influe positivement sur leur état d'esprit. Pour finir sur ce point, la bibliothèque construit des partenariats "solides" dans le domaine de l'insertion professionnelle et de la lutte contre l'exclusion.

Sur le plan pédagogique et sur le plan de la réussite scolaire, 49% des répondants jugent positivement l'impact de la bibliothèque sur leur parcours scolaire et de formation. 12 bibliothèques sur les 13 de l'échantillon reçoivent des écoles primaires. De même, les bibliothèques restent un point d'appui fréquent pour la formation des personnes tout au long de leur vie : Code de la route, langues, etc.

Sur le plan des impacts culturels, les auteures signalent : « Nous n'avons pas réussi (mais est-ce seulement possible ?) à inventer un indicateur qui permettrait de savoir dans quelle mesure la bibliothèque permet une large ouverture culturelle... En revanche, nous avons pu objectiver une chose : elle est au cœur d'un réseau culturel de proximité » (Ducroux-Tesrif, Bouric, 2017, p. 211). Quoi qu'il en soit, les bibliothèques entretiennent des liens avec les équipements culturels du territoire : cinémas, théâtres, scènes musicales, et les populations qui fréquentent

les bibliothèques cumulent généralement la fréquentation de plusieurs équipements culturels : les répondants côtoient à 77% le cinéma, et à 38% le théâtre. Ce rapport du Val d'Oise a eu son petit effet dans le monde des bibliothécaires, tout comme Fesabid en Espagne.

Au-delà de ces mises en pratiques expérimentales d'évaluation des impacts des bibliothèques publiques, des régulations et normes se profilent qui visent à mettre ces expériences en ordre.

1.8. La norme AFNOR (Le « livre blanc »)

En 2014 apparaît, on l'a vu, la norme ISO 16439 (« Méthodes et procédures pour évaluer l'impact des bibliothèques »). Cette norme internationale s'enracine dans le contexte de transformation des politiques publiques et entend faciliter la comparaison des données recueillies par les bibliothèques concernant les effets produits par celles-ci sur les usagers, les territoires environnants et les populations locales. Dans un contexte de mise en concurrence des bibliothèques (avec internet, avec les librairies et avec le reste des services publics), il s'agit de donner des outils aux bibliothécaires pour faire valoir leur bibliothèque et pour rendre visibles les effets de son activité. La démarche n'est donc plus celle des normes ISO précédentes. Il n'est plus question de permettre aux bibliothécaires eux-mêmes de mesurer la performance interne de leur service en matière de catalogage, de diversité des collections ou d'attractivité. De même, il ne s'agit plus uniquement de donner des outils aux bibliothécaires pour montrer à l'État que les objectifs qu'ils avaient contractés ont été atteints.

La norme ISO 16439 s'insère immédiatement dans le contexte du plaidoyer, et dans la démarche de valorisation à laquelle sont soumises les bibliothèques suite aux récentes transformations des politiques publiques. Elle prend acte du fait que les bibliothèques ne sont plus des institutions publiques spontanément reconnues comme nécessaires. L'objectif avoué de cette norme est de donner des outils aux bibliothécaires pour éclairer les choix des politiques. Selon Nadine Delcarmine, "Un des atouts de cette norme est de préciser le vocabulaire de façon à faire émerger un langage commun sur le sujet" (Delcarmine, 2016).

Les notions qui apparaissent dans cette norme sont originales au regard des normes précédentes. Sont évoqués le « bien-être collectif », la « qualité de vie », les « impacts économiques », ou encore « l'information scientifique et technique ». Elles prennent aussi leur source dans un contexte macrosocial national et international où les notions de bien-être et de qualité de vie sont parfois brandies comme les nouvelles finalités des politiques publiques.

En France, afin de donner écho à cette norme internationale, le CN46-8 de l'AFNOR a engagé et fait paraître en 2016 une traduction de cette norme et un livre blanc intitulé : "Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques ?". Comme le signale Nadine Delcarmine :

« Avant d'aborder les méthodologies pour mesurer la satisfaction des utilisateurs, l'impact sociétal des bibliothèques et enfin leur impact économique, les auteurs du livre blanc proposent une synthèse de la définition de l'impact et présentent les outils de mesure à disposition. Mesurer l'impact conduit à adopter une approche systémique de l'influence de la bibliothèque dans un ensemble de relations ; cela permet d'évaluer les conséquences de l'action de la bibliothèque sur la société, les individus, les groupes, le quartier, les usagers et les non-usagers » (Delcarmine, 2016) ».

Concernant les méthodes, la norme 16439 et le livre blanc s'éloignent des dispositifs SROI mis en place dans les enquêtes de type Fesabid (voir *supra*). Le livre blanc propose de combiner une multitude de démarches pour cerner l'impact des bibliothèques, en particulier "les données induites (*inferred*) des statistiques habituellement collectées par la bibliothèque dans le cadre de ses activités et suivies par la bibliothèque; les données sollicitées (*solicited*) : il s'agit d'informations ou de données que l'on va collecter auprès des usagers au moyen de questionnaires ou d'entretiens; les données observées (*observed*) qui sont le fruit d'observations dans le cadre de méthodologies inspirées de l'ethnologie" (Livre Blanc, 2016, p. 12).

1.9. De quoi cette inflation évaluative est-elle le nom ?

Les études d'impact sont devenues habituelles dans le domaine de la culture, notamment parce que les subventions publiques y sont particulièrement nécessaires et que les collectivités mobilisent des outils de gouvernement visant à objectiver des contreparties pour les allouer. La pente est la suivante : de l'évaluation d'impact en général, on glisse le plus souvent à l'impact économique, ou on économicise l'appréciation des impacts. Mais on assiste ce faisant à une grande transformation : de l'existence en soi d'un service public et de son offre, à la considération qu'il est un investissement.

Dans le domaine de l'action publique, l'impact « socio-économique », c'est, de façon analogique avec le secteur privé à but lucratif, quelque chose comme un « retour sur investissement ». Avec ce type d'étude d'impact mené ex-post il devient possible d'estimer le coût d'opportunité des fonds investis et ainsi de justifier des investissements publics ou, au contraire, de savoir si les bénéfices ne seraient pas plus élevés si les fonds étaient utilisés d'une autre manière. Plus spécifiquement, l'impact économique d'une activité culturelle renvoie aux bénéfices nets que cette activité va engendrer. On a donc affaire à des quantités monétaires, et

donc à des hypothèses autour de l'attribution de coûts ou de prix à des effets de toutes natures attribués à cette activité. Il semble aussi qu'en mobilisant de tels outils, les pouvoirs publics cherchent à (ou font mine de ?) se mettre à distance de la décision, en mobilisant le parapluie du calcul économique.

En résumé, la mesure d'impact économique revient en tout cas à évaluer les revenus créés qui seraient spécifiquement attribuables à l'événement, l'activité ou l'équipement considéré (pour une période donnée et sur un territoire défini). Le calcul de l'impact s'effectue en agrégeant l'impact de consommation, l'impact de court terme et l'impact de long terme (étant entendu que ces différents impacts sont liés), puis en soustrayant les coûts. L'impact de consommation d'une activité ou d'un équipement culturel mesure la satisfaction des individus vis-à-vis d'une activité culturelle et regroupe à la fois la valeur de consommation de ses usagers et des non-usagers. Chez les usagers, celle-ci se traduit par des dépenses (par ex : transport, en hébergement, en restauration) et par le surplus dégagé par chaque consommateur individuellement. Chez les non-usagers, elle se traduit par le consentement à payer potentiel, par les bénéfices tirés du prestige de se situer dans la zone accueillant un équipement tel qu'une bibliothèque, ou encore par la qualité de vie tirée de la présence dans le voisinage de cette bibliothèque. Ces bénéfices externes sont évalués à l'aide d'enquêtes déclaratives effectuées auprès d'échantillons d'individus qui peuvent notamment être interrogés sur leur consentement à payer pour qu'un événement ou un équipement soit créé, se maintienne ou évolue.

Les impensés et leur dépassement

De nombreuses critiques portent sur la difficulté qu'il y a à mesurer les différents coûts, c'est-à-dire à établir des conventions de mesure pour transformer du qualitatif en quantitatif et pour procéder au calcul coûts/avantages. Ce n'est pas qu'une difficulté technique (ce qu'on pourrait appeler une critique interne faible), mais, dès que l'on ne croit pas naïvement qu'il y a une vérité substantielle qui fonde les opérations de mesure, cela engage des conceptions sur différents processus de valorisation en conflit⁸² (ce qu'on peut nommer une critique interne radicale).

⁸² Comme les travaux de socio-économie l'ont amplement montré. Voir par exemple Bruno, Jany-Catrice, Touchelay (eds), 2016.

2. Problèmes méthodologiques généraux, et problèmes méthodologiques liés en particulier à l'évaluation d'impacts en bibliothèque

On le voit, la tendance met en tension la quête désintéressée de connaissances d'un côté, et de l'autre l'enchâssement des bibliothèques dans un environnement doublement managérialisé : gestion par l'efficacité des bibliothèques et gestion par l'efficacité des services publics.

2.1. Quantitatif – qualitatif

L'examen des méthodologies ci-dessus le laisse entrevoir facilement : la production d'enquêtes sur les impacts des bibliothèques a déjà été longuement réfléchi par les acteurs eux-mêmes sur la dernière décennie et elle rencontre de nombreux écueils. Quelle que soit la méthodologie employée, les difficultés sont nombreuses. L'évaluation d'impacts est-elle donc vouée à l'échec ? Doit-on continuer à s'investir dans ce type d'enquêtes malgré leurs incertaines conclusions ?

Dans un article qui décrit le paysage des techniques utilisées en matière d'évaluation d'impacts, Christophe Evans, chef du service « Etudes & Recherches » de la BPI propose une réponse équilibrée à ce débat. Il examine les grandes méthodologies d'enquête, montre lesquelles sont adaptées aux types d'objets dont on veut rendre compte, puis expose les limites ou les difficultés qui accompagnent chacune d'elles. Selon Evans, les données recueillies donnent accès au phénomène culturel et aux effets territoriaux des bibliothèques, mais elles constituent en même temps sa "boîte noire" (Evans, 2017, p. 72). Loin de décrier la constitution de données quantifiées, Evans plaide pour une interprétation des impacts qui soient faites à la lumière d'enquêtes qualitatives plus subtiles: "J'essaierai pour ma part de montrer que l'analyse des effets sur les individus de la fréquentation des institutions culturelles gagne considérablement en intelligibilité avec les données qualitatives par méthode, même si ces données sont difficiles à traduire en indicateurs simples et à communiquer" (Evans, *Ibid*).

La notion d'impact est problématique car elle renvoie à une logique mécaniste et "suppose une logique d'enchaînements inéluctables qui ne s'accorde pas toujours très bien avec le raisonnement sociologique" (Evans, 2017, p. 73). Effectivement, cette pure linéarité, et surtout la logique causale implicite entre les activités de l'institution et les effets qu'elle a sur son public, n'existe pas. Il n'y a pas de spectateur passif : les acteurs s'approprient activement les milieux dans lesquels ils véhiculent (phénomène d'attention oblique, coconstruction, détournement,

braconnage...). Mais cette notion d'impact a toutefois un intérêt car elle laisse entendre, métaphoriquement, qu'il existe des "traces", voire des "rebonds" (Evans file la métaphore balistique) et qu'il est possible de revenir à différents moments sur les jugements que l'on porte à l'égard de l'institution : on peut avoir vécu l'école comme un calvaire et reconnaître les bienfaits qu'elle a eus après coup par exemple.

On peut retenir trois aspects des problématiques évoqués par Evans : le premier concerne le chiffrage des données et le rapport aux chiffres (sur lequel nous reviendrons plus longuement par la suite à partir d'analyses plus fines). La confiance dans les chiffres fait souvent oublier que les données chiffrées peuvent être "parfois construites sur du sable (des déclarations plus ou moins cohérentes, plus ou moins sincères) et que la répétition sur une grande échelle de données incertaines ne permettra jamais *in fine* de consolider des résultats" (Evans, 2017, p. 75). Quantifier le nombre d'utilisateurs qui prétendent lire des livres en venant à la bibliothèque pose le problème de savoir dans quelle mesure les répondants sont honnêtes et si un biais d'auto-valorisation (aussi appelé biais de désirabilité) n'entre pas en jeu. De même, les questionnaires étant livrés à la bonne volonté des personnes, il se peut que les répondants appartiennent tous à une certaine catégorie d'utilisateurs, ce qui ne rend pas bien compte de la multitude des pratiques bibliothécaires. Sur un autre aspect, nous l'avons vu avec l'enquête de Fesabid, ou du Val d'Oise, qu'en admettant que cela ait un sens, évaluer les retombées financières liées à l'action d'une bibliothèque est extrêmement périlleux. Il est difficile d'isoler les retombées financières produites par la bibliothèque de l'ensemble des effets économiques produits par la multitude des structures présentes sur le territoire ce que les travaux en économie du tourisme ont aussi déjà signalé.

Le second point problématique mis en évidence par Evans concerne les enquêtes de public et ce qu'on appelle communément l'« effet tarte aux pommes », c'est-à-dire la bienveillance que l'on accorde en général à un service parce qu'il renvoie à des souvenirs agréables, généralement situés dans l'enfance : "Les bibliothèques publiques, pour ceux qui les fréquentent ou qui les ont fréquentées par le passé, seraient associées au monde de l'enfance et aux activités ludiques (la tarte aux pommes de son enfance), elles bénéficieraient de ce fait d'un capital sympathie assez élevé qui pourrait avoir une influence positive sur les niveaux de satisfaction. On peut noter d'ailleurs que cette bonne image des bibliothèques est présente également chez les personnes qui ne les fréquentent pas ou ne les fréquentent plus, comme l'ont exposé de nombreux travaux, ce qui dépeint bien les difficultés qu'il faut surmonter pour obtenir des

informations opérationnelles à partir de ce que pensent les individus" (entretien). Le jugement porté sur les bibliothèques est généralement bon si l'on s'en tient aux impressions dont témoigne le public. Ce n'est cependant pas parce que la majorité des personnes considèrent que les bibliothèques sont des équipements de première nécessité publique que celles-ci côtoient et investissent nécessairement l'équipement. Plus largement, dans une logique de concurrence entre les secteurs publics, la qualité du souvenir crée en amont de toute comparaison une concurrence déloyale entre les secteurs publics: "Quand on affiche, dans le baromètre Marianne 2016, une note moyenne de 8,6 pour la qualité de l'accueil des bibliothèques universitaires françaises supérieure à celles de préfectures, des services des impôts ou des tribunaux de grande instance (notés respectivement 7,9, 7,5 et 6,2), on doit prendre en compte les contextes spécifiques dans lesquels ces indicateurs de satisfaction sont recueillis : les environnements, les flux d'usagers et les projets de visite ne sont pas comparables entre eux, l'effet "apple pie" ne s'applique sans doute pas au tribunal de grande instance ou au centre des impôts" (Evans, 2017, p. 78)

Troisième point à retenir : il est difficile en général de construire des liens de causalité entre les impacts que l'on constate et les ressources, les contributions qui sont censés les avoir produits : des médecins américains ont constaté que la lecture d'Harry Potter faisait reculer le nombre d'enfants admis dans les services de traumatologie. Faut-il attribuer la cause à la lecture d'Harry Potter et au contenu de l'ouvrage ou au fait que les lecteurs restaient plus facilement enfermés dans leur chambre durant la période qui suivait la sortie du livre ? On l'a bien compris, Evans défend la "vertu" des études d'impact en bibliothèques mais il considère qu'il faut savoir multiplier les approches et combiner les méthodes si l'on veut pouvoir obtenir des résultats solides, tout en reconnaissant que le Livre Blanc essaie d'aller dans ce sens. Son propos n'est donc pas de condamner les enquêtes statistiques : il défend la complémentarité des méthodes au profit d'une meilleure compréhension du terrain. En ce sens, ses préconisations méthodologiques rejoignent celles des ethnographes qui, depuis une dizaine d'années, gagnent en visibilité dans le monde bibliothécaire américain : nous faisons référence aux travaux de N.F. Foster et S. Gibbons (2007), ainsi qu'aux travaux d'A.D. Asher et S. Miller (2016) qui défendent une approche ethnographique de la bibliothèque et qui enracinent leur pratique sociologique dans la tradition descriptive. Ces chercheurs ont en commun avec Evans de distinguer en amont leurs pratiques de l'advocacy, et ce par la volonté de rendre compte objectivement des conditions d'usage et des relations qu'entretiennent les publics avec la

bibliothèque – c'est-à-dire en mettant en évidence l'intégralité des aspects qu'ils rencontrent sur le terrain. Comme le signale Christophe Evans :

"Les données qualitatives, en particulier les résultats tirés d'entretiens approfondis, peuvent aider à gagner en compréhension sur des questions de jugement et d'appréciation, quitte à perdre en représentativité statistique. On ne peut pas gagner sur tous les tableaux, mais ce que l'on perd ici en possibilité de généralisation est largement compensé par la richesse et la justesse des matériaux produits. Le fait que les méthodes qualitatives soient ouvertes, c'est-à-dire non standardisées dans leurs protocoles et propices à la découverte d'informations inattendues, permet en effet d'obtenir des résultats assez fins, proches des préoccupations réelles des personnes enquêtées. Les entretiens permettent de reformuler les questions pour mieux les traduire et, dans le même temps, d'approfondir et d'affiner les réponses obtenues ; l'intervieweur se met bien d'accord avec l'interviewé sur le sens qu'il faut accorder à son discours. " (Evans, 2017, p. 81)

Interrogeons-nous : si les enquêtes qualitatives sont si précises et si leur apport est si bénéfique en termes de compréhension de la réalité, pourquoi les pouvoirs publics sont-ils en général (devenus) moins friands de ces méthodes ? Le premier élément de réponse est certainement que ces enquêtes exigent un investissement de temps, et un investissement financier corrélatif à cette exigence de temps, beaucoup plus grand de la part des chargés de mission et de la part des décideurs qui reçoivent ces enquêtes sur leur bureau. Face à un agenda chargé, quelques chiffres et quelques tableaux auront toujours l'avantage face à de la littérature approfondie ou face à la retranscription de morceaux d'entretiens.

Le deuxième élément de réponse semble être que le paradigme sur lequel se constituent les liens entre le savoir scientifique et l'action politique n'est plus celui d'un renvoi réflexif : dans un contexte où les rapports de force entre structures, financeurs, et gestionnaires s'intensifient, où la distance symbolique s'accroît entre les décideurs et ceux qui mettent en œuvre les politiques, où la coordination par le couple proximité/confiance fait place au couple rationalisation/calcul (Scott, 1998), le décideur politique attend de la science des moyens pour servir sa cause, et l'on voit bien que s'il prétend soutenir une démarche scientifique objective, il n'engage jamais tout à fait l'argent sans attendre de voir revenir vers lui des arguments pour étayer les principes de son activité. Un acteur nous dit ainsi :

"Parce qu'on est aussi dans une économie politique un peu particulière, avec des enjeux... de service public, de... Il y a quand même une forte activité de lobbying autour du ministère, à produire des résultats favorables à telle et telle mesure de politique publique, et donc... nous, modestement, apporter des résultats supplémentaires, ce n'est pas évident – évident." C'est la raison pour laquelle le Ministère préfère internaliser les enquêtes et les évaluations jusqu'ici, plutôt que de les faire par des organismes extérieurs." (économiste, spécialiste des politiques culturelles)

On pourrait aussi, dans le cas spécifique des bibliothèques municipales françaises, insister sur la tension possible entre d'un côté un pouvoir et une régulation centralisés qu'incarne le ministère de la culture, et de l'autre une multitude de pouvoirs et régulations locales que représentent les villes. On comprend que dans un cas, un langage évaluatif, une mesure standardisée et universelle permettent de maîtriser et de mettre en ordre ce service public, en dépassant des langages locaux, contextuels, et historiquement spécifiques qui pourraient exister localement⁸³.

2.2. La mesure de l'impact par le langage du « commerce des choses »

Dans le cas qui nous occupe ici, les bibliothèques ont deux marqueurs qui fondent leur spécificité : d'une part elles œuvrent à la conservation, la mise à disposition et à l'animation autour des livres en vue de promouvoir la lecture dans toutes les couches sociales de la population. D'autre part, elles le font d'une manière désintéressée, au moins au sens d'une distanciation *a priori* avec l'économie, puisque les bibliothèques sont publiques (municipales ou départementales), qu'elles sont non marchandes donc et qu'elles ne tirent pas de profit de leur activité. Pourquoi les bibliothèques se mettent-elles à vouloir parler le langage du « commerce des choses » (Bourdieu, 1977, p.4) ? À marquer un réel relâchement vis-à-vis d'une certaine dénégation de l'économie, un des marqueurs du champ culturel (Bourdieu, 1977, p. 32) ? Pourquoi se demandent-elles (ou leur demande-t-on de se demander) si elles sont utiles ? Si elles valent « le coût » ? Ce que sont les retombées économiques de leur activité ? Voire, de démontrer leur valeur économique ? À vrai dire cela n'est pas nouveau dans le monde de la culture qui a vu pendant ces dernières décennies se multiplier les statistiques sur la culture, sur son poids (sa capacité à la création d'emplois, à contribuer à la croissance économique) et ses impacts économiques, comme autant de signaux d'une exigence accrue à son ordonnancement, à sa rationalisation et à sa managérialisation.

Il n'est pas difficile de comprendre pourquoi des experts en mal d'expansionnisme de leurs questionnements économiques, se mettent à étendre leurs analyses standard auprès des services publics. Cela est même dans la tradition de l'école du *Public choice* – elle-même à l'origine de

⁸³ Kula(1986) et Scott (1998) font cette suggestion à partir des travaux sur le langage, et sur la mesure au Moyen-âge.

ce qu'il est convenu d'appeler le « nouveau management public » (Hood, 1991⁸⁴), que de délégitimer les services publics en montrant à tout prix que les services rendus sur une base marchande, privée, et lucrative, vaut toujours mieux en efficacité, que des services jugés par ces travaux comme bureaucrates, visant non pas le commun mais l'intérêt individuel et la maximisation de capitaux symboliques, valorisables ailleurs, ou le clientélisme. Mais il est sans doute plus délicat d'essayer de saisir pourquoi les bibliothécaires eux-mêmes non seulement prêtent aujourd'hui docilement le flan à l'exercice (et ses effets), mais le devancent, l'attendent, le professent, l'exigent.

Ce n'est pas faute des économistes de la culture, parmi les plus réputés, que d'avoir pourtant essayé de les en dissuader. Dans son ouvrage *L'économie de la culture*, Françoise Benhamou interroge de manière très explicite : « n'est-ce pas trop prêter à un économisme triomphant que de tenter à tout prix de justifier la dépense par les revenus qu'elle génère en retour ? » (2017, p. 111). Ou encore « La tentation de rechercher dans les effets induits par l'investissement public la légitimation des politiques culturelles est permanente. L'argument des responsables culturels pour obtenir des financements publics devient économique (...) Pourtant l'argument des retombées est discutable. Et il peut se transformer en piège. On ne démontrera jamais que la dépense peut être à chaque fois plus que compensée et à agiter cet argument comme le parangon de la modernité culturelle, on condamne tout projet incapable de générer des contre parties à court terme à une mort certaine » (2017, p. 108). Alors pourquoi cette insistance de la part des professionnels pour estimer les impacts économiques des bibliothèques ?

C'est donc bien parce que l'idéologie économiste s'est maintenant diffusée à tous les champs des activités, services publics compris ; c'est bien parce que le langage du chiffre qui l'accompagne inévitablement a connu une expansion frisant la domination sans partage, qu'il y a un obstacle à étudier qualitativement *les valeurs d'usages des bibliothèques dans un monde en mutation* au profit de ses seules retombées économiques, avec tout l'héroïsme qu'il faut à tenter cet exercice. Paradoxalement, personne n'attache a priori véritablement le même contenu à cette « valeur économique » ou aux « impacts économiques » de la lecture publique. C'est-à-dire aussi que ce qu'« économie » veut dire a été totalement galvaudé, et ne fait pas l'aussi grand consensus qu'on ne le dit parfois par paresse. A une définition utilitariste (l'économie

⁸⁴ Selon Hood, les réformes appuyés par la théorie du *Public Choice* mais aussi par celle du « principal-agent » sont en rupture avec le fonctionnement, traditionnel, d'ordre « militaro-bureaucratique », construit sur l'idée qu'une bonne administration relève de hiérarchies ordonnées. Ces réformes relevant du nouveau management public ont été élaborées à partir des idées de « contestabilité », de « choix de l'utilisateur », de « transparence » et de « structures incitatives » (1991, p. 5).

comme science de la décision, issus de comportements rationnels⁸⁵), on peut opposer une définition substantielle qui consiste à appeler économie, la réponse collective qu'une organisation sociale se donne pour répondre aux besoins fondamentaux⁸⁶.

