



Comment aiguïser l'appétit des Nantais pour la lecture ?

Les pratiques de lecture évoluent : transformation des bibliothèques en médiathèques, basculement vers l'Internet... Et pour les Nantais ? Comment utilisent-ils les bibliothèques ? Quels sont les freins à leur fréquentation ? Quels sont leurs attentes, leurs besoins en matière de lecture publique ? Y accèdent-ils de manière égalitaire ? Ces questions ont guidé la démarche d'évaluation qui a permis de redéfinir les orientations de la politique de la Lecture.



SOMMAIRE

ENJEUX PAGES 1 à 2

Entretien avec Octave Cestor, conseiller municipal délégué à la lecture publique

MÉTHODE PAGES 2 et 3

Une démarche en trois phases

ANALYSE PAGES 4 à 7

Les Nantais aiment lire

PRÉCONISATIONS PAGE 8

Ce qui va changer

ENJEUX

OCTAVE CESTOR

« UNE PRIORITÉ POUR LA VILLE »

Conseiller municipal délégué à la lecture publique, Octave Cestor estime qu'une évaluation était nécessaire, après plus de vingt ans d'engagement municipal en faveur de la lecture publique. Il s'agissait de vérifier la pertinence des choix effectués et d'orienter l'avenir de cette politique conformément aux attentes et aux pratiques des Nantais.

Octave Cestor déclare à l'issue de la démarche d'évaluation « la finalité de l'évaluation était d'abord politique, mais aussi stratégique, puisqu'elle est intervenue dès le début du mandat. Un bon moment pour améliorer notre connaissance des besoins et des attentes du public, adapter, réorienter et redéfinir notre programme d'action. Il en ressort un engagement intact et un enthousiasme renouvelé pour maintenir la lecture publique au rang prépondérant qu'elle occupe notamment dans les budgets alloués à la culture ».

Car « la lecture publique à Nantes est une vieille histoire... mais pas si vieille que ça ! L'impulsion donnée par la municipalité Chénard en 1977 a été décisive avec la programmation et l'ouverture de la médiathèque Jacques-Demy, politique reprise par Jean-Marc Ayrault dès son premier mandat, en 1989 ». Un peu plus de vingt ans, donc, qui ont vu plusieurs réalisations importantes : les médiathèques Luce-Courville et Floresca-Guépin, la rénovation de Jacques-Demy, les travaux à la bibliothèque de la Manufacture et dans les bibliothèques de quartier, l'instauration de bibliothèques et centres de documentation dans toutes les écoles maternelles et primaires de la ville... et le choix d'aménagement du territoire : « Nous avons défini le concept de « médiathèques d'équilibre », thématiques, pour des bassins de 40 000 habitants environ. Par exemple, Floresca-Guépin est entièrement accessible et bénéficie des plus récentes technologies à destination de toutes formes de handicaps, la médiathèque en projet au sud-ouest de Nantes accueillera spécifiquement les adolescents... Placées au

cœur des quartiers, les médiathèques fédèrent beaucoup d'activités. Parallèlement, nous avons modernisé les systèmes informatiques du réseau public de lecture, développé un conventionnement avec les quatre bibliothèques associatives, engagé des actions spécifiques en direction des publics (scolaires, personnes âgées, personnes éloignées de l'écrit)... ».

À l'occasion du nouveau mandat municipal 2008-2014 et dans un contexte d'évolution des pratiques lié essentiellement à des changements de mode de vie et au développement des nouvelles technologies, la Ville a souhaité dresser un état des lieux et vérifier la pertinence de ses choix. Il s'agissait de réinterroger l'offre déployée au sein des bibliothèques et médiathèques et leur adéquation avec les attentes et les pratiques du public, les partenariats instaurés avec des associations, le travail d'action culturelle à l'attention de publics ciblés, ... afin de définir la politique lecture du mandat et au-delà : « Les préconisations qui nous ont été faites seront, autant que possible,

immédiatement mises en application. C'est le cas, par exemple, d'une tarification plus simple et de la possibilité d'emprunter davantage. D'autres, qui demandent des moyens, de la réflexion, des formations, seront mises en œuvre au cours du mandat ».

