

La fréquentation de la bibliothèque municipale de Reims

La bibliothèque municipale de Reims :

La bibliothèque municipale de Reims a considérablement évolué dans les quinze dernières années. C'est aujourd'hui un réseau de 3 médiathèques de tailles diverses (7000, 2000 et 700 m²), de 3 petites bibliothèques de quartier et d'une bibliothèque d'étude, complété par 3 bibliobus dont 2 qui desservent les écoles primaires de la ville.

En 1997 la municipalité a en effet adopté un plan de développement de la lecture publique qui s'est traduit par la construction de deux médiathèques (l'une en centre ville et l'autre dans les quartiers sud), qui ont toutes deux ouvert en 2003 et la rénovation de sa bibliothèque d'étude consacrée au patrimoine (Carnegie), réouverte en 2005.

L'ouverture des médiathèques Cathédrale (aujourd'hui Jean Falala) et Croix-Rouge en mai et juillet 2003 a immédiatement été suivie d'un grand succès populaire, d'un doublement de ses inscrits (qui ont représenté jusqu'à 21 % de la population rémoise) et d'une explosion des prêts.

Les médiathèques ont ainsi fait la preuve de leur utilité dans la ville et ont confirmé que la bibliothèque municipale était le service culturel municipal le plus fréquenté. Elles le sont restées, et la municipalité en est consciente (ce qui gomme à ses yeux, semble-t-il, la question de l'effritement de notre fréquentation et l'insuffisante diversification des publics – mais peu de questions là-dessus, comme s'ils se faisaient moins d'illusions que nous !).

Depuis ces chiffres se sont un peu érodés, passé le premier effet de mode et de curiosité, mais la baisse est beaucoup plus lente que la hausse observée à l'ouverture et la fréquentation reste dense, très supérieure à ce qu'elle était avant l'ouverture des médiathèques et le nombre d'inscrits tout à fait conséquent. Depuis octobre 2008, les inscriptions (et les prêts jusqu'à novembre 2009) ont même recommencé à progresser, sans doute du fait de la crise et des difficultés financières des Rémois, mais aussi du fait de la multiplication de nos services aux usagers et l'augmentation des quotas de prêt. Aujourd'hui, 16,4% de la population possède une carte d'abonné et on estime à 30 % le pourcentage de la population qui fréquente la BM plus ou moins régulièrement pour un besoin d'information ou une animation.

Le public semble avoir bien intégré la notion de réseau et la complémentarité des équipements : beaucoup de lecteurs empruntent dans deux établissements ou plus, n'hésitant pas à se déplacer pour accéder aux collections désirées, notamment audiovisuelles. Cela a encore été renforcé grâce à la possibilité offerte à compter de

septembre 2007 de rendre les documents empruntés dans n'importe quel point du réseau : service très apprécié.

Pour ce qui est de la fréquentation, je ne peux être un peu précise que pour les deux médiathèques les plus récentes, seules munies de compteurs au niveau des portiques antivol.

Médiathèque Jean Falala (39 agents + certains services centraux et la direction de la BM) :

Ouverte en mai 2003 dans le cadre du programme des BMVR (bibliothèques municipales à vocation régionale), cette bibliothèque est le principal point de lecture du réseau rémois. Elle comptabilise à elle seule plus de la moitié des prêts du réseau.

Après un pic de fréquentation en 2004 (lié à un effet curiosité vécu par toutes les nouvelles constructions) elle enregistre aujourd'hui une fréquentation quotidienne de 1856 personnes et 2397 prêts en moyenne par jour. Succès incontestable des supports audiovisuels proposés, bonne fréquentation de tous les secteurs documentaires et politique d'animation très volontariste.

Consciente de l'érosion de ses résultats depuis 2004, du fait surtout de la concurrence d'internet au détriment de l'offre papier, l'équipe de la médiathèque travaille à compléter régulièrement sa gamme de services :

- une ouverture dominicale par mois depuis janvier 2006
- installation du wifi en septembre 2009 pour répondre au souhait du public et à une certaine désaffection de nos postes informatiques (on avait constaté que la fréquentation des postes informatiques publics avait baissé de 61% entre début 2004 et fin 2007).
- prêt des périodiques et généralisation des réservations
- évolution des cabines de langues vers des espaces d'auto-apprentissage dans tous les domaines, etc.