Ce n'est pas que tout d'un coup les livres ou la lecture aient atteint une côte de popularité telle qu'on cherche à les estimer à l'aune du langage devenu hégémonique, celui de la monnaie. C'est plutôt qu'une partie des gestionnaires qui organisent les bibliothèques, qui en assurent la réputation et qui veulent en conserver la maîtrise sont tout entier au service de l'économie, de la rationalisation du service public et de son efficience. C'est la nouvelle modalité privilégiée dans les services publics pour, pensent-ils, entrer dans un « cycle de consécration » (Bourdieu, 1977, p. 6). Mais la mesure de la valeur économique des bibliothèques est-elle une bonne manière de réfléchir à la question des bibliothèques ? Est-ce *la* manière d'en assurer la pérennité ? C'est faire tout de même peu de cas des plus experts qui n'ont cessé d'alerter. Ainsi, dans un article publié pour la revue *BBF*, et donc à l'intention directe des bibliothécaires, Benhamou et Chantepie alertent sans ambages : « il serait fâcheux que [l'approche économique de la culture] s'égare, dans un souci certes compréhensible de défense de la politique culturelle, dans des évaluations discutables, avec le double effet pervers de mettre les initiatives culturelles en concurrence les unes avec les autres, et en compétition avec d'autres activités économiques, sous le critère des retombées économiques et des revenus engendrés » (2016, p. 18).

2.3. L'uniformisation du réel par le chiffre

Nous constatons que la fascination pour le chiffre provient généralement d'une analogie trompeuse : si je compte un certain nombre de chaises et que je dis qu'il y en a 5, effectivement mes données chiffrées correspondent à la réalité, et personne ne discutera de la signification du chiffre 5 qui mettra spontanément tout le monde d'accord. De là, on considère par conséquent que le chiffre a une efficacité que l'usage des mots de la langue naturelle n'a pas : si je trouve qu'il fait bon, mon voisin peut trouver qu'il fait plutôt froid. Quelle que soit l'impression de départ qui nous amène tous deux à dévoiler notre ressenti de la température ambiante, l'appréciation linguistique par laquelle nous véhiculons cette impression peut porter constamment à discussion. Il se peut que pour la même impression ressentie, chacun de nous emploie un adjectif différent. De là cette représentation généralement véhiculée que l'usage de la langue naturelle est moins efficace en matière de vérité que la langue du chiffre et du calcul.

⁸⁵ Voir l'encadré sur les axiomes de l'économie *mainstream*, néoclassique.

⁸⁶ Se nourrir, se vêtir, se loger, se cultiver etc. Voir par exemple, F. Lordon, 2020 « En sortir, mais de quoi et par où ? », *Les blogs du Diplo*, 10 mai 2020.

Le discours naturel laisse un espace ouvert à la signification, ce qu'en général le calcul ne permet pas.

Cependant, nous voyons bien que cette hiérarchie se constitue sur des expériences rudimentaires. L'usage des chiffres n'est rarement qu'une histoire de comptabilité, et dans le cas qui nous intéresse ici, le chiffre a une fonction qui n'est pas celle d'un simple comptage. Lorsqu'on veut montrer ce que permet d'économiser en termes de budget public la présence d'une bibliothèque sur un territoire, on utilise le chiffre afin de rendre commensurables des données qui ont au départ une nature radicalement hétérogène : le chiffre a une fonction de commensurabilité, c'est-à-dire qu'il doit soustraire à la diversité et la complexité des données une forme commune afin que puisse être réalisé un examen comparatif entre ces données. Il agit comme équivalent fonctionnel uniformisant. On ramène par exemple à une unité chiffrée l'effet éducatif qu'a un dispositif de prêt de livre sur le territoire, et on se permet de le comparer, le cas échéant, avec l'effet social d'accueillir un SDF dans l'enceinte de la bibliothèque. Comme nous l'avons déjà montré, on voit bien que dans un premier temps la démarche est délicate : dans quelle mesure les effets éducatifs d'un dispositif peuvent-ils être arrachés à la multitude des actions éducatives qui affectent un public ? Pour le moment faisons toutefois l'hypothèse que cette démarche de causalité puisse avoir du sens : en ramenant sur une échelle de 1 à 10 l'effet qu'une bibliothèque a sur un territoire, on peut dorénavant comparer sa propre bibliothèque à d'autres bibliothèques. On est dorénavant capable de juger de la performance de sa bibliothèque au regard d'une multitude d'autres structures, chose qu'il aurait été impossible avec d'autres équipements argumentatifs. Les économistes ne s'en cachent d'ailleurs pas. Ainsi Yann Nicolas, économiste du ministère de la culture écrit-il en 2010 à propos de l'analyse coût-bénéfice « elle peut aussi être utile au décideur pour classer différents projets d'investissement public (...). » (Nicolas, 2010, p. 89), marquant là la force politique du chiffre et de la méthode.

3. Effets normatifs produits par la multiplication des évaluations

Soulignons enfin un ensemble d'effets et de risques connectés à la pratique générale de l'évaluation. Si l'évaluation est une pratique descriptive, elle entraîne avec elle un ensemble d'effets en retour : on parle d'effets normatifs. Nous examinerons ici trois types d'effets possibles :

- Avec l'émergence des évaluations d'impacts, n'y a-t-il pas un risque, celui que l'attention portée aux statistiques et aux impacts conditionne l'activité du bibliothécaire, ou de la bibliothèque en général ? On peut faire l'hypothèse que celle-ci s'éloigne petit à petit de ses métiers de base, pour se centrer sur des activités plus périphériques qui connaissent un succès plus grand auprès du public, ou parce qu'il accroît les statistiques de performance. C'est le classique effet rétroactif, parfois qualifié de « performatif » qu'on a ici en tête, et qui a été largement exploré dans la littérature de la « politique du chiffre » (Porter, 1995 ; Desrosières 2008). Un interlocuteur (bibliothécaire, Paris) nous fait remarquer que les bibliothécaires préfèrent généralement se concentrer sur des expositions car celles-ci attirent des publics qui restent sur place sur une durée plus courte (une demi-heure à une heure), plutôt que des publics lecteurs qui s'installent plusieurs heures en bibliothèque. La fréquentation statistique des expositions est plus grande et plus facile à montrer que la durée de séjour de chaque personne prise individuellement⁸⁷. Sous la forme d'une bibliothèque silencieuse et réservée à un public d'intellectuels et de poètes, la bibliothèque n'est pas vouée à attirer du monde.

- Dans quelle mesure, dans une logique d'attractivité, l'offre de la bibliothèque prend-elle le risque de se constituer autour du goût moyen du public ? Loin de se diversifier, on peut faire l'hypothèse qu'elle prend le risque de cristalliser son offre autour d'une demande qui a été elle-même normalisée et uniformisée a) par l'origine sociale, b) par le marché. Si l'on se fonde sur le goût des usagers moyens, sur ce qu'on appellera plus tard la « convention marchande », la bibliothèque n'est-elle pas vouée – schématiquement – à ne proposer que les produits pour lesquels le secteur privé a dépensé en publicité ? Considérer que l'utilisateur vient à la bibliothèque comme un utilisateur neutre n'est-il pas qu'une illusion ? Est-ce que l'objectif d'un secteur public n'est pas d'arracher le public à la circularité de son origine sociale ? Ou aux forces d'influence que les monopoles capitalistes font peser sur ses goûts, ses jugements et ses représentations ? On considère en général que le modèle anglo-saxon respecte la liberté individuelle de l'utilisateur ; n'est-ce pas oublier qu'une bibliothèque qui ne guide pas l'utilisateur risque de laisser à jamais livrée aux puissances sociales et économiques qui pèsent sur lui.

- A la fin de son article, Christophe Evans cite Nathalie Clot et soutient, avec elle, qu'il faudrait s'atteler un jour à estimer l'impact de ces études d'impacts sur les bibliothèques, et principalement montrer le temps que cela prend de les produire et la charge que cela constitue

⁸⁷ Même s'il est délicat difficile de dire si ce décentrement de l'activité obéit purement à une logique de rendement statistique ou si elle relève d'un engagement professionnel du bibliothécaire

pour les services: "Si on estime en moyenne à 1 ETP par établissement le poids de la petite fabrique du chiffre, c'est une entreprise de 80 ETP pour l'enseignement supérieur et sans doute autant pour les bibliothèques territoriales qui y sont consacrés, soit 240 000 heures de travail par an [...] Au-delà de la collecte, combien de bibliothécaires utilisent-ils vraiment ces données pour agir? " (Clot, 2016)

Nous l'avons vu, les méthodologies qui prétendent rendre compte de l'impact social ou économique des bibliothèques ont toujours des facettes qui les rendent discutables, débattables, négociables, tant en ce qui concerne les conditions de leur production, que leurs effets et leurs usages. Si la combinaison d'enquêtes quantitatives et qualitatives semble être la voie qui offre le meilleur ancrage dans le réel, elle a le désavantage d'être coûteuse et de demander de la part des acteurs une disponibilité en temps qu'ils n'ont généralement pas, ce pourquoi les projets d'enquêtes combinées finissent souvent par connaître le sacrifice du versant qualitatif et ethnographique. Il faudrait s'interroger sur le dommage que pourraient alors rencontrer les structures publiques : dans quelle mesure en acceptant un jeu de la concurrence, celles-ci injectent une quantité de moyens considérables pour servir une logique qui les sabre, alors qu'en même temps elles prennent le risque de s'éloigner de la compréhension de leurs véritables effets ?

Une autre option est de faire le choix du réel, qui est aussi celui de la complexité. Faire le choix de la complexité, c'est aussi reconnaître qu'il ne faut pas nécessairement attendre des résultats tangibles et incontestés pour agir. Nous l'avons dit, le contexte évaluatif constitue et organise une ère de déresponsabilisation de l'action politique, tout en acceptant de faire mettre en ordre la connaissance et donc la société (Jasanoff, 2004b⁸⁸) par ceux qui décident ce qui compte. De surcroît, en prétendant rendre neutre et scientifique l'action des décideurs, est dissimulée l'ossature politique qui consiste à envisager et à évaluer les services publics comme des structures analogues aux entreprises privées lucratives qu'on voudrait rendre productives. La logique qui régit ces représentations consiste à envisager les services publics comme des structures improductives par essence, et c'est précisément de ce soupçon dont il faut se méfier.

**

⁸⁸ Le titre de son chapitre est explicite : « Ordering knowledge, ordering society ».

Dans la partie suivante (chapitres 4 et suivants) nous recentrons notre regard en analysant les pratiques sociales locales. Jusqu'ici en effet, notre travail s'est notamment appuyé sur un corpus d'entretiens réalisés auprès d'acteurs structurant le champ des bibliothèques : régulateurs, mais aussi acteurs ayant une position spécifique dans le champ parce que produisant de l'expertise et du savoir à propos des bibliothèques. Notre analyse vise cette fois à saisir la manière par laquelle les acteurs des bibliothèques s'approprient l'idée d'impact économique, socioéconomique, social, de leur activité et de leurs établissements. Comme on l'a annoncé en introduction, deux chapitres seront proposés correspondant à deux terrains d'enquête. Le chapitre 4 propose une monographie approfondie de C*. Le chapitre 5 mettra, quant à lui, en perspective comparative les pratiques évaluatives des trois terrains étudiés (A*/B*/C*).

Chapitre 4. La bibliothèque de C *et les enjeux de l'évaluation. Cas d'étude⁸⁹

Nous envisageons dans cette partie empirique ce cas d'étude d'une part, une analyse transversale des trois terrains d'observation d'autre part.

Le cas de C* est organisé autour de quatre parties : l'histoire de la ville, de la bibliothèque et de son réseau ; l'organisation du travail de la bibliothèque ; ses missions et les enjeux de l'évaluation.

1. Historique de la bibliothèque de C*

1.1. Une origine d'éducation populaire

L'histoire que nous décrivons ci-après n'est pas uniquement celle de la ville. Comme le suggère l'historien Loïc Vadelorge, la banlieue de la ville-centre « éclaire d'une lueur décisive l'histoire culturelle de la ville-centre » (Vadelorge, 2005, p. 353), de même que la ville-centre éclaire aussi ses banlieues.

La ville de C* est située dans une métropole qui a connu un plein essor dès la révolution industrielle. L'industrie constitue encore le poumon essentiel de sa croissance locale. Le développement industriel local s'est fait autour des chantiers navals, la sidérurgie, les industries chimiques et pétrolières etc. La ville de C* connaît une forte extension de sa population avec la première grande ligne de train en France, et son inauguration en 1843. Le centre de triage est créé en 1883 et est « considéré à l'époque comme le plus important de France. »⁹⁰ La population triple en trente ans passant de 4 000 en 1840 à 12 000 en 1870⁹¹. La ville se dote aussi d'une industrie du textile avec douze filatures de coton dénombrées en 1845⁹². La population urbaine croît : environ 15 000 en 1890, elle dépasse 21 000 en 1911⁹³. Cette augmentation est le fruit de l'arrivée massive de ménages d'ouvriers attirés par les emplois industriels qui se multiplient.

La ville entretient un lien local économique étroit avec les chemins de fers et les cheminots du fait qu'elle se situe sur la première artère ferroviaire de province. Développée depuis le milieu

⁸⁹ Ont contribué à la rédaction de ce chapitre : Florence Jany-Catrice, Laurent Gardin, Noémie Pasquier

⁹⁰ Notes personnelles de la directrice de la bibliothèque.

⁹¹ C* au fil du temps : Petit résumé de l'histoire de C*

⁹² C* au fil du temps : Date de l'histoire de C*

⁹³ Marec Yannick : C*, ville socialiste (1896-1914) une politique sociale spécifique ?

du XIX^e siècle, cette ligne s'est accompagnée d'ateliers ferroviaires installés d'abord dans une ville limitrophe, puis dès 1847 à C*. « Les ateliers assurent des fonctions de construction, d'entretien, de réparation du matériel circulant » sur cette ligne ferroviaire (Croguennec, 2003⁹⁴). A la fin du XIX^e siècle, « les ateliers de C* et leurs 1 600 agents sont responsables de 625 locomotives, 520 tenders, 1 200 voitures et 10 000 wagons » (*ibid*). L'organisation ferroviaire nationale conduit à une montée en puissance de l'activité jusque la première guerre mondiale. La ville connaît « une période de grande vitalité que stoppera le traumatisme de la seconde guerre mondiale. Cet essor est incontestablement lié au développement du chemin de fer. »⁹⁵ Le « nœud ferroviaire » (*ibid*) que constitue la ville alors sera la cible de multiples bombardements qui causent d'innombrables dégâts aux ateliers comme à la ville. Ce contexte industriel éclaire l'ancrage historique quasi permanent de la ville à gauche depuis la seconde Guerre mondiale (communiste puis socialiste).

La variation de la population de C* suivra ensuite le rythme d'industrialisation / désindustrialisation. Ainsi alors qu'en 1968, on comptait 34 495⁹⁶ habitants, la ville perd 16 % de sa population en cinquante ans. Elle n'est plus qu'à 29 000 habitants⁹⁷ en 2017. Depuis 1989, la ville impulse une politique culturelle et sportive forte qui se déploie dans un terreau fertilisé pendant plusieurs décennies. En témoigne la société populaire d'études diverses fondée dès 1879 à C* et qui sera très active pendant de nombreuses décennies pour impulser une dynamique culturelle locale.

En cohérence avec le type de développement qu'elle choisit, C* élit un maire socialiste dès 1898⁹⁸. Le développement du sort des travailleurs figure d'emblée sur le programme des élections municipales de 1900 sous la forme d'« aide et appui aux syndicats et sociétés ayant pour but l'amélioration du sort des travailleurs.⁹⁹ ». La politique d'éducation populaire de cette fin du XIX^e siècle repose « en grande partie sur la fondation de bibliothèques » (Vadelorge, 2005, p. 357) et c'est dans cette intention qu'une bibliothèque populaire d'origine associative voit le jour dès 1878¹⁰⁰. Elle est fondée alors par un « groupe de travailleurs dévoués à la cause démocratique » dit Vadelorge en citant Pierre Duchemin (1893), appartenant au Cercle

⁹⁴ Croguennec Michel, « Les ateliers ferroviaires de l'agglomération *** de 1842 à 2002 », *Revue d'histoire des chemins de fer* [En ligne], 28-29 | 2003, URL : <http://journals.openedition.org/rhcf/1754> ; DOI : 10.4000/rhcf.1754

⁹⁵ Notes personnelles de la directrice de la bibliothèque

⁹⁶ Dossier complet INSEE C*

⁹⁷ Dossier complet INSEE C*

⁹⁸ C* au fil du temps : Petit résumé de l'histoire de C*

⁹⁹ Marec Yannick : C*, ville socialiste (1896-1914) une politique sociale spécifique ?

¹⁰⁰ Vadelorge Loïc, 2005 *** *sous la III^e République*, Presses universitaires de Rennes

républicain d'instruction et d'éducation populaire de C* et en lien avec les réseaux de la Ligue de l'enseignement de Jean Macé. Son activité sera importante « jusqu'à la fondation, en 1889, d'une bibliothèque communale » (Vadelorge, 2005).

Les ouvriers s'en détourneront pourtant, explique-t-il, « préférant recourir aux bibliothèques organisées par les Bourses du travail et les premiers syndicats » (Richter, 1995¹⁰¹, cité par Vadelorge, op. cit. p. 357). D'ailleurs « en 1894, 13 syndicats d'ouvriers et d'employés [de la ville] proposent à leurs adhérents les services d'une bibliothèque » (Vadelorge, op. cit.). En 1890, seules deux villes (C* et une ville limitrophe) sont dotées, dans cette métropole urbaine, d'une bibliothèque publique. Celle-ci est alors brandie comme le dispositif de démocratisation culturelle. Selon la directrice actuelle, il s'agit à l'époque « d'éduquer les ouvriers, de leur mettre à disposition des ouvrages scientifiques, techniques, littéraires et philosophiques. C'est ainsi que l'on trouve dans ce fonds l'encyclopédie de Diderot et D'Alembert (1777), des atlas, les œuvres de Proudhon, Voltaire et Jaurès... »¹⁰². D'ailleurs, « les livres du fonds sont issus d'achats financés par la commune, l'Etat mais surtout par des dons en particulier de la Société Populaire d'Etudes Diverses », ce qui montre l'imbrication historique étroite entre associationnisme (SPED) et impulsion publique (ville).

La bibliothèque de C* devient municipale en 1889 et elle « est inaugurée par le préfet de la *** avec pour devise « le livre est l'arme du progrès » »¹⁰³. Elle est alors installée dans la grande salle de l'hôtel de ville.

Cette double origine de la bibliothèque municipale est ainsi l'expression de l'ambivalence permanente qui marque le développement de toutes les bibliothèques françaises, quelque part entre instruction populaire et comportement doctrinal et prescriptif.

1.2. Un dispositif municipal discret dans l'après-guerre

En 1905 après la séparation de l'église et de l'État, le presbytère est réquisitionné pour installer la bibliothèque. Elle sera délocalisée pendant la Seconde Guerre mondiale et jusqu'à la Libération, dans des baraquements de la cour de l'Hospice, car elle est trop exposée aux bombardements¹⁰⁴. Les bombardements allemands et alliés détruisent non seulement les équipements ferroviaires, mais aussi une grande partie de la ville (« les deux tiers » de la ville

¹⁰¹ Richter Noë., 1995, Introduction à l'histoire de la lecture publique, Bernay, ed de la Queue du chat.

¹⁰² Notes personnelles de la directrice de la bibliothèque

¹⁰³ Ibid.

¹⁰⁴ C* au fil du temps : Date de l'histoire de C*

sont démolis¹⁰⁵) notamment « le local abritant la bibliothèque. Heureusement, la plupart des collections sont déplacées et mises à l’abri »¹⁰⁶.

La priorité d’après-guerre va être de reconstruire et de reloger le plus rapidement possible les habitants sinistrés¹⁰⁷. La culture n’est pas encore la priorité. En 1970, la bibliothèque quitte des « baraquements vétustes »¹⁰⁸ et emménage dans les locaux du flambant hôtel de ville de C*. D’une taille de « 230 m² »¹⁰⁹ elle est placée dans le sous-sol de la mairie, et ne dispose que d’une seule commande par an (entretien 1SSA). Fonds anciens et nouveautés se côtoient, le tout dans une pièce unique. A l’époque l’équipe professionnelle n’est composée que de 3 personnes, la gestion se fait « par des employés municipaux et des bénévoles. Ce déménagement envisagé comme « provisoire » va durer plus de 30 ans. Sans attendre un équipement plus adapté, la commune va s’efforcer de développer l’offre de lecture publique. »¹¹⁰

Ce soutien va se manifester par le recrutement de bibliothécaires professionnels. « En 1986, soutenue par l’Etat dans le cadre de la décentralisation, la ville recrute une bibliothécaire puis en 1988 une bibliothécaire jeunesse. Les objectifs sont d’actualiser les collections tout en préservant le fonds « ancien », de proposer des horaires d’ouverture élargis, de mettre en place des animations pour tous les publics (accueil des classes, Heures du conte, Club de lecture, expositions, rencontres...). »¹¹¹

1.3. Le tournant culturel de 1989 de C*

Après 1982 et les 35 ans de mandat du maire communiste de la ville¹¹², s’ouvre une courte parenthèse avec l’élection d’un maire de droite. Dès 1989, la ville repasse à gauche et le Maire relance une vaste politique culturelle à C*. « Fidèle à son passé d’éducation populaire, la ville s’engage dans la lecture au sein de l’école » affirme ainsi la directrice de la bibliothèque. D’emblée c’est une politique éducative qui est menée, car l’objectif est d’animer la bibliothèque en partenariat avec les équipes enseignantes et les bibliothèques des écoles maternelles et élémentaires. Ces intentions culturelles et éducatives accentueront le sentiment d’exiguïté des

¹⁰⁵ Ibid.

¹⁰⁶ Notes personnelles de la directrice de la bibliothèque

¹⁰⁷ C* au fil du temps : Petit résumé de l’histoire de C*

¹⁰⁸ Notes personnelles de la directrice de la bibliothèque

¹⁰⁹ Ibid.

¹¹⁰ Ibid.

¹¹¹ Ibid.

¹¹² C* au fil du temps : Roland Tafforeau, maire de la Reconstruction

locaux de la bibliothèque, par ailleurs considérée comme « petite et sombre » (entretien 3SEP). Le bâti devient un véritable frein et contraste singulièrement par rapport aux ambitions affichées de la ville. « L'idée d'agrandir l'espace est étudiée. Une extension de la mairie est envisagée puis abandonnée car peu adaptée et coûteuse. Une pièce du rez-de-chaussée inférieur est récupérée pour en faire la réserve du fonds ancien et un atelier de couverture. »¹¹³ Les bibliothécaires sont en attente d'un espace « en lien avec le nombre d'habitants de la ville » (entretien avec 1SSA). D'autant que la bibliothèque de la ville est alors « la lanterne rouge du département » (entretien avec 1SSA).

Pourtant priorité sera d'abord donnée à la création d'un festival d'art de rue qui aura un impact national (entretien avec 1SSA). En 1989, la ville organise une fête pour le bicentenaire de la révolution, prélude à la création de ce festival créé en 1990¹¹⁴. Cet événement se déroule dans les anciens entrepôts de tramways. Il se déplace l'année suivante en centre-ville et prend le nom de « *¹¹⁵ ». Ensuite d'autres animations culturelles participeront au rayonnement de la ville, que ce soit en 1992, la rénovation de l'ancien cinéma des années 30 fournit une salle de spectacle et de concert¹¹⁶. En 1998 est inauguré un Centre National des Arts de la Rue et de l'Espace Public dans d'anciens ateliers ferroviaires, lieu dédié aux artistes de théâtre de rue ». La même année, sera inauguré le FRAC, installé « dans l'ancien magasin du dépôt des tramways.¹¹⁷ »

1.4. Et dans son prolongement : création d'une médiathèque décroisonnée

Le projet d'une nouvelle bibliothèque met plusieurs années à aboutir. Il démarre en 1999 avec « une réflexion sur le tissu urbain, dans une recomposition du centre-ville et faire des [habitants] des acteurs dans la réalisation de ce projet. Dans une enquête préalable au projet, quarante personnes sont interrogées. Il s'agit de cerner les pratiques culturelles et les attentes en matière de lecture publique. Le futur équipement est vu par les [habitants] comme un lieu d'emprunt de collections variées, un lieu de découverte libre et accessible, un lieu d'apprentissage de compétences, un lieu de rencontres pour tous »¹¹⁸. Le projet est largement porté par le maire de l'époque et par l'équipe municipale (entretien avec 1SSA).

