

« Vous avez dit *'bibliothèque'* ? »

Enquête sur les non-usagers des bibliothèques municipales à Genève

Olivier MOESCHLER
Université de Lausanne

en collaboration avec des étudiants de la Haute école de gestion, Genève

Lausanne, HEG / UNIL, août 2006

Olivier Moeschler

Université de Lausanne

olivier.moeschler@unil.ch

réalisé avec les étudiants des classes HEG 1A et 1B de l'année 2005-2006, filière Information documentaire

Sommaire

1. Introduction : trois enquêtes pour une Charte de l'accueil	5
2. Contexte de l'étude : les non-usagers de bibliothèques, un objet peu usuel.....	6
3. Méthode et approche : une démarche à l'écoute des acteurs	7
4. Dispositif d'enquête : une ville et douze zones.....	8
5. Synthèse des résultats : le non-usager de bibliothèques n'existe pas !.....	9
6. Réflexions conclusives : les bibliothèques, un problème d'image(s) ?.....	15
<i>Ouvrages cités</i>	18
7. Terrain : les non-usagers de bibliothèques municipales par quartiers.....	19
7.01 <i>Un respect distant : la Bibliothèque Saint-Jean et son quartier</i>	19
7.02 <i>Richesses inconnues. La Bibliothèque des sports</i>	24
7.03 <i>Bibliothèque ou librairie: le combat de la Cité</i>	29
7.04 <i>« Pas le temps » pour se rendre à la Bibliothèque de la Cité</i>	37
7.05 <i>Mission impossible, ou la Bibliothèque des Eaux-Vives</i>	46
7.06 <i>Une bibliothèque au-dessus d'un supermarché : la Jonction</i>	57
7.07 <i>Un quartier, une bibliothèque et des cultures : les Pâquis</i>	65
7.08 <i>Une bibliothèque méconnue : la Servette</i>	71
7.09 <i>Plus de bruit ! La Discothèque de Vieusseux</i>	78
7.10 <i>Une bibliothèque oubliée : les Minoteries</i>	84
7.11 <i>Un riche quartier sans bibliothèque : Champel</i>	92
7.12 <i>Les bibliothèques n'ont plus la cote... L'enquête bibliobus</i>	100
Annexes	107
A. <i>Questionnaire</i>	108
B. <i>Bibliothèques municipales à Genève : liste d'adresses</i>	110
C. <i>Statistiques de la population genevoise, par quartiers</i>	111

« Vous avez dit 'bibliothèque' ? »

1. Introduction : trois enquêtes pour une Charte de l'accueil

Les bibliothèques municipales à Genève, ce sont 7 bibliothèques (espaces adultes et jeunesse), une médiathèque, un établissement dédié au sport, deux discothèques et un service de bibliobus (5 véhicules en tout), incluant un service à domicile et un service de prison, avec 190 collaborateurs au total. Pas moins de 620'000 documents sont disponibles en libre accès, et l'on dénombre 50'000 inscrits, 500'000 visites et 1'600'000 prêts annuels (7'600 prêts par jour) ainsi que 270 animations culturelles par an¹.

Toutefois, une partie considérable de la population genevoise – environ la moitié, selon un sondage récent – ne profite pas de cette offre impressionnante². Pourquoi ces personnes ne fréquentent-elles pas les bibliothèques municipales ? Comment devient-on un non-usager de bibliothèques ? Et que pourrait-on envisager pour faire (re-)venir ces personnes en bibliothèque ? C'est à ces questions que cette étude exploratoire voudrait contribuer à fournir quelques éléments de réponse.

Ce travail est le fruit d'une collaboration entre la Haute école de gestion (HEG), Filière information documentaire, et la Cellule étude et projets du Service des bibliothèques et des discothèques municipales, au Département des affaires culturelles de la Ville de Genève. Il s'inscrit dans le « Projet accueil » mené par la Cellule, dont le but est l'élaboration d'une nouvelle stratégie d'accueil au sein des bibliothèques municipales à Genève. Une Charte d'accueil, qui doit être diffusée d'abord à l'interne (fin 2006), puis auprès du large public (début 2007), en constitueront l'aboutissement le plus visible.

Cette démarche, inédite à Genève, se base notamment sur les résultats issus de trois enquêtes :

- dans un premier temps, une investigation a été menée à l'interne, auprès des *équipes* des différentes bibliothèques municipales à Genève. Celles-ci ont été priées de remplir un questionnaire portant sur des thèmes tels que les valeurs fondatrices, les missions et les satisfactions du métier de bibliothécaire, les compétences mobilisées, l'accueil des usagers ou encore la fonction des bibliothèques. Les conclusions de cette première enquête ont servi de base à la rédaction d'une première version de la Charte ;
- dans un deuxième temps, deux enquêtes « externes » ont eu lieu, respectivement auprès des *usagers* et des *non-usagers* des bibliothèques municipales genevoises. Ces deux études ont été menées par des professeurs de la HEG, dans le cadre de travaux pratiques d'étudiants de la Filière information documentaire³. Les résultats de ces deux enquêtes auront également une influence sur la Charte d'accueil puisqu'ils seront diffusés au sein des établissements au moment de la consultation interne de la première mouture de cette dernière, à l'été 2006.

Le présent document se borne à présenter les résultats issus de l'un des deux volets de l'enquête externe, portant sur les non-usagers des bibliothèques municipales à Genève.

¹ Informations tirées de *Bibliothèques et discothèques municipales de la Ville de Genève* (2006), transmis par la Cellule étude et projets, Ville de Genève. Dans le présent document, les mots se référant à des personnes n'ont pas été féminisés.

² *Enquête sur les pratiques culturelles dans le canton de Genève*, sondage mené par MIS Trend, Lausanne, en juin-juillet 2004, sur 800 personnes de 15 à 74 ans Canton de Genève. Selon le graphique 6, 47% de l'échantillon n'a jamais fréquenté une « bibliothèque » dans les douze mois.

³ L'enquête sur les usagers a été dirigée par Cristina Ferreira, dans le cadre du cours *Statistiques professionnelles et techniques d'enquêtes*. L'étude sur les non-usagers a été menée en lien avec le cours *Sociologie des publics*, dispensé à la HEG par le soussigné.

2. Contexte de l'étude : les non-usagers de bibliothèques, un objet peu usuel

Inscrit dans le contexte d'une démarche spécifique et locale, cette étude voudrait également contribuer, au-delà des frontières genevoises, à combler une lacune concernant un objet trop peu étudié.

On sait à travers les statistiques nationales que la majorité de la population ne fréquente pas, loin s'en faut, les bibliothèques : en France, selon la dernière édition des *Pratiques culturelles des Français*, en 1997, pas moins de 69% – ou sept personnes sur dix de la population française de 15 ans et plus – n'avaient pas fréquenté, dans les douze mois, de bibliothèque ou médiathèque. Cette étude nous rappelle que la fréquentation de ces établissements est directement liée à l'âge (seul un peu plus d'un tiers des 15-19 ans n'a pas fréquenté d'établissement dans les douze mois, contre 85% des 65 ans et plus), mais aussi à la catégorie socioprofessionnelle des personnes concernées : en effet, les cadres, les professions intellectuelles supérieures et les professions intermédiaires ont bien plus de chances de fréquenter une bibliothèque ou médiathèque que des ouvriers, des employés, des artisans ou encore des agriculteurs⁴. De plus, cette étude révèle que si la part d'usagers a augmenté entre 1989 et 1997 en France (de 23% à 31%), ces chiffres portent en fait sur les « bibliothèques et médiathèques » ; surtout, la part d'usagers non-inscrits a augmenté elle aussi entre ces deux années, et plus fortement, suggérant une utilisation de plus en plus variée – pas forcément liée au prêt de supports – de ces établissements⁵. Les personnes qui fréquentent les bibliothèques municipales sont par ailleurs assez bien connues : une récente étude menée à l'échelle nationale en France en a décrit dans le détail les caractéristiques, les habitudes et les opinions (Bertrand et al., 2001).

Mais on sait peu de choses au sujet d'une population qui, par définition, est moins facile à cerner, pour la simple raison que, précisément, elle ne se trouve pas entre les murs des établissements qu'elle ne fréquente pas, et où leur interrogation serait relativement aisée. Pourtant, lors d'un colloque de sociologues de la réception tenu il y a quelques années et dont les actes viennent de paraître, l'importance de l'étude des « non-publics de l'art » – le pluriel est, on le verra, important – a été réaffirmée (Ancel et Pessin, 2004). Pour le domaine des bibliothèques, un spécialiste des publics a récemment relevé un manque de connaissances en la matière : selon cet auteur, il « serait intéressant de pouvoir disposer de travaux compréhensifs auprès des non-usagers, de façon à mieux connaître cette population et la manière dont elle perçoit l'offre des bibliothèques » (Poissenot, 2002 : 20).

Réalisée dans le cadre d'un travail pratique d'étudiants de première année en Information documentaire – de futurs bibliothécaires donc –, cette étude ne peut bien sûr remplacer une démarche qui nécessiterait, pour produire des résultats tant soit peu représentatifs, des moyens autrement plus importants. Mais elle peut fournir quelques premiers éléments de réponses aux questions posées et, partant, des pistes pour des recherches plus systématiques à entreprendre à l'avenir.

⁴ Donnat, 1998 : 241-244. A noter que, portant sur l'ensemble du pays avec les zones rurales, le chiffre de fréquentation français est logiquement moins élevé que celui de l'agglomération genevoise. Pour Paris *intra-muros*, la part de public récent des bibliothèques se monte par contre à 49%.

⁵ La même remarque peut être faite pour le cas de Genève : en recoupant les chiffres cités en introduction, avec un public récent des bibliothèques (toutes catégories confondues n.b.) de 47% et seulement 50'000 effectivement individus inscrits sur une population de plus de 300'000 habitants, la part d'usagers non-inscrits doit être importante.

3. Méthode et approche : une démarche à l'écoute des acteurs

Comment interroger des non-usagers de bibliothèques, comment les approcher ? En accord avec la Cellule étude et projets, mais aussi en relation avec les possibilités données, on a opté pour une approche relativement ouverte et exploratoire : le but de cette enquête menée « hors les murs » était moins de récolter un grand nombre d'informations quantifiables sur les non-usagers que d'être à l'écoute de ces derniers, de recueillir leur parole. La méthode choisie est donc résolument qualitative et compréhensive : c'est moins la représentativité que l'on cherche à obtenir qu'une variété de témoignages. Ceci afin de décrire, dans le détail, les craintes et les freins, mais aussi les attentes et les désirs des non-usagers en matière de bibliothèques, et plus généralement de comprendre, pour ainsi dire de l'intérieur, les raisons de leur non-fréquentation de ces établissements.

Un bref questionnaire-grille d'entretien a été élaboré en collaboration avec la Cellule ainsi qu'avec les étudiants concernés, qui se sont montrés enthousiastes à l'idée d'interroger cette population à la fois peu connue et potentiellement centrale dans leur future pratique de bibliothécaires. Outre la problématique générale de la démocratisation culturelle et l'inégalité de l'accès aux lieux de culture, ce sont les thématiques suivantes qui nous ont intéressé :

- ⇒ la question de l'accueil était au cœur des interrogations : les personnes ont-elles eu par le passé des (mauvaises) expériences avec l'accueil dans les établissements ?
- ⇒ Plus généralement, il s'agissait de décrire les pratiques – il faudrait dire non-pratiques dans ce cas – et les représentations des individus en matière de bibliothèques : pour quelles raisons ne fréquentent-ils pas, ou plus, ces établissements ? Pourquoi n'ont-ils pas le « réflexe bibliothèque » ? Comment les personnes perçoivent-elles les bibliothèques et les bibliothécaires ? Quelle est la fonction, quels sont les avantages ou les désavantages de ces établissements à leurs yeux ?
- ⇒ Un soin particulier a été apporté à considérer, par opposition aux non-usagers « absolus », le groupe un peu particulier des *ex-usagers* : en effet, les professionnels se rendent compte que, venu un certain âge, bon nombre de personnes, pourtant inscrites en bibliothèque, cessent de les fréquenter.
- ⇒ On a également travaillé dans l'optique de ce qu'on appelle le « *deficit model* », postulant une méconnaissance de l'offre, voire de l'existence même des bibliothèques : quel est le degré de notoriété des bibliothèques dans le quartier, et des autres bibliothèques municipales genevoises ? Les personnes connaissent-elles l'éventail de supports qui leur est proposé dans ces établissements ?
- ⇒ La question des loisirs médiatiques en général des personnes nous a également intéressé ; parmi les différents supports utilisés (médias, DVD, Internet...), la question de la lecture, mais aussi du rapport à l'objet « livre », nous a particulièrement occupé : comment les personnes se procurent-elles des livres, si elles ne les empruntent pas ? Trouvent-elles important de posséder un ouvrage et pourquoi ?
- ⇒ Le thème des *enfants* – de la non-fréquentation des bibliothèques par des parents de jeunes enfants – a aussi été considéré.
- ⇒ On s'est enfin intéressé en outre à l'usage potentiel des établissements : que devrait proposer une bibliothèque selon les non-usagers, qu'est-ce qui pourrait éventuellement les faire (re-)venir en bibliothèque ?
- ⇒ Les questions de profil portaient sur le sexe, l'âge, la formation, la profession, la langue, la nationalité, le domicile et les raisons de la présence dans le quartier.

Au final, le questionnaire comportait une vingtaine de questions, très souvent ouvertes, ainsi que les questions sociodémographiques ; il se trouve reproduit à l'*annexe A* de ce document.

4. Dispositif d'enquête : une ville et douze zones

Adaptée aux possibilités en termes de temps (l'ensemble de l'enquête devait se faire sur un semestre) et de personnel disponible (les deux classes concernées comptent une quarantaine d'étudiants, répartis en groupes), la démarche choisie impliquait que l'on découpe la ville en une douzaine de zones, correspondant en gros aux bibliothèques et discothèques municipales existantes (plus un quartier sans bibliothèque, comme « groupe de contrôle », et un groupe s'occupant des quartiers traversés par le bibliobus), dans lesquels des « micro-échantillons » de la population seraient interrogés (cf. liste des établissements à l'*annexe B*).

Les quartiers et établissements genevois couverts par l'enquête de terrain sont les suivants :

- Bibliothèque de la Cité (2 groupes)
- Bibliothèque des Eaux-Vives
- Bibliothèque de la Jonction
- Bibliothèque des Pâquis
- Bibliothèque de la Servette
- Bibliothèque Saint-Jean
- Bibliothèque et discothèque des Minoteries
- Discothèque de Vieusseux
- Bibliothèque des Sports
- Bibliobus (Plan-les-Ouates et Grand-Saconnex)
- Champel-Florissant (quartier sans bibliothèque)

Dans chacune des ces zones, une vingtaine d'individus ont été interrogés par les étudiants (5 répondants par enquêteur) entre le 10 avril et le 18 mai 2006 ; ils et elles avaient reçu l'instruction de choisir les personnes de manière aussi aléatoire que possible, tout en veillant au mieux l'équilibre de leur échantillon de quartier (notamment en termes de sexe, d'âge et de nationalité)⁶. Des tris effectués sur des données obtenues auprès de l'Office cantonal de la statistique genevois avaient permis d'avoir une image globale de la population des quartiers concernés en termes d'âge et de nationalité, ce qui pouvait servir de repère aux étudiants dans leurs enquêtes⁷. Tout individu de 15 ans ou plus entré en ligne de compte pour l'interrogation, pour autant bien sûr qu'il réponde par la négative à la première question : celle de savoir s'il avait fréquenté une bibliothèque dans les douze mois⁸. Il ne s'agit donc pas forcément d'échantillons d'habitants des quartiers concernés : en effet, vu la mobilité des personnes à l'intérieur d'une ville et la possibilité qui en découle de s'inscrire et d'emprunter dans des établissements se situant ailleurs que dans son quartier d'habitation, on a renoncé à se limiter aux seules personnes domiciliées dans la zone en question. Les échantillons concernent donc des personnes qui habitent, travaillent, font leurs courses, se promènent ou qui se trouvent pour quelque autre raison que ce soit dans les espaces publics (rues, places) du

⁶ Afin d'éviter l'« effet de l'enquêteur » bien connu des sociologues, les étudiants avaient reçu l'indication de ne pas préciser au départ la nature exacte de leur formation (le fait qu'ils et elles sont de futurs bibliothécaires, ce qui aurait sans aucun doute dirigé les réponses dans un sens non voulu).

⁷ Ces tableaux sont reproduits à l'*annexe C*. Il va de soi que, par le dispositif même de l'enquête, certains groupes de la population se retrouvent sousreprésentés ; c'est notamment parfois le cas des étrangers, qui ne maîtrisent pas assez bien le français pour répondre aux questions (le cas a été signalé par les étudiants pour le quartier de la Jonction).

⁸ Pour des questions pratiques, il a été décidé de ne pas interroger de personnes de moins de 15 ans et notamment des enfants ; on a préféré thématiser la question des enfants dans le questionnaire adressé aux adultes ou jeunes adultes.

quartier en question aux heures de pointe, à savoir à midi ou en fin d'après-midi, un jour de semaine (et c'est dans ce sens que l'on parlera dans la suite de « leur » quartier)⁹.

Les données recueillies dans les quartiers ont fait l'objet d'un double travail de la part des étudiants. Dans un premier temps, des *portraits individuels* ont été réalisés pour chacune des personnes interrogées : rédigés à partir de prénoms fictifs selon des directives uniformes, le but de ces petits textes (environ une demi-page) était de transformer en un récit et, par là, de rendre lisibles et communicables les informations récoltées au cours du mini-entretien conduit¹⁰. Ils impliquaient donc une mise en ordre et, déjà, un premier choix parmi les réponses des individus ; avec notamment la question de savoir quelles réponses ouvertes – jugées particulièrement révélatrices, originales, drôles ou inquiétantes – inclure comme citation dans le portrait. Puis, dans un deuxième temps, chaque groupe d'étudiants a rédigé une *synthèse* de son quartier, sur la base de la mise en commun et confrontation des informations recueillies par chaque membre du groupe.

Le chapitre qui suit présente d'une certaine manière la « synthèse des synthèses », ou un résumé des principales tendances qui se dégagent des résultats récoltés sur le terrain. Histoire de mettre l'eau à la bouche du lecteur ou de la lectrice pour l'encourager à plonger dans la partie de ce document qui, véritablement, mérite l'intérêt : à savoir, le kaléidoscope des témoignages et informations aussi riches que parfois inattendus recueillis auprès des non-usagers par les étudiants dans les différents quartiers de Genève, qui sont consignés dans le dernier chapitre de ce rapport.

5. Synthèse des résultats : le non-usager de bibliothèques n'existe pas !

La première image qui se dégage des résultats obtenus dans le cadre de cette étude est celle d'une grande hétérogénéité : à lire la douzaine de synthèses de quartier et les quelque 200 portraits confectionnés par les étudiants, le non-usager de bibliothèques municipales n'existe pas !

Sans doute qu'une analyse statistique révélerait, au sein de l'échantillon des personnes interrogées, une surreprésentation de certains groupes (socialement défavorisés) et une sousreprésentation d'autres (les catégories socioprofessionnelles supérieures, dont on a dit qu'elles ont plus de chances de fréquenter les bibliothèques). Mais les réponses récoltées montrent surtout que dans tous les milieux sociaux, toutes les professions, toutes les nationalités et tous les âges, les individus ont de « bonnes » raisons – ou pensent du moins en avoir – de ne pas fréquenter les bibliothèques municipales. A l'image des pratiques culturelles elles-mêmes, très éclectiques et individualisées (Donnat, 1994 ; Lahire, 2004), le non-public des bibliothèques est, en définitive, pluriel, la non-utilisation de ces établissements prenant des formes multiples.

Le *profil des personnes interrogées* est donc, par définition, très hétérogène ; de fait, tout le monde peut être, ou devenir, un non-usager de bibliothèques. Un des groupes d'étudiants a décrit l'échantillon très bigarré des personnes abordées comme suit : « trois étudiants, dont un qui travaille à 40% à côté de ses études, un cameraman, une femme qui travaille dans le domaine social, un 'SDF en plus sain', une esthéticienne, un cuisinier, un éducateur, une

⁹ Si les touristes et autres personnes de passage en Suisse ont été exclues pour des raisons évidentes, les frontaliers ont par contre été inclus, puisque la possibilité existe pour ces derniers d'emprunter – via une démarche à effectuer auprès de la bibliothèque de leur lieu d'habitation – des livres à Genève.

¹⁰ Les portraits contenus dans un ouvrage récent de Bernard Lahire sur les pratiques culturelles, quoique bien plus longs, nous ont servi de modèle (Lahire 2004).

commerçante, un garagiste, une nettoyeuse, un rédacteur, une employée de commerce et une retraitée ». Mais dans les échantillons de certains quartiers, des tendances sont perceptibles, notamment en termes de nationalité – au moins autant en lien avec la composition de la population du quartier qu'avec des tendances concernant la population globale des non-usagers. Ainsi, dans le quartier de la Servette, l'échantillon interrogé était, selon les étudiants, « principalement de nationalité suisse » ; aux Pâquis par contre, quartier où les personnes de nationalité étrangère sont majoritaires (cf. les statistiques à l'annexe C), les étudiants n'ont rencontré que trois Suisses sur 15 répondants, et ont décrit ce quartier comme « extrêmement cosmopolite » ; un multiculturalisme qui constitue à ne pas en douter un défi pour les bibliothèques, sur lequel nous reviendrons dans la suite.

Autre tendance qui se dégage : les raisons pour ne pas, ou plus, fréquenter de bibliothèques municipales sont nombreuses et variées ; elles ne sont en aucun cas réductibles à la question de l'accueil. En effet, en règle générale, l'*accueil dans les établissements* ne constitue, selon les souvenirs des non-usagers (qui sont très souvent, c'est une autre trouvaille de cette étude, des ex-usagers), pas un problème, l'accueil étant même en majorité loué comme ayant été très bon (rappelons que les étudiants avaient reçu l'indication de ne pas mentionner le fait qu'ils allaient eux-mêmes devenir des bibliothécaires). Seule une petite minorité de répondants qui a un mauvais souvenir de l'accueil en bibliothèques, le décrivant comme « froid », « peu sympathique », « trop scolaire » ou encore ressemblant à « une corvée ». Pour le reste – et à l'image de cet étudiant guinéen à Genève de 24 ans qui décrit l'accueil dans les établissements comme « génial » –, la grande majorité des personnes interrogées ne critique pas l'accueil de la part des professionnels. Le problème est donc ailleurs.

Les raisons pour ne pas ou plus fréquenter les bibliothèques municipales qui sont le plus souvent invoquées par les non- (ou ex-) usagers sont le manque de temps, la pratique d'autres activités (le sport a plusieurs fois été mentionné), le fait d'avoir terminé sa formation et de ne plus avoir besoin de s'y rendre, le manque d'intérêt pour la lecture mais aussi très souvent, on y reviendra, le fait de préférer posséder les livres. A noter que la question du « temps » possède deux dimensions : outre celui qui manque aux personnes, il renvoie aussi au problème – souvent relevé par les répondants – des horaires des bibliothèques, qui peuvent se superposer avec les horaires de travail des personnes, rendant matériellement difficile pour ces dernières le fait de se rendre en bibliothèque.

Un certain nombre de non-usagers font référence plutôt aux bibliothèques elles-mêmes pour justifier leur non fréquentation – on y reviendra quand il s'agira de l'image des établissements : on les trouve trop silencieuses, fermées, ou la classification des livres trop difficile à comprendre. L'éloignement du domicile est aussi évoqué, de manière intéressante par les extrêmes en termes d'âge : soit les personnes âgées, souvent à mobilité réduite, et les plus jeunes, qui voudraient pouvoir commander ou, au moins, choisir les ouvrages depuis chez eux, par Internet. L'argument du manque d'hygiène des livres en circulation permanente n'a été entendu qu'une fois au cours de l'enquête.

Mais en définitive, c'est en général un ensemble de facteurs, lié à un style de vie, aux habitudes de tous les jours, qui fait que l'on arrête de fréquenter les bibliothèques. Comme écrit un des groupes d'étudiants, « la plupart des personnes qui ne vont plus en bibliothèque municipale ont eu un changement dans leur vie qui fait qu'elles n'ont soit plus le temps de s'y rendre, soit qu'elles préfèrent avoir leur propre collection de livres ». Ce « changement » est, souvent, l'entrée dans la vie professionnelle : un certain nombre de répondants ont d'ailleurs explicitement renvoyé au fait qu'ils n'avaient « plus besoin » d'aller en bibliothèque, parce qu'ils ne sont plus en formation et/ou parce qu'à présent, ils disposent de moyens suffisants pour s'acheter des livres.

Un point mérite d'être relevé ici : le manque de livres dans sa *langue* est également souvent évoqué, par définition principalement par les personnes de nationalité étrangère mais qui représentent, on l'a dit, une proportion importante de la population, jusqu'à être majoritaire dans certains quartiers. Ici, le problème de « Culture » souvent relevé concernant les bibliothèques – au sens de la culture légitime ou classique qu'elles représentent – fait place à (ou, parfois, est cumulé avec) un problème de « culture », au sens anthropologique du terme cette fois : le fait qu'une partie de la population ne parle pas (encore), ou pas assez bien, la langue de la grande majorité du fonds des bibliothèques, constitue sans nul doute l'un des grands défis qui se pose aux bibliothèques, à une époque où les migrations et le brassage des populations ne cessent d'augmenter.

Autre élément important, le *degré de notoriété* des bibliothèques municipales genevoises et de leur emplacement. En règle générale, environ la moitié des non-usagers interrogés par les différents groupes ne savent pas qu'il y a une bibliothèque dans leur quartier ; l'autre moitié en connaît le nom, mais pas toujours l'emplacement. De fait, passé la Bibliothèque de la Cité, la plus grande et la plus centrale, assez largement connue, les bibliothèques municipales genevoises ne sont pas très familières de la population et/ou ne sont pas identifiées comme telles (on peut citer le cas, étonnant, de cet écrivain et député au Grand conseil interrogé qui, habitant la Jonction, ne savait vraisemblablement pas que s'y trouvait une bibliothèque, et ne peut que citer l'établissement de la Madeleine comme bibliothèque municipale). C'est davantage le cas dans certains quartiers : ainsi, à Vieusseux, sur les vingt personnes interrogées, aucune ne connaissait la discothèque du quartier, sauf une qui en avait entendu parler mais qui n'en connaissait pas l'emplacement. Cela dépend aussi du type d'établissement : une bibliothèque spécialisée comme celle des sports, qui plus est, est excentrée, est quasi inconnue des personnes (seul un des dix individus interrogés par le groupe concerné en avait entendu parler !). Cette dernière est d'ailleurs quasi introuvable aussi : le chemin pour atteindre cet établissement, situé au milieu d'un parc somptueux, n'est, semblerait-il, signalé par aucun panneau (si bien que l'une des personnes croisées par les étudiants dans le parc cherchait la Bibliothèque des sports depuis plus d'une heure, en vain !). Le problème semble toutefois général : les étudiants ont eux- et elles-mêmes souvent constaté la situation cachée et/ou mal signalée de certains établissements (comme à la Servette, où la bibliothèque est, selon leurs témoignages, un peu en retrait, dans un bâtiment discret et à peine signalé ; la Discothèque de Vieusseux, non signalée et avec une entrée peu claire, serait presque introuvable ; la Bibliothèque des Pâquis est difficile à identifier car proche d'un bâtiment scolaire, avec lequel elle se confond ; de fait, même la Bibliothèque de la Cité, invisible depuis les rues commerçantes, est difficile à trouver pour un néophyte). D'autres bâtiments sont visibles mais souffrent d'un entretien négligé (c'est le cas de la Bibliothèque des Minoteries, dont l'extérieur défraîchi ne semble correspondre en rien à l'intérieur). Quant au bibliobus, il semblerait qu'il soit – peut-être aussi par sa localisation et ses horaires variables – très peu connu des personnes : par exemple, à Champel, seule une personne sur quinze savait que le quartier est desservi par ce bus. Bref, au niveau de la signalisation et de la visibilité – au sens tout à fait premier du terme – des bibliothèques, il y aurait sans doute, déjà, des choses à faire ; ou, comme conclu un groupe d'étudiants : « il est temps que les bibliothèques municipales se fassent connaître ! ».