Médiathèque Croix-Rouge (18 agents + 8 personnes pour le service aux collectivités):

La médiathèque Croix-Rouge offre des services et des collections de qualité équivalente à ceux de la médiathèque de centre-ville, avec un positionnement un peu plus social grâce à la particularité de son secteur empli-insertion, où un personnel formé accompagne le public à la recherche d'un travail, d'un stage, d'une formation, etc.

Cette médiathèque ouverte en juillet 2003 a des résultats satisfaisants, mais en nette baisse depuis 4 ans, alors même que la médiathèque Jean Falala progresse à nouveau. Les travaux du tramway et la difficulté d'accès l'expliquent peut-être en partie.

En 2009 la médiathèque Croix-Rouge a enregistré 207 323 prêts, soit environ 1/5^e des prêts de l'ensemble du réseau (alors qu'auparavant elle représentait 1/4 des prêts).

Les publics :

Les supports multimédias proposés par les médiathèques et l'architecture moderne de leurs bâtiments ont considérablement changé et modernisé l'image de marque de nos bibliothèques. Elles ont attiré un public nouveau : beaucoup plus d'actifs (grâce à des horaires adaptés le midi en centre-ville) et d'hommes qu'auparavant. Un rééquilibrage s'est opéré en faveur des adultes, ce qui était l'un des objectifs du projet de BMVR à Reims. Les bibliothèques restent cependant des bâtiments très fréquentés par les jeunes et les scolaires (grâce notamment à une gratuité de l'inscription pour ces publics et à une politique d'animation dynamique), ainsi que par les étudiants, toujours à la recherche de lieux de travail en centre-ville (malgré la construction de bibliothèques universitaires neuves ces dernières années).

Aujourd'hui la bibliothèque compte 35 075 inscrits dont 23 146 adultes et 11 929 jeunes (moins de 16 ans). Après avoir connu une augmentation spectaculaire en 2003, lors de l'ouverture au public des deux médiathèques, suivie d'une baisse continue de 2004 à 2008, le nombre d'inscrits progresse depuis l'automne 2008.

Contrairement aux idées reçues, le public des jeunes est très important (plus encore que dans les autres villes françaises de taille comparable). La bibliothèque de Reims 9 209 inscrits de moins de 15 ans et 9 957 inscrits entre 15 et 24 ans

5 à 9 ans = 2584

10 à 14 ans = 4572

15 à 19 ans = 4681

Cette forte pénétration chez les plus jeunes tient à l'offre audiovisuelle et musicale, aux larges espaces de consultation et de travail et à la gratuité de l'inscription.

La bibliothèque compte par ailleurs 14 421 de 25 à 59 ans

86 % des inscrits sont Rémois

14 % des non Rémois

Malgré un tarif plus élevé pour les adultes non domiciliés à Reims, la proportion de non-Rémois progresse lentement mais sûrement depuis l'ouverture des médiathèques, grâce notamment à la gratuité pratiquée depuis 4 ans pour les enfants et étudiants ne résidant pas dans la commune de Reims. Le rayonnement de la bibliothèque municipale de Reims en dehors de la commune est manifeste (BMVR !!).

Aux inscrits s'ajoutent les « séjournateurs », ces utilisateurs parfois très réguliers de la bibliothèque, mais impossibles à dénombrer car non-inscrits. Ils n'empruntent pas de documents mais travaillent et utilisent les collections sur place, parfois plusieurs fois par semaine. Ces personnes sont incluses dans les 458 480 entrées enregistrées par la médiathèque Falala en 2009, qui représentent une moyenne de 1856 personnes par jour.

Statistiques de fréquentation

**Entrées (dans les établissements équipés d'un compteur de passage)-
Médiathèque Jean Falala [ouverte le 13/05/2003] :**

2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
365668	568830	528327	506106	437161	469177	454029
	+ 55%	- 7,12%	-4,2 %	-13,6% *	+7,3%	-3,2%

* mais avec une fermeture de près de deux mois d'été pour travaux

Médiathèque Croix-Rouge [ouverte le 1/07/2003] :

2005	2006	2007	2008	2009
140 856	126 793 (-11%)	68 987 (-45,6%)*	104 489 (+ 51,46%)	

* mais avec une anomalie vraisemblable dans le fonctionnement des compteurs

Globalement la fréquentation ne cesse de baisser, même si c'est moins sensible dans la médiathèque de centre ville que dans celle des quartiers sud. En revanche la fréquentation des 3 petites bibliothèques de quartier semble progresser, notamment depuis l'instauration du retour partout. Même s'il ne m'est pas possible d'être plus précise faute d'outil de comptage, cette tendance est réelle. Les annexes s'en sortent peut-être mieux que les médiathèques, car elles vivent sur deux « stocks » :

- une réserve de « vieux » lecteurs (plus de 55 ans) fidèles, qui ont leurs habitudes dans ces établissements de proximité ...
- un public de scolaires et préscolaires (0-13 ans) dont les composants se volatilisent dès l'adolescence mais qui semble sensible aux politiques culturelles des bibliothèques.