¹¹³ Notes personnelles de la directrice de la bibliothèque

¹¹⁴ C* au fil du temps : Listes des dates de l'histoire de C*

¹¹⁵ C* au fil du temps : Listes des dates de l'histoire de C*

¹¹⁶ C* au fil du temps : Listes des dates de l'histoire de C*

¹¹⁷ C* au fil du temps : Listes des dates de l'histoire de C*

¹¹⁸ Notes personnelles de la directrice de la bibliothèque

En 2004, la bibliothèque de C* déménage enfin dans de nouveaux locaux construits sur une superficie de 2 400m²¹¹⁹. Pour la construction de la bibliothèque, « le projet de l'architecte *** est retenu à l'unanimité par le jury. La commande s'avère complexe. Il s'agit de concevoir un espace public où des usages divers doivent se côtoyer sans créer de cloisonnement, créer un espace fluide tout en marquant des ambiances différentes, rendre évident et simple le lien entre le dehors et le dedans, permettre au public de s'approprier les lieux... »¹²⁰

Cette nouvelle bibliothèque est conçue d'emblée comme un « troisième lieu » en puisant une partie de sa source d'inspiration dans les expériences nordiques qui se développent depuis la fin des années 1990. Ce concept qui émerge d'abord aux États-Unis se répand en Europe d'abord dans les pays du Nord¹²¹. Un nouveau rapport aux livres est imaginé par la nouvelle directrice qui « a toujours fait bouger les lignes » (entretien avec 8SMM), et grâce à qui la bibliothèque de C* « est vraiment celle qui [dans la métropole] prend des initiatives. » (Ibid). La bibliothèque devient petit à petit un « lieu de vie » (entretien avec 1SSA) et un lieu de « médiation sociale » (Ibid). De nombreuses activités sont organisées dans la bibliothèque, « animation, tricot, (...) cuisine » (Ibid) ce qui fait de cette bibliothèque un lieu de vie. Cette transformation entraîne aussi avec elle de nouveaux besoins de médiation pour un usage de l'espace dans de bonnes conditions (voir § sur les missions).

De manière générale, l'architecture intérieure du bâtiment est configurée pour permettre la circulation du public dans les différents espaces, avec la volonté de rompre avec une vision « traditionnelle » de la bibliothèque totalement silencieuse et où il est attendu des lecteurs qu'ils ne bougent pas (3SEP). L'organisation d'activités diverses transforme la bibliothèque en un lieu ouvert et est à l'origine de la mutation de ses missions.

Cette construction fait dire qu'on a enfin une « bibliothèque qui ressemble à la ville » (entretien avec 3SEP). C'est aussi pour cela que la bibliothèque de C* est pensée comme dans les pays nordiques, pour travailler « à partir des usagers et non plus des collections » (entretien 1SSA). Cela a été consolidé grâce à l'enquête menée en amont, qui a permis de sonder les désirs des habitants, accordant ainsi une place au citoyen dans la production de ce qui est envisagé comme un bien commun. « Le rendez-vous est une réussite. Les usagers expriment leur satisfaction, presque ébahis que la ville leur offre « un si beau lieu ». »¹²²

¹¹⁹ Bibliothèques de C*, site Internet.

¹²⁰ Notes personnelles de la directrice de la bibliothèque

¹²¹ Servet Mathilde (2010)

¹²² Notes personnelles de la directrice de la bibliothèque.

Les deux années précédant l'ouverture sont utilisées pour la préparation des collections de la bibliothèque, avec notamment des arrivées de livres « par palettes » (entretien avec 4SCM). « En septembre 2004, après plus de 12 mois de chantier, la nouvelle bibliothèque ouvre ses portes. Les collections sont en place : 70 000 livres, 8000 CD, 4000 DVD, 600 jeux, 500 partitions »¹²³. L'équipe de la bibliothèque compte 23 personnes.

La bibliothèque conserve deux fonds anciens, le fonds historique issu de la première bibliothèque, composé de 5 500 ouvrages « qui mélangent littérature de l'époque et auteurs locaux »¹²⁴, et un fonds consacré à la mémoire de la ville qui contient 1 300 documents en provenance d'une ancienne association d'histoire locale¹²⁵. Ces fonds sont stockés dans les espaces administratifs de la bibliothèque. Une ludothèque (collections de jeux) est intégrée à la bibliothèque, ce qui n'est pas le choix de toutes les médiathèques contemporaines (entretien avec 4SCM).

La bibliothèque inscrit son projet dans une mission sociale, l'objectif pour la direction étant de faire de cette « bibliothèque sociale » une bibliothèque « sans exception » (Rapport d'activité 2018), en la rendant largement accessible à tout public. En 2005 est créé un bibliobus, il est pensé comme une annexe de la bibliothèque, permettant tout à la fois flexibilité et mobilité pour le maillage des quartiers (entretien avec 5SDD). Toujours dans l'optique d'une intégration du plus grand nombre à la bibliothèque de C*, et inspirée d'une politique menée à Glasgow, le conseil municipal vote la gratuité de l'inscription en bibliothèque pour les moins de dix-huit ans en 2015 (entretien avec 3SEP) et distribue une carte de bibliothèque à chaque naissance dans la ville.

1.5. Conclusion : « C'est la Rolls des bibliothèques » (entretien avec 8SMM)

Comme on l'a vu, l'influence ouvrière et socialiste entraîne d'abord la création d'une bibliothèque associative et populaire. A la fin du XIX^{ème} siècle une première bibliothèque municipale voit le jour. Elle fait partie des premières bibliothèques municipales de la région, ce qui témoigne d'une vie culturelle dynamique en « banlieue de la ville-centre ». La destruction de la ville pendant la Seconde Guerre mondiale fait passer à l'arrière-plan la culture au profit de la reconstruction de la ville et de son tissu industriel, et l'impulsion culturelle de la ville 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 ouverte, d'inspiration troisième

¹²³ Notes personnelles de la directrice de la bibliothèque.

¹²⁴ Site de la mairie de C*

¹²⁵ Site de la mairie de C*

lieu. Elle est encore aujourd'hui considérée comme très singulière dans le paysage métropolitain, ce qui fait dire à un acteur économique local de l'édition que la bibliothèque de C* « c'est la Rolls des bibliothèques ».

2. Organisation du travail à la bibliothèque municipale de C*

L'analyse des pratiques d'évaluation que nous menons dans le cadre de ce travail vise à analyser l'évolution de l'idée d'évaluation et de ses pratiques. Le travail s'intéresse aussi d'avantage aux *impacts (socioéconomiques) des usages des bibliothèques*, que l'on peut considérer comme une extension des valeurs d'usage. En s'intéressant aux non-usagers des bibliothèques, des auteurs vont jusqu'à ambitionner de construire la « valeur totale » des bibliothèques en tenant compte de leur valeur d'existence, de leur valeur de leg ou d'option (DGMIC, 2019). En nous limitant aux valeurs d'usage dans cette enquête qualitative, l'évaluation est enchâssée dans des dispositifs formels ou informels, ordinaires ou standards, publics ou privés, mais aussi dans des croyances et conventions partagées à des degrés divers par la communauté de professionnels, par les usagers, voire par l'ensemble des citoyens.

Pourquoi intégrer à cette analyse de l'évaluation, celle du travail et de son organisation ? C'est que, dans la tradition de l'économie politique, la valeur est définie de manière substantielle par la « valeur-travail ». Dans cette tradition que l'on doit à l'économie politique de Ricardo puis Marx, la valeur (économique) est, ou était, couplée, de manière étroite, à celle du travail et de son organisation. La rupture néoclassique de la fin du XIXe siècle n'a fait que basculer une convention substantielle (valeur travail) vers une autre (valeur utilité). Qu'on retienne une définition substantialiste de la valeur ou qu'on s'inscrive dans une vision plus constructiviste, les valeurs auxquelles les acteurs se réfèrent, ont directement ou indirectement à voir avec la question du travail et celle de la performance.

C'est ce que l'on propose d'étudier dans cette partie, qui porte sur l'analyse de l'organisation du travail dans la bibliothèque de C*.

2.1. La bibliothèque dans la ville, environnement socioéconomique

La bibliothèque est, comme on l'a vu, établie dans une ville de taille moyenne de 29 000 habitants en 2017¹²⁶, elle-même intégrée à la Métropole urbaine. La présence d'un arrêt de

¹²⁶ Insee, 2017

tramway à proximité de la bibliothèque permet une accessibilité aux habitants de la métropole. La démographie de la ville est vieillissante, et le taux de retraités avoisine les 30 %¹²⁷. Du point de vue socio-économique, la population de la ville est marquée par un niveau de vie contrasté. Le revenu disponible médian est de 19 683 euros, ce qui confère à la ville un pouvoir d'achat comparable à celui de la France ¹²⁸, mais le taux de chômage est de 12,9% et le taux de pauvreté de 17%, tous deux supérieurs aux taux nationaux de 2017¹²⁹. Le rapport interdécile de niveau de vie est de 4,1, ce qui marque des inégalités plus élevées que la moyenne française (3,4 en 2017¹³⁰). La présence d'un quartier politique de la ville (QPV) concerne moins de 8% des habitants de la ville de C*.

Tableau n°1 : Caractéristique sociodémographique de la ville de C*

Population de la ville en 2017	29 000 ¹³¹
Taux de chômage	12,9%
Taux de pauvreté	17%
Part des retraités dans les habitants	29,6%
Part des 15/29 ans dans les habitants	15,9%
Revenu disponible médian	19 500€
Rapport interdécile	4,1
Nombre de quartier en politique de la ville (part des habitants)	1 (7,6% des habitants)

Source : INSEE 2017

La bibliothèque dispose d'un large espace à destination du public : 1 760 m² sont agencés afin d'accueillir tous les publics de la bibliothèque, familles, étudiants, retraités, assistantes maternelles, etc. Le nombre de fréquentants est élevé (84 904 personnes en 2018) comparé à la taille de la ville. Il faut noter que ce qui est appelé « fréquentants » correspond plutôt à des « entrées » dans la bibliothèque, que celles-ci soient le fait d'inscrits ou de non-inscrits.

¹²⁷ Bien que les retraités soient la tranche de population la plus fréquente dans la ville avec 29,6%, ce n'est pas le cas des emprunteurs actifs de la bibliothèque (ils ne représentent que 20% de cette catégorie). L'hétérogénéité des conditions de vie de cette population ne permet pas de cerner s'il s'agit d'un manque d'intérêt pour cet équipement, ou une difficulté d'accès. La bibliothèque a noué des partenariats avec des maisons de retraites et propose du portage à domicile (source : Rapport annuel 2018, des bibliothèques municipales et de groupement de communes rempli par la bibliothèque de C*, p. 15-16).

¹²⁸ Revenu médian en France en 2016 : 21 713€ ; Source INSEE 2017 : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3676628?sommaire=3696937> ; consulté le 08/06/2020

¹²⁹ Taux de pauvreté en France : 14% ; taux de chômage en France : 9,4% ; Source INSEE 2017 : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3676628?sommaire=3696937> ; consulté le 08/06/2020

¹³⁰ INSEE 2017 ; URL : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4231288>

¹³¹ Tous les chiffres sont issus de l'INSEE et datés de 2017

La bibliothèque municipale a, en 2018, un taux d'emprunteurs actifs de 13,3 %¹³². Ce taux est lié à un large fonds accessible au public (75 000 documents sont à disposition). Selon nos calculs issus des données des rapports d'activité de la bibliothèque, environ 40 documents sont en moyenne empruntés par emprunteur dit « actif » (c'est-à-dire ayant emprunté au moins un document pendant l'année écoulée).

Tableau n°2 : Caractéristique du réseau de lecture publique du terrain C*

Espace de service public (en m²)	1 760 m²
Surface utile nette totale (en m²)	2 480 m²
Nombre de livres en stock (sur une année)	75 000
Nombre de livres empruntés (sur une année)	163 042
Nombre moyen de livres empruntés par emprunteur « actif »	38,3
Nombre d'entrées sur le réseau (dont en bibliobus)	84 904 (1 577)
Nombre d'emprunteurs actifs (dont habitant de la commune)	4 253 (3 906)

Source : à partir du Rapport annuel 2018, des bibliothèques municipales et de groupement de communes rempli par la bibliothèque de C*

2.2. La bibliothèque municipale : un cadre organisationnel fixe, une gestion des aléas quotidiens

La bibliothèque est une communauté professionnelle de vingt-trois personnes, dont six sont à temps partiel (1SSA)¹³³. L'équipe est exclusivement composée de titulaires de la fonction publique territoriale, de la directrice à l'agent d'entretien¹³⁴. La très grande majorité des professionnels de la structure sont des femmes¹³⁵. Cette équipe travaille dans une bibliothèque municipale qui a à sa charge un bibliobus ainsi que la gestion des bibliothèques des écoles élémentaires¹³⁶.

¹³² $100 \times 3\,906 / 29\,409 = 100 \times [\text{nombre d'emprunteur actifs sur la commune}] / [\text{nombre de la population de la commune}]$

¹³³ (1 à 90% et 5 à 80%, dont 1 concerne l'agent d'entretien)

¹³⁴ Au moment du remplissage des dernières données SLL, une personne n'était pas titularisée

¹³⁵ Ce qui n'est pas étonnant au regard des chiffres : deux tiers des fonctionnaires territoriaux sont des femmes. De plus, il existe une surreprésentation des femmes (entre 75 et 95%) chez les cadres (assistant de conservation du patrimoine et des bibliothèques, conservateur des bibliothèques). Chiffres datés de 2014 ; source : Observatoire de l'emploi, des métiers et des compétences de la fonction publique territoriale (septembre 2016) *Situation comparée entre les femmes et les hommes territoriaux : en marche vers l'égalité professionnelle ?* ; URL : http://www.cnfpt.fr/sites/default/files/rapport_parite_vdef.pdf

¹³⁶ 3 personnes travaillent dans les BCD [bibliothèque centre documentaire] (4SCM)

Tableau n° 3 : Caractéristiques des professionnels dans le réseau

Nombre de salarié (ETP)	23 (21,8)
Nombre de personnel à temps complet	17
Nombre de personnel à temps partiels	6
Personnel en catégorie A (dont filière de la culture)	5 (4)
Personnel en catégorie B (dont filière de la culture)	5 (5)
Personnel en catégorie C (dont filière de la culture)	12 (9)
Nombre de salariés non titulaire de la fonction publique	1

Source : Rapport annuel 2018 des bibliothèques municipales et groupements de communes rempli par la bibliothèque de C*, p 13 ; 1SSA

L'amplitude d'ouverture au public est de trente heures hebdomadaires (le dimanche et le lundi, la bibliothèque est fermée)¹³⁷. Si l'équipe de la bibliothèque travaille du mardi au samedi, l'amplitude horaire de présence dans les locaux ne correspond pas terme à terme à l'amplitude d'ouverture au public. Deux matinées en effet sont dédiées au travail dit « interne ».

L'accueil du public s'appuie sur une forte polyvalence des professionnels, avec une rotation toutes les heures. Les tâches sont diverses : conseiller le public, aller chercher des documents en réserve, ranger les collections, vérifier les jeux ou encore enregistrer les prêts (entretiens 4SCM, 5SDD).

« Dans le bibliobus, j'accueille, je renseigne, (...), quand je suis sur place, je ne fais rien d'autre. S'il n'y a personne, je prépare mes commandes (...). Je réfléchis à des animations. Mais l'accueil du public reste prioritaire. (...) » (5SDD)

Pour diverses raisons dont les variations des flux du public, les éventuelles absences du personnel, la gestion du travail interne, les plannings sont faits tous les jours.

2.3. La polyvalence des professionnels se combine à la transversalité des missions

Les personnels sont à la fois rattachés spécifiquement à des pôles et ils accueillent le public de façon polyvalente. Les espaces de la bibliothèque sont d'abord établis par pôle : Découverte, Apprentissage, Ressources, Forum, Infodoc, Ludothèque etc. Chacun de ces pôles peut être divisé en sous-catégorie. Ainsi au sein du pôle Fiction, une professionnelle a spécifiquement la charge des littératures de l'imaginaire et elle gère aussi le fonds du bibliobus.

Dans le rapport annuel de la bibliothèque municipale remis tous les ans au Ministère de la culture, la répartition des ETP est proposée selon les fonctions exercées : sont distingués les « services au public » (un tiers des ETP), « l'action culturelle » (22,0%) les « services aux scolaires » (14,7%), ou encore « l'accueil périscolaire » (2,3%) pour ce qui concerne les

¹³⁷ Rapport annuel 2018 des bibliothèques municipales et des groupements de commune remis à l'observatoire du Livre et de la Lecture

services en interface avec le public. On peut sur cette base considérer que la moitié des ETP est allouée au lien direct avec le public (services aux publics, aux scolaires et au périscolaire), 22% aux actions culturelles que l'on peut relier au lien direct avec le public (soit un total de 72,0%). 12,4% des ETP sont consacrés au traitement des documents et services électroniques, et le reste (soit 15,6%) à l'administration et services de back office divers.

Tableau n°4 : Répartition du personnel par catégories de services / fonctions

Services / Fonctions	ETPT	% ETPT
Services au public	7,2	33,0%
Services aux scolaires	3,2	14,7%
Accueil Périscolaire – ETPT	0,5	2,3%
Action culturelle	4,8	22,0%
Traitement des documents	2,1	9,6%
Services électroniques	0,6	2,8%
Administrations	1,4	6,4%
Autres services	2	9,2%
TOTAL	21,8	

Source : Rapport annuel 2018 des bibliothèques municipales et groupements de communes rempli par la bibliothèque de C*, p. 14.

On observe une certaine transversalité entre les pôles et dans les missions des professionnels. Ainsi, les animations jeunesse ne sont pas entièrement dispensées par le pôle jeunesse mais par des professionnels d'autres pôles souhaitant proposer des actions à destination de ce public (entretien 4SCM). Dans les services d'accueil la polyvalence n'est cependant pas totale. Deux espaces (multimédia et bibliobus) échappent à la règle car ils sont considérés comme nécessitant des appétences particulières (entretien 5SDD).

« (...) y a un lieu dans la bibliothèque où on ne tourne pas tous, c'est le multimédia, l'espace où il y a les ordinateurs, où les gens font des recherches, des travaux, etc. On n'y est pas tous, parce que ça demande aussi des compétences particulières, et c'est un endroit qui est difficile. Ça a été difficile quand on a dû passer aux (...) démarches en ligne comme la déclaration des impôts ou une demande de carte grise... Moi, je n'en ai pas eu. J'ai des collègues qui en ont eu et qui ont été démunis face à ça. (...) A l'origine, on n'est pas formé pour ça » (5SDD)

La rotation sur les postes d'accueil est source de sentiments contrastés au sein de l'équipe : certains y voit une absence de routine tout à fait bienvenue et enrichissante tandis que d'autres considèrent qu'elle laisse peu d'espace à l'autonomie. Les professionnels évoquent aussi « la souplesse » et « l'organisation » dont ils doivent faire preuve afin de mener l'ensemble des tâches auxquelles ils sont astreints (entretiens 4SCM, 2SKD). A ces dispositions attendues en vue d'être un « bon professionnel », d'autres s'ajoutent : le « savoir-être »,

« l’adaptabilité » ou la « compréhension des enjeux », envisagés comme un préalable au travail en bibliothèque (entretien 6SSA).

2.4. Un métier majoritairement en interface directe avec le public

On l’a vu, environ les trois quarts des ETP sont, si on y ajoute l’action culturelle, en contact direct avec le public. Mais le travail en interface varie selon la catégorie (A, B ou C) des professionnels. Si tous sont polyvalents sur les tâches de service en interaction avec le public, tous ne réalisent pas un même « quota de service public », pour utiliser le terme indigène. Le nombre d’heures hebdomadaires en interface avec le public varie selon la catégorie. Ainsi, selon la direction, les agents d’accueil sans animation réalisent en moyenne 18h en « service public », les agents de catégorie B, qui ont dans leur grande majorité des animations à cadence variable (accueil de classes, informatique, rencontres...) réalisent en moyenne 15h en service public, les intervenants dans les bibliothèques scolaires et accueils de classe de catégorie C font 20h de service public, et l’équipe de direction entre 10 et 13h selon la catégorie et les responsabilités.

Les catégories A disposent ainsi de temps afin d’élaborer des projets divers ainsi que l’encadrement des missions et équipes. Les catégories B ont en charge l’animation ainsi que l’acquisition et le catalogage des documents¹³⁸. Ce sont les personnels de catégorie C qui consacrent le plus de temps au service (du) public ; temps qu’ils partagent avec l’équipement des documents.

« Je réfléchissais... donc là, par exemple, aujourd’hui je fais peut-être 4 heures de prêt, demain comme je pars plus tôt, je n’en fais peut-être que 3, maintenant je suis peut-être à 12 ou 13 heures de public par semaine en étant à 80% » (4SCM)¹³⁹

Des accueils de groupe peuvent également avoir lieu en dehors des plages d’ouverture, notamment dans le cas de l’accueil de groupes scolaires ou de groupes d’enfants en situations de handicap. Plusieurs groupes (« en doublon ») peuvent être accueillis simultanément.

Ces temps en présence du public sont aussi des temps de tâches multiples : accueillir les usagers, les renseigner, les guider, les orienter, et, en même temps, s’occuper de garder le lieu accueillant (rangement des documents, du lieu, remise en rayon, rangement des jeux le cas échéant etc.).

¹³⁸ C’est-à-dire l’enregistrement des références des documents sur logiciel.

¹³⁹ Cela correspond à 40% de son temps de travail.

2.5. L'accueil de stagiaires

Dans l'ensemble, la bibliothèque de C* accueille une quinzaine de stagiaires dans l'année dont environ la moitié sont les stages des collégiens. Hors stages de troisième (d'observation d'une semaine), la bibliothèque a reçu 6 stagiaires en 2018 (reconversion professionnelle, stagiaires de master et de DUT métiers du livre¹⁴⁰) pour un nombre de 126 jours au total¹⁴¹. Cela signifie que pendant plus d'un tiers de l'année, la bibliothèque accueille des personnels en formation, ce qui correspond aussi à la moitié de l'année d'ouverture de la bibliothèque ¹⁴².

Les stages de troisième (5 jours) sont principalement destinés aux élèves habitants la commune, aucune sélection n'est effectuée. Pour les stages plus longs, un entretien préalable est organisé. Si ce dernier est validé, une tutrice ainsi qu'un projet sont choisis pour la durée du stage. En outre, tous réalisent un bilan à la suite du stage sous la forme d'un entretien avec la direction et la tutrice. Dans certains cas, la bibliothèque reçoit des personnes devant faire des travaux d'intérêt général. Cet accueil fait suite à une décision de justice qui décide aussi de la durée de la peine¹⁴³. Les professionnels de la bibliothèque les considèrent comme des stagiaires.

2.6. Le bibliobus : une bibliothèque en dehors de la bibliothèque

Le bibliobus peut être considéré comme une antenne flexible de la bibliothèque. Il permet d'assurer un maillage territorial de la bibliothèque dans certains quartiers de la ville. Il stationne dans les quartiers sept à neuf heures par semaine. Ses sorties dépendent du planning : certains arrêts sont desservis une fois dans le mois tandis que d'autres le sont toutes les deux semaines. A ces sorties régulières s'ajoutent d'autres sorties à la demande de structures comme les établissements scolaires.

« En fait, le planning est fait au mois. (...). On sort le mardi, mercredi, jeudi, vendredi. Mais le vendredi c'est un jour où... ça ne prend pas du tout, et on va sûrement l'arrêter. (...) Les tournées du mercredi et jeudi, sont hebdomadaires (...) et il n'y a que le mardi (QPV 2), où on sort tous les quinze jours. Du coup, selon les semaines, on sort entre 2 et 4 fois (...) » (5SDD)

¹⁴⁰ Ils sont peu nombreux en raison de l'impossibilité de les rémunérer, sauf lorsque leur rémunération peut être prise en charge par pôle emploi

¹⁴¹. Rapport annuel 2018 des bibliothèques municipales et groupements de communes rempli par la bibliothèque de C*, p. 13.

¹⁴² Nombre de jours d'ouverture par an : 239 ; Rapport annuel 2018 des bibliothèques municipales et groupements de communes rempli par la bibliothèque de C*, p. 3.

¹⁴³ au minimum 20 heures et peut aller jusqu'à 400 heures pour les infractions commises après le 25/05/2020. Site service-public.fr, *Travail d'intérêt général*, consulté le 26/05/2020 ; URL : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1407>

Une douzaine de personnes se relaient afin d'assurer la gestion des tournées. Seulement deux personnes par sortie sont nécessaires. Comme seules deux personnes sur les douze sont titulaires du permis poids lourds, l'une d'entre elles fait toujours partie de l'équipage du bus. Avec ce fonctionnement, sur un mois, la moitié des effectifs de la bibliothèque est partie deux fois avec le bibliobus. Jusque 2019, toute l'équipe avait vocation à participer aux tournées du bibliobus. Depuis lors, une équipe est dédiée. Ses missions sont « d'aller vers » le public, de « faire le lien avec les habitants », d'être sur des formes d'animation sociale.

3. Un conflit structurel dans les missions des bibliothèques

3.1. Le contexte de l'évolution des missions

La bibliothèque est tout à la fois une institution relativement « consensuelle » du point de vue des acteurs (internes¹⁴⁴, externes¹⁴⁵) : personne en effet n'est « contre » la promotion de la lecture. Elle est néanmoins traversée 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 fins que principalement la lecture, au nom du développement social, de l'inclusion, et d'autres « formes enchantées d'innovation sociale » (Dubois, 2011, p. 16). Comme le souligne l'enquête sur les bibliothèques municipales, « 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 ».

Contrairement aux bibliothèques plus grandes, notamment patrimoniales, comme c'est le cas de B*, la bibliothèque de C* n'est pas traversée par un premier conflit entre fonction de conservation et fonction de lecture publique puisqu'elle n'est pas concernée par la conservation.