Notons enfin aussi dans ce contexte que l'*offre des bibliothèques* est souvent mal connue des non-usagers de ces établissements. Si certains non-usagers pensent que les bibliothèques ne renferment que des ouvrages documentaires, pour ce qui est des livres, la multiplicité des titres disponibles et des domaines représentés semble grosso modo connue (comme de cette étudiante en ostéopathie interrogée, qui décrit le contenu d'une bibliothèque comme suit :

« encyclopédies, romans, autobiographies, médecine, histoire, biologie, manuels, philosophie, poésie, etc. »). Mais souvent, on en reste aux livres, les services plus récents (disques, DVD, Internet) étant souvent mal, voire pas du tout connus (notamment dans certains quartiers ; ainsi, sur la vingtaine de personnes interrogées à Vieusseux, seules quatre connaissaient l'offre audiovisuelle des bibliothèques municipales). A noter aussi que le concept même de « discothèque » était inconnu d'une partie des répondants. Pourtant, les personnes utilisent la plupart de ces supports à domicile, sauf peut-être pour les plus âgées ; comme le dit ce groupe d'étudiants, « on remarque que les personnes utilisent beaucoup les moyens de culture mis à leur disposition mais ne savent pas forcément que tous ces documents sont dorénavant disponibles dans la plupart des bibliothèques ».

Parmi les grandes tendances qui se dégagent des résultats, il y a la question des représentations des non-usagers en matière de bibliothèques. Tout d'abord la *fonction des bibliothèques* ; elle est le plus souvent décrite comme fondamentale, centrale : les bibliothèques sont là pour rendre la culture ou le savoir accessibles à tous (on parle également d'instruire ; quelqu'un a même dit « cultiver les gens »), et ce gratuitement ou à moindre frais, et donc indépendamment du niveau social des individus. Avec quelques belles images ou slogans : la bibliothèque a pu être appelée une « fontaine de connaissances » ; quelqu'un d'autre la décrit tout entière comme « un ouvrage de référence » ; de manière plus ambivalente, un répondant a parlé d'un « musée du livre », renvoyant à quelque chose de précieux, mais aussi de figé, de passé, voire d'inaccessible. L'aspect « historique » ou de conservation est par ailleurs également mentionné par certains. Une fonction élargie est évoquée quand il est question pour la bibliothèque d'« offrir des loisirs » voire du « divertissement ». Parfois, c'est à un rôle civilisateur plus général que l'on pense : la bibliothèque est alors décrite comme un lieu sans violence, qui vient en aide aux personnes.

La fonction sociale ou de sociabilité de ces établissements est également perçue par certains non-usagers : quand il s'agit de décrire les *avantages des bibliothèques*, elles sont décrites comme « espace de rencontre ». Le calme, propice au travail et à l'étude, voire le fait d'avoir un moment pour soi, sont également relevés comme positifs ; comme aussi le fait de trouver les livres qui ne sont plus dans le commerce, de pouvoir feuilleter un livre avant de l'acheter en magasin, ou encore tout simplement de « trouver tous les livres qu'on veut » (quelqu'un a dit : « livres pour chacun, culture pour tous »). Un endroit plein d'avantages en somme : un répondant pense même qu'« il n'y a pas de désavantages, et c'est ça l'avantage ». A noter que parmi les personnes interrogées, les étrangers auraient souvent une meilleure image, une plus haute estime des bibliothèques que les Suisses.

Mais un certain nombre de *désavantages des bibliothèques* sont également relevés par les personnes, qui ne sont souvent d'ailleurs que le pendant des avantages cités – ce qui rend bien sûr la tâche difficile pour toute personne qui voudrait les éliminer ! Outre les délais, les contraintes, l'attente à l'accueil ou le fait de devoir se déplacer, on critique – alors que le côté historique est relevé comme important – le fait que les nouveautés et/ou les best-sellers ne soient pas disponibles, ainsi que le choix restreint ou alors parfois à l'inverse le manque de livres dans un domaine très pointu. L'ambiance studieuse, silencieuse dérange certains (par exemple cet employé de commerce, qui dit : « les bibliothèques, c'est 'mort' pour moi » ; quelqu'un d'autre parle d'une « ambiance de vieux »), on estime qu'il y a trop peu de monde, un manque d'animation, ou à l'inverse qu'il y a parfois foule. On se réjouit de la gratuité mais quelqu'un a fustigé les coûts des bibliothèques pour la collectivité. La classification et la difficulté à la comprendre sont plusieurs fois évoquées. Très souvent, on y reviendra, c'est l'impossibilité de garder les livres qui est décrite comme désavantage.

Le *premier mot qui vient à l'esprit* des non-usagers en pensant aux bibliothèques reflète les aspects – ceux positifs comme ceux négatifs – évoqués : la grande majorité des personnes pense, bien sûr, à « livre » (mais nous interrogerons ce lien qui semble naturel dans la suite de ce rapport), parfois aussi à « lire », « lecture », ou encore à « bouquin » (une personne a pensé à « journaux »), mais aussi à « silence », « renfermement », « institution », voire « vieillot », « pénible », « obligation », « chercher », « rapporter » ; un retraité, ancien gestionnaire de banques, pense d'emblée aux quatre mots suivants en songeant aux bibliothèques : « obligations, délais, chercher, rapporter ». On pense également à des mots tels que « connaissance », « savoir », « recherche », « culture » ou encore « histoire ».

Un autre élément important ici est la question de l'*image des bibliothécaires* auprès des non-usagers. Cette image s'avère « mitigée », selon le mot de l'un des groupes d'étudiants. Assez étonnamment si l'on songe au fait qu'il s'agit de personnes qui ne fréquentent pas, présentement, de bibliothèques, la grande majorité des enquêtés produit sans difficultés une image des bibliothécaires, sans doute un doux mélange de souvenirs d'enfance et de stéréotypes véhiculés par les films. L'image de la profession – ou des personnes qui l'exercent – qui se dégage des réponses oscille, comme peut-être le livre lui-même (qualifié par un enquêté de « loisir rigide), du plus positif au plus négatif. Premier constat : dans la quasi totalité des cas, c'est sous les traits d'une femme qu'on imagine un – ou en l'occurrence une – bibliothécaire ; comme s'étonne ce groupe d'étudiants : « à entendre les gens, on a l'impression qu'il n'y a que des femmes dans le domaine bibliothécaire ». D'une certaine manière, tant la bonne que la mauvaise image dont jouissent les bibliothécaires est alors liée aux ambivalences des caractéristiques associées à la femme en général. Les qualificatifs positifs ne manquent pourtant pas : les bibliothécaires sont sérieuses, cultivées, avides de savoir, intellectuelles, lisent beaucoup et inspirent le respect ; elles sont sympathiques ou, du moins, attentives, serviables, disponibles ; elles ont également été décrites comme « modernes », « jolies filles ». Ne craignant pas les clichés, certains ont aussi parlé de « rats de bibliothèques », voire de « petites souris méticuleuses et méthodiques ». Les bibliothécaires sont « des personnes à la fois passionnantes et passionnées », estime quant à elle une enquêtée.

Mais, parmi les non-usagers interrogés, ce sont bien les qualificatifs négatifs qui prévalent. Dans les portraits, on ne compte pas les adjectifs tels que « sévère », « austère », « stricte », « vieux et poussiéreux », et des expressions telles que « vieilles femmes à lunettes », « femmes âgées, maigres et avec chignon très serré » (le chignon et les lunettes étant des éléments récurrents dans cette imagerie), ou encore « vieilles filles à tendance religieuse » voire « frileuses, cul-serré, enveloppées dans de grosses jaquettes »... A en croire les répondants, les bibliothécaires seraient toutes des « psychotiques du rangement », des « femmes n'ayant rien réussi dans leur vie », « frustrées par la vraie vie » qui « sont trop dans leurs livres » ! Des enquêtés ont raconté leur sentiment d'être en permanence surveillés par les bibliothécaires, certains pensant qu'elles ne savent que dire « chut ! ». Bref, on ne peut que suivre cette répondante qui, conseillère en image de profession, pense que les bibliothécaires souffrent d'« une image un peu vieillotte qu'il faudrait dynamiser ».

Un autre grand thème qui se dégage des résultats est le *rapport à la lecture*. On constate tout d'abord qu'une grande partie des non-usagers lit, même si les livres lus sont souvent peu nombreux et le sont prioritairement pour le travail. De fait, rares sont ceux qui admettent ouvertement ne pas lire, ou ne pas aimer le faire – comme cette jeune étudiante interrogée, qui déclare haut et fort : « lire, ça m'gave ! ». Dans la grande majorité des cas, ne pas aller en bibliothèque ne veut nullement dire ne pas lire : comme l'ont constaté les étudiants, « malgré le fait que les gens lisent beaucoup, cela ne fait pourtant pas d'eux de grands utilisateurs de

bibliothèques municipales ». En majorité, les personnes qui lisent achètent leurs livres ; certains pratiquent l'échange en famille, vont au marché aux puces voire, rarement, les récupèrent dans la rue. La grande majorité des personnes trouve en effet – même quand elles ne lisent pas – qu'il est important de posséder ses livres. Posséder un livre donne une certaine liberté : on peut le relire, s'y replonger quand on veut (« quand on possède un livre on peut le lire pendant 100 ans et on n'est pas limité dans le temps comme c'est le cas lorsqu'on l'emprunte à la bibliothèque », a dit quelqu'un) ; on peut aussi le prêter, l'user, écrire dedans ; on l'a toujours à disposition : c'est, dans les mots des étudiants, un peu « le savoir à portée de main ».

Un grand nombre de réponses renvoient moins à la lecture qu'au *rapport au livre comme objet*, qui semble plus important pour les personnes que ce que l'on pouvait imaginer. Certains enquêtés évoquent l'importance des livres comme une sorte de culture accumulée : quelqu'un a désigné les ouvrages chez soi comme de la « culture indestructible », quelqu'un d'autre parle de « pérennité », on parle de se constituer un « patrimoine » ; les étudiants ont même rencontré quelqu'un qui, avec près de 5000 ouvrages à son domicile, peut presque prétendre rivaliser avec une petite bibliothèque publique ! Un groupe a rencontré une personne qualifiée de « bibliophile » puisqu'elle « aime simplement posséder des livres », d'autres enquêtés évoquant l'importance de pouvoir avoir chez soi les livres que l'on a aimés. Certains parlent de « l'attachement » aux livres (« on s'y attache », dit ainsi un retraité) et de la « relation particulière » qu'ils entretiennent à l'objet « livre » – ce qu'un groupe d'étudiants a appelé un « instinct de thésaurisation » (une enquêtée parle d'ailleurs de ses « trésors » en parlant de ses livres ; une autre dit : « j'aime avoir mes livres dans une armoire mais pas les lire »). Nombreux sont par ailleurs les témoignages qui évoquent l'importance de posséder des livres chez soi pour « décorer son appartement », « impressionner ses invités » ou, simplement, pour « faire joli ». Cet attachement au livre comme objet – que l'on aime et/ou que l'on montre – constitue bien sûr un véritable casse-tête pour les bibliothèques, lieu où la possession des ouvrages est impossible, ou par définition seulement passagère.

Enfin, une dernière question à laquelle on a cherché à répondre est celle de l'*offre qu'une bibliothèque devrait proposer* aux yeux des non-usagers, et qui pourrait, peut-être, les faire (re-)venir dans ces établissements. Comme le remarquent des étudiants : « les non-usagers, loin de se désintéresser du sort des bibliothèques, expriment de nombreuses suggestions ou propositions » ; seule une minorité des répondants n'a rien su ou voulu répondre à cette question. Voici donc un catalogue des propositions faites, listées en vrac :

- Proposer des nouveautés, présentation de livres nouveaux
- Un fonds plus complet
- Offre plus large : presse, nouveautés, supports électroniques, livres d'images
- Plus de journaux
- Possibilité de livraison à domicile
- Possibilité de commander à distance (« que la bibliothèque vienne à moi »)
- Possibilité d'effectuer des recherches à la maison, sur l'Internet (surtout les jeunes)
- Horaires plus flexibles, notamment ouverture à midi
- Plus de souplesse concernant les délais de retour
- Une classification plus facile à comprendre
- Accueil : plus de convivialité, donner envie d'y entrer et d'y rester, être moins austère, proposer un lieu plus vivant, une décoration plus joyeuse
- Plus de disponibilité pour aider dans les recherches

- Un coin café, un coin café-lecture, voire un « bistrot-bibliothèque » où l'on pourrait « boire un verre et échanger ses impressions sur les livres » (demandé aussi par des personnes âgées)
- Une machine à café, un distributeur
- Un coin canapé
- Un coin fumeur (plusieurs personnes ont évoqué le fait qu'ils aiment fumer en lisant)
- Un cybercafé
- Un tea-room
- Des salles où l'on peut parler à haute voix
- Une « ambiance feutrée »
- Des expositions plus variées, des petites expositions en relation avec le livre
- Des débats, des lectures, par exemple par des personnalités ; inviter des auteurs
- Des journées à thème
- Ou alors des nocturnes
- De la musique, des concerts
- Des films (voire : des films tirés de romans)
- Possibilité d'acheter sur place les livres qui ont plu
- Une garderie, un « coin où l'on peut parquer les enfants et choisir tranquillement »
- Proposer des jeux vidéo, notamment pour attirer les jeunes
- Une affiliation gratuite
- D'une manière générale, prendre plus en compte les besoins des usagers
- Mieux cibler le public
- Certains parlent de la visibilité, à améliorer ; faire de la publicité, notamment dans les écoles mais pas seulement
- Plus de livres en langues étrangères

Reste à savoir jusqu'à quel point les bibliothèques sont d'accord de s'ouvrir, d'intégrer les desiderata des (non-)usagers, sans avoir l'impression de se dénaturer ou de faillir à leurs missions, qui font toutefois sans cesse l'objet de redéfinitions et, partant, d'extensions. A noter aussi qu'une partie de ces propositions (nouveau, presse, supports électroniques, expositions, invitations d'auteurs, nocturnes...) concerne en fait des éléments qui font, déjà aujourd'hui, partie de l'offre des bibliothèques – ce qui renvoie du même coup à un problème d'information et de communication manifeste. En tous les cas, quelle que soit la solution choisie, les étudiants ont sans doute raison en disant que « les bibliothèques ont un bel avenir devant elles à condition qu'elles sachent s'adapter et rester à l'écoute ».

6. Réflexions conclusives : les bibliothèques, un problème d'image(s) ?

L'analyse du non-public des bibliothèques s'avère intéressante, et ce à au moins deux égards. Elle est une manière de mieux comprendre son double étudié d'habitude, à savoir le public des bibliothèques ; ou, comme l'a récemment dit un auteur dans un des rares textes qui porte, précisément, sur les non-usagers de bibliothèques : « la fréquentation ne se comprend que par l'analyse de la non fréquentation » (Poissenot, 2003). Surtout, elle seule permet de mieux comprendre les logiques de la non fréquentation des bibliothèques et, par là, d'esquisser des voies pour que les non- et les ex-usagers (re-)deviennent des usagers de bibliothèques.

Sur le plan macrosociologique et statistique, les raisons pour lesquelles certains groupes de la population ont moins de chances de fréquenter des établissements tels que des bibliothèques sont connues. On a déjà évoqué l'importance du profil sociodémographique. Il est également établi que les habitudes de lecture ont une influence sur le fait de se rendre ou non dans ces établissements ; récemment, lors d'une controverse qui a animé la recherche sur les publics des bibliothèques, l'importance également du niveau de diplôme – et, à travers lui, de la ressemblance ou, souvent, dissemblance entre les non-usagers et le personnel des bibliothèques – a été relevée, amenant une touche supplémentaire au tableau¹¹.

Le but de cette brève étude, menée dans un cadre pédagogique, n'était – ne pouvait pas être – de confirmer ou contredire ces résultats, ne serait-ce parce qu'elle s'en distinguait d'emblée de par sa méthode. Celle-ci a été décrite comme à la fois qualitative et compréhensive, attachée à appréhender les pratiques et, surtout, les représentations en matière de bibliothèque du dedans, du point de vue de ses non-usagers. Dans cette cartographie mentale des personnes qui ne fréquentent pas les bibliothèques municipales, ce qui semble avoir été révélé par la démarche entreprise ici, c'est *un problème d'image – ou, plutôt, d'images, au pluriel* – qu'ont les bibliothèques aujourd'hui pour une grande partie de la population.

Tout d'abord, image au sens premier du terme. Les bibliothèques sont mal connues : leurs noms, leurs emplacements restent obscurs pour une part non négligeable des personnes. L'enquête a montré que la localisation des établissements, la signalétique et, parfois, l'image donnée par les bâtiments eux-mêmes, peut poser problème. Mais c'est aussi plus généralement l'identité des établissements et leur inscription dans un réseau comptant, à Genève, plus d'une dizaine d'unités, qui n'est que peu, voire tout simplement pas perçue pas les non-usagers. Il y aurait là peut-être une réflexion et, partant, un effort à faire pour renforcer, voire créer une identité collective, un « label », une ligne graphique qui soit, pour les non-usagers comme d'ailleurs pour les usagers, aussi une garantie de trouver un certain standard et un certain nombre de services au sein des établissements ainsi désignés.

Image ensuite au sens des représentations qui structurent l'imaginaire des personnes autour des bibliothèques : il est apparu que ces dernières s'inscrivent, pour les non-usagers, dans ce que l'on pourrait appeler une chaîne de significations qui, trop souvent, les éloigne de leur pratiques et de leurs envies. Les résultats l'ont montré, les bibliothèques municipales ont une série d'« ennemis symboliques » qu'il s'agirait de combattre si l'on veut augmenter le nombre d'usagers de ces établissements (cf. Tableau). Le fait même que les livres soient – selon l'étymologie du mot *bibliothèque* – réunis en un « coffre », donc en un seul lieu, et les déplacements ainsi que la confrontation avec d'autres personnes (attente, etc.) que cela occasionne, est souvent relevé comme négatif par les non-usagers ; c'est l'une des raisons pour lesquelles on n'a pas le temps – un autre adversaire redoutable des bibliothèques, semblerait-il – de fréquenter ces établissements. Le silence, le côté studieux et (supposément) austère du lieu ont également été mentionnés par les non-usagers, comme aussi les contraintes imposées par le prêt. Un autre de ces ennemis symboliques semblent être les bibliothécaires eux- ou elles-mêmes : généralement représentées sous les traits d'une femme aigrie avec des lunettes et un chignon, la bibliothécaire semble pour beaucoup réunir certains des traits les plus « posés » que les stéréotypes courants attribuent aux femmes (tendance au rangement et à l'ordre, application stricte des règles, circularité et répétitivité, etc.) qui, du coup, entrent en collision avec les composantes plus « débridées » que l'on se plaît à accorder à ces mêmes femmes (imagination, irrationalité, irrégularité, beauté, etc.) et qui seraient incompatibles – aux yeux des non-usagers – avec l'univers des bibliothèques.

¹¹ Poissenot, 2001 ; voir aussi les réactions et la réponse de Poissenot in *BFF*, 2002, t. 47, n. 1.

Un autre obstacle majeur est, de manière étonnante, le livre lui-même, du moins en tant qu'objet : l'enquête a démontré l'importance pour les personnes – même, voire surtout, quand elles ne lisent pas ou peu – de posséder un livre, de pouvoir le montrer, ou simplement le conserver chez soi. Les bibliothèques en tant que lieu où, par définition, il est impossible de posséder un ouvrage, posent alors problème. Ici, on peut se demander s'il ne vaudrait pas la peine de tenter une redéfinition de la bibliothèque : d'un lieu de *livres*, elle deviendrait ce qu'elle est avant tout, à savoir un lieu de *lecture*, qui facilite le fait de lire – bien plus que d'avoir – des livres. L'envie de posséder des livres – sans doute encouragée aussi par des impératifs consuméristes – est répandue à un point que l'on peut d'autre part se demander si une connexion, une collaboration ponctuelle entre les bibliothèques et les librairies ne devrait pas être tentée. Le fait de pouvoir prendre connaissance d'un livre avant de l'acheter – l'absence de l'obligation d'achat – a été relevé comme avantage de la bibliothèque ; on pourrait imaginer un système de recherche et de renvoi qui permettrait à chaque personne qui a aimé un ouvrage emprunté en bibliothèque de retrouver facilement le livre en question chez un libraire et de l'acheter.

Enfin, c'est la « Culture » elle-même, avec un grand « C », qui est apparue comme un ennemi potentiel des bibliothèques : sa force (et, peut-être, son essence) de « distinction » (Bourdieu, 1979) valorise bien sûr ces lieux de savoir et d'histoire que sont les bibliothèques, mais les affaiblit aussi, dans le sens que, « musées du livre » (comme exprimé de manière révélatrice par un répondant), ils paraissent aussi nécessaires que finalement inutiles ou, du moins, inutilisés – voire inutilisables – aux yeux d'une trop grande part de la population.

Tableau : transformer les « ennemis symboliques » des bibliothèques en « alliés »	
un lieu, déplacement, autres usagers	→ <i>centralité, sociabilité</i>
une perte de temps	→ <i>du temps pour soi, du temps gagné</i>
le silence	→ <i>le calme</i>
des bibliothécaires « aigries, renfermées »	→ <i>des bibliothécaires ouvertes, accueillantes</i>
impossibilité d'acheter un livre	→ <i>absence d'obligation d'achat</i>
posséder un livre	→ <i>s'approprier son contenu</i>
livre	→ <i>lecture</i>
ne plus vouloir être en formation, à l'école	→ <i>pouvoir encore apprendre, la vie comme école</i>
la bibliothèque comme musée	→ <i>la bibliothèque comme laboratoire</i>
Culture	→ <i>culture-loisirs, culture-appartenance</i>

En bibliothèque, certaines améliorations peuvent sans doute être entreprises par des mesures très simples : les horaires, les règles régissant le prêt et les amendes, les formalités d'inscription, les tarifs, la classification et sa présentation ou explication, enfin l'accueil et l'attente en bibliothèque, tous ces aspects doivent probablement faire l'objet d'une réflexion et de quelques adaptations. Mais c'est plus profondément d'une *transformation de leur image*, au sens fort du terme, qu'ont besoin les bibliothèques. Actuellement, rien n'oblige les non-usagers de fréquenter les bibliothèques et de s'y approvisionner en livres ; du moins le pensent-ils. L'enjeu est donc de les convaincre du contraire, autrement dit : de convertir les « ennemis symboliques » évoqués en « alliés », et donc de persuader les non-usagers que les désavantages rattachés aux bibliothèques peuvent, précisément, constituer des avantages. La nécessité de se déplacer et d'être confronté à d'autres usagers deviendrait ainsi une possibilité d'échange, de sociabilité ; le temps que ça prend et que l'on perd, du temps que l'on se prend, que l'on a pour soi, que l'on gagne ; le silence, du calme ; les contraintes de l'institution, des

règles claires, prévisibles et, par là, rassurantes ; les bibliothécaires « aigries et renfermées », du personnel accueillant et sympathique ; le fait de ne plus devoir être en formation et d'aller en bibliothèque, la possibilité de pouvoir à nouveau apprendre ; la gratuité et l'impossibilité d'acheter, la possibilité de ne pas acheter, le privilège de ne pas devoir le faire ; enfin, la possession d'un ouvrage, sa lecture et donc l'appropriation de son contenu plutôt que du livre comme objet.

En définitive, c'est toute la relation à la culture qui est mis en branle dans l'usage et le non-usage des bibliothèques municipales. De par la multiplicité à la fois des supports qu'elle recèle et des domaines qu'elle recouvre, la bibliothèque pourrait être le lieu d'une redéfinition de ce rapport à la « culture », non plus seulement au sens étroit de culture légitime (Grignon et Passeron, 1989), mais plus large de loisirs et de pratiques culturelles, voire au sens plus anthropologique d'identité sociale et d'appartenance à un groupe. De « musées du livre », les bibliothèques deviendraient alors en quelque sorte des laboratoires où s'expérimentent des nouveaux liens à la lecture et, partant, à la société. Les propositions d'amélioration faites par les non-usagers de bibliothèques à Genève, qui peuvent parfois sembler naïves ou farfelues, sont probablement à prendre dans ce sens : comme des incitations à (re-)mettre les bibliothèques au centre de la Cité et de la vie de ses habitants. Si cette étude aura pu contribuer tant soit peu à montrer la voie dans cette direction, elle aura atteint l'un de ses buts les plus chers.

Ouvrages cités

- Ancel P. et Pessin A. (2004), *Les non-publics. Les arts en réceptions*, Paris, L'Harmattan.
- Bertrand A.-M., Burgos M., Poissenot Cl. et Privat J.-M. (2001), *Les bibliothèques municipales et leurs publics. Pratiques ordinaires de la culture*, Paris, Bpi / Centre Pompidou.
- Bourdieu P. (1979), *La Distinction. Critique sociale du jugement*, Paris, Ed. de Minuit.
- Cellule étude et projets (2006), *Bibliothèques et discothèques municipales de la Ville de Genève*, Genève, Département des affaires culturelles, Ville de Genève.
- Donnat O. (1994), *Les Français face à la culture. De l'exclusion à l'éclectisme*, Paris, La Découverte.
- Donnat O. (1998), *Les pratiques culturelles des Français. Enquête 1997*, Paris, La Documentation française.
- Grignon Cl. et Passeron J.-Cl. (1989), *Le savant et le populaire. Misérabilisme et populisme en sociologie et en littérature*, Paris, Gallimard / Le Seuil.
- Lahire B. (2004), *La culture des individus. Dissonances culturelles et distinction de soi*, Paris, La Découverte.
- MIS Trend (2004), *Enquête sur les pratiques culturelles dans le canton de Genève*, Lausanne.
- Poissenot Cl. (2001), « Penser le public des bibliothèques sans la lecture ? », in *BFF*, t. 46, n. 5, pp. 4-12.
- Poissenot Cl. (2002), « Le réel et ses analyses », in *BBF*, t. 47, n. 1, pp. 19-20.
- Poissenot Cl. (2003), « Non-publics des bibliothèques et missions des BDP : réflexions à partir du cas de la Meuse », Journées d'étude de l'ADBDP Association des directeurs de bibliothèques départementales de prêt (www.adbdp.asso.fr/association/je2003/poissenot.htm).

7. Terrain : les non-usagers de bibliothèques municipales par quartiers

7.01 Un respect distant : la Bibliothèque Saint-Jean et son quartier

La bibliothèque de St-Jean recèle toutes les caractéristiques d'une petite institution de quartier. Elle est sise en son centre, entre les immeubles et les routes principales, sur un long quai de bois agrémenté de bancs publics ainsi que de quelques végétaux. La bibliothèque elle-même est d'apparence boisée.

La configuration du lieu, sorte d'îlot au cœur de la ville, invite plutôt les gens à la flânerie. Malheureusement, l'entretien négligé des boiseries donne une apparence vieillie et terne à une bibliothèque pourtant assez récente. Une lectrice regrette : « Si je devais parler de cette bibliothèque au gens, je leur dirais que c'est un bâtiment extrêmement moche vu de l'extérieur, mais que l'intérieur est beaucoup plus accueillant. »

Dans notre échantillon, on constate clairement que les femmes sont majoritaires (9 sur 14). Parmi les répondants, 8 habitent le quartier et 8 sont de nationalité ou d'origine étrangère. On constate également que les personnes interrogées maîtrisent largement Internet, puisque 9 personnes utilisent régulièrement cette source d'informations. Enfin, la majorité (9 sur 14) a arrêté son parcours scolaire après l'école obligatoire ou après avoir obtenu un CFC. Une personne est allée au gymnase et, des 4 restantes, 2 ont effectué une école professionnelle supérieure et les 2 autres bénéficient d'une formation de niveau universitaire. Il est délicat d'avancer une moyenne d'âge précise. En effet, les personnes interrogées avaient entre 19 et 86 ans, soit un panel plutôt large.

Il existe deux catégories distinctes de non-usagers : ceux qui lisent et ceux qui ne lisent pas. Les premiers, soit pour une raison d'ordre technique (*J'en ai besoin pour mon travail*), soit pour une raison d'ordre affectif (*J'aime posséder mes livres, les avoir près de moi*), préfèrent acheter leurs ouvrages. Dans les deux cas, il semble difficile pour les bibliothèques municipales (BM), d'attirer ce non public-là. La deuxième catégorie ne s'adonne pour ainsi dire pas à la lecture, pour diverses raisons. Étant de langue maternelle étrangère, certains sont incapables de lire en français. Plus rarement, le non-lecteur confesse abhorrer la lecture ou ne trouve pas le temps nécessaire pour s'y adonner.