L'évaluation a notamment mis en valeur l'importance de l'intégration de la lecture dans les actions municipales en direction de certains publics : personnes âgées, jeunes enfants et public éloigné de la culture. Elle a aussi permis de reformuler le rôle transversal de la mission lecture : « Ce constat, communiqué à l'ensemble des personnels et partenaires concernés, incite à une mobilisation collective pour croiser et conjuguer les efforts. Nous avons pu vérifier des choses que nous présentions, mais qu'un regard extérieur et l'avis des Nantais ont permis de préciser tout en nous indiquant des pistes d'amélioration de nos pratiques ».

LES NANTAIS AIMENT LIRE

Les bibliothèques et médiathèques nantaises touchent un public large et diversifié. Elles bénéficient d'une image positive dans l'opinion et répondent globalement, par la diversité de leur offre, aux souhaits des Nantais.

LA LECTURE, UN PLAISIR QUI PORTE UNE FORTE VALEUR SOCIALE

Lire demeure un vrai plaisir pour près de la moitié des Nantais (49%). Un plaisir qui se partage avec l'entourage puisque six Nantais sur dix disent échanger régulièrement sur leurs lectures.

55% des Nantais peuvent être qualifiés de faibles lecteurs¹. Peu lire ou ne pas prendre plaisir à lire s'accompagne pour une partie de la population d'un senti-

« Il s'agit d'une petite bibliothèque associative de quartier qui répond très bien aux besoins de ce quartier en offrant, au-delà des activités du livre, une convivialité et un lieu d'échanges précieux en terme de lien social. »

(Catherine, 35 ans, bibliothèque associative Expression livre)

¹ Au sens du ministère de la Culture : moins de neuf livres par an.

Lire, un vrai plaisir pour **1 Nantais sur 2**



3 Nantais sur 5
se reprochent
de ne pas assez lire

MÉTHODE

L'évaluation a été réalisée de décembre 2008 à septembre 2009 par le cabinet TMO Régions, sous la conduite d'un comité de pilotage de la Ville de Nantes (Direction générale de la Culture, Mission Évaluation des politiques publiques). Elle a aussi mobilisé des groupes de suivi associant les professionnels des bibliothèques municipales et associatives, les directions de la Ville, la commission extra-municipale Lecture.

La méthode s'est déroulée en trois phases :

- **Une analyse des pratiques et de l'adéquation entre l'offre et la demande**
 - une cartographie des inscrits par équipement,
 - une enquête téléphonique auprès de 1 100 Nantais âgés de 16 ans et plus
 - une enquête auto-administrée auprès des usagers des lieux de lecture municipaux et associatifs (2 328 questionnaires)
 - une table ronde avec 11 usagers des bibliothèques municipales

- **Une analyse des besoins, des attentes et des actions engagées en direction des :**

- **adolescents** : un groupe de travail de 12 jeunes,
- **personnes âgées** : une table ronde associant 13 professionnels et bénévoles
- **publics éloignés de la lecture** : une table ronde de 11 professionnels et bénévoles, complétée par 15 entretiens individuels auprès d'inscrits gratuitement au réseau public de lecture, à l'occasion de « Lire en fête » au Centre communal d'action sociale.
- **enfants de moins de 12 ans** : des tables rondes avec 11 professionnels et bénévoles menant des actions lecture en dehors de l'école.
- **Une évaluation des bibliothèques et centres de documentation (BCD) dans les écoles primaires (réalisée par la Mission Évaluation des politiques publiques en 2008) :**
 - Une enquête par voie postale auprès des directeurs des écoles publiques nantaises (taux de réponse : 81%),

- Un entretien auprès du responsable du Centre de Ressources Ville et du Service Actions Éducatives du réseau public de lecture,
- 8 monographies d'écoles.