« Nous ne sommes pas une bibliothèque de conservation, nous avons des limites de stockage » (2SKD)

Si l'objet bibliothèque est consensuel, plusieurs facteurs sont source d'inquiétudes des bibliothécaires. D'abord, des événements historiques restent ancrés dans les mémoires des professionnels. Ainsi en est-il de celui de l'arrivée du Front National au pouvoir dans certaines municipalités au milieu des années 1990, notamment à Orange (dont le nombre d'habitants est comparable à celle de C*) mais aussi Toulon, Marignane, Vitrolles, municipalités qui avaient

¹⁴⁴ « C'est l'équipement [local] qui politiquement est le plus porteur. Consensuel, pas d'élitisme » (entretien 1SSA)

¹⁴⁵ « Pour faire monter régulièrement des délibérations pour la bibliothèque, en général tout le monde vote pour c'est unanime quasiment » (entretien 3SEP)

pris la main sur le projet culturel de leur bibliothèque par le contrôle systématique des souhaits d'acquisition de l'équipe bibliothécaire en place¹⁴⁶. Ces événements, qui ne sont pas vécus localement comme des menaces, interrogent sur une dépendance possible de la bibliothèque vis-à-vis des élus, dans un contexte politique général qui fait une place de plus en plus grande aux partis d'extrême droite. Cette fragilité apparaît d'autant plus plausible qu'aucune loi ne protège les bibliothèques ; « Il n'y a pas de loi, il n'y a rien qui protège les bibliothèques » (entretien 1SSA).

Les grandes transformations concernent également les mutations des publics et de leurs usages. Les défis sociaux (enfants en difficultés scolaires, adultes en réinsertion professionnelle, au chômage, personnes illettrées, personnes en processus d'alphabétisation, migrants avec peu ou aucune ressource), l'illectronisme, mais aussi la transformation du public en consommateurs pour certains¹⁴⁷ contribuent à un nouveau façonnage de la bibliothèque. Une fois la figure de l'utilisateur installée au centre du dispositif, ils conduisent à des interrogations multiples sur les frontières de l'activité et des missions, et bousculent ce faisant l'identité professionnelle des bibliothécaires.

3.2. Les missions de la bibliothèque : entre permanences et conflits ¹⁴⁸

3.2.1. *La pluralité des contenus d'une « bibliothèque inclusive »*

Les professionnels de la bibliothèque de C* convergent autour du principe de la mission d'un accueil élargi en bibliothèque, s'auto-qualifiant de « bibliothèque sans exception » (rapport d'activité 2018). Mais une pluralité de visions se love derrière cet affichage. Les uns mettent en avant le rôle social des bibliothèques,

« Le but c'est aussi que la bibliothèque soit inclusive (...) et ouverte à tous. » (2SKD)
« Je vais dire « ouverture pour tous »... Je pense que c'est le rôle social des bibliothèques (...). C'est-à-dire « donner l'accès à tous, sans préjugé, d'étiquette, dans un respect aussi de la laïcité, avec les valeurs de la République ». » (1SSA)

ou encore le rôle de promotion de citoyenneté et de lien social.

« C'est-à-dire, pour moi la culture quelle qu'elle soit, les cultures même, c'est un vrai levier social. Et je pense que nos prédécesseurs le voyaient comme ça en tout cas je sais que [la mairesse] c'est comme ça qu'elle le voit, elle. » (3SEP)

¹⁴⁶ <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1997-04-0008-001>

¹⁴⁷ [Le public] a moins (...) le sens du collectif, la notion de service public. » 1SSA.

¹⁴⁸ Plus près des bibliothèques, les musées sont traversés d'un conflit majeur autour de leur définition en particulier entre l'ICOM international et l'ICOM France. (voir leur site : <https://icom.museum/fr/a-propos-de-licom/history-of-icom/>).

Les promoteurs de cette vision de la bibliothèque sociale assument aussi une vision « dépolitisée » (sic) de la démocratisation culturelle, au sens où le contenu de cette « démocratisation » ne structure plus de clivages partisans.

« “Démocratisation” est un terme politique pour moi, donc je l'utilise moins. Mais sous une autre forme, ça revient à peu près à la même chose. Je ne la formule pas forcément pareil. » (ISSA)

Pour d'autres, c'est plutôt à partir de la notion de droits culturels que la cohérence des missions des bibliothèques peut être pensée. Cette représentation de l'accès à des droits culturels se met à distance d'une « vision élitiste » de la culture : « Vous savez pendant des années moi j'ai entendu : “oui mais la culture est élitiste”. Non, la culture n'est pas élitiste, elle est élitiste parce que quelques personnes en font quelque chose d'élitiste » (3SEP). En adoptant plutôt une conception de droits culturels¹⁴⁹, cette élue se met également à distance de cette idée chargée (et floue) de démocratisation culturelle.

« Les droits culturels pour moi c'est que chacun, quel que soit son milieu, quel que soit son appartenance religieuse, (...) a le droit d'accéder à la culture (...) La culture elle est plurielle (...). Je suis très, très attachée aux droits culturels, (...) la Culture c'est un grand C, (...) C'est tout ce qui nous nourrit, c'est-à-dire c'est les livres, c'est le théâtre, c'est le cinéma, c'est la musique, la musique du monde, les romans d'outre-Manche, etc. » (3SEP)

Pour d'autres enfin, la politique de lecture publique devrait consister à adopter des stratégies d'offre de services exigeants vis-à-vis de la lecture et des activités à proposer en bibliothèque. Ceux-là opposent plus facilement la lecture publique aux animations de loisir, ou opposent les rencontres d'auteurs aux ateliers manuels (6SVS).

3.2.2. La bibliothèque : équipement plastique dont il est attendu qu'il s'adapte en permanence

Du fait de la multiplicité des usages, il est attendu de la bibliothèque qu'elle s'adapte en permanence. L'histoire de C* souligne les transformations spectaculaires qu'elle a contribué à produire. Contrairement à des objets culturels considérés comme plus « immuables » (musées), la bibliothèque est un espace vivant, qui vise à s'adapter à un public et à des défis en pleine transformation (social, numérique). C'est sans doute ce caractère plastique et innovant des

¹⁴⁹ Les droits culturels renvoient aux politiques de « démocratie culturelle », portées par le ministère à partir des années 70, après la politique de démocratisation des années 60.

bibliothèques qui suppose d'accepter un certain trouble, une forme d'incertitude des moyens et des fins (Alter, 2010).

Mais la bibliothèque est aussi un équipement plastique du fait qu'elle symbolise la ville. Transformer la ville par l'expansion de la culture a été un leitmotiv des mandats municipaux précédents, pour sortir la ville de sa torpeur de la fin des années 1980 (« l'idée était de changer l'image de la ville qui était une ville avec beaucoup de personnes âgées, une ville très endormie » (1SSA)). La mise en place d'une politique culturelle ambitieuse, dont la création de la bibliothèque a permis de transformer l'image de la ville et participe de sa reconnaissance. Cela amène l'élus à la culture de la ville à affirmer :

« C'est tout un héritage (...) Les personnes qui viennent habiter à C*, elles viennent aussi parce qu'il y a de quoi faire en matière de culture et de sport : il y a V* [événement de spectacle de rue], il y a la bibliothèque, il y a l'école de musique, il y a le X* [salle de concert], il y a [un fond d'art contemporain]. C'est une ville qui est attirante. »

La bibliothèque occupe une place particulière dans la politique culturelle, revêtant l'image « d'une bibliothèque qui est plutôt à la pointe, où l'accueil est plutôt de bonne qualité » (6SSA). Mais la politique d'attractivité ou d'inclusion totale, fils conducteurs de la stratégie de développement, conduisent à des interrogations du personnel sur le périmètre de leurs missions, et qui renvoient aussi au type d'indicateur de pilotage de l'activité, comme on le verra *infra*.

3.3. D'une offre culturelle à une offre de services subordonnée aux désirs du public

3.3.1. Offre culturelle

Ouverture à la connaissance

De toute évidence, la mission première reste celle d'une volonté d'ouvrir le public au savoir et à son appropriation, et plus généralement à l'information et à la culture. Cette ouverture à la connaissance et à la culture *de manière indifférenciée* est largement partagée par les professionnels et constitue le socle, la mission de base de la bibliothèque.

« Notre objectif, nos valeurs, c'est ça, la promotion de la lecture publique, même si c'est plus très à la mode, et c'est quand même de donner un accès sans condition, à l'information et à la culture. C'est quand même ça nos valeurs à la base. C'est peut-être un grand projet mais c'est ça nos valeurs, nos vraies valeurs. » (entretien 6SVS)

Mettre des livres à disposition : une activité monopolistique ?

La mission première pour l'accès à cette connaissance, à ces savoirs et leur appropriation reste la mise à disposition avec animation autour des livres. Cette activité est centrale, en témoigne le volume de livres à disposition du public (74 688 en 2018), et la masse des emprunts annuels : 163 042 (données SLL). Les stratégies de diversification des missions conduisent les professionnels à se « rappeler » cette mission d'autant plus essentielle que si d'autres missions sont partagées avec des acteurs locaux, la bibliothèque est le seul acteur de la ville à véritablement proposer des livres en accès public :

« J'étais avec la directrice du service social pour réfléchir sur la médiation numérique, elle m'a dit « on va créer une borne pour aider les gens etc. » Aujourd'hui, on n'est plus seuls, et on n'a pas vocation à être tout seul pour la médiation numérique. Par contre, on sera seul à mettre des livres à disposition. Et ça, il ne faut pas l'oublier » (entretien ISSA)

« Attention à ne pas s'éparpiller, à oublier notre mission, première qui est de mettre à disposition des collections. Via des animations, il s'agit de faire venir, de mettre en appétit (...) C'est tout notre enjeu professionnel » (entretien ISSA)

Différentes institutions de la métropole savent ainsi pouvoir compter sur la bibliothèque de C* qui constitue, avec la diversité de son fonds : imagiers, albums, livres pop-ups, livres tactiles en braille, mais aussi livres pour jeunes adultes, et des jeux de société, un véritable centre de ressources (par exemple pour des lectures pour les personnes sourdes).

Comme dans toute bibliothèque, il serait profondément réducteur de considérer que le cœur du métier vise la mise à disposition des ressources, fussent-elles très variées. Il s'agit aussi et d'abord d'observer le public (« une fois notamment ça m'avait marqué, d'avoir un monsieur qui venait, et je le voyais tourner, tourner, et à un moment j'y vais, je lui dit : « est ce que vous souhaitez, vous voulez que je vous aide ? » et il me dit « ben, oui, en fait, je cherche des livres un peu faciles »), d'aller à sa rencontre, de fournir des conseils et des animations autour de ces ressources. Tout cela est réalisé autour de publics de plus en plus divers, dans ou hors-les-murs, en tentant de répondre aux besoins spécifiques d'une population diversifiée : enfants, adolescents, gens du voyage, aveugles, sourds, dyslexiques, enfants autistes, etc.

L'animation vise toujours à accroître le plaisir de lire (ce qui passe par une dédramatisation de la littérature pour certains (6SVS)), ce qui vise à produire des effets de connaissance, de curiosité mais aussi de plaisir.

« Pour les jeunes, on est plutôt autour de "La lecture plaisir", en particulier pour les enfants qui sont en apprentissage » (ISSA)

Parfois l'animation semble prendre le pas sur la lecture. Cependant, quelles que soient les animations ou les ateliers proposés, des tentatives de lien avec les livres sont faits, que ce soit par une présentation physique, une présentation sur le portail, une mise en avant sur le site, un facing « coup de cœur », etc. : « Quand on a fait une animation tricot, on a sorti les 30 livres sur le tricot » (entretien 1SSA)

Ces animations autour de la lecture peuvent prendre des formats plus spectaculaires, notamment à l'occasion de la Nuit de la lecture par exemple :

« Quand on a fait la première Nuit de la lecture, on s'est dit : « on va choisir des textes qu'on a envie de lire, c'était ouvert à tous les collègues (...) et on va lire dans des endroits que les gens ne connaissent pas : dans l'ascenseur, dans la cuisine, dans la réserve, dans l'escalier, dans la salle de l'Heure du conte où les adultes ne vont pas... Ca avait un côté très ludique » (entretien 1SSA)

Conflit de convention dans la prescription

La mission première étant la mise à disposition de livres mais aussi le conseil et l'animation, la question de la prescription demeure centrale. Celle-ci n'est évidemment pas neutre, emmenant avec elle la question de la mission des bibliothèques et plus encore l'identité professionnelle des bibliothécaires.

« Je connais quand-même mon fonds. (...) [La prescription] crée une relation avec l'usager. Je suis très attachée, comme une vieille dame, à ces choses qui font (...) les raisons pour lesquelles on est bibliothécaire... et pourquoi c'est un métier » (entretien 6SVS).

Les professionnels revendiquent tous une maîtrise, une professionnalité autour de la connaissance des livres : « On connaît la littérature, on lit les critiques, on lit Télérama, on écoute le Masque et la Plume, ... Et en croisant toutes nos fiches, on choisit le / les bouquins qu'il faut acheter » (1SSA). La prescription est d'ailleurs indissociable d'une représentation de la valeur de l'ouvrage, qui émerge dans un espace entre agents et institutions qui luttent pour le monopole du pouvoir de consécration et « où s'engendrent continuellement la valeur des œuvres et la croyance dans cette valeur » (Bourdieu 1977, p. 7). « La valeur de l'ouvrage » (qui répond à la question : quel ouvrage doit être proposé en bibliothèque ?) est discutée. Dans la bibliothèque de C*, est évoquée la littérature « avancée » ou « académique » vs. le livre de « vulgarisation » etc. Les professionnels s'opposent parfois autour de l'idée même de « prescription », qui renvoie à la valeur des livres, et partant à l'une des missions des

bibliothèques¹⁵⁰. Nos entretiens mettent en avant, pour les uns, le fait que « la prescription cultive » tandis que pour d'autres la prescription prend le risque d'être « au service d'une élite ». Certains plaident pour la désacralisation de la lecture et des livres, pour que les publics de la bibliothèque retrouvent de la familiarité « on voit ça avec la ludothèque aussi, il faut que les gens retrouvent de la familiarité, il faut qu'ils retrouvent des choses qu'ils connaissent » (1SSA).

« On travaille pour tout le monde, et en particulier, ceux qui ont peut-être le plus besoin ... d'attention. Et (...) Quand on a créé la ludothèque, on a constaté que lorsque les gens voyaient le Monopoly, ils étaient super contents. Parfois ils l'empruntaient alors qu'ils l'avaient chez eux. » (entretien 1SSA)

Dans les faits, les prescripteurs sont nombreux en matière de lecture, y compris pour les professionnels eux-mêmes, qui équipent leur jugement, que ce soit en ayant recours aux journaux spécialistes, aux librairies ou, de plus en plus, aux réseaux sociaux, youtube étant considéré comme un prescripteur¹⁵¹. La croyance dans la valeur de l'ouvrage peut parfois glisser vers une valeur de marché lorsqu'est prescrit ce qui se vend (le plus)¹⁵². La bibliothéconomie, en particulier enseignée à l'Enssib analyse les pratiques, suggérant des pratiques stratégiques d'acquisition plurielles.

« Lors d'un stage fait il y a plus de 10 ans (...), j'ai découvert une politique d'acquisition, par niveaux. (...) avec le produit d'appel, le produit grand public, niveau bac et puis après le public motivé. (...) On s'autorise à acheter du produit d'appel et on s'autorise à acheter du produit public motivé. » (6SSA)

Chacun admet faire « un peu » de prescription directe ou indirecte, chez les enfants comme chez les adultes, comme dans cet exemple issu de la pratique du bibliobus.

« (...) J'essaie de trouver le milieu entre le livre qu'ils attendent, et puis mon rôle de bibliothécaire, les amener sur autre chose. La dernière fois, j'ai un enfant qui voulait des livres sur les chevaux, (...) je l'ai amené sur une petite première lecture avec des chevaux, un petit documentaire avec des images... » (entretien 5SDD).

¹⁵⁰ Ce conflit autour de la prescription est parfois l'expression de conflits entre acteurs des bibliothèques occupant des positions différentes (service de conservation d'une grande bibliothèque, ou service animation d'une petite bibliothèque). Ce n'est pas le cas dans cette bibliothèque de ville moyenne de province.

¹⁵¹ « Mais comme on l'a vu plus haut, certaines bibliothèques choisissent de participer à des activités plus ciblées sur certains réseaux, comme Instagram ou YouTube pour développer l'aspect prescripteur des lecteurs. Sur les réseaux sociaux dédiés aux livres qui remontent aux années 1990, on est passé des pionniers (Zazieweb), aux start-ups et à la professionnalisation (Babélio) pour atteindre une certaine concentration avec la pérennisation de certains sites (Sens critique) et une polarisation de la prescription avec la quasi disparition de la 'longue traîne'. » (Galligo Dinah, 2017)

¹⁵² Cela n'a a priori pas d'incidence « en soi » sur la « variété » proposée, puisque Olivier Donnat montre que progression régulière de la variété d'ouvrages achetés in (2018), « Évolution de la diversité consommée sur le marché du livre, 2007-2016 », Ministère de la culture, DEPS.

Au final, la prescription est d'autant plus en tension que les moyens à répartir sont contraints.

« Après c'est difficile de ne pas être prescripteur quand on a un budget très contraint. Nous on a la chance (...) d'avoir un budget qui est plutôt confortable et correct même s'il est en baisse régulièrement. Quand on a très peu de budget, je pense que (...) c'est compliqué d'acheter des choses qui sont à la marge, même si c'est aussi notre rôle. »
(entretien 1SSA)

3.3.2. Mission de co-éducation

Les professionnels et les élus insistent sur l'importance de ne pas déconnecter culture et éducation, dans la mission traditionnelle des bibliothèques (lieux d'appropriation des savoirs). Cette mission prend la forme de visites de classe très fréquentes dans la bibliothèque, même si la fonction éducative est toujours en prise avec la fonction ludique et de plaisir. Ainsi à propos de lycéens dont l'établissement est à proximité de la bibliothèque :

« Ils ont vu qu'il y avait des salles pour eux, (...) ils ont vu qu'il y avait des jeux, il y a des poufs, (...). Il y a plein d'endroits comme ça où ils peuvent venir à la bibliothèque sans avoir forcément le besoin de travailler. Ça peut être aussi pour le plaisir. On appuie vraiment là-dessus : le but c'est de montrer aussi la bibliothèque comme un (...) troisième lieu, c'est-à-dire comme un endroit où l'on se sent bien. Donc bien sûr, on leur montre qu'il y a des ressources pour leur travail. On a un espace multimédia. Ils peuvent imprimer ; ils peuvent travailler en groupe ici, même s'ils ont un exposé. (...) Ils peuvent venir le midi si le CDI est fermé pour s'installer, pour jouer, pour lire. On en a même certains qui dorment de temps en temps »
(entretien 4SCM).

Les accueils de scolaires (maternelles, primaires) sont d'une durée de 45 mn. Certains enfants reviennent ensuite avec leur famille, ce qui est l'un des objectifs de ces partenariats avec les écoles. Cette mission conduit à des collaborations avec les enseignants, qui empruntent pour leur école avec une carte collectivité gratuite.

3.3.3. La figure centrale de l'utilisateur

La bibliothèque de C* met l'utilisateur au cœur de son projet. Valoriser la figure de l'utilisateur n'est pas chose nouvelle dans les services publics. C'est avec le « renouveau du service public » que Michel Rocard en effet avait proposé, dès la fin des années 1980, les premières tentatives d'une rupture d'une régulation tutélaire par l'offre à une régulation qui mette le public au cœur du projet des services. Comme le signalent les travaux de sociologie de l'action publique depuis longtemps déjà, cette figure n'est pas homogène, et sous le même vocable de « l'utilisateur » 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, 2018¹⁵³).

Dans le cas de C*, ce centrément sur l'utilisateur (« sur tous les [habitants] », entretien 3SEP) est un parti pris des élus de la ville qui, avant même la mise en place de la nouvelle bibliothèque avaient commandé une étude interrogeant : « comment les [habitants] voient leur bibliothèque ? ». L'intention était d'élaborer un projet à partir de ceux qui habiteraient le lieu. Ce projet des élus, fondé à partir des habitants plutôt qu'à partir des collections, a ensuite été largement relayé par la direction de la bibliothèque. De nombreux dispositifs, tâches et activités de la bibliothèque peuvent ainsi être lus comme autant de mission de rapprochement et de proximité sociale.

De manière générale, c'est le cas des professionnels dans leurs tâches quotidiennes « au service du public », qui ne manquent pas de rappeler que « le principal c'est le public ». C'est le cas aussi du bibliobus, dont le projet est de se déplacer dans les quartiers les plus éloignés de la bibliothèque, et qui le fait (dans une certaine mesure) « à la demande » : un établissement régional d'enseignement adapté a ainsi demandé à la bibliothèque d'intervenir. Le bibliobus y va « un vendredi par mois jusqu'à la fin de l'année ». Ce centrément sur l'utilisateur se double d'un esprit participatif. Les professionnels n'hésitent pas à « faire participer le citoyen, [à] le rendre acteur » (entretien 2SKD). Cette participation prend par exemple la forme de sondages participatifs pour sérier leurs besoins :

« Quand nous avons mis en place notre nouveau portail de bibliothèque, nous avons organisé un focus groupe (...), avec un panel représentatif (...) des [habitants]. (...) On a échangé avec eux pour savoir ce qu'ils voulaient voir (...) sur le nouveau portail » (entretien 2SKD).

Le participatif peut aussi amener à des innovations dans la co-construction de l'offre, comme à la faveur d'une Nuit de la lecture (2018), lorsqu'il a été fait un appel aux [habitants] pour mettre en place des lectures bilingues : des membres de l'équipe de la bibliothèque lisaient un texte en français et des personnes de nationalités différentes lisaient dans leur langue maternelle. Ces stratégies participatives peuvent aussi être lues (1) Comme une volonté de subsidiarité prenant le risque d'être « phagocyté »¹⁵⁴ par les questions organisationnelles, (2) comme une volonté de plaire à l'utilisateur-client, prenant alors le risque d'une servitude vis-à-vis de leurs intérêts immédiats, au détriment de questions relevant de l'intérêt général.

¹⁵³ Weller Jean-Marc (2018), « Les figures de l'utilisateur dans les réformes de modernisation des services publics », *Informations sociales*, vol. 3, n° 198, p. 48-56. DOI : 10.3917/inso.198.0046. URL : <https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2018-3-page-48.htm>

¹⁵⁴ Cité par Weller, lorsque la participation engage un usager-citoyen.

3.4. La bibliothèque, premier équipement public de proximité

3.4.1. *Mission « troisième lieu », « lieu de vie » ?*

Après avoir longtemps été un lieu discret d'érudition puis un lieu d'emprunt d'ouvrages, la bibliothèque de C* a longtemps revendiqué être un « troisième lieu », depuis en tout cas l'acte originel de la construction de la nouvelle médiathèque, faisant de C* un lieu précurseur sur cette question. Le troisième lieu est présenté d'abord comme un espace ouvert où, à côté des livres, se multiplient les animations : expositions, ateliers, contes, petits spectacles pour le jeune public, comme un espace « qui se déconnecte partiellement de ses collections »¹⁵⁵ (entretien 2SKD). La direction insiste néanmoins sur le lien nécessaire avec les collections, sans qu'il soit toujours aussi simple que cela à établir. La notion de troisième lieu n'est pas nécessairement mobilisée explicitement par les acteurs interrogés, qui voient surtout dans la bibliothèque la fonction de véritable « lieu de vie » : avec la présence d'un large espace « où l'on peut se poser, où on peut venir, où on peut jouer » (ISSA). ... alternatif au logement familial, un lieu où viennent les familles, « parce que ce n'est pas la maison (...) et que c'est (...) plus agréable ici » : cela permet aux enfants de se retrouver ailleurs » (la bibliothèque est entourée d'un urbanisme mixte, comprenant notamment des tours d'immeubles).

Des jeunes accèdent à la bibliothèque ou au bibliobus « en groupe, pour faire un jeu de société, lire, parfois juste [pour trouver] un endroit chaud », ce qui est appréciable, disent les bibliothécaires, en particulier pour les enfants qui « sont complètement livrés à eux-mêmes », ou qui viennent se mettre au frais les jours de grande chaleur, ou « les familles peuvent rentrer avec les petits se reposer, (...) c'est un lieu de vie » (entretien 3SEP). Un SDF s'y installe « tous les jours ». Un espace a été installé à côté de la banque accueil où les usagers peuvent manger un sandwich. Tout est fait « pour que l'on se sente bien dans ce lieu » (entretien 2SKD).

Les animations, quant à elles, visent, on l'a vu, la lecture plaisir. Des initiatives visent à rendre la bibliothèque plus attractive et plus ludique, en particulier pour les jeunes de la fin du collège et lycée (13-18 ans) qui tendent « à désertier la bibliothèque » : « Dans un groupe de travail, on a réfléchi sur une visite plus ludique, plus participative, pour rendre la bibliothèque plus attractive (...) pour les jeunes » (entretien 2SKD).