Il est possible de proposer deux petits « portraits-type » des non-usagers :

- **Lecteur** : personne s'enorgueillissant d'un certain niveau socioculturel. Maîtrisant correctement la langue française. Il lit tantôt pour son propre plaisir, tantôt pour les besoins de son activité professionnelle. Le lecteur respecte les bibliothèques mais il ne les pose pas sur un piédestal comme le fait le non-lecteur. Il a le plus souvent été sensibilisé à la lecture dès son plus jeune âge.
- **Non-lecteur** : personne n'ayant que rarement poursuivi des études, le non-lecteur est souvent de nationalité étrangère. Dans ce cas, la barrière de la langue représente un obstacle rédhibitoire. Le non-lecteur a beaucoup de considération pour les bibliothèques qu'il assimile à la culture, à l'intelligence. Il n'y serait, selon lui, pas à sa place. Le non-lecteur n'a pas été accoutumé à la lecture dans sa jeunesse.

Dans tous les cas, on remarque que le non-public fait plutôt preuve de déférence à l'égard des bibliothèques. Selon ses dires, la bibliothèque est un lieu de culture, de savoir, de réflexion, de connaissance, de liberté d'information, ... aucune personne interrogée n'a risqué une remarque (*Jamais je ne dirai du mal des bibliothèques...*). Un seul individu a timidement glissé une petite objection (*Les bibliothèques coûtent cher et ne profitent pas à tous...*), avant de se rétracter avec vigueur (... *mais elles sont évidemment nécessaires, bien sûr !*). La gratuité

revêt également beaucoup d'importance aux yeux des personnes interrogées. Comme précisé plus haut, la bibliothèque est presque « vénérée » par les non-usagers non-lecteurs, qui en font un lieu sacro-saint, temple de l'intelligence, panthéon du savoir. Les non-usagers lecteurs la respectent également, avec toutefois plus de lucidité.

Il en va de même pour les bibliothécaires, personnages éminemment intelligents, cultivés, compétents, clairvoyants, froids (!) selon les réponses des sujets interrogés. Nous constatons que les personnes interrogées sont singulièrement élogieuses à l'égard des bibliothèques et des bibliothécaires. Seules deux sujets ont avoué avoir une image assez froide des bibliothécaires. Ces mêmes personnes regrettent le manque de convivialité dans les bibliothèques. Enfin, une seule personne a avoué honnir la lecture.

Nous n'avons pas remarqué de tendances clairement distinctes entre les femmes et les hommes ; si ce n'est que les deux seules personnes ayant une mauvaise image des bibliothèques sont des hommes. Il aurait certainement fallu un échantillon plus conséquent pour pouvoir tirer des conclusions.

On remarque également que les personnes d'un certain âge supposent que les bibliothèques disposent uniquement d'ouvrages imprimés, comme on aurait pu s'y attendre. Les plus jeunes savent la plupart du temps qu'il est aujourd'hui possible d'y emprunter des disques, des CD-ROM, des vidéos ou d'y surfer sur l'Internet. Par ailleurs, d'une manière générale, les personnes d'âge mûr que nous avons interrogées n'ont pas mentionné d'autres supports que les livres. Cette tranche d'âge-là ne semble pas être au courant de la diversité des supports d'informations que l'on peut retrouver dans les collections des bibliothèques.

Les personnes interrogées préfèrent clairement posséder les livres plutôt que devoir les ramener et disent ne pas avoir assez de temps pour fréquenter les bibliothèques. Ce sont les deux raisons de non fréquentation les plus couramment citées.

On notera qu'une seule personne a cité Internet comme raison de non fréquentation des bibliothèques.

Enfin, contrairement à un lieu commun largement répandu, les non-usagers entretiennent de nombreuses espérances quant aux bibliothèques publiques et n'hésitent pas à donner maintes propositions d'améliorations. Ces propositions concernent quatre points en particulier, à savoir :

- *Les services offerts par la bibliothèque* : les non-usagers souhaiteraient obtenir plus d'aide de la part des bibliothécaires, car ils ont souvent du mal à se retrouver dans la masse de livres à disposition et ne savent pas toujours comment utiliser les outils de recherche proposés. Ils souhaiteraient aussi que les bibliothèques soient plus conviviales, chaleureuses et qu'elles disposent d'un espace de lecture où se trouveraient une machine à café, un distributeur, voire même un tea-room.
- *Le fonds documentaire* : le fonds des bibliothèques a souvent été critiqué, de nombreux non-usagers estimant qu'il se devait d'être plus diversifié et de disposer d'un meilleur choix d'ouvrages qui répondrait plus aux attentes et centres d'intérêts des lecteurs. Une des propositions fréquemment citée concerne un élargissement des collections de livres en langue étrangère.
- *Les activités organisées par la bibliothèque* : les non-usagers souhaiteraient également pouvoir assister à des projections de films, participer à des débats sur différents thèmes, qu'ils soient ou non d'actualité, et pouvoir assister à des lectures publiques ou des rencontres avec des écrivains, des personnalités.
- *Les horaires de la bibliothèque* : la cause principale de non-fréquentation réside dans les horaires d'ouverture des bibliothèques. Les sujets n'ont que rarement la possibilité de venir en bibliothèque et c'est pourquoi ils souhaiteraient qu'elles soient plus

souples dans leurs horaires : que ce soit le soir, le week-end ou le lundi, voire même que des nocturnes soient ponctuellement organisés.

On voit ainsi que les non-usagers, loin de se désintéresser du sort des bibliothèques, expriment de nombreuses suggestions ou propositions, plus ou moins réalisables, quant à d'éventuelles améliorations du service des bibliothèques.

Anthony Hunziker, Guillaume Papilloud, Lucien Christe

Henriette, 86 ans, vit dans ce quartier. D'origine française, ancienne serveuse, elle n'a jamais été habituée à fréquenter les bibliothèques. Son père interdisait même la lecture, elle le regrette vivement. Elle ne voit que des aspects positifs aux bibliothèques mais pense qu'il est trop tard pour commencer à les fréquenter. Elle craint également d'être perdue dans la foule de livres existants. Elle songerait à s'y rendre si elle était certaine qu'on l'aide à s'y retrouver. Henriette lit parfois les journaux ou quelques revues chez sa coiffeuse.

« J'ai peur de me sentir un peu perdue dans une bibliothèque. Je crois que je ne m'y sentirais pas à ma place. »

John, anglo-suisse de 41 ans transite par le quartier pour se rendre au travail. Il est artiste-peintre et inscrit dans une BM. Il la trouve ouverte, agréable. Il estime que l'existence de bibliothèques est une nécessité pour la population et pour la promotion de la culture. Il ne lit plus, par manque de temps et souhaiterait que les BM soient ouvertes le lundi. Il feuillette les principaux quotidiens nationaux et internationaux, écoute de la musique et maîtrise l'Internet. Le fait de posséder un livre n'est pas important à ses yeux.

« Les jours où j'ai le temps d'aller en bibliothèque, comme le lundi ou même le dimanche, elles sont fermées. »

Gontrande, Suisse de 46 ans, directrice de crèche de formation universitaire a déjà fréquenté les BM par le passé, l'accueil y était courtois. Elle ne s'y rend plus par manque de temps. La gratuité ainsi que la promotion de la culture revêtent une prime importance à ses yeux. Les libraires ont, selon elle, un certain niveau culturel. Elle achète quelques ouvrages par année, en librairie. Il lui est nécessaire de le posséder pour son travail. Elle irait peut-être à la bibliothèque de Saint-Jean si cette dernière proposait un choix plus large. Gontrande lit des journaux, écoute de la musique et surfe sur l'Internet.

« C'est dommage, cette bibliothèque est tout près de mon lieu de travail mais elle ne possède pas vraiment les livres qui m'intéressent. »

Ambroise, italien de 64 ans, passe dans le quartier afin de visiter sa mémé (*sic*). Ancien employé des PTT aujourd'hui à la retraite, il lit parfois et aime à posséder ses livres. Il n'a jamais été inscrit dans une BM. La gratuité, le vaste choix ainsi que la sympathie (présumée) des bibliothécaires sont des éléments positifs selon lui. Il regretterait toutefois de ne pouvoir conserver les ouvrages empruntés. Il déplore également l'absence de bibliothèque dans son quartier (Nations). Ambroise lit des journaux, regarde des films, écoute de la musique et surfe parfois sur l'Internet.

« Ce serait bien qu'il y ait une bibliothèque comme celle-là dans mon quartier. »

Benito, 65 ans, ancien maçon aujourd'hui à l'assurance invalidité, vit dans ce quartier. Il ne fréquente absolument pas les BM. Lorsque ses enfants étaient encore jeunes, il les accompagnait parfois mais n'y a plus mis les pieds depuis bien longtemps. Il ne voit que des avantages aux bibliothèques, surtout la gratuité de la culture et de l'information. Étant de langue maternelle italienne, Benito maîtrise mal le français. Il pense que la présence de livres en italien et une meilleure promotion / publicité de la part des BM le pousseraient peut-être à s'y rendre.

« J'y suis allé pour accompagner mes enfants quand ils étaient jeunes mais autrement, c'est pas pour moi. »

Irem, femme mure d'origine turque, vit dans ce quartier. Elle est artiste, vendeuse et agent d'assurance (*sic*). Le premier mot qui lui vient à l'esprit, lorsqu'elle pense à une bibliothèque, est « culture ». Irem n'a jamais fréquenté les BM, par manque de temps et d'envie. Elle leur trouve cependant beaucoup de points positifs : la gratuité, la liberté d'information, le choix, ... Elle précise toutefois que le coût d'entretien de ces établissements est important. Cela représente, selon elle, une charge importante pour l'État, charge qui ne profite pas à tous. Irem n'a pas d'image type des bibliothécaires et aime à posséder ses livres. Elle peine à trouver une motivation susceptible de l'inciter à pousser la porte d'une BM. Irem agit selon ses désirs : elle n'a aujourd'hui aucune envie de fréquenter une bibliothèque. Elle n'a pas d'enfant, lit des magazines, regarde des DVD, écoute de la musique mais n'utilise pas d'ordinateur. Elle lit en turque à hauteur de 70 %, le reste de ses lectures sont en français.

« Les bibliothèques, je trouve ça très bien mais je n'ai pas envie d'y aller. »

Fernanda, jeune maman portugaise de 31 ans, confesse ne plus fréquenter les BM de la ville. Elle vit dans ce quartier mais son activité de vendeuse ainsi que le travail qui demande l'éducation de ses jeunes enfants ne lui laissent pas beaucoup de temps pour aller en bibliothèque, elle le regrette. Il y a quelques temps encore, elle y allait régulièrement, elle appréciait particulièrement l'accueil et la sympathie des bibliothécaires. La bibliothèque représente pour elle la gratuité de la culture et de l'information, choses qui lui tiennent particulièrement à cœur. Elle n'y voit aucun désavantage. Les bibliothécaires sont, selon Fernanda, des gens normaux, cultivés. Aujourd'hui, elle achète ses livres. Le fait d'en posséder un est important à ses yeux, elle peut ainsi le relire quand bon lui semble. Lorsque ses enfants seront plus grands, elle ira avec eux dans les BM et s'en réjouit. Fernanda craint cependant que ses enfants n'abîment les ouvrages de la bibliothèque. Elle lit des revues, écoute de la musique, regarde des DVD, utilise un ordinateur et surfe parfois sur l'Internet.

« J'irais bien, mais je n'ai plus assez de temps. »

Catherina, jeune portugaise de 19 ans, étudiante à l'École de Culture Générale, ne fréquente pas les BM et vit dans ce quartier. Elle n'aime pas lire, c'est une corvée qui lui rappelle les ennuyeux ouvrages imposés par l'école. Elle ne voit toutefois que des avantages aux bibliothèques : la gratuité de l'information, de la culture. Catherina a déjà fréquenté des bibliothèques genevoises par le passé, dans le cadre de ses études. L'accueil des bibliothécaires était normal, selon ses dires. Elle lit environ quatre livres par an, tous imposés par ses études. Elle n'accorde aucune importance au fait de posséder un livre, car elle n'aime pas la lecture. Elle n'a pas d'enfant, elle lit des magazines de « jeunes », regarde des DVD, écoute de la musique et surfe sur l'Internet pour son plaisir. Elle n'utilise pas de CD-ROM. Afin de la motiver à pousser la porte d'une BM, il faudrait que cette dernière propose des boissons gratuites ainsi que des projections de films.

« Moi, la lecture, ça m'gave ! »

Jean-Luc, 37 ans, suisse, employé de commerce, vient dans ce quartier pour son travail. Il a fréquenté les BM dans le passé mais préfère aujourd'hui acheter ses livres. Il voit les bibliothécaires comme des êtres silencieux et froids. Selon ses dires, le fond de pièces de théâtre est pauvre. Il estime que la gratuité et la diversité des collections des BM est une bonne chose. Il n'aime pas rendre les livres empruntés. Il lit environ 5 à 9 livres par an, ainsi que des journaux et des magazines.

« Les bibliothèques, c'est un peu trop 'mort' pour moi. »

Marie-Tatiana, 37 ans, française, aide-soignante, vient dans ce quartier pour son travail. Elle n'a jamais fréquenté de BM genevoise, elle préfère acheter ses livres. Non-domiciliée en Suisse, elle n'aime pas le fait de devoir rendre les livres. Elle a une image sympathique et cultivée des bibliothécaires. Elle estime que la gratuité ainsi que le libre accès aux collections des bibliothèques est une bonne chose. Elle pense que les BM devraient disposer d'une connexion à l'Internet, proposer des nocturnes, posséder un tea-room, organiser des lectures de textes par des personnalités (acteurs, intellectuels...) et animer des débats.

Elle lit en français mais aussi en serbo-croate, roumain et aussi un peu en russe. Elle lit entre 1 et 4 livres par an ainsi que des magazines et journaux. Elle utilise également des CD-ROM et surfe sur l'Internet.

« Ce serait bien qu'il y ait Internet dans les bibliothèques. »

Julia, 33 ans, bolivienne, femme de ménage, habite dans ce quartier. Elle n'a jamais fréquenté de bibliothèque. Elle n'a pas le temps d'y aller. Il n'existe pas d'image-type du bibliothécaire selon elle. Julia estime que la gratuité des bibliothèques est une bonne chose. Elle ignore ce que pourraient proposer les BM afin d'améliorer leur offre. Elle ne lit pas d'ouvrages mais, par contre, feuillette journaux et magazines. Julia utilise également des CD-ROM et l'Internet.

« Je n'ai aucune idée de l'image d'un bibliothécaire. Les bibliothèques c'est pas pour moi. »

Stevie, 25 ans, employé logistique, habite dans ce quartier. Il a fréquenté les BM genevoises par le passé mais préfère aujourd'hui surfer sur l'Internet. Il a une image froide des bibliothécaires. Il estime que les BM sont d'utilité publique mais il trouve qu'elles devraient être plus conviviales. Il lit entre 1 et 4 livres par an, parcourt également quelques journaux et magazines. Il n'achète pas de livre mais les reçoit la plupart du temps. Stevie utilise également des CD-ROM et l'Internet.

« Je n'ai pas besoin d'aller dans les bibliothèques, je trouve ce dont j'ai besoin sur l'Internet. »

Ludmilla, 69 ans, retraitée, habite dans ce quartier. Elle n'a jamais fréquenté de BM genevoise. Elle a une image neutre des bibliothécaires. Elle estime que les bibliothèques devraient posséder des livres de recettes culinaires ainsi que des ouvrages sur les animaux. Elle ne lit que des journaux ou magazines.

« J'aime bien avoir mes livres dans une armoire mais pas les lire (rires). »

Pimprenelle 21 ans, étudiante, se balade dans ce quartier. Elle a fréquenté les BM genevoises par le passé mais, étant aujourd'hui étudiante, elle ne se rend plus qu'à celle de son université. Les conservateurs lui font penser à des « rats de bibliothèque ». Elle estime que les BM proposent un choix certain, mais elle regrette l'obligation de rapporter les livres

empruntés. Pimprenelle préfère les acheter. Elle souhaiterait que les BM soient ouvertes le lundi. Elle lit entre 5 et 9 ouvrages par an. Elle utilise également des CD-ROM et l'Internet.

« Comme je suis à l'uni, je vais plus trop dans les bibliothèques municipales. »

* * *

7.02 Richesses inconnues. La Bibliothèque des sports

Les dix personnes que nous avons interviewées dans les environs du Parc des Eaux-Vives étaient, à parts égales, soit des habitants du quartier, soit des gens qui se trouvaient là pour leur travail, soit des promeneurs. La moitié était des personnes actives, et l'autre moitié était composée surtout de retraités et d'une étudiante ; leur niveau de formation est dans l'ensemble plutôt élevé – six ont fait des études supérieures. La grande majorité d'entre elles étaient de nationalité suisse et de langue maternelle française.

La bibliothèque des sports se trouve bien cachée dans le haut du Parc des Eaux-Vives. Elle n'est visible depuis aucune route et il n'est pas facile de la trouver quand on s'y rend pour la première fois. Le chemin du Plonjon, sur lequel elle donne, est une route sans issue. En revanche, la maison est d'époque et le cadre magnifique au printemps.

Une seule personne connaissait de nom la bibliothèque des sports (ce qui peut facilement se comprendre vu sa localisation et la spécialité de son fonds), tandis que la moitié avait déjà entendu parler ou même savait localiser la bibliothèque des Eaux-Vives. Parmi les autres BM citées, nous avons eu la Cité (trois personnes), la Jonction, les Minoteries et le bibliobus.

Sur dix personnes, seules deux n'ont jamais fréquenté de BM genevoises par le passé. Ces deux individus n'habitent en fait pas vraiment à Genève : l'une est là pour ses études et l'autre vient de France voisine. Les raisons avancées par ceux qui ne fréquentent plus de BM pour expliquer leur abandon est d'une part qu'ils préfèrent acheter les livres dont ils ont besoin et d'autre part qu'ils n'ont plus le temps de lire.

Pour la majorité des gens, la principale fonction d'une bibliothèque est de prêter des livres à tous et l'avantage est que ce service est gratuit. Une personne nous a également parlé d'un « espace de rencontre » tandis qu'une autre nous a dit qu'elles devaient « cultiver les gens ». Il en ressort également que ce sont des établissements liés aux études. Parmi les autres avantages des bibliothèques, il y a qu'on peut bénéficier des conseils des bibliothécaires, que cela prend moins de place d'emprunter les livres que de tous les avoir chez soi et qu'il est possible de se faire une idée sur les livres avant de les acheter. Pour la moitié des enquêtés, une bibliothèque ne propose que des livres ; l'autre moitié sait que l'on peut aussi y trouver des CD et une seule personne y voit un lieu où surfer sur Internet.

L'inconvénient majeur des bibliothèques est que l'on ne possède pas les livres lus, mais aussi qu'il ne faut pas oublier de les rendre à temps et que les ouvrages que l'on veut emprunter ne sont parfois pas disponibles. Une personne trouve aussi qu'à l'heure d'Internet, on peut tout avoir chez soi et qu'il est fatigant de se déplacer jusqu'à une BM (« Pourquoi se déplacer alors qu'on peut tout avoir chez soi à portée de main ? »). Pour finir, deux interviewés n'ont pas trouvé de désavantages aux BM, ce qui montre bien que ce n'est pas parce que ce qui est proposé ne leur convient pas qu'elles ne s'y rendent pas ou plus.

En général, les gens n'ont pas une image négative des bibliothécaires. Ils les disent sympathiques, gentils, corrects et compétents, en particulier parce qu'ils donnent des conseils. Cependant, pour certaines personnes, qui ne sont pas les plus âgées mais qui n'ont qu'un vague souvenir de l'accueil qui leur était réservé en bibliothèque, les bibliothécaires sont « rébarbatifs » ou « gratte-papier » et on nous a également répondu qu'« il en faut bien ».

Les habitudes de lecture des interviewés sont diverses. Plus de la moitié des gens ne lit quasiment pas (entre zéro et quatre livres par an). Les autres lisent entre 5 et plus de 20 livres par an. Nous n'avons remarqué aucune corrélation entre l'âge ou le statut social et les habitudes de lecture.

Que les gens lisent ou pas, ils sont quasiment unanimes (neuf contre un) pour affirmer qu'il est important de posséder les livres surtout pour pouvoir les relire quand l'envie nous en dit. Les autres raisons avancées sont qu'on peut ainsi les prêter et les traiter comme bon nous semble. Pour se procurer des livres, tous se rendent en librairies et quelques-uns pratiquent également l'échange entre amis ou dans la famille.

En ce qui concerne les autres loisirs, tous lisent des journaux ou des magazines et une seule femme n'écoute pas de musique. Six personnes regardent chez elles des films sur cassettes ou DVD et possèdent également un accès à Internet. Parmi celles-ci, une seule n'utilise pas de CD-ROM. Les personnes qui ne possèdent pas d'ordinateur sont, comme l'on pouvait s'y attendre, en majorité des retraités.

Nous n'avons trouvé qu'une femme qui avait des enfants de moins de 10 ans en âge de lire. Elle les emmènerait bien en bibliothèque mais elle pense que c'est l'école qui remplit cette fonction en priorité.

Les avis sur ce que devrait proposer une bibliothèque sont hétéroclites. Il faudrait y trouver un café, de la musique et des films, plus de journaux ou un fonds globalement plus complet. Selon une habitante du quartier, la visibilité des BM devrait également être améliorée. Plusieurs personnes ne ressentant ni le besoin ni l'envie de se rendre dans une bibliothèque n'avaient pas d'avis à ce sujet. D'ailleurs les flyers des BM que nous avons essayé de distribuer n'ont pas eu beaucoup de succès.

Laure Mellifluo, Dorian Wyer

Joséphine, environ 65 ans, retraitée d'origine suisse, vient souvent dans ce quartier pour se promener. Autrefois elle fréquentait régulièrement une des BM de Genève, mais aujourd'hui, elle n'est plus inscrite dans aucune BM. Une des raisons est que Joséphine préfère acheter les livres dans une librairie. De plus, la possession d'un document est très importante pour elle.

Joséphine connaît la bibliothèque des Eaux-Vives, mais pas celle des Sports, également dans ce quartier. La bibliothèque de la Cité est aussi une institution connue pour elle.

Joséphine n'a pas une mauvaise image des BM. Elle apprécie que ce soit une « alternative bon marché, presque gratuite ». Ainsi, c'est un moyen pour économiser de l'argent. Par contre, un désavantage, selon elle, est que le document n'est pas sous sa possession. L'image que Joséphine a des bibliothécaires est aussi très bonne. Elle les considère comme des employés « très corrects ».

Elle lit environ 20 livres par an, surtout en français, rarement en anglais. Elle trouve qu'il est très pratique de posséder un livre pour pouvoir le relire, le passer dans la famille ou dans le cercle d'amis. Elle lit également souvent des journaux et des magazines et écoute de la musique sur cassettes ou sur CD. L'ordinateur, par contre, ne fait pas partie de son quotidien.

Joséphine ne me donne aucune proposition pour améliorer l'offre des bibliothèques.

Anne, 22 ans, étudiante d'origine suisse, vient dans ce quartier pour se promener. Comme elle vient de Suisse allemande, elle n'est pas inscrite dans une BM à Genève. Elle habite le quartier de Champel depuis 2 ans. Si elle a besoin du service d'une bibliothèque, elle se rend à l'université où elle étudie.

Elle n'est capable de citer des BM ni de ce quartier, ni du reste de Genève.

Les fonctions principales d'une bibliothèque sont pour elle le prêt de livres, l'offre de postes de travail et la possibilité de faire des photocopies. Le service gratuit est un grand avantage selon elle. Spontanément, Anne ne me peut pas donner un désavantage des bibliothèques en général. De plus, elle n'a pas d'image spéciale des bibliothécaires. Elle les trouve seulement « sympas ».

En dehors de ses études, Anne lit environ 5 à 9 livres par an, d'ordinaire en allemand, mais de plus en plus en français ou en anglais. Si un document est très important à son avis, elle ira dans une librairie et l'achètera, car ça peut arriver qu'elle relise le livre un moment plus tard. Pour ses loisirs, elle lit des journaux et des magazines, et regarde des DVD. Elle utilise aussi des CD-ROM et Internet.

Anne propose une bibliothèque qui serait « un mélange entre un café et une bibliothèque traditionnelle ».

Françoise, 35 ans, assistante d'administration d'origine suisse, vient souvent dans ce quartier pour se promener avec son bébé quand elle en a le temps. Elle était inscrite dans une BM par le passé mais, aujourd'hui, Françoise va s'acheter les livres dont elle a besoin.

Elle connaît le nom et la localisation de la bibliothèque des Eaux-Vives. Une autre BM que Françoise peut citer est celle de la Jonction, le quartier où elle habite. Par contre, elle ne sait pas où se trouve la bibliothèque des sports.

Les souvenirs que Françoise a des bibliothèques sont majoritairement positifs. A son avis, la plupart des bibliothécaires sont « gentils et compétents ». Les avantages d'une bibliothèque sont selon elle l'accès libre aux livres, mais aussi aux magazines et aux journaux. Les désavantages en sont que l'état des livres est parfois mauvais et qu'ils ne sont pas vraiment à soi.

Aujourd'hui, elle ne lit que rarement des livres, mais le fait de posséder un livre est important selon elle, pour pouvoir le relire, faire une collection ou le donner à des amis et à son mari.

Françoise a deux enfants de moins de 10 ans. Elle peut s'imaginer aller leur chercher des livres dans une bibliothèque, mais elle pense que l'« école joue déjà ce rôle ».

Pour ses loisirs, Françoise lit souvent des magazines et des journaux (plus que des livres), regarde des films sur DVD et écoute de la musique sur CD. Elle sait aussi bien utiliser un ordinateur (ce qui est nécessaire pour sa profession).

Finalement, Françoise n'a pas de proposition pour améliorer l'offre d'une bibliothèque.

Alexandre, 53 ans, conseiller personnel d'origine suisse, vient de temps en temps dans ce quartier pour y manger à midi. Il n'a jamais été inscrit dans une BM genevoise. Il dit qu'il a beaucoup de travail et qu'il préfère s'acheter des livres. Depuis qu'il a terminé ses études, il ne lit que très rarement.

Ni pour ce quartier, ni pour le reste de Genève, Alexandre n'est capable de citer une BM. Cela vient selon lui du fait qu'il n'est pas originaire de Genève.

Ses souvenirs des bibliothèques sur l'accueil, le personnel, etc. sont plus ou moins bons. Il dit que les employés étaient « sérieux et sympas ». La fonction la plus importante d'une bibliothèque, d'après lui, est l'accès libre à la littérature et aux autres documents pour chacun. Le fait que « tout ou presque est gratuit » est un énorme avantage à ses yeux. Un désavantage est à son avis que les livres que l'on veut emprunter ne sont pas forcément disponibles : certains ouvrages sont très fréquemment empruntés et cela peut être un peu pénible pour les

avoir. Il sait que dans une bibliothèque il y a différents types de documents à consulter : des livres, des CD-ROM, des journaux, etc.

Alexandre déclare qu'il aime posséder un livre, surtout pour pouvoir le relire. Pour ses loisirs il lit souvent des journaux et des magazines, regarde des DVD et se sert de CD-ROM et d'Internet.

Alexandre irait peut-être dans une bibliothèque si celle-ci possédait une bonne collection.

Manuel, environ 70 ans, retraité d'origine suisse, vient souvent dans ce quartier pour se promener. Il habite hors de la ville, à Chêne-Bourg. Manuel ne sait pas trop s'il est encore inscrit dans une BM. Par le passé, il fréquentait régulièrement celle de la Cité, mais depuis qu'il est à la retraite, il a commencé à s'acheter des livres quand il en a besoin.

Manuel connaît les noms des bibliothèques des sports et des Eaux-Vives, mais ne peut pas les localiser.

L'image générale qu'il a d'une bibliothèque est bonne. Selon Manuel, le personnel est gentil et « le service de l'accueil compétent ». La fonction la plus importante d'une bibliothèque est pour lui le prêt de livres. Une autre fonction est l'offre de journaux. Les avantages en sont principalement la gratuité et un fonds « très complet ». Un inconvénient possible selon lui est que les livres que l'on veut emprunter sont parfois déjà pris par un autre lecteur.

Aujourd'hui il ne lit plus régulièrement, mais il pense qu'acheter ses livres a l'avantage de permettre de les relire si on le veut.

Pour ses loisirs, Manuel lit des journaux et des magazines et écoute de la musique à la radio. L'usage d'un ordinateur est inconnu pour lui.

Pour finir, Manuel n'a pas de propositions concrètes pour améliorer les bibliothèques.