D'autre part elles sont moins impactées que les deux médiathèques par les travaux liés au tramway et par les difficultés de stationnement qui en découlent. Car la question des abords et de l'accès jouent beaucoup ! C'est aussi un des intérêts du dimanche aux yeux du public semble-t-il.

Cela rend d'autant plus regrettable l'absence d'outils de comptage, car cela aurait peut-être un peu biaisé les courbes de fréquentation pour l'ensemble du réseau.

Et pourtant

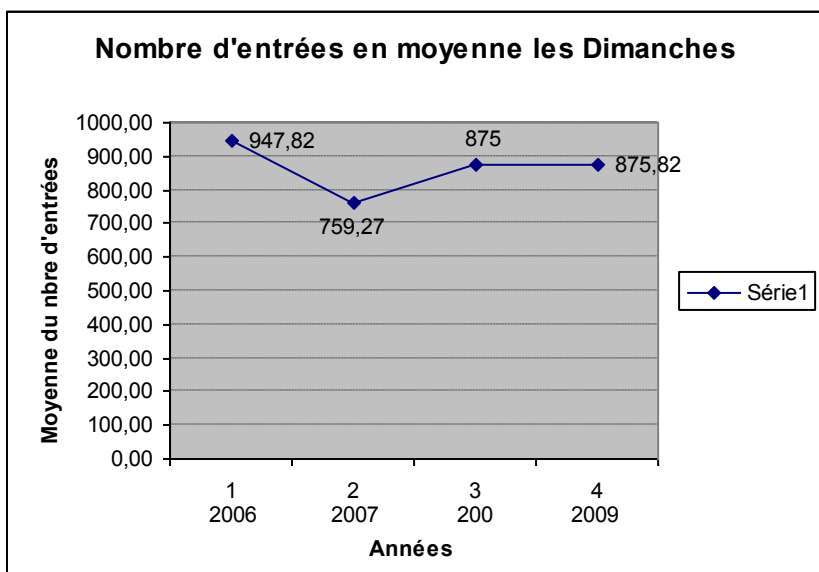
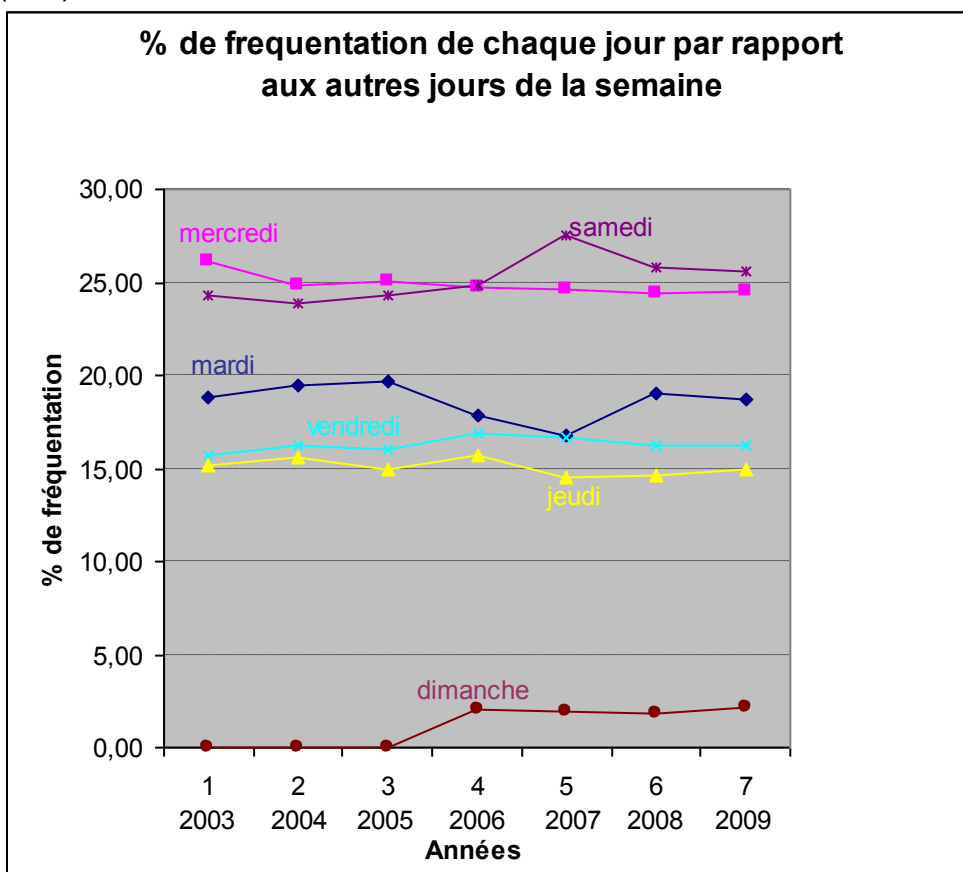
Et pourtant lorsque l'on pénètre à l'intérieur de nos établissements, ils ne donnent pas l'impression d'être vides, car les stations sont souvent prolongées, notamment de la part des étudiants, à l'aise avec nos 500 places assises, le wifi etc.