« Le but c'est vraiment un parcours découverte dont ils sont les acteurs (...) : on les emmène à la ludothèque pour leur faire découvrir des jeux qui pourraient leur plaire (...), on leur fait repérer dans la bibliothèque les collections qui les intéressent : les

¹⁵⁵ « Les médiathèques sont quand-même plus des lieux où l'on doit trouver de l'espace pour se rencontrer, pour jouer plus que pour les collections » (entretien 4SCM)

mangas (...) des séries, des DVD (...). On présente également l'espace orientation, parascolaire, etc. » (entretien 2SKD)

A côté de ces moments-plaisir et ludiques, sont développés des ateliers et animations bien-être très prisés par les adultes (et parfois les enfants), autour de la sophrologie, de la réflexologie, de la méditation...» (entretien 2SKD).

Avec le temps ce type d'ateliers et d'animations se multiplient : cuisine, couture, tricot, déco de Noël, travaux manuels, etc... Ils sont singularisés, avec pour objectif que le public passe « un bon moment »¹⁵⁶. Ces animations sont globalement reconnues par les professionnels d'autant que le public est au rendez-vous : « c'est blindé »¹⁵⁷. Certains professionnels, minoritaires, s'interrogent néanmoins sur la multiplication de ces animations. D'autant que « les usagers aiment bien aussi que le personnel de la bibliothèque (...) sorte de sa zone de confort et accepte d'autres usages ... Moi j'ai servi des tisanes pour la Nuit du jeu, etc. » (6SSA).

3.4.2. La mise en chantier d'une société de loisir ?

Dans *Le nouveau libéralisme*, Barbara Stiegler (2019) montre que la source unique de légitimation de la politique culturelle devient sa réduction au loisir, agissant comme une manière de recréer la force productive usée par le travail, et de réoxygéner les environnements dégradés par la parcellisation des tâches et la saturation des flux d'échanges

« Dans un monde idéal, tous les gens qui viennent à l'animation deviendraient après acteurs dans la bibliothèque. (...). Ce n'est pas vraiment la réalité, on est quand-même dans une consommation de loisirs. » (6SSA)

Dans cette société du consumérisme culturel, auquel ne peut véritablement échapper la bibliothèque orientée sur l'utilisateur, les professionnels font face à un public qui a de moins en moins « le sens du collectif » et de la notion de service public, qui : « veut tout, tout de suite » et à qui il faut apprendre les règles du vivre ensemble en bibliothèque.

« Suite aux débordements constatés dans la section Famille, il y a eu un questionnaire global de l'équipe et un groupe de travail s'est réuni pour faire des propositions de règles et bon usage du lieu. Même dans un endroit de détente, il y a des règles ». (entretien 4SCM)

¹⁵⁶ « « enfin faire un atelier de tricot, quel intérêt ? » Collection ou pas, effectivement, le but pour moi, c'est de passer un moment convivial, enfin je n'y participe pas du tout (...) mais je trouve ça hyper sympa que des gens utilisent ce lieu pour se retrouver et (...) passer un bon moment » (4SCM)

¹⁵⁷ « Les décors de table au moment de Noël, à chaque fois c'est blindé parce que les gens sont contents de se retrouver, ils ne se connaissent pas, ils passent un moment convivial donc on sait que ça, ça c'est quand même les nouvelles tendances de pouvoir proposer des petites choses gratuites de découverte »

3.4.3. *Conflits d'usage de la ressource publique*

A force d'être un lieu de vie ouvert, des conflits d'usages, le bruit, des débordements deviennent problématiques. Cela est aussi un effet rebond d'une médiathèque troisième lieu qui a pleinement réussi à être attractive.

« Le besoin des gens finalement d'utiliser le lieu, je pense, est supérieur aujourd'hui (...) Des fois dans la section « famille » (...) on se dit : « mais combien ils sont ? » : C'est parfois difficile de ranger les livres en passant au milieu des enfants » (entretien 4SCM)

L'espace de la bibliothèque est tributaire de ses codes de comportement (silence, pas d'alimentation dans l'espace, etc.) liés à un habitus, que le public a ou n'a pas : « tout le monde n'a pas les « codes » de l'utilisation de la bibliothèque » (entretien 4SCM)

« Quand (...) vous avez une pratique des bibliothèques, vous allez avoir un usage calibré, on ne va pas avoir besoin de vous expliquer que « non, on ne mange pas sa tartine de nutella dans la bibliothèque ». Pour (...) certains usagers que l'on a souhaité faire venir, il faut expliquer des choses basiques (...). Même si on a beaucoup ouvert nos usages, par rapport à ce que moi j'ai pu connaître il y a quelques années, (...). On est dans un espace de vie collective, de vie publique, on doit se respecter, on doit faire en sorte que les usages des uns ne gênent pas les autres, etc. Et ça c'est (...) un travail de plus en plus important » (entretien 1SSA)

« C'est un espace où le comportement des parents est parfois compliqué. Certains étaient là pour lire des histoires à leur enfant, passer un moment familial. D'autres (...) avaient le téléphone, et n'étaient pas là pour gérer leur enfant, mais plutôt pour se poser. (...) » (entretien 4SCM)

Les « dérapages » ont posé des problèmes il y a deux ans, dit une professionnelle : « pourquoi ? (...) au début, c'était très bien utilisé, (...) et il y a eu un changement (...) Les jouets étaient jetés, les enfants couraient pieds nus, on ne pouvait rien leur dire, les parents réagissaient : “Mais vous n'avez rien à dire”, oui mais là, il fallait faire quelque chose (...). » (4SCM) Ces dérapages et le bruit ont aussi pris le risque de voir quitter certains publics. Cela est interprété comme une conséquence directe de cette politique de très large ouverture de la bibliothèque et des difficultés rencontrées. « Parce qu'un lieu de vie, il ne faut pas croire que cela vit tout seul » (entretien 1SSA).

3.4.4. *La « bibliothèque sociale » mission de médiation sociale, mission post-troisième lieu*

Alors que le troisième lieu mettait à disposition des jeux, proposait des animations (tricot, cuisine), il devenait pour certains usagers un véritable lieu de vie, faisant d'eux des séjournateurs : « On a des gens qui passent quasiment leur vie ici ». « Il y a des enfants (...) qui viennent du début d'après-midi jusqu'à 17h, jusqu'à la fermeture. Mais c'est bien parce que du coup on se dit que les mamans qui viennent, elles viennent avec le goûter, elles ont compris, elles vont

prendre le goûter dans le hall. » (entretien 4SCM). Ajoutant : « Quand on a un lieu de vie, chacun a sa vie, son expérience, son vécu, son ressenti. Et là, quand vous avez 300 personnes qui viennent dans la journée... eh bien il faut un peu de médiation pour arriver à vivre ensemble ».

Cette médiation sociale, qui apparaît dans l'agenda de la bibliothèque comme une mission principale puisque prochainement un cadre A sera recruté de façon inédite avec un profil « médiation avant tout »¹⁵⁸, a des contours multiples. Elle est d'abord une fonction de médiation qui vise à accueillir largement la population, en particulier celle au capital social plus faible et qui peine à entrer en bibliothèque :

« On a commencé à faire [de la médiation sociale dans] l'espace famille. Par exemple en mettant des jeux à disposition pour permettre un partage entre les enfants et les parents. C'est bien de mettre des jeux mais ça veut dire qu'il faut quelqu'un qui soit là, qui joue, qui explique aux parents ... La médiation c'est aussi proposer un atelier le mercredi après-midi parce que les enfants sont là » (entretien 1SSA).

Cette mission de médiation sociale souffre de limites. D'abord, elle est chronophage : « c'est plus long que de biper » des livres (entretien 1SSA), « moi ça m'est déjà arrivé de passer une heure avec une personne - pour aider. Elle était complètement perdue » (entretien 2SKD). Certains interprètent ce glissement vers la médiation sociale comme une étape inéluctable de transformation du projet : « Je pense que les bibliothèques deviendront des centres socio-culturels. C'est-à-dire à terme les gens qui seront embauchés dans les années à venir, (...) ne seront plus des bibliothécaires au risque de perdre le cœur de notre métier » (entretien bibliothécaire). Cette critique n'est pas explicitement portée par tous les professionnels, mais tous sont conscients que le risque de glissement existe.

3.5. De la médiation sociale à l'accompagnement hyperindividualisé

3.5.1. *Des services hyperindividualisés*

Parfois entendue comme une ouverture à tout public, pour des activités variées, y compris éloignées du livre, la médiation sociale est complétée de services hyper individualisés, sorte d'extension de l'hyper proximité pour des publics ayant des difficultés de mobilité : soutien

¹⁵⁸ « Il se pourrait que la personne recrutée, ait un profil de quelqu'un qui a travaillé beaucoup « autour de la médiation avec différents publics (...) la technique bibliothéconomique ça s'acquiert, par contre, les enjeux de la médiation si on ne les a pas compris c'est beaucoup plus compliqué, et là on a besoin de quelqu'un qui soit opérationnel rapidement » (entretien 1SSA)

scolaire, conseils d'insertion professionnelle (rédaction de CV¹⁵⁹, conseils pour la VAE), écrivain public, demandes de recours de migrants etc. Certains ateliers sont proposés à titre expérimental (ateliers de conversation pour le public étranger désireux d'apprendre le français) et ne sont pas prolongés (« on s'est posé la question si on allait poursuivre ou pas »). Ces services sur mesure font bouger les frontières des métiers des professionnels.

Parmi ces services, la médiation numérique a fait son apparition et fait débat parmi professionnels.

« Dans les grands défis que je n'avais pas forcément bien évalués, il y a le numérique (...), la dématérialisation, internet, (...) Ce que je n'avais pas mesuré, c'est comment la fracture numérique finalement, s'aggrave alors que l'accès au matériel se développe » (entretien 1SSA)

Divers facteurs institutionnels et individuels éclairent les raisons d'une pression à la demande pour une médiation numérique. Ils tiennent à des facteurs explicatifs traditionnels liés à la fracture numérique : inégalités d'accès aux équipements, conduisant de nombreux usagers à demander à accéder explicitement aux ordinateurs ou au réseau wifi de la bibliothèque ; difficultés d'usage en autonomie des technologies de l'information en particulier dans la vie ordinaire ; difficultés d'apprentissage dans une économie fondée sur la connaissance et qui nécessite de trier, décoder, et hiérarchiser la surabondance d'informations.

« Maintenant, tout se fait en ligne. Et au-delà de savoir faire une démarche en ligne, il faut savoir utiliser l'outil. Et ils se sentent encore plus perdus. J'ai connu des gens qui ne savaient pas très bien lire, pas très bien écrire, mais qui arrivaient quand-même à se dépatouiller, à faire des choses. Là... Ils sont complètement perdus. Et en plus, ils entendent tellement à la télé de faire attention aux dangers d'internet, qu'ils ont toujours peur de faire une bêtise. » (entretien 5SDD).

La demande pour une médiation numérique tient aussi à une mutation des services publics : les demandes d'accompagnement aux démarches administratives progressent fortement du fait de la complexification des dispositifs publics, du retrait des services déconcentrés de l'Etat de certains bassins de vie, de la dématérialisation massive des actes administratifs et du manque de ressources, de connaissance ou de compétences numériques. Or il y « a des gens ici, qui n'ont pas d'ordinateur, qui n'ont pas internet, qui ne savent pas manipuler une souris » (1SSA) : déclaration Caf, inscription Carsat, déclaration des impôts, demande de carte grise, permis de construire, « on voit des gens qui sont complètement perdus ».

¹⁵⁹ « Pour l'insertion professionnelle (...), on avait énormément de personnes, à l'espace multimédia qui demandaient de l'aide pour la rédaction des CV » (entretien 4SCM)

Cette mission est liée (i) à des demandes spontanées qui émanent des habitants en marge d'une pratique d'emprunt de document (« J'ai un souci là, est-ce que vous pourriez m'aider ? »), (ii) à des situations d'urgence (« J'ai un entretien [d'embauche] demain »), (iii) ou de détresse personnelle (« une dame paniquée me dit « mes enfants vont être placés, et je ne sais pas quoi faire » (...) c'est dur de l'aider dans les démarches à faire, qu'est-ce qu'il faut faire ? »), (iv) ou encore à des demandes de personnes, notamment âgées, en manque d'inclination numérique.

Elle est aussi, et plus structurellement, liée à de multiples prescripteurs qui ont contribué à façonner aussi ce nouveau périmètre des missions de la bibliothèque : mairie, Pôle emploi, caisses de retraite, Caf, associations, hésitent de moins en moins à renvoyer vers la bibliothèque en cas de difficulté « numérique », notamment « pour avoir des accès internet ». Dans les années 2017-2018, ces arrivées massives de demandes de ce que l'on pourrait appeler « l'illectronisme » étaient réglées au cas par cas et nécessitent aujourd'hui d'être organisées non seulement au niveau de la bibliothèque, mais plus généralement avec l'ensemble de l'écosystème public et parapublic de la ville. Aujourd'hui, la bibliothèque structure d'avantage l'offre pour y répondre de manière plus raisonnée. L'adaptation et l'innovation par la mise en place de dispositifs de microrégulation sont permanentes : une « charte de l'aidant numérique » est en cours de rédaction, les personnels se sont formés « sur le tas en informatique » (entretien 2SKD) », mais des formations spécifiques, notamment sur le rôle social des bibliothèques, ont été suivies par quelques-uns d'entre eux. La salle multimédia est gérée par du personnel « qui [s'y] connaît un peu plus et qui se sent à l'aise » évitant de « mettre en difficulté les collègues moins à l'aise (entretien 2SKD) ». Des « initiations PC » sont proposées pour aider les usagers à devenir autonomes dans la manipulation de base d'un ordinateur : écrire un petit texte, surfer sur internet, créer sa boîte mail, aide à l'accès sur certains sites, etc.

Cela peut également conduire à des missions plus structurées et plus globales, par exemple le montage de projets autour de l'insertion professionnelle, non seulement avec les collections, puisque la bibliothèque possède un fonds « emploi-formation » (livre sur les CV, guides etc.), mais aussi par la mise à disposition par la mairie d'un chargé de mission municipal « insertion-emploi » qui vient en bibliothèque « une fois par semaine » et y reçoit le public.

Par ailleurs, les institutions nationales, de leur côté, mettent également en place des accueils et de la médiation, à l'instar de la « Maison de services au public » (dans un relais accueil, centre social), lieu qui permet de consulter des documentations et de réaliser des démarches administratives en ligne relevant de plusieurs services ou organismes publics, et qui supplée à une partie de cet afflux de demandes.

L'offre locale étant mieux structurée, la bibliothèque joue alors un rôle de « passerelle », de facilitateur, orientant les publics vers les lieux les plus appropriés (« Pour moi, le but de la bibliothèque c'est aussi de pouvoir réorienter de manière simple les gens » (entretien 4SCM))

que ce soit la Maison citoyenne, le CCAS, ou les autres acteurs sociaux de l'écosystème territorial. Cette médiation numérique et cet accompagnement hyper individualisé souvent réalisés par les personnels eux-mêmes (et parfois avec l'aide de ressources externes) interpellent les personnels dans leur identité professionnelle, soit de manière discrète « A l'origine, on n'est pas formé pour ça », soit de manière plus explicite : « On n'a pas les compétences pour être des conseillers Pôle emploi » « ou des assistantes sociales ».

La frontière est encore plus interrogée lorsqu'il ne s'agit plus d'un accompagnement socio-numérique, mais d'un accompagnement marchand-numérique : faut-il aider à « acheter un truc en ligne » ? (entretien 5SDD).

Ces interrogations peuvent aussi être liées au fait que le rapport au numérique peut générer de l'inconfort et de l'impatience : par l'urgence des demandes, par la panique de gens qui se sentent démunis parce que les démarches engagent des rentrées d'argent, parce que les bibliothécaires ont parfois le sentiment de devoir reprendre en main des missions de service publics qui ont été délaissées ces dernières décennies¹⁶⁰, mais aussi parce que les ressources en espaces multimédia sont limitées et que les demandes sont parfois élevées. Ces actions d'accompagnement hyperindividualisé sont d'autant plus chronophages que la mission vise à « faire avec » et non pas « à la place de » les gestes de ce quotidien administratif de telle sorte que la personne gagne en capacité d'agir. Cela conduit la bibliothèque à faire de cette mission de médiation numérique l'une de ses lignes directrices des prochaines années, permettant de faire de la bibliothèque un lieu ressource majeur du territoire¹⁶¹. La dimension numérique pourrait aboutir à ce que la bibliothèque de C* devienne un EPN, espace public numérique, sous réserve de moyens complémentaires. Les critères d'accès à ce label sont : fournir des accès internet au public, sécuriser ces accès de manière optimale, assurer la traçabilité, accompagner le public dans ces accès internet.

3.5.2. Nouvelles missions : entre ressources et contraintes

Ces nouvelles missions sont à la fois une ressource pour élargir les missions de la bibliothèque et une contrainte. La bibliothèque de C* se positionne stratégiquement en plein dans les nouvelles dynamiques de la « bibliothèque inclusive, bibliothèque solidaire », selon le titre

¹⁶⁰ « On peut prendre très simplement le cas des Trésoreries municipales qui ferment. Supprimer ces endroits-là, c'est laisser des gens dans la nature » (Entretien 6SVS).

¹⁶¹ A la question « quel lieu ressource vous avez ? », 70 % des gens (...) répondent la médiathèque en première réponse. Donc (...) on ne peut pas se dérober à ça. Alors c'est vrai que des fois les gens viennent juste pour qu'on (...) les renvoie [vers] d'autres lieux ».

éponyme du prochain congrès de l'ABF en 2020¹⁶². Mais ce faisant, elle est bousculée, se posant aussi les questions des frontières, du périmètre légitime de ses actions « Jusqu'où on va ? Quel est notre rôle ? » (entretien 1SSA). Faut-il accompagner les gens pour faire leurs achats sur internet ? (entretien 4SCM) ? Leur faire leurs photocopies ? Remplir leurs dossiers administratifs ? (entretien 2SKD). « On ne peut pas prendre non plus la place d'un travailleur social » dit 2SKD.

Les professionnels reconnaissent simultanément qu'en venant en bibliothèque ces publics précarisés prennent aussi conscience de l'ensemble des ressources qui sont à leur disposition, dont l'espace informatique, et qui peut leur donner l'envie de revenir.

En période de ressources contraintes, où une attention toute particulière est posée par les élus sur cette mission sociale et sur l'attractivité de la bibliothèque, ces nouvelles demandes sociales et solidaires sont en tension possibles avec le cœur des missions des bibliothèques, gestion des collections et lecture publique. Ces missions sont en permanence en discussion avec les élus, et en guise d'auto-alerte, la direction conclut ainsi : « Donc attention à ne pas s'éparpiller, à oublier notre mission, quand-même, première ».

4. Les pratiques d'évaluation à la bibliothèque de C*

4.1. Un accueil circonspect de l'équipe vis-à-vis de l'étude sur l'impact socio-économique des bibliothèques

4.1.1. *Une méfiance vis-à-vis d'évaluations hétéronomes et économicisées*

C'est la BPI qui entre d'abord en lien avec le terrain de la bibliothèque de C*, conformément au protocole d'étude qui a été validé par le comité de pilotage. Pour notre part, lors de notre entretien exploratoire avec la directrice de la bibliothèque, celle-ci nous fait part de ses interrogations sur les finalités d'une telle étude, en particulier sur son à-propos dans une période où les bibliothèques sont traversées à la fois par une reprise en main comptable, par des stratégies de gratuité et par des exigences hétéronomes d'ouverture le dimanche, notamment depuis la publication du rapport Orsenna rédigé à la demande du président Macron. L'entretien laisse poindre une forme d'inquiétude : s'agit-il vraiment par cette étude de gagner en effets de connaissance « du terrain » ? Ou bien plutôt d'instrumenter la mesure d'impact pour faire entrer

¹⁶² <http://www.abf.asso.fr/2/195/832/ABF/66e-congres-29-31-octobre-2020-dunkerque-bibliotheques-inclusives-bibliotheques-solidaires->

dans des cases administratives un projet de rationalisation des bibliothèques ? En l'envisageant comme une progression dans les connaissances, que ce soit sur le fonctionnement des bibliothèques, sur la grande diversité et richesse des missions, sur les défis auxquelles les bibliothèques municipales sont confrontées, l'étude pourrait, de l'avis de la direction, avoir une certaine utilité sociale. En revanche, si celle-ci visait à nourrir des stratégies de mise en rationalisation possible, dans le prolongement des dynamiques de la RGPP puis de la MAP auxquelles ont été ou sont confrontés l'ensemble des services publics, l'intérêt pour coopérer s'estompe.

Les élus municipaux qui accompagnent le développement de la bibliothèque municipale adoptent une posture assez proche de la direction vis-à-vis de cette étude. Ils s'opposent plus explicitement encore à une vision étriquée de la valeur économique des bibliothèques, mettant en avant l'ineptie qu'il y aurait à vouloir faire entrer un rapport marchand et « rentable » dans le monde de la culture. « L'intérêt de la bibliothèque, ce sont d'abord les enjeux des politiques culturelles, ce n'est pas de savoir combien coûtent tel évènement et quel rapport économique il y a entre les dépenses et les recettes » dit un élu. Un professionnel renchérit : « quand on relit les missions principales de service public, on n'est pas là pour ça, on n'a pas vocation à être rentable ». L'évaluation de l'impact¹⁶³ est bien envisagée comme un dispositif-maitre pouvant contribuer à cette économisation de la culture, faisant entrer dans les bibliothèques, le monde du compte, du marché et de l'entrepreneuriat : « Donc cette étude aurait été juste sur la valeur économique des bibliothèques, l'examen des budgets, les ratios, je ne sais pas si j'avais forcément (...) personnellement envie d'y consacrer beaucoup d'heures » (entretien direction). Les bibliothécaires ont des connaissances affutées sur l'évaluation, grâce aux canaux de transmission des formations, stages auxquels ils participent (notamment à l'Enssib), mais aussi grâce à l'association des bibliothécaires de France¹⁶⁴ dont ils prennent régulièrement connaissance des productions les plus récentes. Plutôt que de jouer avec l'idée du calcul comptable, à tenter de mettre en avant, en mobilisant le langage économique dominant, ce que « rapportent » les bibliothèques, certains des professionnels de la bibliothèque de C* préfèrent assumer : « oui, les bibliothèques coûtent de l'argent (...) les frais du bâtiment, les frais des salariés, les frais d'acquisition, les frais d'équipements » ajoutant, pour l'une d'entre les bibliothécaires « de toute façon on ne peut rien rapporter, on ne peut que coûter ! ».

¹⁶³ Mais aussi via les formations, ou les stages auxquels participent les bibliothécaires.

¹⁶⁴ On a vu dans des chapitres antérieurs l'importance de l'évaluation pour l'ABF.

S'ils ne sont pas d'accord sur tout (voir *supra* sur les missions), les bibliothécaires de C* préfèrent unanimement débattre de leur rôle social et sociétal, et considèrent que du point de vue de ce rôle, des connaissances peuvent encore progresser : « On voit ce qu'on coûte, sans se rendre compte d'un point de vue social de ce qu'on apporte » (ISSA).

4.1.2. *La fascination pour le chiffre au niveau national*

Ce qui intéresse certains acteurs – notamment une petite frange très active au niveau national pour accroître les dispositifs d'évaluation dans le monde des bibliothèques- c'est la puissance de captation du réel qu'a le chiffre : les données chiffrées n'ont pas la volatilité d'un discours, ni l'ambiguïté des mots de la langue naturelle. Leur production est considérée comme le résultat d'un dispositif scientifique sûr, contrôlé, indiscutable. L'évaluation quantitative semble donner le pouvoir de dire quelque chose de fondé qui permette l'assentiment des interlocuteurs. L'un de ces « initiés » au niveau national, ancien directeur de bibliothèque, et spécialiste de bibliothéconomie, livre ainsi en entretien :

« L'objectif de la norme [ISO 11620 :2014 Indicateurs de performance des bibliothèques] est de remonter que l'utilité publique est quelque chose qui apporte à la société, non plus par des arguments philosophiques comme ça s'est fait à une époque pendant des années purement politiques, mais de le démontrer - parce que c'est plus possible de procéder autrement aujourd'hui - par une démonstration économique et presque, en quelque sorte, mathématique des normes ».

Toutefois, il serait trompeur de croire que l'attrait pour le chiffre s'articule uniquement à une recherche désintéressée de la vérité et à une volonté tout aussi désintéressée de mettre à nu le réel. Les acteurs qui exigent du chiffre sont conscients du caractère fascinant qu'a le chiffre dans une culture de la rationalité, et c'est pourquoi celui-ci les intéresse aussi par-delà toute considération rationnelle. Ils savent qu'avec « du chiffre », la qualité de leur discours se transforme aux yeux des interlocuteurs et que son impact en est d'autant augmenté. Celui (individu, institution) qui a une légitimité à produire un énoncé chiffré contribue à mettre en ordre l'activité et contribue à consolider son pouvoir. Au niveau local en revanche, les pratiques sociales d'évaluation ne sont pas arrimées à une volonté de pouvoir. Elles sont, comme on le verra, étroitement ancrées dans les pratiques sociales parce qu'il faut faire face au quotidien : elles correspondent à ce qui se fait, ne lui sont pas extérieures, elles satisfont les besoins quotidiens. En cas de conflit de valeur, il est encore possible, au niveau local, de régler cela à l'amiable, parce qu'on se connaît. Les procédés, bien que renvoyant à des justifications plurielles, sont plus fonctionnels que conventionnels (Kula,1986).