Des travaux complémentaires

Parallèlement, deux études complémentaires ont été réalisées, l'une portant sur les acteurs de la vie littéraire Nantaise*, l'autre consistant en un audit organisationnel, gestionnaire et financier auprès des quatre bibliothèques conventionnées. Ces travaux ont contribué à nourrir la réflexion sur les orientations de la politique lecture.

*Une évaluation littéraire réalisée par une étudiante de Master II - E.P.I.C. de Nantes (2009).

ment de culpabilité : 61% des Nantais se reprochent de ne pas lire suffisamment, ce qu'ils assimilent à ne pas prendre le temps de « se cultiver » ou « s'informer ». D'où une tendance à sur-déclarer le nombre de livres lus en moyenne par an (une quinzaine), moins marquée chez les jeunes qui semblent s'affranchir plus facilement de l'injonction sociale associée à la lecture.

LE RÉSEAU DE LECTURE PUBLIC ACCUEILLE UN PUBLIC DIVERSIFIÉ...

La fréquentation des médiathèques et des bibliothèques a fortement augmenté au niveau national ces dix dernières années. Nantes s'inscrit dans ce mouvement puisque quatre Nantais sur dix ont déjà fréquenté une bibliothèque ou une médiathèque. La fréquentation régulière va bien au-delà des simples inscrits (21 % des ménages nantais).

Les femmes, les foyers avec enfants, les cadres et les diplômés de l'enseignement supérieur fréquentent plus souvent les bibliothèques que les autres catégories de la population.

Le choix de la bibliothèque répond majoritairement à des critères de proximité (pour 61% des Nantais c'est la plus proche de chez eux) ou de réponse à leurs attentes (pour 33%, elle correspond le mieux à ce qu'ils recherchent).

Les rythmes de fréquentation des usagers sont soutenus : deux tiers des usagers viennent plus d'une fois par mois pour des temps de visite relativement longs : 32% des usagers restent au-delà d'une heure.

...Y COMPRIS DES PUBLICS GÉNÉRALEMENT ÉLOIGNÉS DES PRATIQUES CULTURELLES

Les logiques de proximité et de diversification de l'offre (CD, DVD, livres...) permettent aux bibliothèques et médiathèques d'attirer une partie du public qui n'est pas forcément adepte de la lecture. Ainsi, parmi les non lecteurs, 10% fréquentent quand même les bibliothèques et les médiathèques. La présence d'enfants au sein du foyer joue un rôle dans la fréquentation de ce public. Globalement, les lieux publics de lecture limitent les effets de clivage généralement associés aux autres pratiques culturelles.

Reste que 14% des Nantais considèrent que lire n'est pas un plaisir. Les non lecteurs sont davantage des ouvriers (32%), des personnes peu ou pas diplômées (27%). La distance à la lecture est pour beaucoup l'illustration d'une distance vis-à-vis de l'offre culturelle en général : 40% des personnes n'ayant pas lu de livre au cours des douze derniers mois ne fréquentent aucun équipement culturel (y compris le cinéma).



DES BIBLIOTHÈQUES BIEN REPÉRÉES

58% des Nantais âgés de 16 ans et plus ne fréquentent pas actuellement les bibliothèques municipales ou associatives. La moitié de ceux-ci déclarent ne s'y être jamais rendus (soit au global 22% des Nantais). Pour autant, la bibliothèque est un équipement bien repéré y compris des non usagers : les trois quarts des Nantais déclarent disposer d'une bibliothèque proche de chez eux ou dans leur quartier. C'est, en fait, l'offre qui est méconnue (tarifs, modalités d'emprunt, contenu de l'offre documentaire...) mais cette proximité des équipements leur confère une perception souvent positive : les publics qui ne fréquentent pas les bibliothèques en ont l'image de lieux attirants et conviviaux (75%) où il est facile de se repérer et qui sont destinés à être ouverts à tous les publics (88%).

Les raisons principales de l'absence de fréquentation des bibliothèques tiennent au manque de temps (en particulier les 25-34 ans) ou à une absence de besoin. A noter parmi eux, des nantais qui se constituent leur propre bibliothèque, des cadres ou des personnes âgées la plupart du temps, qui lisent en moyenne 22 livres par an et représentent au global près d'un nantais sur cinq (18%).