J'ai aussi essayé de regarder plus finement ce que nous disaient les chiffres de fréquentation jour par jour :

Le samedi représente aujourd'hui le jour de plus forte fréquentation, il est passé devant le mercredi (où l'amplitude est plus grande 9 h au lieu de 8).

En 3^e position on trouve le mardi (où seulement 6h d'ouverture, de 13 à 19h).

Mais attention, si l'on rapporte à l'heure, c'est le dimanche qui a la plus grande densité de fréquentation, avec 291 entrées par heure, suivi du samedi (279 entrées par heure) talonné par le mardi (271 entrées par heure) et loin devant le mercredi (238).



Fréquentation Falala	variation /an - 1	2009
dimanches		9634
Moyenne		875,82
Fréquentation moyenne / heure		291,94
% de fréquentation dans la semaine		2,12
mardis		84704
Moyenne		1628,92
Fréquentation moyenne / heure		271,49
% de fréquentation dans la semaine		18,66
mercredis		111476
Moyenne		2143,77
Fréquentation moyenne / heure		238,20
% de fréquentation dans la semaine		24,55
jeudis		67846
Moyenne		1280,11
Fréquentation moyenne / heure		213,35
% de fréquentation dans la semaine		14,94
vendredis		73739
Moyenne		1418,06
Fréquentation moyenne / heure		236,34
% de fréquentation dans la semaine		16,24
samedis		116264
Moyenne		2235,85
Fréquentation moyenne / heure		279,48
% de fréquentation dans la semaine		25,61

Quelques pistes pour combattre la tendance

Horaires

Ce dimanche est une première réponse à l'effritement de notre fréquentation. Nous avons bien conscience qu'avec internet et la dématérialisation de nombreux contenus (à laquelle nous participons nous-mêmes, cf. l'exemple la fréquentation de la bibliothèque d'étude, où le nombre de numérisations demandées par le public a dépassé en 2009 le nombre de documents communiqués) le public n'a plus forcément à se déplacer physiquement chez nous pour trouver ce qu'il cherche.

Nous essayons donc de travailler à améliorer nos horaires d'ouverture pour qu'ils collent à tous les publics (car nous serions plus ouverts nous serions plus fréquentés, j'en suis convaincue lorsque je vois le nombre de gens qui repartent déçus le matin

devant notre grille baissée, ou le fait que dès que nous entrouvrons la porte le lundi pour des livraisons ou des formations par exemple, le public entre très naturellement alors que nous n'avons jamais été ouverts le lundi. Mais hélas les moyens humains (et donc financiers) ne suivent pas au niveau de la ville.

Politique d'animation

Nous avons également une politique d'animation très fournie, pour renforcer cet aspect lieu de loisir, qui justifie un déplacement.