Eric, 44 ans, employé d'Etat suisse, était inscrit à la bibliothèque des Minoteries, mais c'était « il y a bien longtemps » et il ne sait pas si sa carte de lecteur est encore valable. Il ne connaît ni la bibliothèque des sports ni celle des Eaux-Vives, qui se trouvent toutes deux dans le quartier où il travaille, mais a cité celle de la commune de Lancy où il habite.

Eric n'a pas gardé de mauvais souvenirs des bibliothèques. Pour lui, les bibliothécaires sont sympathiques et donnent des conseils utiles. Il sait que l'on peut y emprunter des disques, mais les fonctions qu'il attribue à ces établissements concernent avant tout les livres : il y a d'abord l'accès gratuit des ouvrages à tous, puis un rôle de tremplin vers les librairies : « elles permettent aux gens de feuilleter pour voir ce qui les intéresse avant d'acheter ». L'inconvénient des bibliothèques est bien sûr qu'il faut ensuite ramener les livres, et respecter les délais.

Aujourd'hui, il n'a plus le temps d'aller en bibliothèque et préfère nettement acheter les livres qu'il lit pour les avoir chez lui à portée de main quand ça lui chante. Car Eric lit beaucoup pour son plaisir, essentiellement des bandes-dessinées.

A côté de la lecture, Eric regarde des films, écoute de la musique et surfe sur Internet. C'est un homme actif dans l'air du temps.

Il serait éventuellement prêt à remettre les pieds dans une bibliothèque s'il lui fallait des renseignements sur un sujet précis ; il voit plutôt ce lieu comme un réservoir de documents pour aider les gens dans leur travail ou leurs études, et lui n'est pas dans ce cas.

Philippe, 47 ans, informaticien suisse, habite en France voisine et il se trouvait dans le quartier car c'est là qu'il travaille. Il ne connaissait l'existence ni de la bibliothèque des

sports, ni de celle des Eaux-Vives. Il garde un vague souvenir du bibliobus qu'il fréquentait quand il était enfant, mais aujourd'hui il n'est inscrit dans aucune des BM de Genève.

Le mot bibliothèque n'éveille pas vraiment en lui de bons souvenirs : c'est « un endroit où je ne vais jamais ». Quand il était étudiant, il vrai que c'était bien utile, mais maintenant il n'a plus vraiment le temps ou, sur ses aveux, ne le prend plus : plus le temps d'aller en bibliothèque, mais surtout plus le temps de lire, à part des journaux ou des magazines. Les bibliothécaires, eux, sont des personnes « rébarbatives », mais les BM doivent quand même être un « espace de rencontres », un lieu convivial, et bien sûr, prêter des livres à tous. L'avantage, c'est que l'on peut « se faire une idée sur un livre avant de l'acheter ».

S'il a tout de même besoin d'un livre, d'un guide de voyage par exemple, il ira dans une librairie, car c'est plus pratique. Comme il ne lit pas beaucoup, il est d'autant plus important pour lui de posséder les quelques ouvrages auxquels il s'est attaqué.

Philippe écoute de la musique et regarde des films et si une bibliothèque proposait des CD ou des DVD, peut-être qu'il y irait. Pourtant, en apprenant qu'il existe déjà des discothèques municipale, il ne semble pas très emballé et pense qu'elles n'offrent que des « vieilleries ».

En bon informaticien, il possède chez lui un ordinateur et Internet est une nouvelle raison pour ne pas aller dans une bibliothèque : « pourquoi se déplacer alors qu'on peut tout avoir chez soi à portée de main ? »

Marie, 36 ans, biologiste suisse, habite dans le quartier mais elle ne connaissait ni la bibliothèque des sports ni celle des Eaux-Vives. Par contre, Marie sait qu'il y en a une en ville, vers Confédération Centre. Une de ses premières réactions est qu'il y a un manque de visibilité de ces établissements, puisqu'elle habite pas loin de la bibliothèque des Eaux-Vives et y irait peut-être si elle avait plus d'informations à ce sujet (elle a d'ailleurs pris volontiers le flyer des bibliothèques municipale en fin d'entretien).

Le mot bibliothèque lui fait penser à son travail, à l'université, où il y en a aussi une. Marie a déjà fréquenté une BM par le passé, mais depuis une quinzaine d'années, soit environ depuis la fin de ses études, elle ne lit plus vraiment, sauf un ou deux livres pendant les vacances et elle les achète en librairie. Ainsi, elle peut les « laisser traîner n'importe où » et ne craint pas de les abîmer. Par contre, elle lit beaucoup d'articles scientifiques pour son travail, en français ou en anglais.

Marie ne se rappelle de rien de spécial au sujet de l'accueil des bibliothécaires, mais elle les voit quand même comme des « gratte-papier ». Le rôle qu'elle leur attribue est pourtant important : « ils renseignent les lecteurs et gèrent les collections ». Pour Marie, une BM doit avant tout prêter des livres. L'avantage est que ce service est gratuit et qu'on bénéficie des renseignements des bibliothécaires mais l'inconvénient est que le livre prêté n'est pas à soi.

Elle ne sait pas qu'on peut aussi y emprunter des CD, mais de toute façon, elle n'écoute pas de musique. Elle a aussi Internet chez elle, ce qui fait qu'elle n'a pas besoin d'aller chercher une connexion ailleurs.

Marie a eu il n'y a pas longtemps une petite fille, qui modifie un peu ses habitudes de vie. Elle s'est achetée des DVD et profitera peut-être de son congé maternité pour aller à la bibliothèque des Eaux-Vives, mais il est encore trop tôt selon elle pour penser y emprunter des livres pour sa fille.

Ginette, 70 ans, retraitée suisse, habite le quartier depuis longtemps et elle est inscrite à la bibliothèque des Eaux-Vives, mais elle ne se rappelle plus de sa dernière visite là-bas, qui

était « certainement il y a plus d'une année ». Ginette connaît aussi la bibliothèque de la Cité, mais n'a jamais entendu parler d'une bibliothèque des sports.

Ginette associe tout de suite le mot bibliothèque à ce qu'elle aimerait y trouver en plus grande quantité, des journaux. En effet, Ginette, qui a fait l'école obligatoire puis une école ménagère, trouve que les livres sont « trop gros » et préfère nettement lire des articles de journaux ou de magazines. L'offre de la bibliothèque des Eaux-Vives ne la satisfait pas sur ce point-là et c'est pour cela qu'elle ne s'y rend plus. En outre, elle trouve important de posséder les journaux qu'elle lit en français ou en allemand, car « c'est agréable d'avoir quelque chose à lire sous la main les jours de pluie ».

Pour elle, l'avantage des bibliothèques est la gratuité et elle ne leur trouve pas vraiment d'inconvénients. Ce sont des institutions dont le but est de « cultiver les gens » et qui proposent avant tout des livres et des encyclopédies. Elle ne trouve rien à redire au sujet de l'accueil des bibliothécaires qu'elle qualifie de « parfait ». Ce sont des personnes sympathiques qui donnent des conseils aux lecteurs.

Ginette qui est assez âgée écoute chez elle de la musique, mais elle n'a pas de films ni d'ordinateur.

Robert, 62 ans, retraité français, habite en France voisine et il vient dans ce quartier pour retrouver sa fille qui étudie à Genève et profiter de la vue sur le lac. Il n'a jamais fréquenté de BM à Genève et ne peut en citer aucune. Il avoue qu'il ne connaît pas assez bien cette ville.

Pour Robert, une bibliothèque est surtout utile aux écoliers ou aux étudiants qui ont besoin de documentation pour faire des exposés. Bien sûr, c'est moins cher d'emprunter des livres que de les acheter (bien qu'à la bibliothèque d'Annecy où il est déjà allé, il faille payer une taxe de prêt). De plus, on a pas forcément chez soi la place de stocker tous les livres dont on a besoin. L'inconvénient est que les livres ne sont pas prêtés indéfiniment et qu'il faut payer des amendes si on les rend en retard. Au sujet des bibliothécaires, Roger hésite un peu et donne un avis plutôt mitigé : il dit qu'il n'en a pas une mauvaise image et qu'« il en faut bien ».

En réalité, Roger ne lit pas, sauf des journaux, mais s'il avait besoin d'un livre, il pense qu'il l'achèterait si c'était un livre de poche bon marché ou s'il lui était vraiment nécessaire. Dernièrement, d'ailleurs, il a offert un livre de poche à son fils. N'étant vraiment pas un grand lecteur, posséder un livre ne lui semble pas très important.

Par contre, Roger écoute de la musique mais il ne sait pas qu'il existe des discothèques municipales. Cependant, il ne regarde jamais de films sur cassettes ou DVD chez lui et il ne possède pas d'ordinateur.

Pour finir, Roger n'a pas d'idée sur ce que devrait proposer une bibliothèque, puisqu'il n'éprouve aucun besoin d'y aller.

~~*

7.03 Bibliothèque ou librairie: le combat de la Cité

L'enquête réalisée dans le quartier de la bibliothèque de la Cité s'est déroulée le vendredi 28 avril 2006 de 10h30 à 12h00. Elle a porté sur 20 personnes, 13 femmes et 7 hommes. Les personnes interrogées avaient entre 18 et 81 ans et un peu moins de la moitié sont des étudiants. Il y a également 3 mères au foyer et 3 retraités, le reste étant des salariés.

Concernant la question de la non-fréquentation ou de l'ex-fréquentation, la moitié des personnes ont répondu n'être jamais allé dans une BM genevoise, principalement pour ces raisons : le stress de la vie courante, le manque de temps, l'arrivée d'enfants, la fréquentation

d'autres bibliothèques (universitaires, spécialisées, ou tout simplement dans d'autres villes) ou l'inutilité d'un tel service, soit parce qu'ils préfèrent posséder leurs livres (un certain attachement, souvenir et le fait de pouvoir le lire quand ils le veulent à n'importe quel moment), soit parce qu'ils ne lisent pas. Les réponses sont identiques pour la question de l'ex-fréquentation à part pour 1 cas, où la personne a cité l'apparition de l'Internet comme élément déterminant de l'arrêt de sa fréquentation.

Les bibliothécaires sont bien perçus par certains non-usagers, par exemple ils les voient comme: « modernes », « accueillants et très sympas », « jolies filles », « agréables », « disponibles », « des personnes gentilles, parce qu'elles sont à disposition pour informer », « des personnes qui inspirent respect et calme », « cultivé », « savant et grand lecteur », « bon conseiller grâce à une formation adéquate ».

Concernant les points négatif, car il y en a aussi, ce sont ces réponses-là qu'on retrouve le plus souvent : « personnes ennuyeuses et ennuyées parce que c'est le métier qui veut ça », « vieux et poussiéreux », « coincés et dans leur monde », « réservés », « sévères », « correct, font leur boulot, mais pas plus ».

Les non-usagers relèvent une majorité d'avantages dans les bibliothèques : beaucoup de livres en un endroit, donc le choix, la possibilité de lire à la bibliothèque, le conseil des bibliothécaires, trouver des livres qui ne sont plus en vente dans le commerce.

Pour les quelques désavantages qui sont ressortis, ceux-ci sont revenu plusieurs fois : le délai, le bruit dans la bibliothèque, la distance et le temps pour y aller, difficulté du choix, le manque de nouveautés.

Les fonctions principales qui ont été citées sont : la mise à disposition gratuite des ouvrages, l'ouverture à la culture, l'accès à la littérature, la fonction d'information, un service spécialisé pour les enfants, la fonction historique, l'accès à la lecture et à l'instruction pour la population, la fonction sociale, la couverture de tous les domaines de la connaissance, un centre de culture.

Pour les personnes interrogées on trouve de grands et de petits lecteurs, il n'y a pas de tendance particulière, on peut relever la présence d'un non-lecteur. La grande majorité se procure leurs livres par achat, quelques-uns par échange ou par prêt.

Concernant les loisirs, tous lisent des journaux ou des magazines, regardent des films, écoutent de la musique, par contre, pour les nouvelles technologies (CD-ROM et l'Internet) la majorité les utilisent, mais les personnes plus âgées se montrent moins prompt à utiliser ces supports électroniques.

En ce qui concerne les enfants, 2 personnes ont des enfants de moins de 10 ans et il leur semblerait tout naturel de les emmener avec eux à la bibliothèque. 2 personnes ont des petits-enfants de moins de 10 ans et il leur semble logique également que les parents (ou grands-parents) les emmènent à la bibliothèque.

Le quart des personnes interrogées pensent qu'il n'y a rien à améliorer dans les BM pour attirer plus de lecteurs. Les autres ont soulevé en premier, la publicité (faire connaître la bibliothèque, information dans les écoles...), puis un manque dans l'offre (comme la presse, les nouveautés, les supports électroniques, livres d'images, livraison à domicile, journées à thème, inviter des auteurs...) et la question de l'accueil (convivialité, envie d'y entrer, envie d'y rester, place de travail silencieuse...).

Les tendances générales qui se dégagent sont donc les suivantes :

→ Une moins grande part des étrangers interrogés ont fréquenté une BM par le passé et ce résultat se recoupe avec la question sur la connaissance d'une bibliothèque genevoise, cela est

peut-être dû à une méconnaissance de la langue (une personne parlait peu le français) et de la ville.

→ La tendance pour l'acquisition des livres est plutôt à l'achat, et même très majoritairement.

→ Sur la connaissance de la bibliothèque à chaque fois exactement la moitié des personnes interrogées dans chaque catégorie la connaît.

→ En ce qui concerne l'image des bibliothécaires, elle est positive mais de peu, toutefois chez les étudiants elle est principalement négative.

Etant donné que l'enquête est qualitative et que l'échantillon est très restreint, il est difficile d'en tirer des résultats plus généraux.

Séverine Fries, Sophie Niederberger, Christelle Grangier, Christel Minguely

Dominique, 53 ans, enseignant, vient dans ce quartier exclusivement pour se promener. Il n'a pas été dans une BM depuis 20 ans. Et il ne fréquente aucun établissement de ce type ailleurs qu'à Genève. Il indique comme raison le fait d'avoir beaucoup de livres à la maison.

Il a trouvé les bibliothèques et les bibliothécaires accueillants et très sympas. Les avantages des bibliothèques sont pour lui le grand choix et la gratuité. Le désavantage est la difficulté du choix. Il a une bonne image des bibliothécaires, ils sont disponibles. La plupart du temps, il achète ses livres, même si pour lui le fait de les posséder n'est pas important. Il lit à moitié pour son travail et à moitié pour son plaisir. Il lit 1 à 4 livres par année.

Selon lui la bibliothèque devrait proposer des journées à thèmes.

Géraldine, 21 ans, étudiante, vient dans ce quartier pour faire du shopping. Elle habite Chêne Bourg. Elle ne va pas en BM à Genève, car elle n'est ici que la semaine pour ses études. Elle va dans une BM dans une autre ville.

La bibliothèque est importante pour elle car elle donne un accès à la littérature pour tous. L'avantage d'une bibliothèque est l'accès à beaucoup de livres sans devoir payer. Le désavantage est qu'il faut rendre le livre au bout d'un moment.

Elle trouve les bibliothécaires un peu coincés et enfermés dans leur monde.

La plupart du temps elle achète ses livres, car pour elle le fait de posséder un livre est assez important, pour pouvoir le mettre dans sa propre bibliothèque et pouvoir le garder.

Pour attirer du monde elle pense que les bibliothèques devraient inviter plus d'auteurs.

Janine, 46 ans, est mère au foyer. Elle vit à Lausanne et vient à Genève pour le travail de son mari. Elle ne va pas dans une BM à Genève mais dans une autre ville oui.

La bibliothèque est importante pour elle, pour s'instruire, rechercher des écrits et trouver des livres. L'avantage, selon elle, est qu'on peut trouver un livre sans avoir besoin de faire de grandes recherches.

Elle n'a pas grand-chose à dire sur les bibliothécaires, car pour elle l'accueil est normal.

La plupart du temps elle achète ses livres, même si le fait de les posséder n'est pas important pour elle.

Selon elle pour attirer du monde, la bibliothèque devrait avoir plus de livres d'images.

Françoise, 73 ans, habite à Anière. Elle était employée de bureau. Elle vient dans ce quartier pour se promener et faire du shopping. Elle ne va pas en BM, car elle travaillait dans le

monde de l'édition. Pour elle la bibliothèque est importante car elle couvre tous les domaines. Les avantages sont de rendre service et de pouvoir renseigner le public. Selon elle, les bibliothécaires sont accueillants et disponibles.

La plupart du temps elle achète ses livres chez France Loisirs. Elle achète ses livres car elle pense qu'il est un peu mieux de posséder un livre.

Elle estime que la bibliothèque n'a pas d'effort supplémentaire à fournir pour attirer du monde. Si on en a besoin on y va.

Leila, 22 ans, habite dans ce quartier. Elle est à Genève pour ses études, mais elle est marocaine.

Elle n'a pas été dans une BM depuis plus d'une année, car elle n'a pas le temps. Pour elle une bibliothèque est là pour informer et pour s'informer. Elle trouve les bibliothécaires sympas mais un peu enfermés dans leur monde. Par contre elle n'a pas donné d'avantages et de désavantages, car elle n'en avait pas en tête. Pour l'attirer dans une BM il faudrait que les bibliothécaires soient plus accueillants.

Elle ne lit pas du tout pour son plaisir, mais par contre elle lit beaucoup pour ses études

Bernard, né en 1988, universitaire, est de nationalité portugaise et habite actuellement Annecy. Il vient dans ce quartier pour rendre visite à sa famille. Il lit en français principalement. Il n'est pas inscrit dans une BM à Genève et n'en a jamais fréquenté, par contre, il se rend dans d'autres bibliothèques publiques, dans d'autres villes. Le 1^{er} mot qui lui vient quand il pense à une bibliothèque, c'est le mot livre. Pour lui, une bibliothèque remplit la fonction d'information dans une ville et quand il doit citer des avantages et désavantages d'une bibliothèque il répond : « Je ne sais pas » pour les avantages et « aucun » pour les désavantages. Il pense que dans une bibliothèque publique on peut se procurer des livres et s'il doit dire ce qu'il faudrait de plus, il ne sait pas. Pour l'image qu'il a des bibliothécaires, il pense que ce sont des personnes gentilles, parce qu'elles sont à disposition pour informer. Bernard ne savait pas que dans ce quartier, il y avait une bibliothèque et ne peut pas citer d'autre bibliothèques publiques à Genève. Il lit en moyenne 1 à 4 livres par an et tous sont lus dans le cadre de ses études, et en principe il achète les livres. Pour lui le fait de posséder un livre n'est pas important. Quant aux loisirs, il lit des journaux et des magazines, il regarde des films, il écoute de la musique, il utilise des CD-ROM, et il surfe sur l'Internet.

Jean, né en 1972, régisseur et père de famille, est de nationalité française et habite actuellement Paris (mais sur la semaine il vit à Genève, près de Plain-palais). Il vient dans ce quartier pour faire des courses. Il lit en français principalement. Il n'est pas inscrit dans une BM à Genève et n'en a jamais fréquenté, car il vient d'arriver à Genève, par contre, il se rend dans d'autres bibliothèques publiques, dans d'autres villes. Le 1^{er} mot qui lui vient à l'esprit quand il pense à une bibliothèque, c'est le mot livre. Pour lui, une bibliothèque remplit la fonction d'ouverture à la culture dans une ville et quand il doit citer des avantages et désavantages d'une bibliothèque il répond : « Trouver tous les livres qu'on veut » pour les avantages et pour les désavantages, les difficultés d'accès aux nouveautés. Il pense que dans une bibliothèque publique on peut se procurer des livres principalement, des disques, des vidéos... et s'il doit dire ce qu'une bibliothèque devrait proposer de plus, il dirait plus de nouveautés. Pour l'image qu'il a des bibliothécaires, il pense que c'est des personnes cultivées, parce qu'elles sont capables de fournir toute sorte de renseignements. Jean ne savait pas que dans ce quartier, il y avait une bibliothèque et ne peut pas citer d'autres bibliothèques publiques à Genève. Il lit plus de 20 livres par an et une minorité sont lus dans le cadre de son

travail et il se les procure par achat. Pour lui le fait de posséder une livre est important, pour le plaisir de l'avoir chez soi et de pouvoir le relire. Jean a des enfants et s'imagine très bien emmener ou leur chercher des livres en bibliothèque. Pour la question des loisirs, il lit des journaux et des magazines, il regarde des films, il écoute de la musique, il utilise des CD-ROM, et il surfe sur l'Internet.

Hélène, née en 1958, a fait un CFC de commerce et depuis 14 ans est mère au foyer. Elle est de nationalité suisse et habite Lancy. Elle vient dans ce quartier pour faire des courses, et elle vient d'acheter une livre de voyage. Elle lit en anglais principalement, mais également en français et en allemand. Elle n'est pas inscrite dans une BM à Genève et n'en a jamais fréquenté, par manque de temps, d'abord à cause des enfants et maintenant parce qu'elle cherche du travail. Le 1^{er} mot qui lui vient quand elle pense à une bibliothèque, c'est le mot livre. Pour elle, une bibliothèque est utile pour les gens qui aiment lire, surtout au point de vue du coût et a un rôle éducatif. Quand elle doit citer des avantages et désavantages d'une bibliothèque elle ne trouve que des avantages et ajoute que c'est vraiment à cause de son manque de temps (enfant et stress d'aujourd'hui) qu'elle ne va pas en bibliothèque. Elle pense que dans une bibliothèque publique on peut se procurer des livres principalement des livres sur la santé, des livres de conseil, de voyage, des livres pour les enfants... et si elle doit dire ce qu'une bibliothèque devrait proposer de plus pour qu'elle y aille, pour elle ce n'est pas le problème du choix qu'elle ne va pas en bibliothèque. Jeannine ne savait pas que dans ce quartier, il y avait une bibliothèque mais elle connaît la bibliothèque de son quartier à Lancy, mais ne se souvient plus du nom. Elle lit 1 à 4 livres par an et aucun dans le cadre de son travail. Pour elle le fait de posséder un livre est important, elle aime bien lire, mais aime également les livres. Jeannine a des enfants qui n'apprécie pas beaucoup de lire, mais y sont obligés par l'école, mais elle peut s'imaginer les emmener ou leur chercher des livres en bibliothèque. Pour la question des loisirs, elle lit des journaux et des magazines, elle regarde des films, elle écoute de la musique, elle n'utilise pas de CD-ROM et a la possibilité de surfer sur l'Internet chez elle.

Christiane, née en 1970, a fait le gymnase, mais est actuellement mère au foyer, après avoir travaillé comme directrice adjointe. Elle est de nationalité suisse et habite Bernex. Elle vient dans ce quartier pour faire des achats. Elle lit en français principalement. Elle n'est pas inscrite dans une BM à Genève mais a déjà fréquenté le bibliobus, elle n'y va plus par manque de temps, elle fait une pause, elle a des enfants en bas âge. Elle trouvait l'accueil du bibliobus très sympa. Le 1^{er} mot qui lui vient quand elle pense à une bibliothèque, c'est le mot livre. Pour elle, une bibliothèque donne accès à tous aux livres. Les avantages qu'elle trouve à la bibliothèque, sont les conseils et le coût et les désavantages, le manque de choix (elle précise bien qu'elle ne connaît que le bibliobus). Elle pense que dans une bibliothèque publique on peut se procurer des livres et si elle doit dire ce qu'une bibliothèque devrait proposer de plus pour qu'elle y aille, pour elle ce n'est pas le problème des prestations, elle fait vraiment une pause. Pour l'image qu'elle a des bibliothécaires, elle les trouve modernes, (connaît les bibliothécaires dans le cadre de son travail, travaillait avec eux.). Christiane savait que dans ce quartier il y avait une bibliothèque et connaît le nom et la localisation, et à part le bibliobus elle ne connaît pas d'autre BM à Genève. Elle lit 10 à 19 livres par an dont une minorité dans le cadre de son travail, elle se procure les livres par achat. Pour elle le fait de posséder un livre est important, elle aime avoir un livre neuf entre les mains, par contre, elle les lit et elle les donne ensuite. Christiane a des enfants et elle peut s'imaginer les emmener ou leur chercher des livres en bibliothèque. Pour la question des loisirs, elle lit des journaux et

des magazines, elle regarde des films, elle écoute de la musique, elle utilise des CD-ROM, et elle surfe sur l'Internet.

Jacques, né en 1980, étudiant à l'université, est de nationalité italienne et habite Plain-Palais. Il vient dans ce quartier pour faire des courses. Il lit en français et anglais principalement. Il n'est pas inscrit dans une BM à Genève et n'en a jamais fréquenté, car il vient d'arriver à Genève, il vient d'un autre canton, par contre, il se rend dans d'autres bibliothèques publiques ailleurs, mais plutôt rarement, il se rend plutôt dans les bibliothèques universitaires. Le 1^{er} mot qui lui vient quand il pense à une bibliothèque, c'est le mot livre. Pour lui, le rôle d'une bibliothèque est de mettre à disposition des connaissances gratuitement et il voit « pleins » d'avantages à la bibliothèque et « peu » de désavantages. Il pense que dans une bibliothèque publique on peut se procurer des livres principalement, mais aussi des films pour grand public et enfants et si il doit dire ce qu'une bibliothèque devrait proposer de plus, il dirait plus de convivialité, de donner l'envie aux lecteurs d'y venir et d'y rester. Pour l'image qu'il a des bibliothécaires, il pense que c'est des personnes ennuyeuses et ennuyées, parce que « c'est le métier qui veut ça ». Jacques ne savait pas que dans ce quartier, il y avait une bibliothèque et ne peut pas citer d'autres bibliothèques publiques à Genève. Il lit plus de 20 livres par an, une majorité est lue dans le cadre de ses études et il se les procure par achat ou par le prêt dans les bibliothèques universitaires. Pour lui le fait de posséder un livre est important, comme objet de déco et c'est utile de l'avoir chez soi pour toujours l'avoir à disposition. Jacques n'a pas d'enfants. Pour la question des loisirs, il lit des journaux et des magazines, il regarde des films, il écoute de la musique, il utilise des CD-ROM, et il surfe sur l'Internet.

Léa, 22 ans, étudiante (uni), de nationalité suisse, résidant à Fribourg. Elle n'est pas inscrite dans une BM de Genève et n'en a jamais fréquenté par le passé. Le premier mot qui lui vient à l'esprit lorsqu'on évoque le terme de « bibliothèque » est : « livre ». Elle utilise les services d'autres bibliothèques (de niveau universitaire) de plus, habitant Fribourg, elle ne tient pas à s'inscrire dans une BM genevoise. Les fonctions d'une bibliothèque dans une ville sont, d'après elle : le prêt, la gratuité des services et les services aux enfants. Il n'y a que des avantages dans une bibliothèque. On peut s'y procurer des livres, CD, DVD. Pour elle : « Les bibliothécaires sont vieux et poussiéreux » et les bibliothèques ne lui donnent pas meilleure impression ! Elle ne savait pas qu'il y avait une BM dans ce quartier, elle ne peut pas citer d'autres BM à Genève. Elle lit entre 10 et 19 livres par an, aucun dans le cadre de ses études, elle se les procure par achat ou échange, le fait de posséder un livre est important pour elle à cause de l'attachement. Elle ne sait pas ce que devrait proposer une BM pour qu'elle y aille. Elle lit des journaux, regarde des films, écoute de la musique, utilise des CD-ROM et surfe sur l'Internet. Elle lit en français. Elle se trouvait dans ce quartier pour faire du shopping. Elle n'a pas d'enfants

Auguste, 81 ans, retraité (gymnase), Suisse, habitant Champel. Il n'est pas inscrit dans une BM de Genève et n'en a jamais fréquenté par le passé. Le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant à une bibliothèque est le mot « instructif ». Il ne fréquente pas d'autres bibliothèques. La bibliothèque remplit une fonction d'instruction, dans une ville, de plus on peut y trouver des livres que l'on ne retrouve plus dans les librairies. L'avantage est qu'on peut trouver dans une bibliothèque des livres que l'on ne trouve pas ailleurs, il n'y a pas de désavantages et (de nouveau) on peut se procurer des livres qu'on cherche depuis longtemps et qu'on ne trouve plus. Les bibliothécaires sont agréables mais sévères. Il savait qu'il y avait une B. dans ce quartier mais il ne connaissait pas le nom, il ne peut pas citer d'autres BM. Il

lit entre 1 et 4 livres par an, aucun dans son travail et il les achète. Posséder un livre est important car on peut s'y référer. Les BM ne font pas assez de pub. Dans ses loisirs, il lit et regarde des films, mais n'utilise pas les nouvelles technologies. Il se trouvait dans ce quartier pour faire du shopping. Il n'a pas d'enfants de moins de 10 ans. Il ne lit qu'en français : « Je ne lis qu'en français, surtout pas en américain ! ».