LE PUBLIC ADOLESCENT, OUBLIÉ DES BIBLIOTHÈQUES ?

Les adolescents témoignent de pratiques de lecture relativement réduites. Leur choix se porte principalement sur la bande dessinée (en particulier les mangas), les romans policiers, de science-fiction, la littérature jeunesse, les magazines. Pour beaucoup, lire des BD équivaut à « ne pas lire ». La plupart d'entre eux visite peu les bibliothèques (au mieux une fois par mois), dont ils apprécient pourtant la proximité avec les transports en commun et les équipements qu'ils fréquentent (école, centre de loisirs...). Ils les jugent cependant « difficiles à trouver » à cause d'une signalétique insuffisante. Ils se repèrent bien une fois entrés, mais préféreraient à une décoration

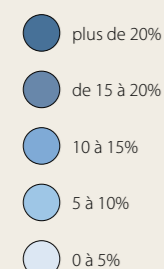
« Nous les choisissons ? il n'y en avait que pour les vieux et pour les enfants, mais pas pour nous, il n'y en avait pas pour les ados, même tout ce qui est DVD, revues, en général ... »

(table ronde adolescents)

« neutre » et « sobre » des murs peints de couleurs vives, agrémentés d'affiches, de tableaux... Ils ont relevé un manque de lisibilité dans le classement des documents par thème. S'ils plébiscitent l'accueil, en termes de conseils comme dans l'accompagnement jusqu'aux documents, ils jugent que les ouvrages proposés sont davantage destinés aux enfants et aux adultes et que l'ensemble des propositions ne correspond pas à leurs centres d'intérêt et leurs envies (principalement en ce qui concerne les films et CD). Ils sont peu sensibles aux animations proposées.