4.1.3. Des risques identifiés face à une possible « quantophrénie »

L'écart est donc assez marqué entre les réflexions qui agitent quelques acteurs, occupant souvent des positions décisives dans le champ qui visent à ce que se déploient des mesures codifiées, uniformisées, unificatrices aussi, « mesures qui incarnent un élément essentiel de la lutte pour le pouvoir » (Scott, 1998, p. 27), et les professionnels au niveau local qui conduisent leur quotidien sur des règles implicites. Ainsi, dans la bibliothèque C*, les professionnels de la bibliothèque municipale ne sont pas rétifs à l'évaluation s'il s'agit de braquer les projecteurs (sous différents angles) sur des tâches, des activités, voire des effets induits par les activités. D'autant que leur professionnalité s'arrime à de multiples formes ordinaires d'évaluation (voir *infra*) comme autant de balises pour savoir dans quelle mesure ce qu'ils font est en accord avec leurs projets, et avec ce qui est attendu d'eux. S'ils consentent même à certaines formes d'évaluation systématiques, ils mettent néanmoins en avant les risques liés à l'expansion de la quantification et à la justification permanente de leurs actions : cela tient au temps à y consacrer, au manque de sens par rapport à des évaluations qui seraient plus « qualitatives », à la perte de sens pour un service public de se mettre dans un ordre de marche strictement comptable¹⁶⁵ et aux usages directs ou plus indirects qui pourraient en être faits.

« On a une quantification de plus en plus importante, je trouve, de nos services. Parfois c'est compliqué - moi quand je peux quantifier, je quantifie parce que c'est souvent un langage que les élus comprennent bien - mais je m'attache à travailler sur une évaluation plus... qualitative, plus sur le relationnel. Donc plus sur le social que sur l'économie ». (entretien ISSA)

La rhétorique du retour sur investissement interroge également. Un élu – raisonnant implicitement en contrefactuel - soulève la question de l'impact que pourrait avoir une société qui ne serait pas équipée de bibliothèque :

« “Retour sur investissement” en fait pour moi ça ne veut rien dire, [ce] qui est le plus important c'est d'avoir des populations qui ne vont pas à la bibliothèque ou qui vont se dire, ça coûte trop cher donc on arrête. Bah, si on ne veut pas avoir d'accès à la culture, (...) la culture coûte trop cher, essayez l'ignorance ».

Quant aux usages possibles d'un travail évaluatif standardisé, hétéronome, et centré sur les impacts économiques des bibliothèques, les bibliothécaires constatent un contexte d'évolution

¹⁶⁵ « Je pense aussi que c'est aussi le rôle du service public de ne pas tout le temps être dans le rapport du quantifiable, mais il le faut aussi. On est content quand il y a 60 personnes qui viennent pour une animation qui nous a coûté quasiment rien, quand un spectacle de conte qui coûte 1000 Euros, compte 25 inscrits, dans ma tête je fais un peu la calculatrice, et je me dis ça fait quand même un peu cher la place. Mais ce n'est pas pour ça que je ne le ferai pas ». (ISSA)

générale de maîtrise des dépenses publiques. Tout cela contribue à nourrir des formes de pessimisme vis-à-vis des usages de l'évaluation et plus généralement d'ailleurs vis-à-vis du service public que ce soit lié à la menace de désengagement progressif des collectivités ou au changement de comportement des usagers.

Dans l'environnement de C*, le public réclame ainsi parfois – pour une partie marginale d'entre eux¹⁶⁶ - une contrepartie à « son » impôt, rompant avec l'idée de solidarité que contient ce dispositif majeur de financement de l'État social. D'autres, qui ont « de moins en moins le sens du collectif » (entretien 1SSA) réclament une contrepartie à leur cotisation d'entrée à la bibliothèque, certains nourrissant l'illusion que leurs cotisations couvrent les frais de la bibliothèque (« Cela arrive que des gens nous disent “de toute façon c'est nous qui payons donc vous faites ce que je vous dis” » (entretien 1SSA)). Cette exigence de « contrepartie », qui relève typiquement d'une relation marchande, a de quoi étonner alors que les recettes en propre ne représentent que 1,8% du budget global de la bibliothèque de C* en 2018 (soit les 21700 euros de droits d'inscription rapportés au volume global de budget de l'ordre de 1 200 000 euros annuels... (voir tableau).

Ce glissement vers un comportement marchand, mais aussi l'ignorance du public face au véritable « coût » d'une bibliothèque¹⁶⁷ sont mis en avant comme facteurs de transformation de la relation de service et de la montée de l'exigence vis-à-vis du service...

Tableau n° 5 - Budget de la bibliothèque de C*, 2018

Dépenses		Recettes	
Investissement (hors acquisitions)	16 832	Subventions publiques	454
Acquisitions	128 246	Droits d'inscription	21 732
Personnel salarié	946 503	Droits d'usage pour les services de la bibliothèque	4 919
Spécifiques	120 116		

Source : rapport 2018 pour le SLL

Ces questions ne se limitent pas au public. Elles traversent aussi le monde des professionnels. Ainsi la politique du « tout gratuit » pose question à certains professionnels qui comprennent

¹⁶⁶ Mais d'après nos interlocuteurs, la revendication monte.

¹⁶⁷ « Les gens ne savent pas que [la bibliothèque] est à la charge complètement de la ville et que, le budget d'acquisition pour les documents, c'est 130 000 euros par an... » (1SSA).

la gratuité pour les enfants, mais ne cherchent pas nécessairement à l'étendre aux adultes : « est-ce que tout doit être gratuit ? », « est-ce qu'on responsabilise en faisant payer ? ça c'est, c'est un tout autre débat, (...) moi je trouve que la gratuité pour les habitants (...) ça serait très bien (...) mais ce n'est pas prévu pour le moment. L'autre jour je me suis amusé, parce qu'il y avait un monsieur, qui (...) prenait je sais plus quoi des encyclopédies (...) avec la carte de son fils de 12 ans. Je lui ai dit : « votre fils va faire des bonnes lectures ». Il a souri, voilà on n'est pas dupe, (...) » (ISSA).

4.2. Emergence d'un esprit gestionnaire ?

A la bibliothèque de C*, bien que baignant dans un environnement bienveillant où direction et élus de la ville coopèrent de manière coordonnée, une attention accrue est portée aux dépenses non motivées, et conduit au développement d'une forme d'esprit gestionnaire. On entend par « esprit gestionnaire » ici l'ensemble des idées, des mots et des pratiques suscitées pour évaluer le travail selon des critères de productivité et de performance prescrits¹⁶⁸. L'esprit gestionnaire est consolidé par une sémantique managériale (comptable, marketing, entrepreneuriale) qui s'imbrique assez indistinctement avec les pratiques d'évaluation.

L'émergence de cet esprit gestionnaire est d'abord liée au spectre de la menace des coupes drastiques dans les bibliothèques qui ont été expérimentées dans d'autres communes que celle de C*, et dont la direction ne peut totalement s'affranchir : le spectre de la menace des coupes budgétaires n'est pas ressentie dans cette bibliothèque, mais les expériences de « collègues » sont marquantes - sans que nous soyons en capacité de savoir dans quelle mesure ces points de repères sont réalistes : « dans des collectivités, des collègues ont eu leur budget divisé par cinquante pour cent, du jour au lendemain ». L'évolution du budget de C* n'a pas connu une telle saignée. Les données municipales des cinq dernières années font néanmoins état d'un grignotage progressif sur le budget, avec une baisse du budget pour la bibliothèque en euros courants de -7,5% entre 2015 et 2019, soit près de 2% de réduction annuelle sur ces quatre dernières années. Cette baisse budgétaire contraste avec la hausse du budget municipal alloué à la culture (près de 10% sur cette même période). La part de la bibliothèque dans le budget culturel est ainsi passée de 10% en 2015 à 8% en 2019...

¹⁶⁸ Petit Sébastien (2018), « L'évaluation comme pratique ordinaire de travail », *SociologieS* [En ligne], Dossiers, Les professionnels de l'évaluation. Mise en visibilité d'un groupe professionnel, mis en ligne le 13 mars, consulté le 15 juin 2020. URL : <http://journals.openedition.org/sociologies/6687>

Tableau n° 6 – Évolution du budget de la bibliothèque de C* : 2015-2019

	2015	2016	2017	2018	2019	2015/2019
Budget culture	2 266 651	2 258 630	2 224 299	2 200 701	2 490 277	9,9%
Bibliothèque	220 180	207 317	204 564	208 502	203 636	-7,5%
Part bib/culture	10%	9%	9%	9%	8%	

Source : données financières de la ville de C*

Sans être contraints par des coupes d'une ampleur comparable à celles de « collègues » auxquels la direction fait référence, compter, s'ajuster, réduire, fait néanmoins partie du quotidien de la bibliothèque de C* : « on s'ajuste », « On diminue les rendez-vous d'animation », « On fait appel à des partenaires locaux » « On fait avec nos ressources en interne », « On achète un peu moins de Goncourt »...

La réduction régulière du budget a des conséquences sur les pratiques, d'autant que la masse salariale constitue de loin la plus grosse dépense des dépenses globales de la bibliothèque (86,7% en 2018). Rendant la bibliothèque responsable de la maîtrise de son budget, l'analyse des coûts est récurrente : « je calcule souvent le taux horaire (...) je l'ai en tête et quand on passe une semaine à monter un dossier pour récolter trois cents euros avec un taux horaire qui est à vingt-cinq euros de l'heure » (entretien 1SSA). La direction ne s'arc-boute cependant pas sur cet indicateur de pilotage « sinon après on se dit (...) j'ai fait une réunion avec vingt-trois collègues c'est une réunion qui coûte tant (...). Je ne pense pas du tout comme ça, mais cela arrive sur certaines opérations », en particulier lorsqu'il s'agit d'arbitrer entre plusieurs activités.

Ces linéaments d'esprit gestionnaire atteignent également le public qui se comporte parfois comme un « client », comme on a pu le spécifier plus haut, soit dans l'attente d'un retour en service des cotisations, ou des impôts, soit encore que les usagers soient gagnés par l'impatience du « tout tout de suite » : « ça fait trente-cinq ans que je travaille, je vois une évolution, c'est : je veux tout de suite » (1SSA). Cet esprit gestionnaire qui se développe dans un contexte de délégitimité des services publics, n'en a pas moins des effets réels sur l'organisation de la bibliothèque et ses effets, en particulier parce que la bibliothèque en vient à évaluer ses activités de service.

4.3. Les évaluations ordinaires œuvrent comme des garde-fous du quotidien

A rebours des discussions structurantes et « efficaces » (au sens où elles ont des « effets ») au niveau national, les évaluations en bibliothèque de taille moyenne, comme celle de C*, ne relèvent pas de la rationalité instrumentale et abstraite embarquant avec les évaluations

formelles (type SROI), qu'on a longuement exposés au chapitre 2 et 3. Pourtant, loin d'un monde hors de tout processus évaluatif, la bibliothèque est marquée par la prégnance et par la diversité de démarches d'évaluation. Localement, les évaluations répondent à des enjeux locaux pertinents, et elles sont ordinaires et autonomes. Le problème n'est donc pas de savoir si les bibliothèques sont en prises avec les pratiques d'évaluation : comme toute organisation, la bibliothèque est traversée de valeurs, et elle « tient » parce que dans une certaine mesure elle prend soin de la variété de ses valeurs. Les porteurs de ces évaluations ordinaires, c'est-à-dire les directions de bibliothèques, et les bibliothécaires eux-mêmes, ancrent leurs évaluations dans les pratiques professionnelles sociales locales. Ces pratiques sont équipées d'une rationalité pragmatique, raisonnable et interprétative, qui mêle le langage ordinaire, des pratiques d'interprétation multiples et des logiques de justification plurielles. Cette rationalité pragmatique et raisonnable s'appuie sur l'évaluation comme d'un ensemble de règles sociales, qu'elles soient formelles, qu'elles relèvent d'arrangements informels et/ou de négociations institutionnelles, notamment avec les élus, interlocuteurs clef des bibliothèques.

Ces évaluations ordinaires se déploient d'abord parce qu'elles incarnent un régime inhérent aux organisations humaines. Étymologiquement en effet « l'évaluation » signifie mettre de la « valeur » sur les choses (Perret, Viveret, 1989). Faire société c'est être capable de jauger dans quelle mesure ce à quoi chaque citoyen (ou chaque organisation concrète) est occupé est en accord avec ce qui est attendu de lui, ou avec les objectifs qu'il s'est plus ou moins fixés (Jany-Catrice, 2012). Ensuite, parce que ce régime ordinaire intervient comme un mode transitoire de régulation des conflits définitionnels dont il a été question *supra*. Il permet que les valeurs de registres pluriels soient négociées autour de conventions¹⁶⁹.

L'étude de terrain sur la bibliothèque de C* corrobore cette réflexion. Un de ses résultats est la présence 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. Ce type d'évaluation ordinaire se fraye un chemin assoupli à travers les malentendus permanents autour des conflits de missions, des

¹⁶⁹ On rappelle qu'on entend par « convention » un monde commun justifié temporairement. La convention contient l'idée décisive qu'il faut d'autres capacités, plurielles, que celle du calcul pour coordonner les actions. C'est le recours à la convention comme modalité de coordination qui met les acteurs à distance d'une rationalité purement instrumentale.

conflits de professionnalité, des conflits de valeur qui ont été par ailleurs identifiées (voir *supra*).

Des évaluations qualitatives sont très régulièrement réalisées par les professionnels eux-mêmes, qui se mettent à distance de l'ininterprétation des statistiques quantitatives :

« Alors je ne dis pas que je fais 100% mais si on touche trois quatre [personnes en situation de handicap], bah moi je trouve que ça, déjà trois ou quatre c'est gagné. Après les chiffres on peut leur faire dire ce qu'on veut. On le sait (...). L'intérêt ça n'est pas de dire : « on a fait 30 personnes », de se glorifier (...). L'intérêt c'est de se dire : (...) si sur une action culturelle on a touché 5 enfants et (...) que ces 5 personnes ont retiré un bénéfice, c'est-à-dire à un moment donné ils sont sortis de leur contexte, ils ont découvert autre chose, ils se sont ouverts à autre chose, pour moi c'est gagné (...) même si c'était que 5 personnes... » (entretien 3SEP).

D'autres produisent des jugements ordinaires, par exemple considérant que sur certaines actions culturelles « on a eu des bons retours » (entretien 2SKD). Ils observent que les professeurs repartent dans leur lycée en disant « c'est une super idée », ou des jeunes qui disent « oui c'est sympa ». Des espaces (comme la ludothèque) sont des lieux « qui marchent » (entretien 4SCM), tout comme les BD jeunesse, romans jeunesse, parascolaire, « c'est ce qui marche vraiment aussi ». A d'autres moments, cela passe par des ateliers de loisirs créatifs où « ça a beaucoup de succès parce que les gens sont contents de se retrouver (...) ils ne se connaissent pas, ils passent un moment convivial ».

L'évaluation ordinaire passe parfois par un jugement porté sur l'intensité du travail. Les mêmes professionnels produisent des jugements symétriques lorsque l'activité rencontre moins son public : « Pour la semaine Accessibilité, on a proposé une rencontre avec nos partenaires, l'IME qui avait fait un beau projet sur un livre tactile mais bon, on avait 4/5 personnes » (4SCM) ; ou bien encore, « cette année, la Nuit du jeu, ça a moins bien marché » (entretien 6SSA).

Ces évaluations ordinaires conduisent à deux types de conclusions qui rappellent à quel point les professionnels contextualisent ces « résultats » et ces « impacts », tout en gardant en horizon les objectifs de politique publique. Ainsi, malgré une faible participation, l'activité peut tantôt être maintenue parce qu'elle n'est pas réalisée « pour le nombre » : ainsi la bibliothécaire 4SCM se justifie : « le handicap on ne le fait pas pour le nombre ».

Tantôt, les professionnels s'interrogent, se remettent en cause, cherchent à innover pédagogiquement, socialement, pour assurer un flux suffisant de public. Sur les activités de Nuit de la lecture par exemple qui ont moins attiré de public que l'année précédente, un professionnel analyse : « peut-être qu'il y a un phénomène (...) de banalisation, donc on se dit : "il faut qu'on trouve autre chose" » (entretien 1SSA). Les professionnels tâtonnent, innovent socialement et contribuent à faire de la bibliothèque un équipement public très malléable :

« On tâtonne toujours, on ne connaît pas son public par cœur, on ne connaît pas les attentes des gens mais je trouve justement qu'ici on est ... beaucoup à l'écoute et qu'on essaie » (...) ; « on réadapte quand il y a des modifications de publics (...) » (4SCM).

De manière plus formalisée, la bibliothèque réalise régulièrement 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. Éventuellement, lors des actions culturelles, les professionnels comptent les participants avec « [leurs] petits bâtons ».

Mais des focus groups peuvent être 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. 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.

4.4. Quels indicateurs d'impact ?

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 nécessaires. Au fond, ces conventions sont plus ou moins négociées entre ce que les acteurs de la transaction, ceux qui les contrôlent et ceux qui les régulent, conviennent de retenir comme « supports ou preuves de l'activité » (Gadrey, 1996) pour coordonner les actions, ou pour passer des compromis que cette coordination soit contractuelle ou non. Ces conventions visent à régler des problèmes de coordination en situation d'incertitude (Bessy, Favereau, 2003). Ces conventions varient dans le temps et selon des référentiels, des registres de valeur plus ou moins explicités et mobilisés par les agents. Dans le cas des bibliothèques, les processus d'évaluation se déroulent dans l'ambiguïté des missions. Ils se déploient selon une trajectoire incertaine qui fait cohabiter la force des croyances et la recherche de sens (Alter, 2010¹⁷⁰). Chaque période est nourrie d'une ou deux conventions dominantes. 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.

4.4.1. *Des indicateurs relevant de la justification industrielle*

Une convention « industrielle » a pendant longtemps nourri les tableaux d'activité des bibliothèques. Celle-ci promouvait des indicateurs de volume d'ouvrages disponibles ou total,

¹⁷⁰ Alter N. 2010, *L'innovation ordinaire*, Paris, ed. PUF.

de nombre d'inscrits, de volume d'emprunts dans une bibliothèque. Ils le faisaient au risque de négliger les aspects « qualitatifs » de la relation de service ou de l'offre de service plus généralement, d'autant que la relation étant marquée par une logique *a priori* non marchande, le prix n'opère pas comme un élément permettant d'assurer la coordination. Ces indicateurs entrent en résonnance avec un régime de régulation tutélaire, où prime le volume d'offre.

Dans le tableau suivant, on a retenu, pour des villes de taille comparable à C* des indicateurs de « volume ». C* a un volume de documents total dans la fourchette, certaines BM ayant des volumes de documents nettement plus élevé (Soissons par exemple), et d'autres nettement plus faible (Maubeuge).

Tableau n°7 - Comparatif de quelques caractéristiques d'activité de BM de taille comparable à C*

Ville	C*	Saint-Étienne-du-Rouvray	Vienne	Soissons	Maubeuge	Aix-les-bains
Surface utile nette (m²)	2480	1484	2705	2032	1464	1100
Nombre d'entrées	100 000	Non connu	5917 (?)	Non connu	29 941	39 444
Nombre d'emprunteurs	4300	3245	6057	3013	1814	3368
Nombre de prêts par emprunteur	69	30	41	25	41	32
Nombre de documents total	89 000	74 080	89 603	125 334	41 695	54 594
Nombre d'emprunt total (est.)	295 000	97 350	248 337	75 325	74 374	107 776

Source : Observatoire de la lecture publique, cartographie interactive, DGMIC-SLL 2017.

Avec la transformation des dispositifs de régulation de la culture et avec eux une transformation dans les intentions de la culture en générale, dans laquelle l'utilisateur est mis au cœur de la relation, c'est une justification relevant d'une logique marchande qui est mise en avant. Elle s'accompagne d'une transformation dans les pratiques et dans les indicateurs d'évaluation.

4.4.2. La centralité de la justification marchande

Il peut être surprenant que le monde marchand soit retenu comme cadre de justification d'un service public marqué par son ancrage non marchand, et notamment l'expérimentation, dans

certaines bibliothèques, de la gratuité du prêt¹⁷¹. Ce monde marchand fait son apparition dès lors que les stratégies des bibliothèques se sont pleinement centrées sur l'utilisateur, sur ses désirs, sur l'attractivité de la bibliothèque, faisant de la culture pour tous, une culture pour chacun.

La convention marchande a complété la convention industrielle lorsqu'aux indicateurs de première génération ont été ajoutés le nombre de passages en bibliothèques, le nombre de personnes « fréquentant » la bibliothèque sans nécessairement y lire, le nombre de fois où le même livre est emprunté, le nombre d'activités qui sont menées, le nombre de participants aux activités¹⁷², et éventuellement le niveau de satisfaction immédiate vis-à-vis de la bibliothèque. Il est bien entendu difficile d'affirmer dans quelle mesure ce sont les pratiques qui ont conduit à évaluer les jugements d'autres indicateurs, ou si, dans une perspective performatrice, ce sont les indicateurs qui ont des effets dans la transformation des pratiques. En tout état de cause, on sait que nationalement, la focale posée sur les fréquentants s'est accentuée et qu'en 2016, seuls 39% des usagers des bibliothèques y sont inscrits¹⁷³, ce qui signifie en creux que plus de 60% des passages en bibliothèques se font sans emprunt de livre.

A la bibliothèque de C*, les statistiques de flux d'entrée sont finement auscultées. Les données sont considérées comme « bonnes » avec une année faste en 2014 et ses 100 126 entrées, mais encore 84 000 en 2018 et près de 93 000 en 2019 (SLL). Elles témoignent d'une véritable dynamique, d'autant que le volume de livres empruntés est lui aussi élevé : 162 500 en 2014, 163 000 en 2018 (SLL). Il est vrai que les inscrits ont été mécaniquement augmentés lorsque la gratuité a été votée pour les enfants jusqu'à dix-huit ans, et lorsque les enfants habitants la commune ont reçu « symboliquement » un bon pour obtenir une carte d'inscription à la bibliothèque à leur naissance. De même, les volumes importants d'accueil de classe, dont chaque élève repart avec quelques livres peut nourrir des statistiques d'entrées voire d'emprunts. Certains professionnels toutefois s'inquiètent : « Il ne faudrait pas qu'une vision comptable de la fréquentation prenne le pas sur les valeurs du service public. » (Entretien 6SVS).

¹⁷¹ C'est le cas de A* comme on le verra infra. De manière générale, une partie des services est proposée à titre gratuit (accès aux locaux ; consultation sur place des documents etc.).

¹⁷² « Je suis toutes les animations (...). D'une part pour quantifier voir s'il y a 10 personnes, me dire ce sont des nouveaux ou pas. Alors de temps en temps on est très content, quand des gens qui ne connaissent pas la bibliothèque viennent. (...) Parce que le but de ces animations c'est que l'établissement soit valorisé et que les gens fréquentent la bibliothèque » (ISSA).

¹⁷³ Source : *Enquête Publics et usages des BM* : en 1997, la proportion était inverse puisque 69% des usagers étaient inscrits.

Cette évaluation a été rendue possible par l'installation des portiques qui ont joué le double rôle de sécurité antivol mais aussi de traçabilité de fréquentation. Tant que ces indicateurs de flux d'entrée, de fréquentants sont utilisés comme des outils de connaissance, ils sont plutôt plébiscités par les professionnels. Cela a une possible interférence avec les identités professionnelles lorsque, en rebond, ces stratégies d'attractivité en bibliothèque conduisent à des politiques d'acquisition. Les « bons chiffres d'emprunt » de la bibliothèque de C* sont parfois lus comme un effet direct de l'adaptation de l'offre aux goûts du public : « Je sais que j'ai des collègues bibliothécaires qui considèrent que (...) ce n'est pas forcément notre rôle [de s'adapter aux goûts du public], on n'est pas tous d'accord par rapport à ça. De plus en plus, notamment avec des jeunes, c'est une vision qui s'élargit mais moi je pense que c'est aussi pour ça que l'on a autant de prêts. » (entretien 1SSA).

4.4.3. L'expansion de la justification domestique

Cette convention marchande est mise en tension avec une convention relevant de ce que Boltanski et Thévenot appelleraient « la domesticité ». Celle-ci fait son apparition à mesure que les missions réalisées en bibliothèques sont élargies aux missions de médiation sociale et d'accompagnement hyper individualisé. Cette convention attribue de la valeur aux liens tissés entre individus conçus comme un prolongement des liens familiaux

« Il faut de la familiarité avec les collections, et c'est un lien qui est important à créer. Si on ne met que des ouvrages à faire découvrir ... la réaction va être « ce n'est pas pour nous ». » (1SSA)

jusqu'à valoriser, parfois, des comportements paternalistes.