Inès, 34 ans, fonctionnaire (uni), Française, habite Paris. Elle n'est pas inscrite dans une BM de Genève et n'en a jamais fréquenté par le passé. Le premier mot qui lui vient à l'esprit lorsqu'on évoque le terme de « bibliothèque » est : « livre ». Elle ne fréquente pas d'établissement de ce genre dans une autre ville, en revanche, travaillant dans le domaine du droit elle fréquente des bibliothèques universitaires. La fonction d'une bibliothèque dans une ville est la mise à disposition d'ouvrage, gratuitement. Avantages : gratuité, désavantages : délais de prêt. Dans une BM, on peut se procurer des romans, BD, guides (voyages), DVD, CD. Elle a une très bonne image des bibliothécaires, car ils lui inspirent respect et calme. Elle ne savait pas qu'il y avait une BM dans le quartier et ne peut citer d'autres BM. Elle lit plus de 20 livres par an dont une minorité pour son travail. Elle achète beaucoup de livres. Posséder un livre est important à cause de l'attachement. Selon elle, une BM devrait proposer plus de presse et de supports électroniques. Elle lit des journaux, regarde des films, écoute de la musique et surfe sur l'Internet. Elle lit en français. Elle vient souvent à Genève (et dans ce quartier) pour son travail. Elle n'a pas d'enfants.

Anne, 20 ans, étudiante (apprentie), Suisse, habite Thônex. Elle est inscrite dans une BM à Genève (Cité) et a fréquenté cet établissement par le passé, mais ne la fréquente plus depuis environ 2 ans par manque de temps. Si, selon elle, l'accueil des bibliothécaires était « correct », elle a une image (un peu idéaliste) des bibliothécaires comme étant des gens savants, qui lisent et se documentent beaucoup. Le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant à une bibliothèque est le mot « culture ». Elle ne fréquente pas de BM dans une autre ville. La fonction d'une bibliothèque dans une ville est de mettre à disposition des livres pour des gens qui ne veulent pas ou ne peuvent pas en acheter (prêt gratuit). Avantages : on peut rester longtemps dans une bibliothèque (contrairement à une librairie) et on est bien conseillé. On peut se procurer des livres, romans, journaux, fiches pour conférence. Elle connaissait le nom et la localisation de la bibliothèque du quartier (Cité) et elle savait qu'il y en a une à Carouge. Elle lit entre 5 et 9 livres par an, aucun pour ses études et elle les achète. Posséder un livre est important car on peut le relire autant de fois et à autant de moments que l'on veut. Une BM devrait être plus près d'où elle habite pour qu'elle y aille. Elle n'a pas d'enfants. Elle lit des journaux, regarde des films, écoute de la musique, utilise des CD-ROM et surfe sur l'Internet. Elle lit en français. Elle se trouvait dans ce quartier pour faire du shopping.

Carole, 57 ans, travaille dans le social (école prof. sup.), Suisse, habite Laconnex. Elle n'est pas inscrite dans une BM de Genève, mais en a fréquenté dans le passé (Cité). Cependant elle n'en fréquente plus depuis 3 ou 4 ans, par manque de temps. L'accueil était très chaleureux. Le premier mot qui lui vient à l'esprit lorsqu'on évoque le terme de « bibliothèque » est : « livre ». Elle ne fréquente pas de BM dans une autre ville. Les fonctions d'une bibliothèque dans une ville sont, d'après elle : l'instruction et l'accès à la lecture pour tous. Avantages : diversité et choix pour tous les domaines. Désavantages : la distance. On peut se procurer des BD, romans, livres d'histoire/science. Les bibliothécaires sont de bons conseillers car ils ont une formation adéquate. Elle connaissait le nom et la localisation de la bibliothèque du quartier (Cité) et elle savait qu'il y en a une à la Servette ainsi qu'un bibliobus. Elle lit entre 10 et 19 livres par an, une minorité dans le cadre de son

travail, elle achète les livres qu'elle lit car elle peut les relire quand elle veut et ils représentent pour elle un souvenir. A son avis, les BM ne font pas assez de pub. Elle n'a pas d'enfants de moins de 10 ans. Elle lit des journaux, regarde des films, écoute de la musique. Elle se trouvait dans ce quartier pour faire du shopping

Fanny, étudiante suisse de 23 ans vit à Meyrin et vient dans le quartier pour le shopping. Elle lit généralement en français ou anglais. Elle est inscrite dans une BM genevoise, en a fréquenté par le passé mais va maintenant plutôt dans la bibliothèque de son école. Le premier mot auquel elle pense avec bibliothèque est « livre ». Elle ne visite pas d'autre BM dans une autre ville. Selon elle, une bibliothèque remplit une fonction sociale et offre un accès à l'information. L'avantage de la bibliothèque est d'éviter d'acheter les livres et le désavantage est le délai trop court. A son avis, on y trouve des livres, des magazines et de la musique. Elle trouve l'accueil des bibliothécaires réservé. Elle connaît le nom et la localisation de la bibliothèque de la cité. Elle connaît également la bibliothèque de Meyrin. Elle lit 5 à 9 livres par an dont une minorité pour son travail. Elle préfère posséder et acheter ses livres pour pouvoir les travailler et les annoter. Un meilleur accueil la ferait aller plus en bibliothèque. Elle n'a pas d'enfants. Elle lit des journaux et magazines, regarde des films DVD et vidéo, écoute de la musique sur CD et cassette, utilise des CD-ROM et peut surfer sur l'Internet chez elle.

Rosa, femme de ménage originaire des Philippines de 47 ans vit à Genève et vient dans le quartier pour promener un enfant. Elle lit généralement en français. Elle n'est pas inscrite dans une BM genevoise, n'en a pas fréquenté par le passé car elle pense que c'est pour les gens qui étudient et n'a pas de raison d'y aller. Le premier mot auquel elle pense avec bibliothèque est « étudier ». Elle ne visite pas d'autre BM dans une autre ville. Selon elle, une bibliothèque permet d'étudier. Les avantages de la bibliothèque sont de donner un accès aux livres et de permettre aux jeunes d'y passer du temps, elle ne voit pas de désavantages. A son avis, on trouve dans une bibliothèque des livres et des informations sur la ville. Elle connaît le nom et la localisation de la bibliothèque de la cité. Elle connaît également la bibliothèque d'unimail. Elle lit 1 à 4 livres par an dont une partie pour son travail. Elle préfère posséder et acheter ses livres car elle peut ainsi les garder longtemps. De la publicité la ferait aller plus en bibliothèque. Elle n'a pas d'enfants. Elle lit des journaux et magazines, regarde des films DVD et vidéo, écoute de la musique sur CD et CASSETTE, peut surfer sur l'Internet chez elle. Elle n'utilise pas de CD-ROM.

Julie, étudiante suisse de 20 ans vit à Chêne-Bourg et vient dans le quartier pour le shopping. Elle lit généralement en français. Elle n'est pas inscrite dans une BM genevoise, en a fréquenté par le passé mais n'a plus vraiment le temps d'y aller en semaine. Le premier mot auquel elle pense avec bibliothèque est « silence ». Elle visite une autre BM dans une autre ville. Selon elle, une bibliothèque remplit une fonction de centre de culture. L'avantage de la bibliothèque est qu'on y trouve beaucoup de livres et le désavantage est qu'il y a des gens qui font du bruit. A son avis, on y trouve des livres, des DVD, des encyclopédies, des dictionnaires. Elle trouve l'accueil des bibliothécaires normal, ils font leur travail mais les trouve dans leur monde. Elle ne connaît ni le nom ni la localisation de la bibliothèque de la cité. Elle connaît également la bibliothèque d'unimail et le CMU. Elle lit entre 10 et 19 livres par an dont une minorité pour son travail. Elle préfère posséder et acheter ses livres car elle s'attache aux bons livres mais en emprunte aussi quelques fois. Plus de places de travail silencieuses la ferait aller plus en bibliothèque. Elle n'a pas d'enfants. Elle lit des journaux et

magazines, regarde des films DVD et vidéo, écoute de la musique sur CD et cassette, n'utilise pas de CD-ROM et ne peut pas surfer sur l'Internet chez elle.

Paul, retraité (imprimeur) suisse de 73 ans vit à Carouge et vient dans le quartier pour faire du shopping. Il lit généralement en français. Il n'est pas inscrit dans une BM genevoise, en a fréquenté par le passé mais n'y va plus car il lit moins qu'auparavant. Le premier mot auquel il pense avec bibliothèque est « livre ». Il ne visite pas d'autre BM dans une autre ville. Selon lui, une bibliothèque remplit une fonction éducative. L'avantage de la bibliothèque est de donner un accès aux livres sans avoir besoin d'en acheter, il ne voit pas de désavantages. A son avis, on trouve toutes sortes de livres dans une bibliothèque. Il a une bonne image des bibliothécaires et trouve que leur accueil était bon lors de ses visites. Pour lui les bibliothécaires sont des personnes formées qui conseillent et apprennent aux autres. Il ne connaît ni le nom ni la localisation de la bibliothèque de la cité. Il connaît également les bibliothèques de la Servette et de Vieusseux. Il lit 1 à 4 livres par an, mais il lisait plus avant sa retraite, une majorité pour son travail. Il préfère posséder et acheter ses livres car, étant ancien imprimeur, il « protège et respecte le livre ». Il n'y a rien à améliorer pour le faire aller plus en bibliothèque, c'est bien comme ça selon lui. Il n'a pas d'enfants mais des petits-enfants qu'il emmène volontiers en bibliothèque pour trouver les livres qu'ils aiment. Il lit des journaux et magazines, écoute de la musique sur CD et cassette, utilise des CD-ROM, peut surfer sur l'Internet chez lui. Il ne regarde pas de film DVD et vidéo.

Raoul, informaticien suisse de 26 ans vit à Plainpalais et vient dans le quartier pour travailler. Il lit généralement en français et en anglais. Il n'est pas inscrit dans une BM genevoise, en a fréquenté par le passé mais n'y va plus à cause de l'Internet qui « permet de trouver tout ce que je désire ». Le premier mot auquel il pense avec bibliothèque est « livre ». Il ne visite pas d'autre BM dans une autre ville. Selon lui, une bibliothèque remplit une fonction historique. L'avantage de la bibliothèque est son contenu et de donner un accès au savoir, il ne voit pas de désavantages. A son avis, on trouve toutes sortes de documents dans une bibliothèque. Son image générale des bibliothécaires est celle du vieux livre poussiéreux, il les trouve coincés et trouve que leur accueil était correct lors de ses visites. Il connaît le nom et la localisation de la bibliothèque de la cité. Il connaît également les bibliothèques de l'université et les centres de documentation de l'Etat. Il lit 5 à 9 livres par an, dont une moitié pour son travail. Il préfère posséder et acheter ses livres de références car il peut ainsi toujours y retourner pour trouver des informations mais il obtient souvent ses romans par échange. Un service de livraison à domicile le ferait utiliser d'avantages les bibliothèques. Il n'a pas d'enfants. Il lit des journaux et magazines, regarde des films DVD, écoute de la musique sur CD et cassette, utilise des CD-ROM, peut surfer sur l'Internet chez lui.

7.04 « Pas le temps » pour se rendre à la Bibliothèque de la Cité

Dans le quartier de la Cité, nous avons trouvé des personnes de tous les âges : huit jeunes jusqu'à 30 ans, dix de 30 à 60 ans et deux retraités. Nous avons remarqué que c'est un quartier multiculturel où des personnes de tout niveau social, nationalité et formation se côtoient. Les gens viennent surtout dans ce quartier pour faire des achats, pour se promener, pour travailler, pour les loisirs, aller à la banque ou encore chez le médecin.

Huit parmi ces personnes n'ont jamais fréquenté de BM, cependant deux répondants vont à la bibliothèque de leur école. Les raisons pour lesquelles les 8 personnes restantes ne se sont

jamais rendues en bibliothèque sont principalement : le manque d'intérêt pour la lecture et le manque de temps (raisons professionnelles et familiales), un lieu trop fermé et trop silencieux. De plus, les bibliothèques sont trop éloignées de leur domicile, d'autres trouvent les livres « peu hygiéniques » et plusieurs d'entre eux préfèrent acheter les livres et les posséder, ils peuvent ainsi écrire dedans et ne pas en prendre spécialement soin ou encore une personne a aussi dit : « Je n'y vais pas, car je ne parle pas très bien français ».

Douze personnes ont déjà fréquenté une BM par le passé, mais ont arrêté, principalement car elles préfèrent acheter les livres. Les autres raisons sont le manque de proximité de la bibliothèque, la difficulté à comprendre la classification, le manque de temps, le fait de ne plus avoir de petits enfants à accompagner. Une femme a même dit : « Grâce au *prêt inter*, je peux me faire livrer mes livres à mon travail et je suis donc quitte de me déplacer. » Internet permet donc de trouver toutes les informations en ligne, sans devoir se rendre dans une bibliothèque.

Le mot bibliothèque fait penser la plupart du temps au mot « livre », puis aux mots « silence », « culture », « vieillot », « renfermement » et « pénible ». Le rôle des bibliothèques est principalement un rôle de Culture, où elles représentent le savoir, mais aussi un rôle culturel : elles servent ainsi de cohésion sociale où l'on peut rencontrer des personnes de différentes nationalités. Elles permettent aussi l'accès aux livres à tous, indépendamment du niveau social et presque gratuitement. Une bibliothèque est aussi un endroit calme, propice à l'étude, ainsi qu'un lieu de rencontre multiculturel. L'image des bibliothécaires est en principe celle d'une femme âgée, « sans stress de production », avide de culture et de savoir, sérieuse, serviable et disponible et qui connaît tous les livres parus. Certains les voient comme des « femmes âgées, maigres et avec chignon très serré ». Une personne les qualifie même d' « asociales » ou encore de « femmes n'ayant rien réussi dans leur vie ».

Les principaux avantages des BM qui ressortent de l'enquête sont la gratuité ou la presque gratuité des services et des documents, la variété des sujets couverts par les documents, la possibilité de consulter sur place, de feuilleter et les places de travail disponibles. Les désavantages quant à eux sont les délais de retour des prêts trop courts, l'obligation de s'y rendre régulièrement afin de redonner les documents, l'impossibilité de garder les livres qu'on aime, les horaires pas assez larges et le coût des bibliothèques qui est élevé pour la société. D'autres trouvent que c'est un endroit « trop silencieux » ou encore que « la classification est trop difficile à comprendre ». Il faut aussi prendre particulièrement soin des livres et certaines catégories de livres ne sont pas rapidement à disposition, en particulier les nouveautés et les best-sellers.

La plupart des personnes interrogées lisent entre 1 à 10 livres par an. Cependant, cinq personnes disent en lire entre 15 et 20 par année et une personne en lit même 2 par semaines. On remarque donc que le fait de ne pas aller en bibliothèque ne les empêche pas de lire. Tous se les procurent par achat en librairie, au marché aux puces ou sur Internet, par échange avec des amis, dons, et même par *prêt inter* via son travail. Seules deux personnes ne lisent aucun livre par an.

Une dizaine de personnes disent lire environ la moitié des livres dans le cadre de leur travail.

Le fait de posséder un livre est important pour 15 personnes sur 20. On peut ainsi le prêter, « décorer son appartement », écrire dedans, l'avoir toujours à disposition, ou encore ne pas avoir de délais de retour, donc le lire quand on veut.

Presque tout le monde lit des journaux ou des magazines, regarde des films sur cassette ou DVD, et écoute de la musique sur cassette ou CD. Cependant, en ce qui concerne l'usage des CD-ROM et d'Internet, 4 à 5 personnes disent ne pas les utiliser.

Pour les personnes ayant des enfants, ils disent tous qu'il est très important de les emmener à la bibliothèque afin de les instruire et de leur donner envie de lire. Ils mettent aussi en avant l'économie d'argent qu'ils font grâce aux bibliothèques, car les livres pour enfants sont très chers. Une seule personne n'a pas le temps de s'y rendre avec son enfant et c'est sa femme qui s'en charge.

Pour les personnes âgées, nous n'avons malheureusement pas pu dégager de tendance, car seulement deux individus ont été questionnés.

Sur les onze femmes que nous avons questionnées, c'est surtout un manque de temps et le fait de ne plus avoir d'enfants à accompagner qui explique qu'elles ne s'y rendent plus. Elles sont aussi très sensibles à posséder leurs propres livres.

Les hommes quant à eux, accordent moins d'importance à la lecture. Ils n'ont pas non plus beaucoup de temps à cause de leur activité professionnelle. Ceux qui aiment lire préfèrent acheter les livres, surtout lorsqu'ils sont en rapport avec leur travail.

Chez les huit jeunes interrogés, en général, ceux qui sont encore en formation lisent beaucoup dans le cadre de l'école. Pour environ la moitié des jeunes, lire n'est pas considéré comme un loisir.

Afin d'attirer plus de monde, la bibliothèque pourrait proposer un coin « café-lecture où l'on pourrait boire un verre et échanger ses impressions sur les livres », des expositions plus variées, des débats, des lectures, des concerts, des salles où on peut parler à haute voix, un abonnement gratuit, une classification plus facile à comprendre et une possibilité d'acheter sur place les livres qui nous plaisent. 6 personnes ont aussi dit que les BM de Genève étaient très bien, mais ils ne s'y rendent pas quand même.

La bibliothèque de la Cité est située juste derrière un immense centre commercial. Elle est donc complètement cachée et invisible depuis la rue. C'est un bâtiment très moderne, qui est très accueillant.

Hélène Gagnat, Dunja Boecher, Simone Gloor, Séverine Dick

Josiane, 35 ans, collaboratrice scientifique au musée d'art et d'histoire à Genève, est d'origine suisse. Elle vient dans ce quartier pour se balader et profiter de son temps libre avec son fils.

Elle ne fréquente plus les BM, car grâce au prêt inter, elle peut se faire livrer ses livres à son travail.

Elle voit les bibliothèques comme un lieu « renfermé et vieillot ». L'accueil varie d'une bibliothèque à l'autre. Elle dit qu'il n'y a pas de juste milieu. On peut avoir en face de nous « des personnes qui connaissent parfaitement leur métier ou d'autres qui sont vraiment incompetentes ». Les bibliothèques doivent distribuer le savoir et elle trouve qu'à Genève ils le font très bien, car il y a un fond très riche. Pour elle, les avantages sont le libre accès et le fait de pouvoir travailler au calme. Le désavantage est qu'elle est parfois « incommodée par les gens (odeur, bruit, etc.) ».

Elle se procure la majorité de ses livres dans le cadre de son travail. Elle lit beaucoup sur l'art mais peu pour elle, car elle n'a plus le temps depuis qu'elle a eu son enfant. Le fait de posséder un livre pour elle est important, « c'est comme un objet, une décoration » et c'est aussi nécessaire d'avoir des lectures intéressantes chez soi. Elle ne lit pas de journaux, ni de magazines, mais regarde des films, écoute de la musique, utilise des CD-ROM et surfe sur Internet.

Elle trouve aussi que c'est très important d'aller avec les enfants dans une bibliothèque pour leur donner déjà petit, l'envie de lire.

Elle trouve que le service à Genève fonctionne bien et qu'il est très rapide.

Lucas, 22 ans, étudiant HES en électronique, d'origine suisse, vient dans ce quartier pour se promener.

Il n'a jamais fréquenté de bibliothèque par le passé, car il lit peu, seulement des livres dans le cadre de l'école. Il n'a pas le temps de lire et a d'autres centres d'intérêts (sport).

Pour lui, les bibliothèques ont un rôle culturel et également celui d'assurer l'accès à tous. Les avantages sont qu'on peut emprunter les livres sans les acheter et que l'on peut s'instruire et les désavantages sont qu'il n'y a pas forcément tous les livres qu'on cherche. Il pense que les bibliothécaires ne sont jamais stressés, car « ils n'ont pas le stress de production ».

Il se procure des livres par achat ou aussi par la bibliothèque de son école, mais ce sont des livres en relation avec ses études. Le fait de posséder un livre chez lui n'est pas essentiel, cependant c'est important d'en avoir toujours quelques-uns intéressants sous la main, donc chez soi. Il lit des journaux et des magazines, il regarde des films, écoute de la musique, utilise des CD-ROM et surfe sur Internet.

La bibliothèque pourrait faire plus d'expositions sur un sujet spécial (électronique, vélo, sport en général).

Jessica, 15 ans, encore à l'école obligatoire, d'origine suisse, vient dans ce quartier pour faire les magasins et se rendre dans des cafés.

Elle ne fréquente que la bibliothèque de son école. Elle n'aime pas aller dans les bibliothèques, car c'est un lieu « trop fermé et calme et on n'ose pas parler ». Elle pense que la fonction des bibliothèques est d'instruire la société et de leur donner un lieu tranquille pour étudier. Les avantages sont qu'on peut trouver de nombreux livres et s'instruire. Mais la bibliothèque est un « lieu trop silencieux » où l'« on n'ose pas parler ». Elle dit que les bibliothécaires ne sont pas très sociaux, qu'ils ont toujours le nez dans leurs bouquins, qu'ils sont « dans leur monde ».

Elle lit très peu, aime plutôt acheter ses livres, car elle aime les posséder s'ils lui plaisent. Elle peut ainsi les lire autant de fois qu'elle veut sans devoir les rendre et peut les faire découvrir à ses amis. Elle lit des journaux et des magazines, regarde des films, écoute de la musique, utilise des CD-ROM et surfe sur Internet.

Les bibliothèques pour elles, devraient faire des portes ouvertes pour faire découvrir leurs documents et aussi changer la décoration, afin d'en faire un lieu moderne.

Cédric, 49 ans, agriculteur d'origine suisse, était présent dans le quartier car il allait à la banque.

Il ne se rend jamais en bibliothèque, car son travail lui prend trop de temps.

Il pense que les bibliothèques procurent du « bien-être aux gens ». Il dit qu'on ne trouve que des avantages à une bibliothèque, comme par exemple, apporter des livres, la culture et un coin tranquille aux gens. Il voit les bibliothécaires comme des personnes « fouineuses dans les livres » et qui les dévorent, car ils aiment rechercher et découvrir de nouvelles choses.

Il lit très peu de livres, plutôt des journaux. Il regarde des films, écoute de la musique et à la possibilité de surfer sur Internet chez lui. Le fait de posséder un livre n'est absolument pas

important pour lui, il n'y trouve aucun intérêt. Il s'en procure très peu. Cependant, sa femme lit beaucoup et en prend au bibliobus.

Ses enfants lisent beaucoup, car sa femme va au bibliobus, lui n'a pas le temps.

La bibliothèque pourrait être un endroit plus convivial et faire plus d'expositions variées.

Sandy, 42 ans, mère au foyer, ancienne assistante en pharmacie, est d'origine française. Elle vient dans ce quartier pour faire les courses et les magasins.

Elle ne se rend pas en les bibliothèques, car elle n'a pas le temps et elles sont trop éloignées de son domicile.

Elle pense que la bibliothèque a une fonction culturelle auprès de la société. Ses avantages sont la gratuité des livres, la richesse et la variété des documents et un gain d'argent important de l'abonnement annuel par rapport au coût des livres à l'achat. Elle trouve comme désavantage le fait de devoir rapporter les livres dans un délai précis. Pour elle, les bibliothécaires sont serviables et disponibles, car c'est leur métier.

Elle adore lire et achète beaucoup de livres, car son rêve est « d'avoir une immense bibliothèque chez elle ». Elle en reçoit aussi beaucoup par dons de personnes qui se débarrassent de leurs anciens livres et aussi par des prêts entre la famille. Elle lit des journaux et des magazines, regarde des films, écoute de la musique, et surfe sur Internet.

Elle a des enfants et elle s'imagine aller leur chercher des livres en bibliothèque, pour qu'ils s'instruisent plus largement que ce que l'école pourrait leur inculquer.

La bibliothèque devrait proposer un « coin lecture où l'on peut boire un verre et échanger ses impressions sur ses lectures », donc un coin plus convivial.

Mélanie, 54 ans, prof., d'origine suisse, a fait de mauvaises expériences avec les bibliothèques. Pour cela, le 1er mot venu est « très pénible » et l'image qu'elle a des bibliothécaires est celle « d'une personne maigre, sérieuse et pédante ». Avant son déménagement, elle fréquentait des BM et était en général assez contente de l'accueil. La fonction d'une bibliothèque est d'emprunter des livres pour qu'on ne doive pas les acheter et les stocker à la maison, ce qui est aussi son avantage. Mais on doit traiter les livres empruntés soigneusement et si on les aime, on ne peut pas les garder. Dans une bibliothèque, il n'y a pas seulement des livres mais aussi des cassettes, des jeux et même la possibilité de prendre des cours. Elle lit moins que 5 livres par an dont la plupart sont pour l'école. S'il y avait des places pour boire un café, si les bibliothécaires étaient plus à disposition et le catalogue était moins difficile à comprendre, elle y irait plus. Sa langue de lecture préférée est l'allemand.

Marie d'Onex, suisse, 46 ans, se promenait avec son fils. Elle a déjà fréquenté une BM, mais maintenant avec ses 2 enfants, elle n'a plus le temps. Selon elle, une bibliothèque contient des livres et les bibliothécaires ont « des connaissances très étendues ». Le fait de posséder les livres qu'on aime est important pour elle. Pour cette raison, elle les achète. La majorité de la petite dizaine de livres lus l'est pour son travail, dans le marketing. L'avantage d'une bibliothèque est que c'est moins cher d'emprunter que d'acheter. Quand ses enfants seront plus grands, elle ira certainement avec eux dans une bibliothèque. Si la bibliothèque faisait plus de conférences, dédicaces etc., elle y irait déjà maintenant. Ses langues de lecture sont le français et l'anglais. Elle lit des journaux, regarde des films, écoute de la musique, utilise des CD-ROM et a un accès Internet à la maison. Elle fréquente ce quartier pour aller chez le médecin, ou faire des commissions.

Prisca de Grand-Lancy, une Suisse de 20 ans n'a jamais été inscrite dans une BM à Genève et n'en a jamais fréquenté par le passé. Les raisons pour cela sont le manque de temps à cause du gymnase (trop à lire) et le système de classification qu'elle trouve difficile et « embêtant ». Pour elle, une bibliothèque est remplie de livres et met à disposition des livres, disques etc. pour s'informer et qui ne sont pas accessibles partout. C'est aussi un lieu de silence et de rencontre. En comparaison avec l'école, les grands désavantages d'une bibliothèque sont la classification difficile et le fait qu'on ne peut pas annoter les livres. Cependant, elle aime l'idée d'emprunter les livres, car c'est beaucoup moins cher que de les acheter. Dans une bibliothèque, il y a de la littérature générale, des supports audiovisuelles comme DVD, CD et de la littérature spécialisée. Selon son expérience, les bibliothécaires sont fiables, toujours prêts à aider mais aussi souvent un peu « démodés ». Elle sait où la bibliothèque se trouve, mais n'en connaît pas d'autre à Genève. Elle lit en majorité des livres pour l'école plus de 20 par an qu'elle achète ou échange avec d'autres élèves. Ainsi, elle peut les marquer et garder ceux qui lui plaisent. Si elle avait plus de temps et habitait plus près de la bibliothèque, elle y viendrait peut-être. Pour s'informer, elle lit des journaux, regarde des films en DVD, VHS et écoute de la musique. Normalement, elle lit en français, allemand et anglais et se promène souvent dans la rue du Rhône pour faire des commissions et aller au bord du lac.

Jules de Carouge, 54 ans, boulanger allemand, faisait ses commissions. Il ne s'intéresse pas du tout aux livres et n'a pas de temps pour lire. Selon lui, une bibliothèque est destinée aux personnes âgées pour les occuper et pour emprunter des livres, ce qui est moins cher que de les acheter. Il n'est jamais allé dans une bibliothèque mais imagine qu'il y a là toutes sortes de lectures, excepté des magazines. D'après les films qu'il a vus, les bibliothécaires sont des « bouquineurs qui n'ont rien réussi dans leur vie », ils sont un peu compliqués parfois. Le nom et la localisation de la bibliothèque lui sont connus. Le fait de posséder des livres lui sert à « impressionner ses invités », preuve de sa culture. Chaque jour, il lit des journaux et ne s'intéresse à rien d'autre.