LES BIBLIOTHÈQUES ET LEURS USAGERS

part de la population inscrite

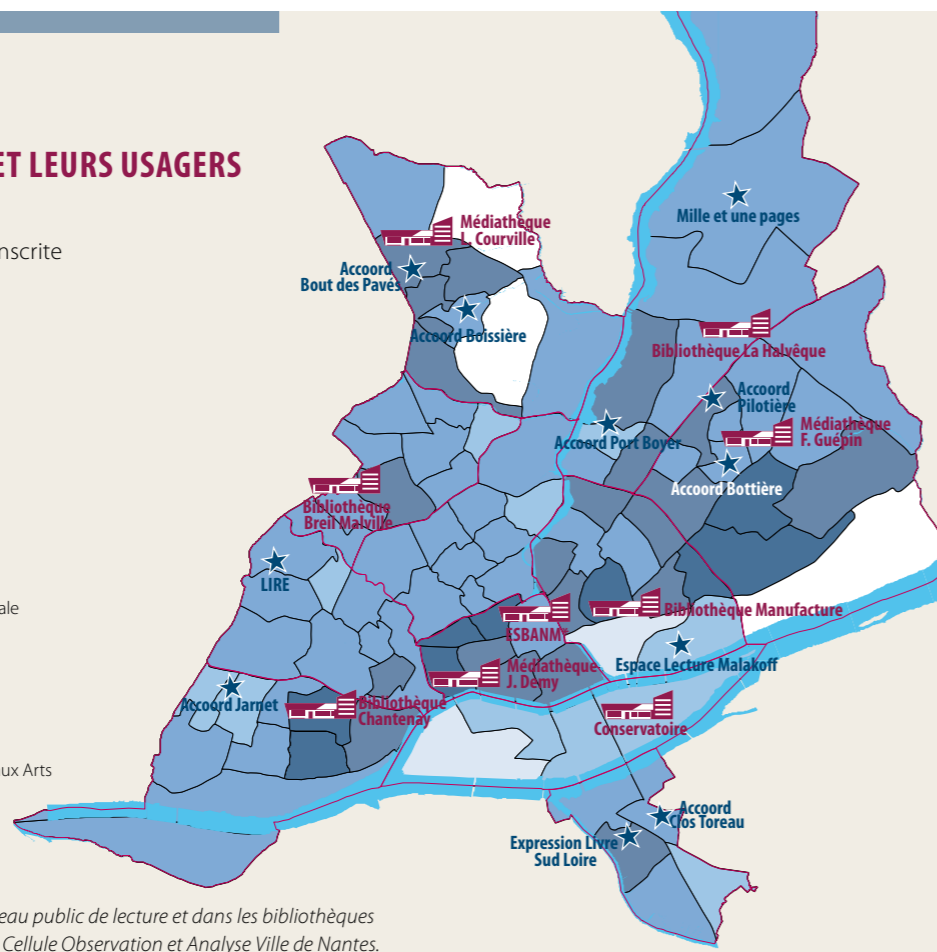


Bibliothèque ou médiathèque municipale

Bibliothèque associative

Limite du grand quartier

*École Supérieure des Beaux Arts de Nantes Métropole



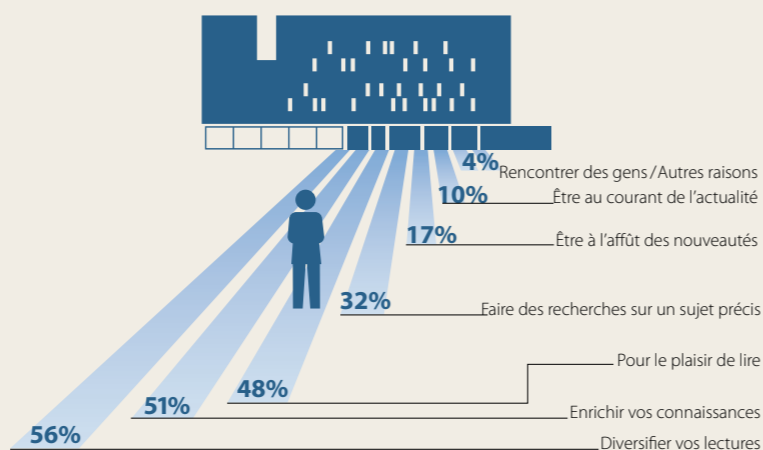
Sources : fichier des inscrits au réseau public de lecture et dans les bibliothèques associatives en 2008. Traitement : Cellule Observation et Analyse Ville de Nantes.



Les bibliothèques, des lieux attirants y compris pour **75%** de ceux qui ne les fréquentent pas

RAISONS DE FRÉQUENTATION

« D'une manière générale, vous fréquentez la bibliothèque pour : »



TMO Régions - Ville de Nantes. Enquête auprès des usagers - Mars 2009

UNE OFFRE GLOBALEMENT ATTRACTIVE MAIS À DIVERSIFIER

Les Nantais viennent à la bibliothèque pour de multiples raisons : diversifier leurs lectures (56%), enrichir leurs connaissances (51%), le plaisir de lire (48%), faire des recherches (32%), découvrir des nouveautés (17%). Les usagers des bibliothèques associatives apprécient plus particulièrement leur convivialité et leur proximité. La diversité de l'offre est largement utilisée même si le livre reste incontournable : 86% des usagers viennent pour les livres, 38% pour les films, 37% pour les CD, 28% pour les BD, 27% pour les revues... Cette diversité d'usages explique en partie la capacité des bibliothèques à toucher un large public.

Peu d'insatisfaction est à relever concernant le confort des locaux, l'éclairage, l'ambiance, la facilité à se repérer. Notons même que 70% des usagers se déclarent très satisfaits de l'accueil.

« L'accueil est ici très bon quelle que soit l'heure, même juste avant la fermeture. Je sens le personnel très motivé. Félicitations. »

(Elise, 44 ans, Chantenay)

Reconnues comme un levier essentiel en termes d'action culturelle, de captation de nouveaux publics et d'attractivité, les animations et l'événementiel autour des bibliothèques connaissent un intérêt et une notoriété mitigés.

Pour autant, le service rendu n'est pas exempt de points d'amélioration selon les usagers...