Par ailleurs nous avons la chance de disposer au sein de notre médiathèque d'une auditorium de 195 places très courtisé, où, lorsque nous ne faisons pas nous-mêmes des animations, nous pouvons accueillir les propositions d'autres structures ou associations (propositions parfois récurrentes). Force est de constater :

- que ces animations font pénétrer dans notre enceinte des gens qui n'y étaient jamais entrés
- que souvent les propositions extérieures « ciblées » (invitation, abonnement, même payant), ont leur public, plus nombreux que nos propositions tout public
- que le public des animations est en partie différent du public du prêt qui constitue l'essentiel des gens qui entrent.

Parce que le public de ces animations mérite que l'on s'y arrête, nous envisageons en accord avec notre élu, une étude sur ses pratiques (sait-il où il se trouve, a-t-il déjà fréquenté les étages supérieurs, est-il inscrit, etc.) et peut-être une communication plus offensive en sa direction (distribution de tracts sur la bibliothèque, etc.).

Ces lieux d'animation et de rencontres ouverts sur l'extérieur (même s'il ne sont pas toujours faciles à gérer) me semblent très importants pour cette porosité à de nouveaux publics, quelle que soit la taille de la bibliothèque (une simple salle de réunion qu'on peut prêter peut jouer ce rôle, exemple à Croix-Rouge où salle de réunion mise à disposition d'une association d'insertion professionnelle).

Parmi ces animations, il est à noter le succès d'activités comme les ateliers de pratique artistiques et culturelles (ateliers d'écriture, ateliers BD, ateliers d'enluminure) ou les ateliers d'initiation à l'informatique. On n'est pas dans la pratique de masse mais le public perçoit son intérêt.

Parallèlement nous tâtonnons un peu dans notre offre dématérialisée, d'autant que notre public n'est pas au rendez-vous et ne nous demande pas grand-chose dans ce domaine.

Partenariats

Et nous travaillons sur des actions ciblées en partenariat avec d'autres structures (visites guidées, accueil personnalisé) pour attirer de nouveaux publics. Mais c'est gourmand en temps.

Les publics du réseau

Lectorat global y compris les collectivités

en 2005	en 2006	en 2007	en 2008
39 121	36 259	33 889	32 455

Répartitions par type d'inscriptions :

Emprunteurs individuels

38 393	35 562	33 166	31 733
--------	--------	--------	--------

dont enfants(moins de 14 ans)

9 164	8 357	8 175	7 958
-------	-------	-------	-------

- Collectivités

728	697	723	722
-----	-----	-----	-----

Répartition par origine géographique- Rémois

Proportion de la population de Reims inscrite à la bibliothèque

35 594	32 333	29 272	27 565
18.60 %	16.89%	15.87%	14,65%

Agglomération

1 067	1 066	1 134	1 117
-------	-------	-------	-------

Autres

2 670	2 490	2 760	3 266
-------	-------	-------	-------

Proportion de non-Rémois parmi les inscrits à la bibliothèque

10.5 %	11%	11.73%	13,81%
--------	-----	--------	--------

Entrées (dans les établissements équipés d'un compteur de passage)-

Médiathèque Jean Falala [ouverte le 13/05/2003] :

530 265	515 138	443 840	476 929
---------	---------	---------	---------

Médiathèque Croix-Rouge [ouverte le 1/07/2003] :

140 856	126 793	68 987	104 489
---------	---------	--------	---------

Salle de lecture de la Bibliothèque Carnegie

5 558	10 673	11 017	12 102
-------	--------	--------	--------

Les prêts (aux inscrits individuels)

en 2005	en 2006	en 2007	en 2008
1 073 374	1 054 114	1 110 994	1 057 301

Livres et périodiques :

828 894	731 476	762 530	725 777
---------	---------	---------	---------

dont enfants :

400 540	282 339	374 348	354 236
---------	---------	---------	---------

Phonogrammes :

171 143	166 504	171 048	157 721
---------	---------	---------	---------

Cassettes vidéos et DVD :

132 418	140 992	165 263	161 715
---------	---------	---------	---------

Cédéroms :

11 517	10 122	9 671	7 850
--------	--------	-------	-------

Partitions :

2 601	2 864	3 756	
-------	-------	-------	--

Nombre de sessions Internet à la bibliothèque

205 350 264 589 232 045

La communication sur place de documents patrimoniaux

en 2005 en 2006 en 2007 en 2008

Communication à partir des magasins

3 204 6 372 14 077 16 801

L'action éducative, sociale et culturelle - Nombre de manifestations culturelles (expositions, concerts, conférences, ateliers...)

en 2005 en 2006 en 2007 en 2008

241 577 583 468