Julia, habitant les Eaux-Vives, 76 ans, suisse, s'est montré ravie de répondre au questionnaire. A cause de son déménagement, elle a arrêté d'aller dans une bibliothèque car elle est trop loin maintenant. En plus, elle a encore beaucoup de livres chez elle. Elle regrette un peu de ne plus y aller parce que cela évite d'acheter des livres et on peut les feuilleter tranquillement sur place. Les désavantages sont l'horaire et le fait que la bibliothèque ne possède pas « tous les livres ». Il y a des livres historiques, scientifiques et aussi des nouveautés. Selon son expérience, les bibliothécaires sont « serviables, sensibles et prévoyants ». Elle lit environ 20 livres par an, qu'elle se procure via le marché aux puces ou des échanges avec des amies. La possession des livres est importante pour elle. La bibliothèque pourrait faire plus d'expositions, de lectures, de propositions de livre. Avant sa retraite, elle était femme de ménage.

Pablo, 28 ans, chauffeur brésilien, vient dans ce quartier car il y habite. Il a fait l'école obligatoire et lit en français. Il a déjà fréquenté la BM du quartier de La Cité à Genève par le passé, mais n'a plus le temps et plus l'envie aujourd'hui de s'y rendre. Il ne va dans aucune bibliothèque et n'en connaît pas d'autres. Le mot bibliothèque lui fait penser à la culture. Lorsqu'il fréquentait la bibliothèque, il trouvait l'accueil bien sympa. Pour lui, le rôle d'une bibliothèque est d'y trouver tout ce qu'on peut vouloir chercher, c'est donc un centre d'informations encyclopédiques. Il ne voit que des avantages aux bibliothèques et sait qu'on peut emprunter des documents sur différents supports. Il n'a pas d'image particulière des

bibliothécaires. Il ne lit aucun livre et pour lui en posséder n'est pas important, car il ne lit pas. Par contre, il lit des journaux ou magazines qu'il trouve à son travail, il regarde des films sur cassette ou DVD, écoute de la musique sur cassette ou CD, utilise des CD-ROM et surfe sur l'Internet. Aucune amélioration du service (même plus de livres en portugais) ne le ferait revenir à la bibliothèque. Il connaît cet endroit, l'a fréquenté et en a été très content, mais n'a plus envie d'y aller car il ne lit plus.

Brian, 18 ans, apprenti employé de commerce suisse, vient dans ce quartier pour y faire des achats car il habite tout près. Il lit en français. Il a fréquenté une BM à Genève quand il était plus jeune et dit : « je n'ai plus envie, je lis moins que par le passé ». Il ne va dans aucune bibliothèque et n'en connaît pas d'autres. Le mot bibliothèque lui fait penser au mot « livre ». Lorsqu'il fréquentait la bibliothèque, il trouvait que l'accueil n'était pas très chaleureux, bien que les bibliothécaires fussent compétentes. Pour lui, le rôle d'une bibliothèque est de permettre l'accès à tous aux livres, donc un accès gratuit ou à moindre frais. L'avantage des bibliothèques est le prix très bas, son désavantage est qu'il faut y aller régulièrement pour rendre les livres. Il sait qu'on y trouve des livres, CD, journaux, mais pas DVD. L'image qu'il a des bibliothécaires est celle d'une femme âgée avec un chignon très serré, car c'est ce qu'il voit à la télévision. Il lit environ 1 à 4 livres par an, tous pour son travail. Soit il les achète, soit il se les procure à l'école. Posséder un livre n'est pas important pour lui, car après l'avoir lu il le range dans une armoire et ne l'utilise plus. Il lit des journaux ou magazines, regarde des films sur cassette ou DVD, écoute de la musique sur cassette ou CD, utilise des CD-ROM et surfe sur l'Internet. Ce qui pourrait le faire revenir serait de trouver en bibliothèque des films très récents en DVD ou des jeux PC récents également.

Yvette, 51 ans, assistante dentaire suisse, vient dans ce quartier pour faire des achats et aller au marché. Elle a fait l'école obligatoire et lit en français. Elle habite à la Jonction. Elle a déjà fréquenté une BM de Genève par le passé, mais n'a plus le temps de lire et n'a « plus d'enfant à accompagner » pour y aller. Elle ne va dans aucune autre bibliothèque mais en connaît. Le mot bibliothèque lui fait penser au mot « livre ». Lorsqu'elle fréquentait la bibliothèque, elle trouvait l'accueil sympathique. Pour elle, le rôle d'une bibliothèque est d'apporter la culture à tous. Ses avantages sont le grand choix de livres, BD, CD et aussi le prix très bon marché. Les désavantages sont les délais trop courts. Elle sait qu'on peut y trouver des livres, BD, CD, journaux, DVD ainsi que livres pour enfants. Elle a des bibliothécaires une image de personnes très compétentes, qui doivent « bien connaître la littérature » car « c'est leur domaine ». Elle lit 5 à 9 livres par année, la moitié étant liée à son travail. Elle se les procure par son travail ainsi qu'en librairie. Le fait de posséder un livre est important pour elle, car elle aime être la seule à le toucher, qu'il lui appartienne. Elle lit des journaux ou magazines, regarde des films sur cassette ou DVD, écoute de la musique sur cassette ou CD, mais n'utilise pas de CD-ROM ni ne surfe sur Internet. Peut-être que des expositions qui l'intéresseraient la ferait revenir dans une bibliothèque.

Germain, 25 ans, libraire suisse, vient dans ce quartier pour travailler. Il lit en français et habite à Jonction. Il a déjà fréquenté une BM de Genève par le passé, mais n'y va plus car il préfère acheter ses propres livres. Il connaît cependant la BM du quartier et d'autres de la ville. Le mot bibliothèque lui fait penser au mot « livre ». Lorsqu'il fréquentait la bibliothèque, il trouvait l'accueil très bon. Il n'a jamais eu de problème et trouve même que les bibliothécaires étaient très compétentes. Pour lui, le rôle d'une bibliothèque est d'apporter la culture à tous. Son avantage est l'aspect encyclopédique, car presque tous les sujets sont représentés. Le désavantage est qu'il faut se déplacer pour s'y rendre. Il sait qu'on peut y

trouver des livres, BD, CD, journaux et DVD. Il a une bonne image des bibliothécaires, il les trouve sympas, en tout cas ceux qu'il avait rencontrés. Il lit entre 10 et 19 livres par an qu'il achète en librairie. Une minorité d'entre eux est pour son travail. C'est important pour lui de posséder un livre, car en l'achetant, il est à lui, il peut se faire sa « bibliothèque personnelle » et a le droit d'écrire dedans. Pendant ses loisirs, il lit des journaux ou magazines, regarde des films, écoute de la musique et va sur Internet. S'il y avait des animations, des débats intéressants il viendrait sûrement.

Alphonse, 68 ans, retraité espagnol, vient dans ce quartier pour se promener et pour faire ses courses. Il lit en français et en espagnol et habite Bel Air. Il n'est pas inscrit et n'a jamais fréquenté de BM à Genève par le passé, car les bibliothèques sont des endroits « trop calmes », « trop silencieux » pour lui qui dit : « Je ne peux pas m'empêcher de parler ». Il a aussi dit que quand il était jeune, il ne parlait pas encore bien le français. Il savait qu'il y avait une bibliothèque dans le quartier, mais n'en connaissait pas la localisation. Le mot bibliothèque lui fait penser au mot silence. Une bibliothèque, pour lui est une institution qui prête des livres. Il trouve comme avantage qu'il y a beaucoup de livres et comme désavantage que c'est beaucoup trop silencieux. Il pense qu'on ne trouve que des livres dans une bibliothèque. Les bibliothécaires sont selon lui, des « personnes qui connaissent bien les livres », car elles travaillent avec eux. Il dit lire très peu, entre 1 et 4 livres par an, la majorité étant pour son travail de retraité, donc pour se passer le temps. Les livres qu'il lit, il les achète en librairie. Posséder un livre est important pour lui, car il aime écrire dedans ou le plier. Pendant ses loisirs, il lit des journaux ou magazines et écoute de la musique. Il viendrait peut-être en bibliothèque s'il y avait des endroits où il était permis de parler à voix haute.

Clark, 49 ans, informaticien, habite à la Cité. Il est né aux États-Unis et il a la nationalité suisse. Le premier mot qu'il a dit après avoir entendu le mot « bibliothèque » est « livre ». Il a fréquenté une BM genevoise dans son enfance mais aujourd'hui «il achète tous les livres dont il a besoin». Le fait de posséder un livre est «une raison essentielle» pour lui pour ne pas les emprunter, il reste ainsi indépendant et n'a pas de délais de retour à respecter.

Il pense qu'une bibliothèque dans une ville a une fonction importante par rapport à l'accès «à l'information» qu'elle procure pour toutes les couches sociales de la population. L'offre large et les coûts bas dans les bibliothèques sont des avantages pour lui. Mais c'est un désavantage que les bibliothèques entraînent des frais pour la société. Clark voit les bibliothécaires comme «des fanatiques de lecture» parce qu'ils ont accès aux livres actuels. Il ne connaît que la bibliothèque de la Cité à Genève parce qu'il travaille dans ce quartier. Il lit environ 20 livres par année qui sont des livres de science dont il a besoin pour son travail, des romans policiers pour son plaisir et des livres sur l'actualité pour s'informer. Si les bibliothèques proposaient autre chose, il ne les fréquenterait quand même pas.

Gesima, 31 ans, d'origine suisse, est douanière. Elle n'a jamais fréquenté de BM à Genève. Le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant à une bibliothèque est « livres ». Elle n'aime pas emprunter des livres et elle ne veut pas lire des livres qui ont déjà été utilisés par d'autres, elle ne les trouve «pas hygiéniques». Elle pense qu'une bibliothèque a la fonction de diffuser des informations. Les avantages d'une bibliothèque sont les coûts bas et le fait qu'on puisse emprunter dix livres et n'en lire qu'un « sans perdre d'argent ». Mais elle n'aime pas qu'un livre ne lui appartienne pas, ni faire attention à ne pas dépasser les délais sous peine de recevoir une amende. Alors elle achète ses propres livres, ce qui fait deux à trois documents par année. Ce sont des romans d'amour, des livres de cuisine ou sur les vins. Elle ne lit pas de

livres pour son travail. Elle pense que tous les bibliothécaires sont «des femmes âgées qui vivent seules et aiment lire». Elle a cette image parce qu'elle pense que la lecture est «un loisir rigide». Si les bibliothèques organisaient des concerts dans les salles, elle s'y rendrait.

Louis, 25 ans, suisse, est ingénieur. Il habite à Plainpalais et est venu dans ce quartier pour faire des achats. Le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant à une bibliothèque est « livres ». Il a fréquenté des BM genevoises dans son enfance mais aujourd'hui il cherche toutes les informations sur Internet. Pour Louis, une bibliothèque est un «centre littéraire» dans une ville et a «une fonction essentielle pour la vie culturelle». Il y trouve comme avantage qu'on ne doit pas acheter de livres chers car on a la possibilité de les consulter sur place. On peut même se procurer des livres anciens ou encore des livres épuisés. Les désavantages sont les délais courts et le soin particulier qu'on doit apporter aux livres. La majorité de ses lectures sont des ouvrages spécialisés, et pour son plaisir il lit des livres critiquant la société. Il lit par année 4 livres en français et en anglais qu'il commande par Internet. Mais pour lui, ce n'est pas très important de posséder un livre.

L'image qu'il a des bibliothécaires est une idée générale de son enfance. Ils sont «tranquilles et érudits». Si une bibliothèque proposait «une affiliation gratuite», il s'y rendrait éventuellement.

Cassiopée, 22 ans vient de Coire. Elle est agent de voyage. Elle habite à Thônex et travaille à la Cité. Le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant à une bibliothèque est « livres ». Elle a fréquenté une fois une des BM genevoises par le passé mais plus maintenant parce qu'elle n'a pas besoin de livres. Elle était contente de l'accueil de la part des bibliothécaires, ils étaient «gentils et serviables». Dans sa ville d'origine, elle se rend parfois dans une bibliothèque publique. Pour elle, la fonction d'une bibliothèque est «la diffusion de l'information» qui est nécessaire à la culture dans la ville. Elle trouve que le prêt dans une bibliothèque est avantageux et elle pense qu'il y a «plus de choix» que dans une librairie. Il est important pour Cassiopée de posséder un livre pour écrire des notes personnelles. Elle a comme image des bibliothécaires, que ce sont «des personnes sociales et avides de savoir». Elle lit surtout des romans mais aussi des livres dans le cadre de son travail. Pour se procurer des livres, elle les achète ou fait des échanges avec des collègues. Elle n'est pas intéressée à fréquenter une bibliothèque «indépendamment de l'offre qu'elle propose».

Camille, 47 ans, suisse, est thérapeute de famille et de couple. Elle habite aux Eaux-Vives et a fait des achats à la Cité. Le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant à une bibliothèque est « livres ». Elle a fréquenté des BM par le passé mais elle ne les fréquente plus depuis un an parce qu'elle achète tous les livres et ceux dont elle a besoin sont «très scientifiques et spécifiques» et elle ne les trouve pas dans une BM. Quand elle a fréquenté la BM, elle était très contente de l'accueil de la part des bibliothécaires. Ils étaient «serviables et gentils».

Elle pense qu'une bibliothèque a une fonction importante dans une ville. Elle doit «donner envie de lire» aux gens spécialement aux adolescents. La lecture peut «ouvrir de nouveaux mondes et élargir l'horizon» et la bibliothèque doit montrer la présence de la lecture et son importance.

Pour Camille, les avantages d'une bibliothèque sont les coûts bas et en comparaison avec une librairie on peut gagner de la place dans sa bibliothèque personnelle. C'est aussi avantageux, car si le livre qu'on emprunte est mauvais, on le retourne sans perte. Dans une bibliothèque, on a la possibilité de feuilleter des journaux et des magazines. Les désavantages sont les longues attentes au prêt et l'offre relativement restreinte. Elle pense qu'un bibliothécaire peut

diriger le fond et créer un profil d'acquisition «d'après son goût personnel» et non pas selon le goût du public.

Les bibliothécaires d'après l'opinion de Camille sont très intéressés à la littérature, ils sont « multitâches et avides de savoir ». Elle pense que la formation pour les bibliothécaires a changé et est plus « cosmopolite » qu'il y a vingt ans.

Elle lit environ deux livres par semaine sur la littérature générale et spécialisée, ainsi que des livres pour élargir son horizon, pour ses loisirs et pour connaître des nouveautés. La moitié des ouvrages lus l'est dans le cadre de son travail. C'est très important pour elle de posséder les livres, surtout « lorsqu'ils sont bons ». Pour qu'elle aille dans une bibliothèque, il faudrait qu'elle ait la possibilité d'acheter les livres qui lui plaisent.

~~*

7.05 Mission impossible, ou la Bibliothèque des Eaux-Vives

Nous nous sommes rendues au Parc de la Grange et dans quelques rues très fréquentées des Eaux-Vives dans le but de recueillir les témoignages des gens n'ayant pas fréquenté de BM ces douze derniers mois.

Le beau temps aidant, les personnes interrogées ont été très réceptives et ont répondu volontiers à nos questions. Nous avons tout de même essayé quelques refus de la part de dames d'un certain âge.

Avant notre enquête sur le terrain, nous sommes allées à la BM du quartier pour prendre connaissance des lieux. L'architecture du bâtiment, plutôt moderne et originale, renvoie à une impression d'espace chaleureux et convivial. En effet, les murs faits de briques rouges et l'escalier extérieur en colimaçon qui permet d'accéder à la section adultes, donnent envie d'entrer à l'intérieur pour s'y lover avec un bon livre.

Malheureusement, la bibliothèque se situe dans une rue plutôt étroite et difficile d'accès. De plus, le quartier des Eaux-Vives n'offre pas suffisamment de place pour parquer les voitures. En revanche, il est bien desservi par les transports en commun.

La population enquêtée avait entre 16 et 60 ans, mais la grande majorité de ces personnes étaient de jeunes adultes. Nous avons interrogé autant de femmes que d'hommes. En ce qui concerne leur niveau de formation, nous ne pouvons dégager de tendances, car ces gens viennent tous de milieux professionnels variés. Sur vingt personnes interrogées, nous avons, 13 Suisses, 3 Italiens, 2 frontaliers, 2 Espagnols dont la plupart lisent en français, mais aussi en italien, espagnol ou anglais. Huit personnes sondées étaient résidentes aux Eaux-Vives, et les autres passaient dans le quartier ou y travaillaient.

Une partie importante des répondants est inscrite dans une BM à Genève, la plupart à La Cité. D'une manière générale, le premier mot qui leur venait à l'esprit à l'évocation d'une bibliothèque était le mot « livre ». Nous notons que deux personnes interrogées ont répondu « connaissance ». La grande majorité a fréquenté une BM genevoise par le passé mais n'y va plus pour les 4 raisons principales suivantes :

- ⇒ Ils n'aiment pas lire.
- ⇒ Ils ont terminé leurs études.
- ⇒ Ils manquent de temps.
- ⇒ Ils achètent leur livre en magasin ou sur Internet.

La plupart des sondés ont estimé que l'accueil était bon et quelques autres se sont sentis parfois livrés à eux-mêmes. Trois personnes ont tout de même trouvé l'accueil froid.

Ceux qui n'ont jamais fréquenté de BM, qui représentent en fait un très faible pourcentage, préfèrent posséder ou acheter des livres ou tout simplement n'aiment pas la lecture. La majorité des personnes interrogées ne fréquente pas de bibliothèques dans une autre ville.

D'après les sondés, une bibliothèque remplit les fonctions suivantes :

- ⇒ La culture accessible à tous gratuitement.
- ⇒ Un accès à l'information.
- ⇒ Recherche d'informations.
- ⇒ Rôle éducatif et instructif.

Certains ont même dit qu'elle offrait « la connaissance à portée de main » ou encore, que les bibliothèques étaient des « musées du livre ». Si les deux citations semblent plutôt valorisantes, on peut se demander si le fait de voir une bibliothèque comme un « musée du livre » ne laisserait pas entendre que ce lieu a une valeur de patrimoine culturel ou si la citation renferme une connotation négative liée à l'inutilité du livre (on le laisse dans une vitrine).

Les principaux avantages qui se dégagent des questionnaires sont la gratuité et l'accès à la culture. Les désavantages qui ressortent de l'enquête sont multiples, à savoir, un choix restreint de documents, le fait de devoir se déplacer et divers inconvénients liés au prêt (délai de prêt trop court, ne pas posséder le livre, peur de l'abîmer, recherches complexes, horaires pas adaptés).

Pour les non-usagers interrogés, le livre serait le document principal que l'on pourrait se procurer dans une BM. Mais aussi, les magazines et les journaux, les DVD, les disques et les bandes dessinées.

Ils voient les bibliothécaires comme des gens d'un certain âge, à cause du cliché véhiculé par la société, mais aussi comme des personnes sérieuses, cultivées, instruites, strictes, parce que ces qualités leur semblent liées au monde du livre et importantes pour exercer ce métier. Nous notons toutefois que des termes comme « vieilles femmes à lunettes » ou encore « austères » revenaient assez souvent pour décrire les bibliothécaires et ce autant dans la bouche des jeunes que des personnes plus mûres.

A la question « saviez-vous que dans ce quartier il y a une bibliothèque municipale ? », les sondés ont répondu, à proportion presque égale, oui et non. La bibliothèque la plus connue est manifestement celle de La Cité car elle ressort dans quasi tous les questionnaires.

Toutes les personnes interrogées lisent, dans des proportions variées, mais la plupart se situent entre 1 et 4 livres par année, qu'ils ne lisent pas, pour la moitié, dans le cadre de leur travail. La majorité les achète. Le fait de posséder un livre est important aux yeux de la grande majorité des sondés pour avoir la liberté d'en faire l'usage qu'ils désirent, comme par exemple le relire, pouvoir le prêter, l'user (corner les pages, annotations, ne pas avoir peur de le tacher etc.). La grande majorité des sondés lisent des journaux ou des magazines, regardent des films, CD-ROM, et ont la possibilité de surfer sur Internet à leur domicile. En revanche, ils écoutent tous de la musique.

Sur les vingt personnes interrogées, deux ont des enfants de moins de 10 ans, dont les plus grands se rendent seuls à la bibliothèque. Les plus jeunes s'y rendront peut-être plus tard lorsqu'ils iront à l'école.

D'une manière générale ils n'avaient aucune idée de ce que pourrait offrir une bibliothèque pour les attirer mais certains ont quand même donné quelques idées :

- ⇒ Proposer des films tirés de romans.
- ⇒ Prendre plus en compte les besoins des usagers.
- ⇒ Proposer plus de nouveautés.
- ⇒ Horaires plus flexibles, ouverture entre 12h et 14h.
- ⇒ Mettre à disposition un coin café.

Notre constat général est qu'il n'y a pas vraiment de tendances qui se dégagent de notre enquête. Cependant, nous avons pu observer que la plupart des non-usagers ont déjà fréquenté une bibliothèque par le passé mais ne s'y rendront plus, quoi que fassent les bibliothécaires, parce qu'ils n'en ressentent pas le besoin.

En tant que futures professionnelles, il a été décevant pour nous de se rendre compte qu'il y a tout un public qu'on ne pourra jamais atteindre. De plus, l'image, encore tenace, véhiculée par la société au sujet des bibliothécaires est très négative. Heureusement, qu'il existe encore des gens pour affirmer : « *Les bibliothécaires sont des personnes cultivées* ».

Florence dos Santos, Anissa El Aidi, Jennifer Lopez, Céline Renouf

Paolo, 26 ans, dessinateur constructeur d'origine italienne et domicilié à Onex, n'a pas d'enfants et vient aux Eaux-Vives pour rendre visite à son frère. Il est inscrit dans une BM et en a fréquenté une à Genève dans le passé, mais plus aujourd'hui car il n'a plus le temps et a terminé ses études. Il trouve qu'il y avait un bon accueil et considère que la fonction d'une BM dans une ville est avant tout l'information et la culture.

Selon Paolo l'avantage d'une BM est la gratuité et l'inconvénient est « le manque de nouveautés ». Il dit aussi que dans ces établissements on peut se procurer des livres, cassettes vidéo, CD-ROM et DVD. Il a une image sérieuse et silencieuse des bibliothécaires à cause de ses précédentes expériences. Il ne connaît ni le nom ni l'emplacement de la BM des Eaux-Vives mais connaît d'autres BM (Cité, Jonction, St-Jean).

Paolo lit aussi des magazines ou des journaux, écoute de la musique et regarde chez lui des films sur cassette ou DVD ou encore il utilise des CD-ROM. Il a également la possibilité de surfer sur Internet. Paolo lit en moyenne 1 à 4 livres par an en français ou en italien, qu'il emprunte ou reçoit en cadeau. Le fait de posséder un livre est important pour lui, car il aime les faire partager ou découvrir à ses amis.

Il pense qu'une BM devrait proposer plus de nouveautés.

Sara, 27 ans, comptable d'origine suisse, n'a pas d'enfants et habite aux Eaux-Vives. Elle est inscrite dans une BM et en a fréquenté à Genève dans le passé mais plus aujourd'hui car elle a terminé ses études. Elle trouve qu'il y avait un bon accueil et considère que la fonction d'une BM dans une ville est avant tout l'accessibilité de la culture à tout le monde.

Selon Sara l'avantage de ces établissements est la gratuité et l'inconvénient est le fait de ne pas posséder les livres. Elle dit aussi que dans une BM on peut « se procurer de la culture ». L'image qu'elle a des bibliothécaires est celle de « femmes austères avec des lunettes », selon elle à cause d'une « vieille image sociale ». Elle connaît le nom et l'emplacement de la bibliothèque des Eaux-Vives et connaît aussi d'autres BM (Cité).

Sara ne lit pas de magazines ou de journaux, écoute de la musique et regarde chez elle des films sur cassette ou DVD mais n'utilise pas de CD-ROM. Elle a également la possibilité de surfer sur l'Internet. Elle lit plus de 20 livres par an en français et les achète car le fait de posséder des livres est important pour elle, pour qu'elle puisse les prendre partout ou les user.

Elle ne sait pas ce que pourrait proposer une BM pour qu'elle ait envie d'y aller.

Carla, 52 ans, femme au foyer d'origine italienne, habite à la Jonction. Elle a des grands enfants et vient aux Eaux-Vives pour rendre visite à son fils. Elle est inscrite dans une BM et en a fréquenté à Genève dans le passé mais plus aujourd'hui car les enfants ont grandi. Elle trouve qu'il y avait un accueil moyen et considère que la fonction d'une BM dans une ville est avant tout « l'accessibilité à tous, la gratuité et la recherche ».

Selon Carla l'avantage d'une BM est la gratuité et l'inconvénient est le délai de retour trop court. Elle dit aussi que dans ces institutions on peut se procurer des livres et des revues. Elle a une image de « vieille femme à lunettes » des bibliothécaires à cause d'une vieille image véhiculée. Elle ne connaît ni le nom ni l'emplacement de la BM des Eaux-Vives mais en connaît d'autres (Cité, Jonction, St-Jean).

Carla lit des magazines ou des journaux, ne regarde pas chez elle des films sur cassette ou DVD mais écoute de la musique. Elle n'utilise pas de CD-ROM et n'a pas la possibilité de surfer sur l'Internet. Elle lit en moyenne 5 à 9 livres par an en français ou en italien et les achète ou les reçoit en cadeaux car le fait de posséder un livre est important pour elle, pour qu'elle puisse les relire.

Elle n'a pas de proposition à faire pour augmenter l'attrait des bibliothèques.

Maria, 47 ans, femme au foyer d'origine italienne, habite à Saint-Jean. Elle a des grands enfants et vient aux Eaux-Vives pour voir une amie. Elle est inscrite dans une BM et en a fréquenté une à Genève dans le passé mais plus aujourd'hui car elle manque de temps et est inscrite à France Loisirs depuis 3 ans. Elle trouve qu'il y avait un bon accueil et considère que la fonction d'une BM dans une ville est avant tout l'accessibilité pour tous et la gratuité.

Selon Maria l'avantage de cette institution est la gratuité et un grand choix et l'inconvénient est le déplacement. Elle dit aussi que dans une BM on peut se procurer des livres, des journaux et des magazines. Elle a une image des bibliothécaires qui se réfère à des personnes strictes. Elle ne connaît ni le nom ni l'emplacement de la BM des Eaux-Vives mais connaît d'autres BM (Cité, Servette, St-Jean).

Maria lit des magazines ou des journaux, écoute de la musique chez elle mais ne regarde pas des films sur cassette ou DVD et n'utilise pas des CD-ROM. Elle a la possibilité de surfer sur l'Internet. Maria lit moins de 4 livres par an, en français ou en italien, et les achète ou les reçoit en cadeaux. Le fait de posséder un livre est important pour elle, pour qu'elle puisse les relire ou les prêter à quelqu'un.

Elle pense qu'une BM devrait avoir « un coin où l'on pourrait boire un café ».

Jérémy, 16 ans, étudiant d'origine suisse, habite à Thônex et vient aux Eaux-Vives pour l'école. Il n'est pas inscrit dans une BM mais en a fréquenté à Genève dans le passé mais plus aujourd'hui car il n'aime pas lire. Il trouve que l'accueil était froid et pas sympa. Il considère

que la fonction d'une BM dans une ville est avant tout pour rechercher des informations ou des livres.

Selon Jérémy, l'avantage d'une BM est que l'on peut trouver tous les genres de livres et l'inconvénient est qu' « on n'a pas la possibilité de discuter » (trop silencieux). Il dit aussi que dans une BM on peut se procurer des livres ou des manuels. Il voit les bibliothécaires comme des « vieille femmes à lunettes », à cause de ses précédentes expériences. Il ne connaît ni le nom et ni l'emplacement de la BM des Eaux-Vives mais connaît d'autres BM (Cité).

Jérémy lit aussi des magazines ou des journaux, écoute de la musique et regarde chez lui des films sur cassette ou DVD mais n'utilise pas de CD-ROM. Il a également la possibilité de surfer sur l'Internet. Jérémy lit 1 à 4 livres par an en français, mais uniquement pour l'école et il les achète. Le fait de posséder un livre est important pour lui, car il peut faire des annotations dedans.

Rien ne peut le faire changer d'avis pour qu'il fréquente une BM, car il n'aime pas lire.

Elena, 16 ans, est une étudiante d'origine suisse vivant dans le quartier des Eaux-Vives. Elle est aujourd'hui dans cette rue, parce qu'elle se rend chez une amie.

Elle a été inscrite enfant dans une BM. Depuis, elle n'y va plus, car elle n'aime pas lire. D'ailleurs, elle trouve que les bibliothèques sont des endroits ennuyeux et que les bibliothécaires sont « vieilles et pas très sympathiques » (« chiantes »). Elle ne connaît pas de bibliothèques, mais pense qu'il y en a plusieurs à Genève. Elle sait qu'il y en a une aux Eaux-Vives, mais n'arrive pas exactement à la localiser.