« Quand vous êtes une famille quand votre mari est au chômage (...) et qu'à la fin du mois ils sont en train de compter pour pouvoir faire manger les enfants, vous imaginez que la culture ça leur passe à des millions d'années lumières (...). Donc du coup si nous on n'arrive pas à capter les enfants (...) ça leur permet aussi de réfléchir (...) plus ils vont aller à la culture et la littérature bah plus ils sortiront de ce, de cette espèce comment vous dire, fin d'échec scolaire et... oui nous c'est notre rôle, les politiques publiques, oui c'est notre rôle de faire en sorte que nos citoyens puissent vivre le mieux possible. » (3SEP)

Dans la cité domestique, ce sont tout à la fois la hiérarchie et les liens de proximité qui sont mis en avant, mettant l'accent sur la production de liens interindividuels, sur l'accueil individualisé des populations exclues, sur la mission de service social de proximité, sur les arrangements interpersonnels éventuels.

4.4.4. Une justification civique en transversalité

La convention civique centre le regard sur la solidarité, l'équité, mais aussi l'émancipation. Cette convention est mobilisée lorsque les acteurs visent à doter les individus d'un savoir critique. Ce sont alors les non-usagers qui sont observés, leur nombre, les raisons des non usages de la bibliothèque (faiblement mis en place à la bibliothèque de C*, sauf dans des enquêtes ponctuelles). La convention civique couple à la fois la valeur de la démocratisation culturelle et celle visant à hisser les populations à des hauts niveaux d'éducation.

Il nous semble que la position des élus se situe quelque part entre convention civique et marchande : les élus de la ville sont attentifs aux indicateurs quantitatifs et qualitatifs qui relèvent de la stratégie politique qu'ils mettent en œuvre. Dans le domaine de la bibliothèque municipale de C*, 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'élus, un pouvoir entraînant, un effet multiplicateur sur d'autres et sur la connaissance.

« Combien d'actions et combien de jeunes ont été touchés, est-ce que après il y a un retour, est-ce que les jeunes, les enfants reviennent » d'autant que « pour toucher parfois les adultes il faut qu'on emmène aussi les enfants (...) Un enfant qui va voir un spectacle et qui est venu voir un spectacle proposé avec la classe et qui revenait le soir avec ses parents, alors je ne dis pas que je fais 100% mais si on en touche trois quatre, bah je trouve que, déjà trois ou quatre c'est gagné » (3SEP)

« Moi, maintenant, j'essaie, quand j'inscris un enfant, (...) je lui dis : "ce serait bien que ton papa ou ta maman vienne t'inscrire", pour impliquer les parents et qu'ils viennent aussi découvrir le bibliobus... » (5SDD)

4.4.5. La convention par projet

La convention par projet est mobilisée lorsque des collectifs d'acteurs se mobilisent autour d'une action indépendante des objectifs de l'organisation, prenant aussi le risque de déstabiliser ce qui est en place. Dans le cas de C*, cette convention par projet semble peu présente. En revanche, elle l'est davantage à A* à qui on demande de mettre à son propre agenda des politiques culturelles transversales de la ville, à l'instar d'un projet municipal intitulé la « Fabrique citoyenne ».

Au-delà de ces effets multiplicateurs supposés ou réels, les élus insistent aussi sur l'importance à accorder de 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 C*, dans la vie personnelle, sociale, citoyenne, sensible, professionnelle, intellectuelle, politique d'un usager ?

Bibliographie (Décembre 2020)

- AABØ S. (2005), « The role and value of public libraries in the age of digital technologies », *Journal of Librarianship and Information Science*, 37(4), p. 205-211.
- AABØ S. (2005), “Are public libraries worth their price? A contingent valuation study of Norwegian public libraries”, *The Emerald Research*.
- AABØ S. (2009), “Libraries and return on investment (ROI): A meta-analysis”, *New LibraryWorld* 110 (7/8), 311-324.
- AERNI S. E. & GRIFFITHS J.-M. & KING D. W. (2007), “Taxpayer Return-on-Investment (ROI) in Pennsylvania Public Libraries. -”, *UNC : School of information et library science*.
- ALEXANDRER A. J. & NEWHOUSE J. P. (1972), “An Economic Analysis of Public Library Services”, *Rand Corporation*.
- AGLIETTA M. & BRENDER A. (1984), *Les métamorphoses de la société salariale*, Paris, Calmann-Lévy.
- AGLIETTA M., ORLEAN A., (1998), *La monnaie entre confiance et violence*, Paris, Odile Jacob.
- ALCOCK C. compiled by (2018), « Valuing Northern Libraries Community Report Kenora Public Library Social Return on Investment », Ontario Library Service, *N.O.R.D.I.K. institute*.
- ALIX Y. & BERTRAND A.-M. (1998 ; 5ème éd.: 2011), *Les bibliothèques*, Paris, Découverte, coll. « Repères ».
- ALLEN S. *et al.* (2002), Valuing the arts: a contingent valuation approach, *Journal of Cultural Economics*, 26, p 87-113.
- ALONZO V. & RENARD P.-Y. (dir.) (2012), *Évaluer la bibliothèque*, Éditions du Cercle de la Librairie, Paris, coll. « Bibliothèques ».
- ALTMAN E. & BEASLEY K. E. & DE PROSPO E. R. (1973), « Performance Measures for Public Libraries », *l’American Library Association*, Chicago.
- ALTMAN E. & DE PROSPO E. R. & CLARK P. M. & CLARK E.C. (1976), « A data gathering and instructional manual for performance measures in public libraries », *Celadon Press*, Chicago.
- AMBROISE B., SALLE G., SOBEL R. (2015), « L’économie entre performativité, idéologie et pouvoir symbolique », *L’Homme et la Société*, n°197, p 13-30.

- ANGELO M. & FRIEDBERG E. & URFALINO P. (1989) "Les politiques culturelles des villes et leurs administrateurs" in BERTRAND A.-B. (2002), *Les bibliothèques municipales: enjeux culturels, sociaux et politiques*, Paris, éditions du cercle de la librairie.
- ANGUENOT F. & CLEREMBAUX J. & GIAPPICONI T (2018), « Nature et enjeux de la lecture publique » in « *Je prends mon poste de directeur de médiathèque* », Voiron, Territorial éditions, coll. « les 100 premiers jours ».
- ARCme (Analyse, recherche et conseil en marketing et communication) (1980), « L'expérience et l'image des bibliothèques municipales : Enquête par sondage auprès de la population nationale », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 6, p. 265-299. En ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1980-06-0265-001> ISSN 1292-8399.
- ARNS J. W. and IMOLZ S. (2007), "Worth their Weight. An Assessment of the Evolving Field of Library Valuation", *Americans for Libraries Council, Bill & Melinda Gates Foundation*.
- ASHER A.D., MILLER S. (2016), « Comment faire de l'anthropologie en bibliothèque ? » Traduit par B. Caraco et N. Beudon. Paris: ABDU, <http://abdu.fr/erial>.
- BACACHE-BEAUVALLET M. (2012), "Sources théoriques et méthodologiques de l'évaluation publique", in V. ALONZO et P.-Y. RENARD (dir.), *Évaluer la bibliothèque*, Éditions du Cercle de la Librairie, Paris, coll. « Bibliothèques », p. 13-28.
- BAJAJ B. & CIGNA S. & MANJARREZ C. A. (2007), Making Cities Stronger: Public Library Contribution to Local Economic Development, *The Urban Libraries Council*.
- BARATIN M. & JACOB C. (dir.) (1996), *Le pouvoir des bibliothèques*, Paris, Albin Michel.
- BARDET F. & JANY-CATRICE F. (2010), « Les politiques de quantification », *Revue Française de Socio-Économie*, 2010/1 (n° 5), p 9-17
- BARRON D.D. et al. (2005), *The Economic Impact of Public Libraries on South Carolina*. <http://www.libsci.sc.edu/SCEIS/final%20report%2026%20january.pdf>.
- BAUMOL, W., W. BOWEN, (1966), *Performing Arts : The Economic Dilemma*, New York. Twentieth Century Fund.
- BAUMOL W.L. & MARCUS M. (1973), « Economics of Academic libraries », *American Council on Education*, Washington D.C.
- BENHAMOU F. (2016), "Libres réflexions au sujet des méthodes et des enjeux de l'impact économique et sociétal des bibliothèques", in C. TOUITOU (dir.), Villeurbanne Presses de l'Essib *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts*, p. 27-38.
- BENHAMOU F. (2017), *l'Economie de la culture*, Paris, Ed. La Découverte, coll « Repères ».
- De BENEDET D. (2018), « Social Return on Investment Dryden Public Library », Ontario Library Service, *N.O.R.D.I.K. institute*.

- BERK *et al.* (2005), *The Seattle Public Library Central Library: The Transforming Power of a Library to Redefine Learning, Community, and Economic Development*". Seattle, WA.
- BERK *et al.* (2007). *Providing for Knowledge, Growth, and Prosperity: A Benefit Study of the San Francisco Public Library*. http://sfpl.lib.ca.us/news/pdf/benefit_study_report.pdf
- BERK consulting (2015), « Reinvesting and Renewing for the 21st Century », *San Francisco Public Library*.
- BERTRAND A.-M. (1998), « Une estime lointaine : les non-usagers des bibliothèques municipales », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°5, p. 38-42.
- BERTRAND A.-M. (2002a), *Les bibliothèques municipales: enjeux culturels, sociaux, politiques*, Paris, Éditions du cercle de la Librairie.
- BERTRAND A.-M. (1992b), « Les bibliothèques municipales dans les années 80 : un développement spectaculaire, mais inachevé », *Bulletin des bibliothèques de France* n° 4, p. 6-16, <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1992-04-0006-001>, consulté le 14 mai 2020.
- BETTANT A. (2012), *Histoire de la formation du bibliothécaire : du DTB à l'ENSB (1932-1963)*, mémoire d'étude DCB, Villeurbanne, enssib, p. 35-46. En ligne : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-56676>>.
- BEZES P. (2005), « Le renouveau du contrôle des bureaucratie. L'impact du New Public Management », *Informations sociales*, n°126, p. 26-37.
- BEZES P. (2009), *Réinventer l'Etat. Les réformes de l'administration française*, Paris, Puf, coll. « Le Lien social ».
- « Bibliothèques municipales. Construction, équipement : ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1975, n° 3, p. 75-117. En ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1975-03-0075-001>
- BISHOP J. *et al.* (2008), « The Economics of Ecosystems and Biodiversity – An Interim Report », May, European Communities.
- BLANK S. (2006), « Wert und Wirkung von Bibliotheken, I Bit-Online innovative Bd 12 Neues Für Bibliotheken Neues in Bibliotheken ? », *Wiesbaden, Dinges & Frick*, p 9-10.
- BLAUG M. & KING K. (1976), « Does the Art Council know What it is Doing? » *The Encounter*, p. 6-16.
- BOLTANSKI L & THEVENOT L. (1991), *De la justification. Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard, coll. « NRF Essais ».
- BOLTANSKI L., A. ESQUERRE, 2017, *Enrichissement. Une critique de la marchandise*, Paris, Gallimard, coll. « Nrf Essais ».
- BONNEAU J. *et al.* (2019), « Les non-usagers des bibliothèques enquête quantitative », *Direction générale des Médias et des Industries culturelles (DGMIC)*

- BONELLI L & PELLETIER W. (dir.) (2010), *L'État démantelé*, Paris, La Découverte, coll. « Cahiers libres ».
- BOP consulting (2014), « Evidence review of the economic contribution of libraries », *Arts Council England*.
- BOURDIEU P. (1977), « La production de la croyance contribution à une économie des biens symboliques », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, n°13, p. 3-43
- BOURIC N. & DUCROUX-TESRIF C. (2017), "Mesurer l'impact des bibliothèques sur le territoire d'un département ? Retours d'expérience de l'étude "La bibliothèque vaut-elle le coût?" menée dans le Val d'Oise en 2016", in Cécile Touitou (dir.), *La valeur sociétale des bibliothèques: construire un plaidoyer pour les décideurs*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib, p.201-212.
- BRANGER V., L. GARDIN, F. JANY-CATRICE, S. PINAUD, 2014, "Evaluer l'utilité sociale de l'Economie sociale et solidaire" *Alter'Guide, Corus ESS*, décembre, 41 pages.
- BRIGGS S. & GULDBERG H. & SIVACLYAN S. (1996). "Cove Library; A part of life: The social role and economic benefit of a public library", *State Library of New South Wales and Lane Cove Council*, Sydney.
- BROAD G. & PARR A. & TURDA A. (2015), "Building Strong and Vibrant Communities: The Value of Sault Ste. Marie's Public Library", *N.O.R.D.I.K. institute*.
- Dr. BROAD G. & MEADES S. & ORTIZ J. (2019), "Social Return on Investment Rainy River Public Library Pilot Site Final Report", *N.O.R.D.I.K. institute*.
- BRODATY T. (2013), "Évaluation des politiques publiques : trois illustrations dans le champ culturel", *Culture méthodes*, p. 1-12.
- BRODKOM Frédéric (2016), "Evaluer les attentes et perceptions: l'outil libqual+, ses avantages et ses effets", in C. TOUITOU (dir.), *Evaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib.
- BUCHANAN J. M. (1999), *Public Finance & Public Choice – Two Contrasting Visions of the State*, MIT Press, coll. "CESifo Seminar Serie".
- BUFFALO & ERIE COUNTY PUBLIC LIBRARY (2007). 'Erie County Taxpayers: Your return on investment in the library', <https://www.buffalolib.org/sites/default/files/pdf/Finance/2007ErieReturnInvestment.pdf>.
- Bureau of Business Research IC² Institute (2017), "Texas Public Libraries, Economic Benefits and Return on Investment", *Texas State Library and Archives Commission*.
- CANAZZI C. (1997), « Orange, la bibliothèque pervertie : pluralisme ou propagande ? ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 4, p. 8-9. En ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1997-04-0008-001> ISSN 1292-8399.

- Canmac Economie limited, « Halifax Central Library An Economic Impact Assessment ».
- CARSON R. T. & MITCHELL R. C. (1989), « Using surveys to value public goods : The contingent valuation method », *Washington, D.C.: Resources for the Future*.
- CARBONE P. (2012), "Evaluation et statistiques dans l'administration des bibliothèques françaises" in *Evaluer la bibliothèque* (sous la direction de Valérie ALONZO et Pierre-Yves RENARD), Edition du Cercle de la Librairie, Paris, p. 29-43.
- CHAPMAN E. L. & HALPIN E. & RANKIN C. & WALKER C. G. (2011), Measuring the Value of Public Libraries, *CPCIS*.
- CHEVALLIER V., 2010, « Les publics sans-abri en bibliothèque publique », Mémoire d'étude, Enssib. <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48190-les-publics-sans-abri-en-bibliotheque-publique.pdf>
- CHEVASSUS-AU-LOUIS B. (dir.) (2009), « Approche économique de la biodiversité et des services liés aux écosystèmes. Contribution à la décision publique », *Rapport du CAS*.
- CHIAPELLO E. (2017), « La financiarisation des politiques publiques », *Dans Mondes en développement*, (n° 178), p 23-40.
- CHUNG H.-K. (2008), « The contingent valuation method in public libraries », *Sage Publications*, Vol 40 (2): 71–80[DOI: 10.1177/0961000608089343]
- CLARKE A. & PATTEN L. & PUNG C. (2004), « Measuring the économique impact of the British library », *New review of acedemic librarianship*, 10(1) 79-10.
- CLEMENT C. (2008), "L'essoufflement du modèle : symptômes et causes", in Ermakoff Thierry (dir.), *Quel modèle de bibliothèque ?*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib. p44-69.
- CLOT N. (2016), "Arrêter, commencer, continuer : évaluer pour décider", in C.TOUITOU (dir.), *Evaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib p 75-86.
- Le Conseil départemental du Val D'Oise (2015), « La bibliothèque vaut t-elle le "Coût" ?, Une étude exploratoire des impacts des bibliothèques du Val D'Oise »
- CORRALL S. (2015), "Capturing the Contribution of Subject Librarians: Applying Strategy Maps and Balanced Scorecards to Liaison Work", *Library Management*, n°36.
- COSTE H. (2013), « LibQUAL+ : Petit état des lieux, grandes perspectives ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 1, p. 40-44. En ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-01-0040-009> ISSN 1292-8399.
- CRAM J. (1995), Moving from cost centre to profitable investment: Managing the perception of a library's worth. *Australasian Public Libraries and Information Services*, 8(3), p 107-113.

- CROGUENNEC M. (2003), «Les ateliers ferroviaires de l'agglomération rouennaise de 1842 à 2002», *Revue d'histoire des chemins de fer* [En ligne], p57-72|, URL : <http://journals.openedition.org/rhcf/1754> ; DOI : 10.4000/rhcf.1754
- CROMPTON J. (2006), "Economic Impact Studies. Instruments for Political Shenanigans", *Journal of Travel Research*, vol. 45, n°1, p. 67-82.
- DARDOT P. LAVAL C. (2009), *La nouvelle raison du monde*, La Découverte, Coll. "La Découverte Poche / Sciences humaines et sociales"
- DELCARMINE N. & DONNARD-CUSSE S. (2014): "Une norme pour évaluer l'impact des bibliothèques", *Documentaliste – Sciences de l'information*, 2014/4 Vol.51, pages 21, 22; version en ligne: <https://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-linformation-2014-4-page-21.htm>
- DELCARMINE Nadine (2016), "Mesures en bibliothèque : panorama et évolution", in C. TOUITOU (dir.), *Evaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib, p 16-26.
- DELCARMINE Nadine *et al.* (2016), « Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques ? », *Livre blanc*, Association française de normalisation (AFNOR), Coll. « Études et enquêtes ».
- McDermott Miller Limited, strategic planning and management consultancy (2002), National « Bibliographique Database and National Union Catalogue : Economic valuation », *National Library of New Zealand Te Puna Matauranga O Aotearoa*.
- DESROSIERES Alain (2008), *L'Argument statistique. Pour une sociologie historique de la quantification* (tome I) et *Gouverner par les nombres* (tome II), Paris, Presses de l'école des Mines.
- DIRVEIKS J. *et al.* (2012), « Economie value and impact of public libraries in Latvia ».
- DONNAT O. (1998), « Les pratiques culturelles des français : enquête 1997 », Paris, La Documentation Française.
- DONNAT O. (2018), Évolution de la diversité consommée sur le marché du livre 2007-2016, *Département des études de la prospective et des statistiques (DEPS)*, Ministère de la Culture, coll. « Culture études ».
- DRISCOLL & FLEETER & LEVIN (2006), « Value for money : Southwestern Ohio's return from investment in public libraries », *Long Island Association*.
- DUBOIS Vincent (2012), *Le politique, l'artiste et le gestionnaire*, ed. du Croquant.
- DUCROUX-TESRIF C, BOURIC N. (2017), "Mesurer l'impact des bibliothèques sur le territoire d'un département ? Retours d'expérience de l'étude "La bibliothèque vaut-elle le coût?" menée dans le Val d'Oise en 2016", in (sous la direction de Cécile Touitou) *La valeur sociétale des bibliothèques: construire un plaidoyer pour les décideurs*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib, p.20

- DURAND J.-P. M. PEYRIÈRE, J. SEBAG (2006), « Bibliothécaires en prospective », étude commandée par le Département des études et de la prospective du ministère de la Culture et de la communication, Paris.
- DUSSER E. & ION C. (2018), « Bonne sieste à la bibliothèque », *Le monde diplomatique*. <https://www.monde-diplomatique.fr/2018/06/DUSSERT/58767>
- EGGETT C. ; Compiled and Submitted by D. DECKER S. D. (2019), « Utah Public Libraries, Return on Investment », *Utah State Library Division*.
- ELLIS J. (1994), "The challenge of measuring the economic impact of public library services". *North Carolina Libraries*, 52 Summer, p. 52-55.
- ELLIS S. et al., 2009, « Global library Statistics », *IFLA Journal*, vol. 35, n°2, p. 123-130.
- ERMAKOFF T. (dir.) (2008), *Quel modèle de bibliothèque ?*, Villeurbanne, Presses de l'enssib.
- ERMAKOFF T. (2008), "Le "rôle social" des bibliothèques", in T. ERMAKOFF (dir.), *Quel modèle de bibliothèque?*, Presses de l'Enssib, p 71-80.
- EVANS C. (2017), "Petits vices et grandes vertus des études d'impact : un point de vue sociologique", in C. TOUITOU (dir), *La valeur sociétale des bibliothèques: construire un plaidoyer pour les décideurs*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie p 71-84.
- EVANS C., CAMUS A. ET CRETIN J.-M., 2000, *Les habitués : le microcosme d'une grande bibliothèque*, Paris, Bibliothèque publique d'information / Centre Pompidou
- EVANS C., GAUDET F., MARESCA B. (2007), « Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet : Attractivité, fréquentation et devenir », *Éditions de la Bibliothèque publique d'information*, Paris : <http://books.openedition.org/bibpompidou/176>. ISBN : 9782842461577.
- EYMARD-DUVERNAY F. (1999), « Approches conventionnalistes des entreprises », *Gérer et comprendre*, n°58, p.58-71.
- EYRAUD C. (2015), « Comptabilité privée et action publique. Les transformations de l'Etat et du capitalisme », *Revue Française de socio-économie*, Hors-Série, p. 201-212.
- FLEETER H. B. & Howard Fleeter & Associates (2016), Return on Investment Analysis of Toledo Lucas County Public Library, *Howard Fleeter & Associates*
- FLEETER H. & Associates (2016), « The Return on Investment of Ohio's Public Libraries & A Comparison with Other States ».
- FOSTER N.F., GIBBONS S. (2007), "Studying Students: The Undergraduate Research Project at the University of Rochester", *Chicago: Association of College and Research Libraries*.
- FUCHS V., (1964), "Productivity trends in the goods and service sectors, 1929-1961", *Occasional Paper 89*, New-York, National Bureau of Economic Research (NBER).

- FUJIWARA D. & LAWTON R.-N. & MOURATO. S. (2019), "More than a good book: contingent valuation of public library services in England", *Journal of Cultural Economics*, vol. 43(4), December, p 639-666.
- GADREY J. (1991), "Le service n'est pas un produit : quelques implications pour l'analyse économique et pour la gestion", *Politiques et Management Public*, p 1-24
- GADREY J. (1996), *Services: la productivité en question*, Paris, Desclée de Brouwer, coll. "Sociologie économique".
- GALLIGO D. (2017), « Evolution des bibliothèques : où en est-on ? », Prospectibles [en ligne], URL : <http://blogs.sciences-po.fr/prospectibles/2017/09/09/evolution-des-bibliotheques-ou-en-est-on/>
- GAMBARIN A. & LUKINS S & TESSLER A. (2019), « Etude sur la valeur des Glam au Canada », *Oxford Economics*.
- GARDIN L., JANY-CATRICE F., PINAUD S., 2017, « Chapitre 10. L'ESS et les formes de son évaluation » in M. Nyssens, J. Defourny (dir.), *Economie Sociale et Solidaire. Socioéconomie du 3^e secteur*, ed. De boeck supérieur, p. 363-396.
- GASCUEL J. (1992), "Les bâtiments", *Histoire des bibliothèques françaises. Les bibliothèques au XX^e siècle 1914-1990*, Promodis. Éditions du Cercle de la Librairie, p. 446-471.
- GIAPPICONI T. (2001), *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie.
- GIAPPICONI T. (2008), « Les Dimensions politiques et stratégiques de l'évaluation en bibliothèque », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 3, p. 6-21.
- GIORGETTI G., 2014, « La bibliothèque du Centre Georges-Pompidou : un refuge pour les personnes socialement désqualifiées », *Informations sociales*, 2014/2, n°182, p. 52-62
- GOMEZ YANEZ J. A. (dir.) (2014), « The Economic and Social Value of Information Services: Libraries », *Fesabib : Spain's Federation of Archive, Library, Documentation and Museum Science Associations*.
- GOFFMAN Erving (1968 [1961]), *Asiles. Etude sur la condition sociale des malades mentaux*, Paris Editions de Minuit.
- GOODYEAR M. et al. (2015), « Analyzing the Return on Public Investment in Johnson County Library », *The university of Kansas, Edwards Campus*.
- GOULEMOT J.-M. (1996), "Bibliothèques, encyclopédisme et angoisses de la perte : l'exhaustivité ambiguë des Lumières" in M. BARATIN M. et C. JACOB (dir.), *Le pouvoir des bibliothèques*, Paris, Albin Michel.
- GRADECK B. & LAGANA G. & PAYTAS J. & SILVA M. E. (2006), « Carnegie Library of pittsburg Community Impact and benefits », *Carnegie Mellon University, Center for economic development*.