« Serait-il possible d'acheter plus de livres récents ? »

(Marie, 43 ans, Luce-Courville)

LE LIVRE RESTE INCONTOURNABLE



des usagers viennent pour les livres.

Bien qu'ils trouvent généralement un ouvrage ou un support qui les intéressent (54% toujours, 43% souvent), les usagers évoquent comme point prioritaire à améliorer la diversité des ouvrages (40%) et plus précisément l'offre de DVD disponibles (25% d'insatisfaits), plus globalement les nouveautés jugées insuffisantes quel que soit le support (31% pour les livres, 36% pour les DVD et 24% pour les CD).

La qualité de l'offre proposée en direction du jeune public est plébiscitée. D'ailleurs, les femmes qui fréquentent avec leurs enfants comptent parmi les plus assidues.

Les jours et horaires d'ouverture (31% des usagers les citent parmi les axes prioritaires à améliorer) mériteraient également d'être revisités avec des critiques qui portent sur les fermetures durant les périodes scolaires, le midi, avant 19h et le dimanche.

« Il faudrait absolument éviter de fermer la bibliothèque pendant plusieurs jours (Noël, vacances...), c'est préjudiciable pour les gens qui ne peuvent pas prendre de vacances et sont doublement pénalisés ? »

(Paulette, 60 ans, Breil-Malville)

Les usagers expriment aussi une relative insatisfaction concernant les réservations (souplesse d'accès et surtout délais pour accéder aux ouvrages les plus demandés, parfois quatre à cinq mois), près d'un sur dix (12%) met en avant les conditions de réservation parmi les deux aspects à améliorer en priorité.

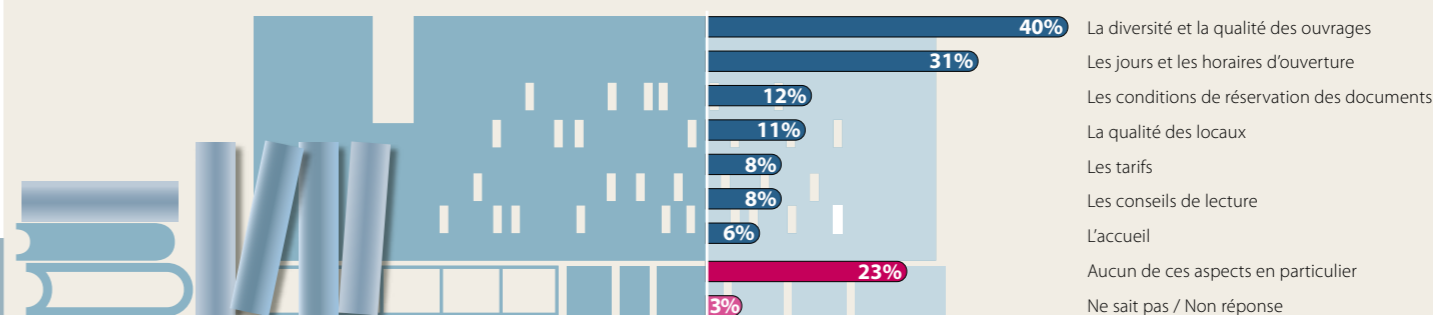
Plus marginalement, la tarification (8%), ou encore les conseils aux choix de lecture (8%) sont également cités. Pourtant très attentifs aux conseils de lecture, les usagers sollicitent peu le personnel car il n'est pas identifié sur cette fonction, 67% des usagers ne demandent jamais de conseils et 26% souhaiteraient que le personnel soit davantage disponible pour le conseiller.

UN LEVIER AU SERVICE DES POLITIQUES PUBLIQUES

Les actions menées en matière de lecture à l'égard de certains publics : les adolescents, les personnes âgées, les non lecteurs... méritent d'être mieux articulées avec des politiques publiques plus générales. C'est notamment le cas des politiques concernant l'enfance, la lutte contre l'isolement des personnes âgées ou contre la marginalisation des plus précaires. Elles passent par un meilleur partage des enjeux communs et des expertises mobilisables au sein des différents services. Des partenariats restent à développer ou à renforcer, notamment avec les bibliothèques si l'on veut que la lecture puisse servir de support aux différentes politiques publiques.