Bien qu'elle pense que le rôle d'une bibliothèque est l'« instruction », c'est à son avis une perte de temps que de s'y rendre, même pour les CD ou DVD.

Elena aime lire des magazines et des catalogues, regarder des films (DVD, vidéo, cinéma) et écouter de la musique. Elle utilise régulièrement l'Internet et des CD-ROM chez elle.

Les rares livres qu'elle lit sont en français et presque tous sont des lectures obligatoires pour l'école. Elle en emprunte parfois à ses amies. Elle ne trouve en rien important le fait de posséder un livre.

Elena trouve que les bibliothèques manquent de livres intéressants pour les jeunes filles de son âge (témoignages, aventures, ...). Toutefois, elle pense qu'elle ne se rendrait pas plus souvent dans les bibliothèques s'il y en avait.

Jérôme, 18 ans, lycéen de nationalité suisse, habite dans le quartier des Eaux-Vives et c'est d'ailleurs pour cela qu'il se trouve dans cette rue.

Il n'est inscrit dans aucune BM. Il y est déjà allé quelques fois, mais maintenant il n'y va plus, car il n'aime pas lire. Il ne pourrait dire s'il y a ou non une bibliothèque dans son quartier. Il pense que oui, mais ne sait pas où elle est.

La bibliothèque a pour Jérôme une fonction culturelle. Elle est importante et nécessaire pour emprunter des livres. Une bibliothèque est très utile pour les travaux scolaires.

Il n'aime pas les bibliothécaires. Il les trouve « froides, pas cordiales et pas serviables ». Elles ne savent dire que « chut ! »

Jérôme lit parfois des magazines, aime regarder des films (DVD, vidéo) et aller au cinéma. Il écoute souvent de la musique. Il utilise Internet et des CD-ROM chez lui.

Il lit entre 5 et 9 livres par année, la majorité pour l'école. Il aime les posséder pour pouvoir les lire à son rythme. Il en emprunte aussi parfois à des amis.

Il irait volontiers lire à la bibliothèque s'il y avait une cafétéria.

Victor, 22 ans, est d'origine suisse. Il est actuellement à l'université en sciences. Il habite à Malagnou et est venu dans cette rue pour se promener avec un ami.

Victor est inscrit dans une BM et connaît celle de la Cité. Il a fréquenté des BM dans plusieurs villes, mais il n'y va plus par manque de temps. Pourtant il lit beaucoup en anglais et français, plus de 20 livres par année, dont beaucoup pour le plaisir. Il emprunte les livres dont il a besoin pour l'école dans la bibliothèque de celle-ci, et les autres, il les achète. Il aime posséder ses livres. C'est pour lui un « bel objet très esthétique » et il veut pouvoir les consulter librement, les avoir chez lui. En ce moment, Victor n'y trouverait pas les livres qu'il lit, car ils sont trop spécifiques pour une BM.

Il aime les bibliothèques et trouve important qu'elles prêtent des livres gratuitement aux gens de la ville et conservent des archives. Il y a toujours trouvé ce qu'il y cherchait. Il utilisait souvent la photocopieuse et les encyclopédies/dictionnaires. Il trouve le rayon des nouveautés particulièrement intéressant car cela permet de découvrir de nouveaux auteurs et des ouvrages d'autres pays. Victor a toujours été bien accueilli et a eu l'aide qu'il désirait de la part des professionnels. D'ailleurs, il voit les bibliothécaires comme des personnes dynamiques, soignées et intelligentes. S'il n'y va plus c'est par manque de temps pour lire et pour s'y rendre.

Victor aime lire des magazines et le journal (pas gratuit). Il va de temps en temps au cinéma et regarde fréquemment des DVD. Il écoute tous les jours de la musique. Il utilise souvent l'Internet et des CD-ROM (jeux).

Nathalie, 39 ans, est de nationalité espagnole. Elle est coiffeuse, mère de trois enfants de 5, 8 et 10 ans et vit avec sa famille dans le quartier des Eaux-Vives. Elle n'est pas inscrite dans une BM. Elle connaît celle de son quartier et celle de la Cité car elle y est déjà allée quelques fois, mais n'a plus le temps maintenant.

Une bibliothèque a pour elle un grand rôle éducatif. D'ailleurs, ses enfants y vont régulièrement, et cela ne la dérangerait pas d'aller leur chercher leurs livres, s'ils ne pouvaient s'y rendre. Elle trouve très bien qu'ils lisent et les encourage vivement à aller à la bibliothèque, bien qu'elle ne lise pas plus de quatre livres par année. Elle lit en français et de temps en temps en espagnol.

De manière générale, Nathalie a toujours été bien accueillie et a reçu l'aide qu'elle espérait. Elle est satisfaite par l'accueil. D'ailleurs, elle trouve que les bibliothécaires sont très sympathiques et serviables.

« Le grand choix de livres est autant un avantage qu'un désavantage » pour elle. Elle sait que l'on peut également emprunter des DVD, CD et bandes dessinées.

Nathalie aime lire des magazines, regarder des films (DVD, vidéo) et écouter de la musique. Elle va parfois sur l'Internet depuis chez elle. Sa famille utilise souvent des CD-ROM (jeux), mais pas elle. Elle a également beaucoup de livres à la maison, car elle trouve que c'est important d'en posséder. Elle aime relire ceux qu'elle a appréciés.

Elle irait peut-être à la bibliothèque (éventuellement avec ses enfants) si elle avait plus de temps. Les horaires ne lui conviennent pas.

Elisabeth, 48 ans, est de nationalité suisse. Elle est mère de deux adolescents et est conseillère en image. Elle habite avec sa famille dans le quartier de Corsier. Aujourd'hui, elle est dans le quartier des Eaux-Vives pour des raisons professionnelles.

Elisabeth est inscrite dans une BM. Elle y allait souvent, mais elle utilise maintenant le prêt inter pour son travail et donc ne s'y rend plus. Pourtant elle aime bien les bibliothèques. Mais elle préfère acheter ses lectures personnelles plutôt que les emprunter, car elle aime les livres. Elle a dit : « tenir un livre dans mes mains répond à un besoin tactile ». Elle aime pouvoir les relire, les manipuler et les avoir dans une étagère à la maison. Elle en lit plus de 20 par année, la majorité pour son travail. Elle apprécie de pouvoir les lire au calme en buvant un café.

Elle trouve les bibliothèques très pratiques, pour travailler, car l'on peut y faire des recherches et utiliser des livres « utilitaires ». On peut y emprunter des livres, mais aussi des bandes dessinées et des films. Les bibliothécaires sont toujours là pour donner des renseignements et aider à la recherche. Elles sont très sympathiques, même si elles offrent « une image un peu vieillotte qu'il faudrait dynamiser ».

Elisabeth lit des magazines, des catalogues, des revues et des journaux. Elle écoute de la musique tous les jours et regarde souvent des DVD. Elle peut aller sur l'Internet depuis chez elle et utiliser des CD-ROM, mais elle ne fait ni l'un ni l'autre.

Elle pense qu'elle irait volontiers lire des livres à la bibliothèque s'il y avait une cafétéria.

Gilles, 28 ans, applicateur en désinfection d'origine française, vient aux Eaux-Vives pour son travail. Il n'a jamais fréquenté de BM à Genève ni aucune autre bibliothèque, car il n'aime pas la lecture, n'a pas de temps à lui consacrer, et préfère le sport.

Pour lui, une bibliothèque sert à faire connaître des auteurs et la culture. À ses yeux, l'avantage d'une bibliothèque est de mettre gratuitement des livres à disposition des gens, mais il critique le fait qu'il n'y a pas toujours assez d'exemplaires.

Pour lui, une bibliothèque met à disposition des livres, des CD, des DVD et des CD-ROM. Il ignore qu'il existe une bibliothèque aux Eaux-Vives et ne peut citer aucune autre bibliothèque de Genève. D'après lui, un/e bibliothécaire est « une dame d'un certain âge avec des lunettes », cette image lui vient d'un stéréotype répandu.

Il lit en moyenne 1 à 4 livres par an, dont la moitié dans le cadre de son travail. En général, il achète ses livres ou les emprunte à des amis. Il ne considère pas que posséder un livre est important, car d'autres choses comptent à ses yeux. Il lit des journaux, des magazines, regarde des films et écoute de la musique chez lui. Par contre, il n'utilise pas de CD-ROM et n'a pas la possibilité d'accéder à Internet depuis son domicile.

A son avis, les bibliothèques ont déjà beaucoup évolué et ne peuvent rien faire pour l'attirer.

Zoé, 17 ans, étudiante d'origine suisse, vient aux Eaux-Vives pour étudier. Elle a fréquenté des BM à Genève mais ne le fait plus, car elle a accès à Internet depuis chez elle. Elle trouve que l'accueil des BM était bon. Pour elle, une bibliothèque permet d'avoir « la connaissance à portée de main ».

Pour elle, l'avantage d'une bibliothèque est qu'on peut y trouver « de tout », par contre elle critique le fait qu'on n'y a pas forcément accès à Internet. Pour elle, une bibliothèque met à disposition des livres, des planches explicatives et des magazines. À ses yeux les

bibliothécaires sont des gens sérieux, parce que le domaine du livre est lui-même sérieux. Elle connaît la localisation de la bibliothèque des Eaux-Vives et connaît également la Cité.

Zoé lit plus de 20 livres ou plus par an, dont la moitié dans le cadre de ses études. En général, elle achète ses livres ou les emprunte à des amis. Elle aime posséder les livres car un emprunt lui demande d'être trop soigneuse. Elle lit des journaux, des magazines, regarde des films et écoute de la musique chez elle, utilise des CD-ROM et a un accès Internet à son domicile.

Elle ne sait pas ce que pourraient faire les bibliothèques pour lui donner plus envie d'y aller.

Julie, 23 ans, employée de commerce d'origine suisse, vient aux Eaux-Vives pour travailler. Elle a fréquenté des BM à Genève mais ne le fait plus, car elle n'est plus étudiante et n'aime pas beaucoup les bibliothèques. Elle trouve que l'accueil des BM était « bon ». Pour elle, une bibliothèque sert à « fournir gratuitement la culture à tout le monde ».

À ses yeux, l'avantage d'une bibliothèque est justement la gratuité mais elle trouve que le « prêt prend souvent beaucoup de temps » et elle a peur d'abîmer les livres, car ils ne lui appartiennent pas. Pour elle, une bibliothèque met à disposition des livres et des magazines. Pour elle, les bibliothécaires sont des gens stricts et « mous ». Elle a cette image d'eux à cause du « côté sérieux des livres ». Elle connaît le nom et la localisation de la bibliothèque des Eaux-Vives et connaît également la bibliothèque de la cité.

Elle lit en moyenne 5 à 9 livres par an, exclusivement pour son plaisir. En général, elle achète ses livres. Le fait de posséder un livre est important pour elle, car ainsi elle peut le prêter et l'utiliser comme bon lui semble. Elle lit des journaux, des magazines, regarde des films et écoute de la musique chez elle, mais elle n'utilise pas de CD-ROM et elle n'a pas la possibilité d'aller sur Internet depuis son domicile.

Elle ne sait pas ce que pourraient faire les bibliothèques pour lui donner plus envie d'y aller.

Guy, 60 ans, employé de banque d'origine suisse et française, est venu aux Eaux-Vives pour aller chez le dentiste. Il n'a jamais fréquenté de BM à Genève car il préfère acheter ses livres.

Pour lui, une bibliothèque remplit une fonction sociale et dispense gratuitement la culture à tout le monde. L'avantage de la bibliothèque est justement la gratuité de la culture. Pour lui, une bibliothèque « met à disposition un panel assez large de documents » (livres, rapports, bandes dessinées, etc.). À ces yeux, les bibliothécaires sont des personnes d'un certain âge. Il a cette image d'eux car les livres sont « poussiéreux ». Il ignore qu'il y a une bibliothèque aux Eaux-Vives, mais il en connaît deux autres, à la cité et à Versoix.

Guy lit entre 10 et 19 livres par an, et aucun dans le cadre de son travail. En général, il achète ses livres. Il aime les posséder car il veut pouvoir les relire. Il lit des journaux, des magazines, écoute de la musique chez lui, utilise des CD-ROM et a la possibilité de surfer sur l'Internet depuis son domicile. Par contre, il n'a pas pour habitude de regarder des films sur cassette ou DVD.

Il pense que les bibliothèques ne pourraient rien faire pour l'attirer.

Steve, 23 ans, coursier d'origine suisse, habite aux Eaux-Vives. Il a déjà fréquenté des BM à Genève mais n'y va plus pour deux raisons : il n'est plus en études et n'a pas envie de louer

des livres. Il a trouvé que l'accueil des BM était moyen : il y avait souvent trop de gens et la bibliothécaire n'était pas sympathique.

Pour lui, une bibliothèque est « un musée du livre ». À ces yeux l'avantage d'une bibliothèque est qu'on peut y trouver beaucoup d'informations, mais il critique le fait qu'on ne trouve pas toujours ce que l'on désire et que la durée des emprunts n'est pas assez longue. Pour lui, une bibliothèque met à disposition des journaux, des livres, des documentaires et « beaucoup d'autres choses ». À ces yeux, les bibliothécaires sont des gens sages, sérieux et précis et cela va de pair avec le travail sérieux qu'ils doivent exécuter. Il ignore qu'il existe une bibliothèque aux Eaux-Vives, mais il connaît celle de la Cité.

Steve lit 1 à 4 livres par an, et aucun dans le cadre de son travail. Les livres qu'il lit lui ont été donnés, ou alors il les a trouvés. Il ne pense pas que le fait de posséder un livre soit important car une fois qu'ils sont lus, on ne peut plus rien en faire et qu'ils prennent de la place. Il lit des journaux, des magazines, regarde des films, écoute de la musique chez lui et utilise des CD-ROM. Par contre il n'a pas la possibilité de surfer sur Internet depuis son domicile.

Il pense que pour l'attirer, les bibliothèques pourraient mettre à disposition des DVD de films qui ont été tirés de livres.

Mohammed, 23 ans, technicien hygiéniste d'origine française, habite en France voisine et vient dans ce quartier exclusivement pour son travail. Il n'a jamais fréquenté de BM à Genève car il estime que « la littérature proposée y est trop ciblée ». Il ne fréquente pas de bibliothèque dans une autre ville.

Il pense que les bibliothèques sont avant tout des sources d'informations. Le premier mot qui lui vient à l'esprit quand il évoque une bibliothèque est le mot « livre ». L'avantage des BM est, selon lui, la consultation gratuite mais il regrette qu'on ne puisse y trouver tout ce qu'on veut. Il pense cependant qu'on peut y trouver les nouveautés littéraires mais n'évoque rien d'autre que les livres. Il voit les bibliothécaires comme des gens « instruits et sympathiques » car ils doivent être suffisamment avenants pour pouvoir guider les usagers. Il ne sait pas qu'il y a une bibliothèque dans ce quartier mais croit en connaître une sans pouvoir vraiment la situer.

Mohammed lit environ 5 à 9 livres par an. Il lit en français, anglais et arabe. Il lit la même proportion de livre pour son travail que pour son usage personnel. Il se procure beaucoup de livres par l'intermédiaire de sa mosquée mais il lui arrive aussi de les acheter dans un magasin ou sur Internet ou de se les faire prêter par des connaissances. Pour lui, la notion de possession est importante pour les livres religieux car il faut se les approprier. Il n'utilise pas de CD-ROM sur son ordinateur mais possède une connexion à Internet. Il lit des journaux, regarde des films et écoute de la musique.

Il a un enfant de 7 mois. Il pourrait peut-être lui emprunter des livres en bibliothèque.

Il estime qu'une bibliothèque ne pourrait rien faire pour le conquérir car il peut tout trouver sur Internet.

Vincent, 23 ans, maquettiste d'origine suisse, vit dans le quartier des Eaux-Vives. Il a fréquenté la bibliothèque de la Cité où il était inscrit. Il y allait essentiellement pour faire des recherches pour l'école et ne la fréquente plus car il a terminé sa scolarité. Il a trouvé les bibliothécaires « sympathiques » ! Sinon il fait des recherches sur Internet. Il ne fréquente pas de bibliothèques dans une autre ville.

Il pense que les bibliothèques offrent avant tout un accès à l'information. Le premier mot qui lui vient à l'esprit quand il évoque une bibliothèque est le mot « livre ». L'avantage des BM est, selon lui, la gratuité et « la possibilité de s'intéresser à un sujet spécifique et d'emprunter des livres en rapport avec ce sujet pour travailler ». Il regrette qu'elles n'offrent pas un choix assez large et déplore le fait de devoir se déplacer pour y accéder. Il trouve parfois difficile de faire des recherches pour trouver ce que l'on veut dans le fonds documentaire. Il croit qu'on peut se procurer des journaux, des livres, des bibliographies et des catalogues dans une BM. Il voit les bibliothécaires comme des personnes carrées, organisées et sûres d'elles-mêmes. Ils pensent que ce sont des qualités importantes pour le métier. Il connaît le nom de la bibliothèque du quartier, peut la localiser, et sait qu'il existe une BM à Carouge ainsi qu'un Bibliobus.

Vincent lit de 1 à 4 livres par an pour lui-même et les achète en magasin. Pour lui, la notion de possession est importante lorsqu'il s'agit d'un auteur qu'il apprécie particulièrement ou d'un sujet qui l'intéresse car il peut le relire autant qu'il veut. Il ne lit aucun journal ou magazine mais il regarde des films, écoute de la musique et utilise des CD-ROM chez lui. Il possède une connexion à Internet.

Il pourrait aller dans une bibliothèque si elle prenait plus en compte les besoins des usagers en proposant, par exemple, un service de commande. Il pense que certaines bibliothèques pourraient se spécialiser en proposant des conseils ciblés et spécifiques.

Mélanie, 31 ans, comptable d'origine suisse habitant à Bernex, vient dans ce quartier exclusivement pour son travail. Elle a fréquenté la bibliothèque de la Cité où elle est inscrite. Elle ne la fréquente plus car elle y allait exclusivement pour ses études qu'elle a finies depuis longtemps. Elle estime cependant y avoir été bien renseignée mais elle regrette d'avoir dû « faire les recherches elle-même » trop souvent. Elle ne fréquente pas de bibliothèques publiques dans une autre ville.

Elle pense que les bibliothèques offrent avant tout un accès à l'information. Le premier mot qui lui vient à l'esprit quand elle évoque une bibliothèque est le mot « études ». L'avantage des BM est, selon elle, la gratuité mais elle regrette que certains livres ne puissent être empruntés et elle préfère qu'un livre lui appartienne si elle veut noter des choses à l'intérieur. Elle croit qu'on peut se procurer des livres mais aussi des archives et des mémoires dans les BM. Elle voit les bibliothécaires comme des personnes « fermées et strictes » car c'est avant tout cette image qui est véhiculée. Elle connaît le nom de la bibliothèque du quartier et sait la localiser.

Mélanie lit entre 1 et 4 livres par an mais aucun pour son travail. Elle les achète. Pour elle, la notion de possession est importante lorsqu'il s'agit d'un livre qu'on aime, pour pouvoir le relire et le prêter aux personnes qui nous sont proches. Elle ne lit pas de journaux ou de magazines et n'utilise pas de CD-ROM chez elle. Elle n'a pas non plus de connexion Internet car elle l'utilise à son travail. Sinon, elle regarde des films et écoute de la musique chez elle.

Elle ne voit pas ce qu'une bibliothèque pourrait lui proposer pour qu'elle y aille. De toute façon, elle n'a plus vraiment l'intention d'y retourner car elle a terminé ses études.

Aline, 36 ans, secrétaire juridique de nationalité suisse, habite le quartier des Eaux-Vives. Elle n'a jamais fréquenté de bibliothèque à Genève mais lit néanmoins énormément. Elle aime que les livres lui appartiennent et ne souhaite pas qu'ils passent entre des mains inconnues.

Elle pense que les bibliothèques offrent avant tout un accès à l'information destiné à tous sans distinction aucune. L'avantage des BM est, selon elle, la gratuité mais elle trouve que les horaires ne sont « pas bien adaptés aux usagers ». Elle pense qu'il serait très pratique que les BM soient ouvertes entre 12h et 14h. Elle croit qu'on peut trouver des livres, des journaux mais aussi des disques dans les bibliothèques. Elle voit les bibliothécaires comme des gens « cultivés, informés des dernières nouveautés » mais aussi des livres plus rares. C'est selon elle une qualité nécessaire pour exercer le métier. Elle connaît le nom de la BM du quartier et sait la localiser. Elle connaît également la bibliothèque de la Cité et celle des Minoteries.

Aline lit entre 10 et 19 livres par année, dont une minorité pour son travail. Elle les achète. Pour elle, la notion de possession est très importante. Elle souhaite que ses livres « vivent » donc qu'elle puisse corner les pages, y faire des annotations, les emmener partout avec elle sans avoir peur de les abîmer. Elle a une très grande bibliothèque qu'elle alimente régulièrement. Elle lit des journaux et des magazines, regarde des films, écoute de la musique et utilise des CD-ROM chez elle. Elle possède également Internet.

Elle a un enfant de 5 ans mais n'a jamais été lui chercher des livres en bibliothèques. Elle a peur qu'il les endommage.

Si les bibliothèques étaient ouvertes pendant sa pause de midi, elle pourrait peut-être y aller pour flâner, lire des magazines spécialisés...

Julien, 18 ans, étudiant d'origine espagnole vivant à Onex, vient dans ce quartier car c'est l'endroit où se trouve son école. Il a fréquenté la bibliothèque de La Cité où il était inscrit. Il n'y va plus car il estime que « le choix proposé n'est pas assez objectif et trop sélectif ». Il n'y a pas trouvé tout ce qu'il aurait souhaité. Il a également été déçu par l'accueil, car il s'est senti livré à lui-même, les bibliothécaires étant trop souvent indisponibles. Il fréquente une bibliothèque à Lyon.

Il pense que les bibliothèques sont avant tout un lieu de diffusion de la culture. Le premier mot qui lui vient à l'esprit quand il évoque une bibliothèque est le mot « livre d'histoire ». L'avantage des BM est, selon lui, qu'elles offrent certains livres intéressants mais il faut savoir se repérer dans le système de classement et il déplore qu'il n'y ait pas de liberté de choix de la part des utilisateurs. Leurs besoins ne sont pas vraiment pris en compte pour constituer le fonds selon lui. Il croit qu'on peut se procurer des livres d'histoire, des romans et des bibliographies dans les BM. Il voit les bibliothécaires comme des gens cultivés car c'est pour lui une qualité indispensable pour exercer le métier. Il connaît le nom de la bibliothèque du quartier et sait la localiser.

Julien lit 5 à 9 livres par an et il les achète. Avant il allait en bibliothèque mais il a été déçu. La notion de possession n'est pas importante pour lui. Il ne lit pas de journaux ou de magazines mais regarde des films et écoute de la musique chez lui. De plus, il utilise des CD-ROM et possède une connexion à Internet.

Si les bibliothèques offraient un choix plus large et plus objectif en prenant en compte les besoins des usagers, il pourrait y aller.

7.06 Une bibliothèque au-dessus d'un supermarché : la Jonction

Notre enquête a été menée dans le quartier de la Jonction, situé au centre ville dont la bibliothèque se trouve dans un vieux bâtiment des années 50. Elle n'est pas très bien indiquée, ni sur un plan de la commune, ni sur un panneau. Les habitants ou les passants la connaissent grâce à sa proximité avec le magasin Coop du quartier.

Nous avons effectué notre enquête en plusieurs étapes : les deux premières entre 10 heures et 12 heures, la dernière entre 17 heures trente et 19 heures. Ceci nous a permis de voir les deux pôles du quartier de la Jonction, un quartier à la fois administratif et résidentiel. Notre échantillon est principalement constitué d'hommes et de femmes âgés de 17 à 88 ans. Ce sont pour une bonne moitié des personnes fréquentant le quartier dans le cadre de leur travail, l'autre moitié étant composée de résidents et d'anciens résidents. Il faut signaler la forte présence d'une population étrangère qui n'a malheureusement pas voulu participer à notre enquête (7 étrangers et 13 suisses).

Aucune tendance ne se dégage en termes de sexe, mais la plupart des jeunes (20-30 ans) affirme avoir déjà fréquenté la BM. Les habitants du quartier connaissent la bibliothèque, ils arrivent même à la localiser. « Elle se trouve près de la Coop ! » La non-fréquentation de ces établissements s'explique pour diverses raisons, la fréquentation des bibliothèques universitaires et spécialisées pour les jeunes, la possession de bibliothèques personnelles : (c'est le cas de M. Henri qui affirme posséder environ 5000 livres), le manque de temps pour les personnes ayant fait un apprentissage et dont le travail ne permet pas la fréquentation pendant les heures d'ouverture de la bibliothèque, l'éloignement du lieu d'habitation, et aussi le désintérêt pour la lecture.

La bibliothèque est un lieu essentiellement d'étude où l'on trouve des livres. La fonction culturelle des bibliothèques, qui découle de la mise à disposition du savoir par ces établissements, a été reconnu par les trois quart des personnes interrogées, ils soulignent également l'aspect de la gratuité, quelques-uns ont aussi vu l'aspect ludique et social dans le sens où la BM permet une cohésion sociale.

Quant à l'image des bibliothécaires, elle dégage deux tendances d'appréciation : les hommes soulignent le côté intellectuel et érudit du bibliothécaire tandis que les femmes parlent de leur serviabilité et leur disponibilité. Il faut cependant signaler cette remarque de Pénélope* pour qui ils sont « des psychotiques du rangement », et Alcuin* va plus loin en affirmant « la froideur de leur accueil ». Nous avons aussi eu droit à la sacro sainte image de la « vieille bibliothécaire aux lunettes démodées », dans les propos de Daniel*, jeune homme zurichois qui étudie la psychologie.

L'aspect de la gratuité et de la diversité de l'information et le choix de livres est mis en avant par la plupart des interviewés, certains soulignent le calme propice aux études.

Par contre le manque de documents dans des domaines spécifiques est le principal inconvénient, les autres étant les amendes et les horaires très limités ! Certains ont affirmé qu'il n'y avait pas de désavantages, et surtout les personnes d'origine étrangère ont une bonne opinion des bibliothèques.

Quant à l'offre, la tendance est plutôt ancrée dans la notion du livre, seuls les jeunes font la relation avec les documents multimédias, CD, Cassettes audio et vidéo, DVD,

La plupart des personnes interrogées qui ont des enfants ou petits enfant envisagent de les emmener à la bibliothèque.

Les personnes ayant un niveau intellectuel plus élevé sont les plus grands lecteurs de notre échantillon. C'est le cas d'Alcuin*, étudiant de 23 ans qui lit en moyenne une quinzaine de livres par mois, et aussi d'Aya*, collégienne de 17 ans qui lit plus de 20 livres mois. Pour ce qui concerne l'acquisition du livre il se fait par achat, don et même par « récupération » dans

la rue comme le fait Lucas* ; la plupart des non-usagers préfèrent les avoir en leur possession pour pouvoir les lire et les relire, « quand on possède un livre on peut le lire pendant 100 ans et on n'est pas limité dans le temps comme c'est le cas lorsqu'on l'emprunte à la bibliothèque. »

Pour la moitié des enquêtés la question de l'utilisation potentielle ne se pose même pas car ils ont tout ce dont ils ont besoin dans des bibliothèques personnelles pour certains et des bibliothèques spécialisées pour d'autres. Il faut souligner le manque de temps toujours pas compatible aux horaires d'ouverture de la bibliothèque (ouverture seulement l'après midi sauf le mercredi !). La moitié des personnes interrogées n'ont pas fait de proposition d'amélioration tout simplement parce qu'ils estiment que « ça ne changerait rien à notre habitude ! », ils n'ont aucune motivation, aucun intérêt d'aller en bibliothèque.

Jeanne Havlik, Lydie Keller Mabo, Carla Sieber, Rahel Birri

Alcuin, 23 ans, est un étudiant genevois en histoire du Moyen Age. Il habite Onex, un quartier voisin, mais a grandi à la Jonction et rend souvent visite à sa mère qui y habite encore. Quand il était à l'école, il a beaucoup fréquenté la BM de la Jonction, mais depuis qu'il fait des études universitaires, il préfère des fonds plus spécifiques.

Il se souvient que les bibliothécaires lui paraissaient froids et pas très serviables. Pour lui, les bibliothèques remplissent une fonction d'intérêt culturel : la collection des fonds et leur mise à disposition.