- GRIFFITHS W., J. M., KING, D., HARRINGTON, J., LYNCH, T., & TOMER, C. (2004). "State of Florida taxpayer return on investment in public libraries. Chapel Hill", NC: *University of North Carolina*.
- GRIFFITHS, J.-M., KING, D. W., & AERNI, S. E. (2006). "Taxpayer return-on-Investment in Pennsylvania public libraries. Chapel Hill", NC: *University of North Carolina*.
- GROUDIEV I. (2013), « L'Observatoire de la lecture publique au service du livre : la carte et le territoire », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 4, p. 48-52 <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0048-001>, page consulté le 5 juin 2020
- HAJEK P. & STEJSKAL J. (2015), Modelling public library value using the contingent valuation method: The case of the Municipal Library of Prague, *Journal of Librarianship and Information Science*, Vol. 47(1) 43–55
- HARARI-KERMARDEK, H., R. PORCHEROT, 2020, "Dualité des conventions de la valeur et marchandisation de l'université », *Revue française de socio-économie*, n°24, p. 63-80
- HASSENFORDER J. (1967), *Développement comparé des bibliothèques publiques en France, en Grande-Bretagne et aux États-Unis dans la seconde moitié du XIXe siècle (1850-1914)*, Paris, cercle de la librairie.
- HAWKINS M. & MORRIS A. & SUMSION J. (2002), « Economic value of public libraries in the UK », *Department of Information Science, Loughborough*.
- HERSENT J-F. (1999), « Les usagers des bibliothèques publiques », *La Gazette des archives*, n°184-185. Les archives au service du public : quelles offres pour quelles attentes (Séminaire national de Rouen, 15-16 oct. 1998), p. 21-32.
- HOBOHM H.-C. (2008), « Les bibliothèques sont-elles rentables ? : Usage et valeur des services ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 3, p. 64-68. En ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-03-0064-008> ISSN 1292-8399
- HOOD C. A. (1991), "Public Management for All Seasons", *Public Administration*, vol 69, Spring, p. 3-19.
- HOOD C. A. (1995), "The NPM in the 1980s: Variations on a Theme", *Accounting, Organizations and Society* vol. 20, n°2/3.
- HUNT R. compiled by (2018), "Valuing Northern LibrariesSample Community Report Temiskaming Shores Public LibrarySocial Return on Investment", Ontario Library Service, *N.O.R.D.I.K. institute*.
- HUYSMANS F. & OOMES M. (2013), "Measuring the public library's societal value: A methodological research program", *International Federation of Library Associations and Institutions* 39(2) 168-177
- Indiana Business Research Center (2008), "The Economic Impact of Libraries in Indiana", *Institute of Museum and Library Services*.

- Institute of Museum and Library Services(2008), “The economic contribution of Wisconsin public libraries to the economy of Wisconsin”, *North star economics*.
- I ROIG M. L. & PINTOR GONZALEZ J. (2013), “Return on Investment of Municipal Libraries Network of the Barcelona province (2007-2011)”, *Department of Studies and Foresight Library Services Management Office*.
- JACOBSON J. Graphic Designer & MURPHY B. Project Manager & SAURWEIN A. Lead Analyst (2013), SANTA CLARA COUNTY LIBRARY DISTRICT RETURN ON INVESTMENT REPORT, *BERK* (interdisciplinary consultancy integrating)
- JACQUET A. (dir.) (2015), *Bibliothèques troisième lieu*, Médiathèmes de l'ABF, Paris, ABF, coll. « Médiathèmes ».
- JANY-CATRICE F. (2012), *La performance totale : nouvel esprit du capitalisme ?*, Villeneuve d'Ascq, Presses universitaires du Septentrion, coll. « Capitalismes-éthique-institutions ».
- JARETT J. Dr. (2012), « Texas Public Libraries: Economic Benefits and Return on Investment », *Prepared for: Texas State Library and Archives Commission : col. III*.
- JARRIGE F. (2014) *Technocritiques. Du refus des machines à la contestation des technosciences*, Paris, Ed. La Découverte.
- JASANOFF S. dir. (2004) *States of Knowledge*, London and New-York : Routledge.
- JASANOFF S. (2004b) “Ordering knowledge, ordering society”, in Jasanoff S., dir, *States of Knowledge*, London and New-York : Routledge.
- J.L. Management Services Pty. Ltd. (2008), « Enriching communities: the value of public libraries in New South Wales, Sydney », *Library Council of New South Wales*.
- JUBE S. (2020), « Travail et normes comptables internationales : une question de justice sociale », *Revue internationale du travail*, vol. 159, n°1, p. 107-129.
- JURA CONSULTANTS, (2005), *Bolton's Museum, library and archive services; An economic valuation*, London, UK: Museums Libraries and Archives Council. Retrieved 24 July, 2019 <https://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20120215211622/https://research.mla.gov.uk/evidence//view-publication.php?pubid=423>.
- KAHNEMAN D. KNETSCH J. (1992), “Valuing public goods: The purchase of moral satisfaction”, *Journal of Environmental Economics and Management*, vol. 22, issue 1, p. 57-70.
- KAMER P. M (2005), “The Economic Value of the Middle Country Public Library In Suffolk County, New York”, *Long Island Association, Inc*.
- KAMER P. M (2005), “The Economic Value of the Northport-East Northport Public Library in Suffolk County, New York”, *Long Island Association*.

- KAPLAN R.S., NORTON D.P. (1996), « Using the Balanced Scorecard as a Strategic Management System », *Harvard Business Review*, January-February, pp. 75-85.
- KAPLAN R.S., NORTON D.P. (2001), *The Strategy Focused Organization : How Balanced Scorecard Companies Thrive in the New Business Environment*, Harvard Business School Publishing, Boston.
- KAUFMAN P. T. (2008), "The Library as Strategic Investment: Results of the Illinois Return on Investment Study", *LIBER Quarterly*, 18(3-4), pp.424-436. DOI: <http://doi.org/10.18352/lq.7941>
- Kawartha Lakes Public Library (2014), "Public Library Economic Impact Study", *Kawartha Lakes Public Library*.
- KENNEDY A.& TYLER A. (2011), "Applying SROI in the evaluation of the Welsh library strategy", *The university of York, proceedings of the 9th Northumbria International conference on performance measurement in libraries and information service*, p 191-196.
- KIM G. (2011). "A critical review of valuation studies to identify frameworks in library services" *Library & Information Science Research*, 33(2), 112-119. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2010.09.006>.
- KNIGHT D.M. & NOURSE E. S. (1969), « Libraries at large. Tradition, innovation, and the national interest », *National Advisory Commission on Libraries*, United States.
- KO Y. M. *et al.* (2012), "An economic valuation study of public libraries in Korea", *Library & Information Science Research* 34(2):117-124.
- KOOP U. (2009), Masterarbeit : "Wirkungsmessung für Bibliotheken unter besonderer Berücksichtigung des Return on Investment", *Fakultät Wirtschafts- und Sozialwissenschaften*.
- KUHLMAN M. (1992), "Les bibliothèques dans la tourmente", *Histoire des bibliothèques françaises*, in M. POULAIN, *Histoire des bibliothèques françaises - Tome 4, Les bibliothèques au XXe siècle 1914-1990*, Cercle de La Librairie : Promodis-Editions du Cercle de la Librairie.
- KULA W., 1986, *Measures and Men*, Princeton : Princeton University Press.
- LABROUSSE Agnès (2017), *L'institutionnalisme historique comme épistémologie pragmatique Industries, développement, savoirs*, Habilitation à diriger des recherches, Université Picardie Jules Verne.
- LANCASTER F W (1977), « The measurement and evaluation of library services », DC: Information Resources Press, Washington, p. 63-64.
- LANCE K. C. & LIETZAU Z. & MOLLICONI C. & RYBIN A. & STEFFEN N (2009), "Public Libraries - A Wise Investment, A Return on investment Study of Colorado Libraries", *Library Research Service (LRS)*.

- LAHARY D. (2017), "Le troisième lieu, c'est politique !", in A. JACQUET (dir.), *Bibliothèques Troisième Lieu*, Paris, ABF, collection Médiathèmes.
- LAL J. (2013), « A Return on Investment Study of Salt Lake County Library Services », *The University of Utah*.
- LAPSLEY I. (2009), "New Public Management: The Cruellest Invention of the Human Spirit?" *Abacus*, 26 February.
- LATOUR B. (1996), "Ces réseaux que la raison ignore : laboratoires, bibliothèques, collections" in M. BARATIN, C. JACOB (dir.), *Le pouvoir des bibliothèques*, Paris, Albin Michel.
- LATOUR B. (2020), « Êtes-vous prêts à vous déséconomiser ? », *AOC*.
<https://aoc.media/opinion/2020/06/01/etes-vous-prets-a-vous-deseconomiser/>
- LEIMKUHLER F.-F. (1972). Library operations research: A process of discovery and justification. *Library Quarterly*, 42 (January),p. 84-96.
- LEPHAY-MERLIN C. (1991), *Les dépenses culturelles des communes : analyse et évolution 1978-1987*, La Documentation Française.
- Le QUEAU P., ZERBIB O., 2018, « Comment identifier et mesurer les impacts des bibliothèques de lecture publique ? » Rapport d'étude, document provisoire.
- LINHARTOVA V & STEJSKAL J. (2017), « Public Libraries service and their economic évaluation », *University of Pardubice, Faculty of economic and administration, Institute of economic science*.
- LINLEY R. & USHERWOOD B. (1998), «New Measures fir the New Library, A Social Audit of public Libraries », *British Library Research & Innovation Centre Report 89*.
- London Public Library (2015), « A Perspective on the Economic Impact of London Public Library on the City of London ».
- LURIA I ROIG M. & PINTO GONZALEZ J. (2013), «El retorn a la inversió de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la província de Barcelona, 2007-2011» [en línia]. [Barcelona]: Diputació de Barcelona
www.diba.cat/documents/16060163/22275360/ROI_edicio_web.pdf/fladd497-b9df-4003-97c5-a2b2488e9730
- MAREC Y. (2005), « C*, ville socialiste (1896-1914) une politique sociale spécifique ? », *Cahiers Jaurès*, n° 177-178, p 91-102.
- MARESCA B. avec la collaboration de EVANS C. et GAUDET F. (2007), *Les bibliothèques municipales en France après le tournant internet: attractivité, fréquentation et devenir*, Paris, Bibliothèque publique d'information/Centre Pompidou.

- MARESCA Bruno (2006), « La fréquentation de la bibliothèque publique a doublé depuis 1989 », *Enquête CREDOC, Consommation et modes de vie*, n°193.
- The Martin Prosperity Institute (Think tank) (2013), « The Economic Impact of Vaughan Public Libraries On the City of Vaughan », *Vaughan Public Library*.
- The Martin Prosperity Institute (Think tank) (2013), « So much More : The Economic Impact of the Toronto Public Library on the City of Toronto », *Martin Prosperity Institute*.
- McCLURE C.-R. (1987), “Planning and Role Setting for Public Libraries : a Manual of Options and Procedures”, *the Public Library Development Project* by Charles R. McClure [et al.], Chicago, American Library Association.
- McCLURE C. R. et al. (2000), “Economic impacts and benefits of Florida public libraries”, *Florida State University*.
- MILANESI J. (2010), “Éthique et évaluation monétaire de l'environnement : la nature est-elle soluble dans l'utilité ?”, *Vertigo* Vol 10 n°2.
- MINISTERE DE LA CULTURE (1973, 1981, 1988, 1997, 2008), Enquêtes sur les pratiques culturelles des français: <http://www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr/index.php>
- MISHIBINIJIMA S. Compiled by (2016), Valuing Northern LibrariesCommunity Report Wikwemikong First Nation Public Library Social Return on Investment, Ontario Library Service, *N.O.R.D.I.K. institute*.
- MOULINIER P. (2018), *Les politiques publiques de la Culture en France*, Paris, PUF, Coll. « Que sais-je? ».
- MOORE N. (1989), « Comment mesurer l'efficacité des bibliothèques publiques : projet de manuel », *Programme général d'information et Unisist*, Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture, Paris, Unesco.
- MUNSHC L. (2013), *Approches de l'accueil en bibliothèques municipales: techniques, postures, évaluation*, Mémoire d'étude, diplôme de conservateur de bibliothèque, Sous la direction de Haettiger Magali, directrice du réseau des médiathèques de Lorient.
- Nashville, Area Chamber of commerce (2017), « Economic Impact and Contribution Analysis: Williamson County Public Library », *Williamson County Public Library*.
- Nordicity (2016), « The Economie and socio-cultural impact of the Edmonton Public Library », *Nordicity*, Prepared for the City of Edmonton Library Board
- NICOLAS Y. (2007), « Les premiers principes de l'analyse d'impact économique local d'une activité culturelle », *Culture méthodes*, n°1.
- NICOLAS Y. (2010), L'impact économique d'une activité culturelle comme motif au soutien public : définition et condition de validité », *Revue d'économie politique*, n° 120 (1), p 87-116.

- OAKLEAF M. (2010), "The Value of Academic Libraries. A Comprehensive Research Review and Report", *Association of College and Research Libraries*.
- OBAL M. P. (2015), "An Economic Valuation Of Marikina City Library Using Revealed Preference Methods", *Journal of Philippine Librarianship, School of Library and Information Studies University of the Philippines Diliman*.
- Observatoire de la lecture publique, cartographie interactive, DGMIC-SLL 2017
- Observatoire de l'emploi, des métiers et des compétences de la fonction publique territoriale (2016), "Situation comparée entre les femmes et les hommes territoriaux : en marche vers l'égalité professionnelle?" http://www.cnfpt.fr/sites/default/files/rapport_parite_vdef.pdf
- OGIEN A. (2010), "La quantification de l'action publique entre performance et démocratie", *Revue Française de Socio-Économie*, 2010/1 (n° 5), p 19-40.
- OLDENBURG R. (1989), *The Great Good Place: Cafes, Coffee Shops, Community Centers, Beauty Parlors, General Stores, Bars, Hangouts, and How They Get You Through the Day*. New York: Paragon House.
- ORR R.-H. (1973). "Measuring the goodness of library services: A general framework for considering quantitative measures". *Journal of Documentation*, 29 (September), p 315-332.
- ORLEAN A. (2011), *L'empire de la valeur*, Paris, Le Seuil.
- PAUGAM, S. C. GIORGETTI, 2013, *Des pauvres à la bibliothèque. Enquête au Centre Pompidou*, Paris PUF, coll «Lien social »
- PETIT S. (2018), «L'évaluation comme pratique ordinaire de travail», *Sociologies* [En ligne], Dossiers, Les professionnels de l'évaluation mise en visibilité d'un groupe professionnel, mis en ligne le 13 mars 2018, consulté le 15 juin 2020. URL: <http://journals.openedition.org/sociologies/6687>
- PICARD David-Georges (2008), "Un modèle anglo-saxon?", in T. ERMAKOFF (sous la direction de), *Quel modèle de bibliothèque?* Presses de l'Enssib.
- PICARD T. (2016), "le poids économique direct de la culture en 2014", *Département des études, de la prospective et des statistiques*, Paris, coll. « Culture chiffres »
- POLL R., TE BOEKHORST P. (2007), "Measuring Quality : Performance Measurement in Libraries", *K.G. Saur revised edition*, Munich.
- POLL, R., 2012, "Can we quantify the library's influence? Creating an ISO standard for impact assessment", *Performance Measurement and Metrics*, vol. 13, n°2, p. 121-130.
- PORTER T., (1995), *Trust in Numbers. The pursuit of objectivity in science and public life*, Princeton : Princeton University Press.

- PORTER T., (1992) Objectivity as standardization. The rhetoric of impersonality in measurement statistics and CBA”, *Annals of Scholarship*, 9: 19-59.
- POULAIN M. (1992), *Histoire des bibliothèques françaises - Tome 4, Les bibliothèques au XXe siècle, 1914-1990*, Cercle de La Librairie : Promodis-Editions du Cercle de la Librairie.
- PUNG C. *et al.* (2004), “Measuring the economic impact of the British Library”, *New Review of Academic Librarianship* 10(1), p. 79-102.
- Rapport annuel 2018, des bibliothèques municipales et de groupement de communes rempli par la bibliothèque de C*
- REVEL J. (1996), "Entre deux mondes : la bibliothèque de Gabriel Naudé" in Baratin & Jacob (dir.), *Le pouvoir des bibliothèques*, Paris, Albin Michel.
- RICHE P. (1996), "Les bibliothèques et la formation médiévale", in Baratin & Jacob C. (dir) *Le pouvoir des bibliothèques*, Paris, Albin Michel.
- RICHTER N. (1977), « Histoire de la lecture publique en France », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 1, p. 1-24.
- RICHTER N. (1995), *Introduction à l'histoire de la lecture publique*, Bernay, ed de la Queue du chat.
- ROONEY-BROWNE C. (2011), Methods for demonstrating the value of public libraries in the UK: a literature review, *Library and Information Research* 35(109).
- ROSA H. (2013), *Accélération*, Paris, La Découverte.
- ROSSET M. compiled by (2017), « Valuing Northern LibrariesCommunity Report Powassan and District Union Public LibrarySocial Return on Investment », Ontario Library Service, *N.O.R.D.I.K. institute*.
- ROSWITHA P. (Mentor) & CHIESSI S. (2011), « What are librairies worth ? A way to assess the impact of Italian Public Libraries on users' lives and society », *International Federation of Library Associations and Institutions, The Reseacher-Librarien Partnership 2010-201*.
- ROSWITHA P. (2016), « Bibliography ”Impact and Outcome of Libraries” », *International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)*.
- ROUET F. (2017), Mission de définition méthodologique d’une étude sur les impacts économiques et sociaux des bibliothèques publiques françaises, Ministère de la Culture.
- ROUYER-GAYETTE F. & CORDAZZO D. (2006), "Bibliothèques territoriales, l'enquête statistique annuelle du ministère de la Culture et de la Communication", *Bulletin des bibliothèques de France*, t.51, n°6, p.24-30.

- ROZIER S. (2010), « chapitre 22. La culture à l'encan. Politique culturelle et culture du résultat », in L. BONELLI & W. PELLETIER, *L'État démantelé* La Découverte, coll. « Cahiers libres », p. 274 à 283.
- ScoInform (2011), « Evaluation of library for life strategy », *ScoInform, Welsh Assembly Government: Evaluation of Libraries for Life Strategy*.
- SCOTT J., 1998, *Seeing like a State. Seeing Like a State: How Certain Schemes to Improve the Human Condition have Failed*, Yale University press.
- SERVET M. (2009), *Les bibliothèques troisième lieu*, Villeurbanne, mémoire de fin d'étude.
- SERVET M. (2010), « Les bibliothèques troisième lieu : Une nouvelle génération d'établissements culturels », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 4, p. 57-63. En ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001> ISSN 1292-8399.
- SERVET M. (2015), "les bibliothèques troisième lieu loin des clichés: l'humain au cœur de la bibliothèque" in Jacquet A. (dir), *Bibliothèques, troisième lieu*, Paris, Association des bibliothèques de France.
- SGS Economics and Planning (2011), « Dollars, Sens and Public Libraries. The landmark study of the socio-economic value of Victorian public libraries », *SGS Economics and Planning*.
- SGS Economics and Planning (2012), « The Library Dividend Summary Report: A guide to the socio-economic value of Queensland's public libraries », *SGS Economics and Planning for the Library Board of Queensland*.
- SGS Economics and Planning (2013), « National Welfare & Economic Contributions of Public Libraries », *Australian Library and Information Association*.
- SKELLY L. M. (2014), Submitted in fulfilment of the requirements of the degree of Doctor of Philosophy : « The Public Library's Contribution to Economic Growth and Development: a Path Analysis », University of KwaZulu-Natal Pietermaritzburg.
- SHARP (1980), p184
- SKURLA J. A. (director), et al. (2011), « Minnesota public libraries' Return on investment », *Labovitz school of business and economics, consulting report for the minnesota department of education*.
- SMIRNOV O. A. (2012), « Toledo–Lucas County Public Library: Economic Value and Return on Investment », *The University of Toledo*.
- SOFRES (1995), Enquête « l'Expérience et l'image des bibliothèques municipales ».
- STARK V. (2015), *Crépuscule des Bibliothèques*, Paris, Les Belles Lettres.
- State of Vermont, department of librairie (2008), « The Economic Value of Vermont's Public Libraries 2006-2007 », *department of librairie Vermont*.

- STIEGLER B. (2019), « *Il faut s'adapter* » : *Sur un nouvel impératif politique*, Paris, Gallimard, coll. « NRF Essais ».
- SUPIOT A. (2015), *La gouvernance par les nombres Cours au Collège de France (2012-2014)*, Fayard, Coll. « Poids et Mesures du Monde ».
- SUKHDEV P, J. BISHOP, P. TEN BRINK, H. GUNDIMEDA, K. KAROUSAKIS, P. KUMAR, C. NEßHÖVER, A. NEUVILLE, D. SKINNER, A. VAKROU, J-L. WEBER, S. WHITE, H. WITTMER, (2008) « The Economics of Ecosystems and Biodiversity – An Interim Report », May, European Communities
- Synthèse des données d'activité des bibliothèques municipales et intercommunales (2010-2019), *Département des études de la prospective et des statistiques (DEPS)*, Ministère de la Culture, Observatoire du livre et de la lecture,
- TESNIERE V. (2008), "Une bibliothèque sans collection? Des collections sans bibliothèque?" in Ermakoff (dir) *Quel modèle de bibliothèque?*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib.
- THOMAS G. (2018), *La routine vaccinale. Enquête sur un programme français de rationalisation par les nombres, 1949-1999*. Thèse de doctorat en Histoire. EHESS Paris.
- THOMPSON E., BERGER M., BLOMQUIST G. ET ALLEN S. (2002), Valuing the arts: a contingent valuation approach, *Journal of Cultural Economics*, 26, 87-113
- TMO-DGMIC grandes enquêtes (2017), "Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016" , *Ministère de la Culture Direction générale des médias et des industries culturelles*
- TOUITOU C. (dir.) (2016), *Evaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib, coll. « La boîte à outils », n°37.
- TOUITOU C. (dir.) (2017), *La valeur sociétale des bibliothèques: construire un plaidoyer pour les décideurs*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, coll. « Bibliothèques ».
- TOUITOU C. (dir) (2020), *Bibliothèques publiques britanniques contemporaines : autopsie des années de crise*, Villeurbanne : Presses de l'Enssib.
- VADELORGE L. (2005), *Rouen sous la III^e République*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, coll. « histoire ».
- Vancouver Island Regional library (2016), « Economic Impact of Vancouver Island Regional Library on our Member Communities », *Vancouver Island Regional library*.
- VANDEVOORDE P. (1982), « Les bibliothèques en France », *rapport au Premier ministre*, Paris.
- VAN HOUSE N.-A. (1987), "Output Measures for Public Libraries : a Manual of Standardized Procedures", prepared for the Public Library Development Project, *American Library Association*, 2nd ed.

VERNET A. (dir) (1989), *Histoire des bibliothèques françaises, vol. 1. Les Bibliothèques médiévales, du VI^e siècle à 1530*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie.

VIVERET P. (1989), « Evaluation des politiques et des actions publiques », *Rapport au premier ministre*, La documentation Française.

WARNER J. (researched), FLITCH L, & WARNER J. (Writer) (1997), « The value of public libraries in Canada », *The library Action Comittee of the Book and Periodical Council*.

WELLER J.-M. (2018), «Les figures de l’usager dans les réformes de modernisation des services publics», *Informations sociales*, vol. 3, n° 198, p. 48-56. DOI : 10.3917/inso.198.0046. URL : <https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2018-3-page-48.htm>

Woodstock Public Library’s (2019), « Economic Benefits of the Woodstock Public Library Study 2018 ».

WOLF D. (2008), « LIBQUAL+ EN FRANCE : Un outil pour l’évaluation de la qualité des services en bibliothèque », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* T.53, N°3, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-03-0039-005>, consulté le 15 novembre 2019

YVERT, Louis, 1971, « Les Statistiques des bibliothèques municipales ». *Bulletin des bibliothèques de France*, n° 6, p. 309-350. <<https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1971-06-0309-001>>. ISSN 1292-8399

ZWEIZIG D. & RODGER E. (1982), “Output Measures for Public Libraries: a Manual of Standardized Procedures”, *American Library Association*.

<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-03-0039-005>, consulté le 15 novembre 2019.

Voir aussi les sites suivants

<https://www.apvf.asso.fr/2019/04/10/bibliotheques-une-circulaire-vient-clarifier-les-modalites-de-repartition-de-la-dotation-generale-de-decentralisation/>

95<http://www.culturecommunication.gouv.fr/Politiques-ministerielles/Livre-et-lecture/Bibliotheques/Observatoire-de-la-lecture-publique/cartographie>

<https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Observatoire-de-la-lecture-publique/A-propos-de-l-enquete/Modalites-de-calcul-de-la-typologie-des-etablissements-de-lecture-publique>.

<http://www.unesco.org/new/fr/culture/themes/illicit-trafficking-of-cultural-property/1970-convention/text-of-the-convention/>

<https://www.enssib.fr/le-dictionnaire/association-pour-le-developpement-de-la-lecture-publique-adlp>,

<https://www.insee.fr/fr/statistiques/4231288>

INSEE 2017: <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3676628?sommaire=3696937>; consulté le 08/06/2020

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1407>

<https://icom.museum/fr/a-propos-de-licom/history-of-icom/>).

<http://www.abf.asso.fr/2/195/832/ABF/66e-congres-29-31-octobre-2020-dunkerque-bibliotheques-inclusives-bibliotheques-solidaires->

<http://libqual-fr.pbworks.com/w/page/11288897/Questionnaire>

<https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-lecture/Bibliotheques/Observatoire-de-la-lecture-publique/Cartographier-les-donnees>

<https://www.culture.gouv.fr/Espace-documentation/Rapports/Rapport-de-Sylvie-Robert-senatrice-d-Ille-et-Vilaine-sur-l-adaptation-et-l-extension-des-horaires-d-ouverture-des-bibliotheques-publiques>