QUELS SONT LES ASPECTS À AMÉLIORER EN PRIORITÉ ?

« Pour vous, parmi la liste suivante, quels sont les deux aspects à améliorer en priorité ? »



TMO Régions - Ville de Nantes. Enquête auprès des usagers - Mars 2009

PRÉCONISATIONS

Suite aux différentes étapes de l'évaluation, de la collecte des données et leur mise en débat avec les parties prenantes associées à la démarche, les élus et les services ont identifié de nouveaux axes de progrès autour de six chantiers prioritaires et opérationnels.

CE QUI VA CHANGER

Ces préconisations visent à répondre aux attentes exprimées pour améliorer l'attractivité des bibliothèques et les moderniser, simplifier la tarification, élargir les périodes et les horaires d'ouverture, travailler à une meilleure adéquation entre le fonds documentaire et les goûts culturels du public, développer le conseil aux usagers, faciliter les réservations. Six chantiers prioritaires :

❗ **Le fonds documentaire.** Prendre en compte les goûts du tout public et plus particulièrement les demandes des adolescents est un enjeu fort. Il s'agit alors de renforcer la veille sur les ouvrages les plus demandés et d'élaborer une charte documentaire commune à l'ensemble du réseau municipal de Lecture.

❗ **Les périodes d'ouverture.** Mettre en place une journée continue le mercredi et le samedi dans toutes les médiathèques. Ouvrir toutes les bibliothèques et médiathèques pendant toutes les vacances scolaires. Par ailleurs, une réflexion plus globale sur les jours et horaires d'ouverture sera engagée.

❗ **Les réservations.** Permettre la réservation des documents en rayon et mettre en place un dispositif permettant de les emprunter dans n'importe quelle bibliothèque du réseau.

❗ **La tarification.** Remplacer les différents types d'abonnement par une formule unique proposant une offre élargie (15 documents en contingentant à 2 les DVD et partitions musicales).

❗ **Le conseil et l'accompagnement.** Développer des médiations et faire œuvre de pédagogie en direction des usagers à travers une stratégie éditoriale globale à l'échelle du réseau pour mieux connaître les collections. Créer un site 2.0 des usagers des bibliothèques pour favoriser les échanges et l'interactivité.

❗ **D'autres réalisations** seront engagées de manière transversale pour mieux toucher certains publics et mieux répondre à leurs attentes : adolescents, personnes âgées, personnes éloignées de la lecture... dans le cadre global de cette politique. Cet aspect, moins immédiatement perceptible, par le grand public, sera travaillé par la mission lecture et le réseau de la bibliothèque municipale avec les directions Ville concernées.



LES CAHIERS DE L'ÉVALUATION des politiques publiques ont pour objet de répondre aux engagements de transparence et de publicisation des résultats d'une démarche d'évaluation qui associe les citoyens et la société civile. Les cahiers participent ainsi de l'animation du débat public sur des questions qui croisent politiques publiques municipales et sujets de société, tels qu'ils se posent à Nantes et que la Ville souhaite partager avec les acteurs locaux et nationaux. La Ville de Nantes s'est engagée à développer une pratique de l'évaluation qui s'appuie sur les principes de la Charte de la Société Française de l'Évaluation des politiques publiques.

Directeur de la publication : Pascal Bolo

Co-directrices de la publication : Francine Fenet et Sandra Rataud

Rédaction : Pascale Wester (journaliste), Catherine Veyrat-Durebex (chargée d'étude)

Elles ont participé à ce numéro : Audrey Daniel, Dominique Coffin, Agnès Marcetteau.

Coordination : Nathalie Giraudon

Mise en page : Vu par...

Impression : LNG

Diffusion : 1 000 exemplaires

VILLE DE
Nantes

Pôle Politiques Publiques et Prospective

2 rue de l'Hôtel de Ville

44094 Nantes cedex 1

tél. 02 40 41 93 92