Les avantages sont les prix modestes et l'organisation cohérente entre les différentes BM. Les inconvénients sont les fonds trop généraux qui ne sont pas assez approfondis pour ses besoins. Mis à part leur froideur, il souligne tout de même l'« intérêt pour la culture » et le « lettrisme » des bibliothécaires. Il connaît plusieurs BM à Genève (Servette, Thonex, Cité,.. etc.)

Alcuin lit beaucoup (environ 10 à 15 livres par mois, dont la majorité pour les études. Normalement il commande et achète les livres, des fois il les consulte dans des bibliothèques spécialisées telles que celle de l'Unimail. La possession des livres est presque indispensable pour y faire des notes et la relecture. Pour cet ex usager parlant et lisant en français, allemand (ancien et moderne) et en anglais et espagnol, la BM devrait mettre à disposition des fonds spécialisés pour qu'il revienne.

André, 60 ans, intendant de nationalité suisse vient dans ce quartier exclusivement pour son travail. Il a déjà emprunté des livres dans une des BM mais pas pour son usage personnel (pour quelqu'un d'autre). Il affirme ne pas être « un grand lecteur » et un grand utilisateur des BM dans lesquelles on ne trouve pas toujours ce que l'on cherche.

Le mot « livre » est le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant à une bibliothèque. Il ne sait pas quelle fonction remplit une bibliothèque dans une ville, mais reconnaît que l'avantage principal d'une bibliothèque est de disposer de livres sans les acheter. Il n'y a pas de désavantages particuliers. On peut tout se procurer dans une BM. Ce non-usager a une bonne image des bibliothécaires car « il faut avoir une bonne image des gens » nous dit-il. Il n'a jamais eu de problèmes avec eux. André ne savait pas qu'il y avait une bibliothèque à proximité de son travail. Il connaît par contre la bibliothèque de la Servette et celle « à la Rôtisserie ».

En ce qui concerne ses habitudes de lecture, André lit plus de 3 livres par an à des fins personnelles (et en français uniquement) ; il lit très peu dans le cadre de son travail.

En général, on lui offre des livres, parfois il les achète. Concernant ses loisirs, il lit des journaux, regarde peu de films sur cassette ou DVD. Il n'écoute pas de musique sur cassette ou sur CD et n'utilise pas de CD-ROM sur l'ordinateur. Il a cependant la possibilité de surfer sur l'Internet.

Il ne sait pas ce que devrait proposer une bibliothèque pour qu'il y aille.

Annie, 88 ans, retraitée suisse habite le quartier de Plainpalais. Elle n'a jamais fréquenté de BM à Genève. La lecture et les bibliothèques ne semblent pas l'intéresser. En effet, le mot « bibliothèque » ne lui fait penser « à rien ». Elle ne lit pas et voit peu clair.

Pour Annie, une bibliothèque occupe les gens et les distrait. Il n'y a, selon elle, ni avantages ni désavantages dans une bibliothèque. Elle connaît la bibliothèque de la Jonction mais n'y va pas. Elle n'a pas d'image particulière des bibliothécaires mais nous dit tout de même qu'ils sont sympas. Elle n'a pas su répondre à toutes nos questions, elle a souvent répondu par des « je ne sais pas ».

Je ne peux pas parler de ses habitudes de lecture puisqu'elle ne lit quasiment pas. Elle n'achète pas de livres. Elle nous a dit que son mari les achetait. Le fait de posséder un livre n'a aucune importance, elle ne voit d'ailleurs pas l'utilité. Durant ses loisirs, Annie lit tout de même des journaux ou des magazines. Elle nous dit que dans le temps, elle écoutait de la musique sur cassette ou sur CD. Par contre, elle ne regarde pas de films sur cassette ou sur DVD, n'utilise pas de CD-ROM sur l'ordinateur. Elle n'a pas non plus la possibilité de surfer sur Internet.

Annie nous a aussi dit qu'elle avait des petits-enfants et arrières petits-enfants qu'elle n'emmène jamais en bibliothèque. Elle affirme ne pas vouloir s'en mêler.

Et pour finir, nous lui avons demandé ce qu'une bibliothèque devrait faire pour qu'elle y aille, ce à quoi elle nous a répondu que rien ne l'intéressait.

Aya, 17 ans, est collégienne et habite le quartier. Elle a fréquenté la bibliothèque de la Cité, mais entre-temps, elle n'y va plus parce qu'elle trouve tout ce qu'elle cherche à la bibliothèque de son collège. L'accueil à la Cité était sympathique. Elle ne fréquente aucune bibliothèque dans une autre ville et connaît la bibliothèque de la Jonction

Le premier mot qu'elle associe au mot « bibliothèque » est « livres ». Selon elle, une bibliothèque fournit gratuitement des livres, ce qui est l'avantage principal. Un autre point est le grand choix qu'on y propose. Les inconvénients sont les amendes et qu'on doit rendre les livres après un mois. On peut s'y procurer de livres, CD, DVD etc. Elle trouve les bibliothécaires « gentilles et serviables, mais pas très modernes ».

Elle lit plus de 20 livres par an, normalement en français ou allemand, dont une minorité pour l'école. Elle emprunte les livres auprès de la bibliothèque scolaire et les reçoit comme cadeaux. Pour elle, ce n'est pas important de posséder des livres car on ne les lit qu'une fois et si on a envie de les relire, on peut les réemprunter. Elle lit des journaux et magazines, écoute des CD, regarde des films sur cassette et DVD, elle utilise des CD-ROM et surfe de temps à temps sur l'Internet.

La bibliothèque ne peut rien faire pour qu'elle y aille, la bibliothèque du collège lui suffit !

Bambi, 29 ans, habite la Jonction et connaît bien la bibliothèque dont elle a utilisé les services pendant une dizaine des années. La venue au monde des ses fils ne lui permet plus de se rendre à la bibliothèque. Elle n'a presque jamais fait appel à des bibliothécaires pour des informations et elle n'a jamais fait « de mauvaises expériences » avec ceux-ci.

Pour Bambi, les bibliothèques ont pour fonction la mise à disposition des livres de façon gratuite et « on tombe parfois sur des livres inconnus qui se révèlent très intéressants. »

Elle ne voit pas de désavantages, mais pendant la conversation elle affirme qu'elle ne se sentirait pas à l'aise dans une bibliothèque avec deux enfants qui font du bruit. Elle associe les bibliothécaires après quelques instants de réflexion «à des personnes à la fois passionnantes et passionnées ».

Elle lit 3 à 4 livres par an, tous pour loisir et elle les achète ou les emprunte à des amies ou à sa mère. Le fait de posséder un livre n'est pas important, elle apprécie le fonds et l'accueil des BM mais sa non-fréquentation s'explique par ses occupations du moment : « élever deux enfants me laisse peu de temps de répit ». Elle reviendra un jour quand les enfants seront plus âgés.

Claire, 50 ans, infirmière suisse habite le quartier de Plainpalais. Elle n'a jamais fréquenté de BM à Genève et n'est donc pas inscrite. Elle aime acheter des livres et travaille toute la journée.

Le mot « prêt » est le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant à une bibliothèque. D'après Claire, une bibliothèque est « utile pour les gens et leur évite d'acheter des livres quand ils n'en ont pas les moyens ». Par ailleurs, les bibliothécaires sont « des gens qui lisent beaucoup et qui aiment le classement », telle est l'image que cette non-usagère a des bibliothécaires. Le choix des livres et les frais moindres constituent des avantages d'une bibliothèque. Pour ce qui en est des désavantages, Claire ne semble pas satisfaite des horaires. De plus, les bibliothèques sont des « lieux poussiéreux ». A la question « que peut-on se procurer/consulter dans une bibliothèque ? », Claire nous répond vaguement que l'on peut se procurer beaucoup de choses. Elle sait qu'il y a une bibliothèque à la Jonction. Elle connaît aussi l'existence de celle de la « Confédération » et celle de Saint-Jean.

Concernant ses habitudes de lecture et loisirs, Claire lit en 10 à 19 livres en français par an et n'en lit qu'un quart dans le cadre de son travail. En général, elle les achète. Il est important pour elle de posséder un livre car elle aime s'y référer. Elle lit aussi des journaux, écoute de la musique sur cassette ou CD, elle utilise des CD-ROM sur l'ordinateur et a la possibilité de surfer sur Internet. Par contre, elle ne regarde pas de films sur cassette ou DVD.

Et pour finir, nous lui avons demandé ce qu'une bibliothèque devrait proposer ou ce qui pourrait faire qu'elle y aille, elle nous a répondu que le jour où elle n'aura plus d'argent, elle les fréquentera.

Catherine, 44 ans, de nationalité suisse travaille en tant que secrétaire à la Jonction. Elle habite en France, à Vétraz-Monthoux. Elle n'est pas inscrite dans une BM. Elle a pourtant fréquenté le bibliobus du Lignon par le passé. Elle ne le fréquente plus depuis qu'elle n'habite plus à Genève. Elle a apprécié l'accueil et se rendait chaque semaine au bibliobus.

« Emprunt » est le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant à une bibliothèque. D'après cette ancienne usagère, une bibliothèque remplit à la fois une fonction économique (pour les personnes qui lisent beaucoup) et sociale car on peut rencontrer d'autres personnes. Un avantage d'une bibliothèque est le côté économique. Elle ne voit aucun désavantage. Selon cette ex-usagère, on peut consulter et se procurer des romans et des documentaires dans une BM. A la question « Quelle image avez-vous des bibliothécaires ? », Catherine nous a répondu qu'ils portaient des lunettes. Elle ne connaît ni la bibliothèque de la Jonction ni les autres BM (mise à part le bibliobus du Lignon).

Elle lit un peu plus de 20 livres en français par an mais n'en lit aucun dans le cadre de son travail. Elle a l'habitude d'acheter des livres car elle aime les garder. Il est important de

posséder un livre : c'est comme les disques, elle ne peut pas le jeter. En ce qui concerne ses loisirs, elle ne lit que rarement des journaux ou des magazines. En revanche, elle écoute volontiers de la musique sur cassette ou CD et a la possibilité de surfer sur Internet. Elle regarde également des films sur DVD. Par contre, elle n'utilise pas de CD-ROM.

Finalement, à la question « que devrait proposer une bibliothèque pour que vous y alliez ? », Catherine nous a répondu qu'il fallait qu'elle fasse un tour.

Daniel, 24 ans, originaire de Suisse alémanique est étudiant à l'uni Mail. Il a fréquenté une BM à Genève par le passé, mais dans le cadre de ses études, il « trouve tout sur le web ou à la biblio de l'université ». Il ne fréquente aucune bibliothèque dans une autre ville. Il sait qu'il y a une bibliothèque dans le quartier, mais ne sait pas où elle se trouve. En revanche, il connaît la bibliothèque de la Cité.

Le premier mot qui lui vient à l'esprit est « livre ». Le rôle d'une bibliothèque est de « collecter le savoir », elle est comme un « ouvrage de référence ». L'avantage principal est la gratuité. Daniel ne voit pas d'inconvénients. Selon lui, on trouve tout dans une bibliothèque. Son image des bibliothécaires est celle de « vieilles femmes », parce qu'il n'a jamais rencontré des bibliothécaires jeunes et de sexe masculin.

Il lit entre 1 à 4 livres par an, surtout en allemand, dont aucun pour les études. Il achète les livres ou les échange. Pour Daniel, posséder des livres permet de se démarquer de ses amis et de son entourage « on peut impressionner les gens en montrant notre bibliothèque personnelle contenant des livres lus ou pas lus mais qu'on possède quand même ». Il lit des journaux et des magazines, écoute la musique sur des CD, regarde des films sur cassette et DVD, utilise des CD-ROM et a un accès illimité à l'Internet.

La bibliothèque ne peut rien changer pour qu'il y aille. S'il ne trouve pas ce qu'il cherche sur l'Internet ou à l'Uni Mail, il peut s'imaginer d'aller chercher des livres dans une BM.

Henri, 76 ans, écrivain et député au Grand Conseil de Genève habite le quartier de la Jonction. Ce Genevois déclare posséder 4500 livres chez lui ! Il ne fréquente que la bibliothèque d'une université à Genève et celle du Grand Conseil. Il n'est donc pas inscrit dans une des BM.

« Savoir » est le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant à une bibliothèque. Selon Henri, une bibliothèque doit permettre aux gens de pouvoir lire. Il nous dit que « tout le monde n'a pas les moyens de s'acheter des livres car les livres coûtent cher ». « Il n'y a pas de désavantages d'une bibliothèque si elle est bien gérée. » Il trouve les bibliothécaires charmants, toujours à disposition. Dans une bibliothèque, on peut se procurer « tous les classiques, les livres de géographie et d'histoire ». D'ailleurs, à l'époque où Henri fréquentait des bibliothèques, on y trouvait beaucoup de livres qui sortaient mais qu'on ne trouvait pas forcément en librairie. Henri ne savait pas qu'il y avait une bibliothèque à la Jonction. Parmi les BM, il ne connaît que celle de la « Madeleine ».

Concernant ses habitudes de lecture, il n'a actuellement plus le temps de lire. Il lit des livres spécialisés. En général, on lui donne des livres, il ne les achète pas. D'après Henri, le fait de posséder un livre est important car il en possède 4500. Nous lui demandons pourquoi c'est si important, il nous répond que « c'est la vie ! On a le temps de réfléchir ».

Hormis les livres, Henri lit des journaux tous les jours. Il ne regarde que rarement des films sur cassette ou DVD et n'écoute pas de musique sur cassette ou CD. Il n'utilise pas de CD-ROM sur l'ordinateur. Il a en revanche la possibilité de surfer sur Internet.

Par ailleurs, Henri a des petits enfants de moins de 10 ans qui lisent des livres. Eux-mêmes se verraient bien bibliothécaires. Henri ne sait pas ce que devrait proposer une bibliothèque pour qu'il y aille.

Jean est un Suisse âgé de 40 ans. C'est un féru de lecture pouvant lire en plusieurs langues (français, anglais, Allemand) il possède une bibliothèque de plus 5000 livres ce qui explique sa non-fréquentation des BM ; posséder un livre est d'une très grande importance et est un signe évident d'intellectualisme Reporter à la TSR, il reconnaît tout de même l'importance des bibliothèques qui selon lui ont un rôle culturel dans la vie de la commune et n'hésiterait pas à y emmener sa petite fille pour prendre des livres. Il habite la campagne et fréquente la Jonction pour des raisons professionnelles. Les bibliothécaires sont des personnes assez intellectuelles qui sont très disponibles et serviables. Il connaît la BM de la Cité. Pour lui ces institutions devraient offrir un accès facile et gratuit à l'Internet et axer leurs services sur le bibliobus, le déplacement étant l'un des désavantages de la fréquentation d'une BM.

Kader 31 ans originaire du Sénégal, de sexe masculin, ne fréquente plus la bibliothèque depuis bientôt 3 ans. Les raisons de cette décision sont d'abord d'ordre personnelles : « Je n'ai plus vraiment le temps d'y aller et en plus il y a trop d'attente à l'accueil ». La bibliothèque étant un lieu d'étude cet arrêt de fréquentation s'explique aussi par le fait l'achèvement de ses études de mécanique. Il a plutôt une bonne image des bibliothécaires pour lui « ce sont des personnes qui font leur travail à qui on ne peut rien reprocher..... ». Il connaît d'autres BM (Servette, Cité, Eaux vives,)

Kader lit environ 5 livres en français par année, et considère que la possession d'un livre est nécessaire « dans la mesure où on le trouve intéressant pour la vie quotidienne. »

Luca, 34 ans, coiffeur d'origine albanaise, travaille et habite dans le quartier. Il a fréquenté une BM à Genève pendant l'école, mais il n'a plus le temps d'y aller. L'accueil était sympa. Il ne fréquente aucune bibliothèque dans une autre ville. Il connaît le nom de la bibliothèque de la Jonction et sait où elle se trouve car il travaille juste en face. En revanche, il ne connaît aucune autre BM à Genève.

Il associe le mot « livre » avec les bibliothèques. Pour lui, dans une bibliothèque on peut regarder des livres et aussi les lire si on a le temps. Il ne voit pas vraiment d'avantages ni d'inconvénients et considère la bibliothèque comme un endroit où l'on peut se procurer des livres. Il a une bonne image des bibliothécaires, mais ne sait pas pourquoi.

Il lit assez rarement et en albanais. C'est donc sa femme qui se procure les livres soit par achat soit par récupération dans la rue. C'est quand même important de posséder des livres, « ils sont là pour être lus, ce n'est pas que du papier ! » Il lit des journaux ou des magazines, écoute des CD et regarde rarement des DVD. En revanche, il n'utilise ni des CD-ROM ni l'Internet à la maison.

Il a une fille de moins de 10 ans et qui passe beaucoup de temps à la bibliothèque de la Jonction, « elle y reste jusqu'à la fermeture. »

Une bibliothèque doit proposer des livres différents.

Maestro, 52 ans, musicien et originaire de Bulgarie, vit à Genève depuis 25 ans. Nous l'avons rencontré dans un salon lavoir. Questionné sur l'association du mot « bibliothèque » à un concept nous avons été surpris par son explication étymologique : « le mot bibliothèque vient de 'biblios' = livre et 'thêke' = boîte pour le transporter... »

Il n'a jamais consulté une BM à Genève car il préfère acheter les livres. Pour lui, la fonction de ces établissements est juste le prêt des livres, et dont les avantages sont surtout de nature sociale « mise à disposition des livres pour peu d'argent » et le désavantage des BM c'est qu'on ne trouve pas toujours ce qu'on cherche. « Il n'y a jamais ce que je cherche ! ». Une affirmation sans doute basée sur des préjugés et aussi sur l'expérience de ses proches. Il considère les bibliothécaires comme des personnes intéressées et bien informées. Il connaît l'existence de la BM de la Jonction et d'autres (« de l'extérieur »).

Il lit entre 5 et 9 livres par an dont la plupart pour ses loisirs. Il achète tous les livres qu'il lit pour pouvoir les relire. Il estime qu'il n'y a pas des moyens de le faire venir dans une bibliothèque. Il préfère lire à la maison avec tout le temps dont il a besoin. Il lit en 4 langues : français, bulgare, russe et anglais.

Martin, 29 ans, informaticien au chômage, est d'origine suisse et habite Berne. Il vient dans ce quartier pour faire des courses, aller chez le coiffeur et pour rendre visite à son père qui y habite. Il n'a jamais fréquenté de BM ni à Genève ni dans une autre ville car il vit à la campagne. Il connaît le nom de la bibliothèque de la Jonction, mais ne sait pas où elle se trouve. De plus, il connaît la bibliothèque de la Cité (Bel-Air).

Le premier mot qui lui vient à l'esprit est « livre ». Pour lui, une bibliothèque est une source de connaissances et l'avantage est donc l'accès facile au savoir. Mais l'inconvénient est que les livres qu'on souhaite emprunter sont souvent déjà pris. A son avis, on peut s'y procurer des livres et des revues spécialisées. Son image des bibliothécaires est bonne car pour lui, « ils ont une bonne connaissance et donnent des réponses précises. »

Il lit entre 10 et 19 livres par an, normalement en français, japonais ou anglais, dont une minorité pour son travail. Il achète les livres et il lit beaucoup sur l'Internet. Pour lui, ce n'est pas important de posséder un livre car on le lit une fois et puis c'est fini. Il lit des journaux ou magazines, regarde des DVD, écoute des CD, utilise bien sûr des CD-ROM à la maison et il a évidemment aussi la possibilité de surfer sur l'Internet.

Il ne voit pas ce que les bibliothèques pourraient faire pour qu'il y aille.

Martine, Ivoirienne de 30 ans est une personne que l'on peut qualifier d'usagère potentielle des BM, elle vient tout juste d'aménager à Genève (depuis 6 mois) et ne fréquente pas encore les bibliothèques. Elle en a entendu parler mais n'y est jamais allée. Les bibliothèques jouent un rôle d'instruction de la population et peuvent donner des renseignements de l'histoire de la région, par exemple « pour avoir des infos sur Genève je me rendrai dans une BM qui je l'espère me proposera des livres sur l'histoire de Genève. »

Elle ne connaît pas de BM genevoises à l'exception de celle de la jonction, devant laquelle elle passe pour aller au parc. Elle lit beaucoup les journaux gratuits et aimerait s'inscrire dans une bibliothèque dès que sa situation se sera régularisée. Il est important de posséder un livre surtout dans le cadre du travail. Une BM devrait offrir des documents généraux sur l'histoire de la ville, des romans dans plusieurs langues ainsi que des vidéos et DVD,...

Mélanie, 57 ans, originaire de la Suisse alémanique travaillant à la gestion et habitant à Carouge se trouve dans le quartier pour des questions administratives. Elle a fréquenté une BM à Genève, mais elle n'a plus de temps d'y aller. L'accueil était chaleureux. Elle ne fréquente aucune bibliothèque dans une autre ville. Elle ne connaît malheureusement pas la bibliothèque de la Jonction. En revanche, elle connaît celle de la Cité.

Le premier mot qui lui vient à l'esprit est « livre ». Pour elle, une bibliothèque offre des livres

gratuitement, ce qui est aussi l'avantage principal. Les inconvénients sont les horaires et la restitution des livres après un certain temps, même si on ne les a pas encore finis. On peut s'y procurer des livres de tout genre. Elle trouve les bibliothécaires sympathiques et serviables.

Elle lit entre 1 à 4 livres de loisir par an, surtout en français ou allemand. Elle achète les livres ou les reçoit sous forme de cadeau. Pour elle, c'est important de posséder des livres car on peut prendre le temps de les relire. Elle lit des journaux ou magazines et elle écoute des CD, mais elle ne regarde pas des films sur cassette ou DVD, elle n'utilise pas non plus des CD-ROM et elle n'a pas d'accès à l'Internet.

Si les bibliothèques changeaient leurs horaires pour qu'elles soient ouvertes plus longtemps le soir, elle pourrait sans doute s'y rendre à nouveau.

Natacha est une Russe d'environ une trentaine année. Elle parle couramment le français mais lit seulement en russe. Elle ne fréquente pas les BM car elle pense qu'il y a seulement des livres en français. Pour se procurer des livres, elle fait des échanges entre compatriotes ou fait des emprunts à la bibliothèque multiculturelle de la Croix Rouge de Carouge. Comme le reporter, elle associe « livre » au mot « bibliothèque », qui joue un rôle de service de l'information, est un apport culturel pour la ville. Elle a une image « normale et ordinaire » des bibliothécaires c'est un corps professionnel comme tous les autres, « il peut arriver qu'il ait des bons comme des mauvais ». Posséder un livre est assez important car on peut faire plusieurs lectures lorsqu'il s'agit d'un roman et en faire un usage quotidien pour les livres de cuisine. Natacha est une artiste de cirque qui habite la jonction. Elle élève actuellement ses deux petits garçons âgés de 2 et 3 ans.

Pascal, 36 ans, d'origine suisse habitant à Mies et travaillant dans un bureau d'intégration, vient dans ce quartier pour son travail. Il n'a jamais fréquenté de BM à Genève car il ne gagne pas assez d'argent et soutient que les amendes liées à la restitution retardée des livres ne lui conviennent pas. Il ne fréquente aucune bibliothèque dans une autre ville et connaît le nom et l'emplacement de la bibliothèque de la Jonction et aussi celle de la Cité.

Il y a beaucoup de mots qu'il associe à la bibliothèque comme par exemple « religion » et « Shakespeare ». Pour lui, les fonctions d'une bibliothèque sont d'être « l'esprit pour tout le monde et qu'on peut y trouver tout. ». Un avantage réel est le silence propice à l'étude qui y règne. Le désavantage principal est le paiement des amendes.

Pour Pascal, la bibliothèque est un lieu de rencontre entre des personnes on pourrait « s'y procurer des femmes ! ». De plus, on y trouve aussi des livres qui ne sont plus disponibles sur le marché. Il a une bonne image des bibliothécaires (surtout de sexe féminin) : « Ce sont des personnes très gentilles avec qui on peut aisément discuter ».

Il lit entre 5 et 9 livres par an, normalement en français ou anglais, mais aucun pour son travail. Il se procure par achat et par don. Pour lui, c'est important de posséder des livres car « ils permettent de sortir de ce monde quand on le veut, le temps passe plus vite ». De plus, Pascal n'a pas de télévision, ne lit pas de journaux ni de magazines et n'a pas la possibilité de surfer sur l'Internet. La lecture est donc sa principale activité d'évasion même s'il lui arrive quelques rares fois d'utiliser des CD-ROM, de regarder des DVD sur son ordinateur et d'écouter de la musique sur CD.

Il a l'intention de s'inscrire dans une BM de Genève lorsqu'il aura aménagé dans cette ville et bien évidemment avec l'amélioration de sa situation financière : c'est un usager potentiel qui ne demande rien de plus aux bibliothèques.

Pénélope est une étudiante de la haute école de Santé. Elle ne fréquente plus les BM depuis le début de sa formation, elle trouve tous les documents nécessaires à la bibliothèque de son école. C'est une ex-usagère des BM pour qui celles-ci jouent un rôle culturel et de loisirs pour les habitants d'une ville. L'accueil en BM est assez sympa et chaleureux même si elle considère les bibliothécaires comme « des psychotiques du rangement ». D'ailleurs, elle associe le mot *bibliothèque* au silence et calme religieux. Posséder un livre n'est pas vraiment important, « ils peuvent être très vite encombrants et nous prendre de la place » Elle trouve le « système bibliothèque » très généreux car il permet d'offrir le savoir livresque et historique à toute la population.

Cette congolaise née à Genève en 1984, trouve cependant dommage que la littérature africaine soit si peu représentée dans les BM, celles-ci devraient proposer plus de documents multimédia, une littérature diversifiée et multiculturelle et pourquoi pas des boissons pour se désaltérer.

Rémi, 48 ans, employé de commerce habite la Jonction depuis 20 ans. Le premier mot qui lui vient à l'esprit en entendant « bibliothèque » est bien évidemment « livre ». Tout comme Alcuin, c'est un ancien usager de la Cité, en raison d'un manque de temps. Pourtant, il s'y sentait bien accueilli.

Pour Rémi, une bibliothèque doit mettre à disposition l'information gratuite remplissant ainsi une fonction culturelle, « c'est donc l'endroit où l'on trouve beaucoup d'information pour peu d'argent » ! Cependant, les délais trop stricts, les amendes, et le manque de livres spécialisés sont des inconvénients liés à la fréquentation des BM.

Les bibliothécaires sont bien formés puisqu'ils s'occupent toute la journée des livres affirme-t-il avec un sourire amusé.

Ses habitudes de lecture sont plutôt moyennes : entre 10 et 20 livres par an, essentiellement pour des raisons professionnelles. Il aime bien posséder des livres pour une éventuelle relecture, et fait aussi des emprunts à des amis.

« Les bibliothèques devraient prolonger leur horaires d'ouverture » affirme-t-il. Mais après un moment d'hésitation, il admet que c'est juste un prétexte parce qu'en fait il n'a pas le sentiment de manquer quelque chose. « Alors pourquoi y aller ? »

7.07 Un quartier, une bibliothèque et des cultures : les Pâquis

Notre échantillon est composé de 7 hommes et 8 femmes dont plus de la moitié résident dans le quartier des Pâquis. Ceux dont ce n'est pas le cas étaient de passage dans le quartier soit pour faire les magasins, soit pour raisons professionnelles. Ils ont entre 17 et 80 ans. La majorité des personnes interrogées ont entre vingt et trente ans et leur niveau de formation est très divers. Cependant, une seule personne a étudié à l'université et la formation apparue le plus souvent chez ce groupe de non-usagers, est le CFC. Le quartier des Pâquis étant un quartier extrêmement cosmopolite où se côtoient de nombreuses nationalités, nous avons rencontré des gens aux cultures diverses ayant des visions différentes des bibliothèques et du monde du livre : seuls trois Suisses se trouvent dans le lot des personnes sondées.

La majorité des sondés affirment avoir fréquenté une BM dans leur jeunesse lorsqu'ils étaient à l'école et d'autres, encore étudiants se procurent les livres nécessaires par l'école. La personne ayant une formation universitaire lit uniquement la presse et de la documentation relative à son travail, qu'il commande aux frais de l'entreprise. Une dame la fréquentait

auparavant avec sa fille afin de l'initier à la lecture, et celle-ci ayant grandi elle n'y va plus, mais disait vouloir y retourner bientôt avec son fils qui va commencer à lire. Une grande partie d'entre eux sait où se trouve la bibliothèque même s'ils ne la fréquentent pas. Quelques uns nous ont aussi rapporté qu'ils n'allaient plus à la bibliothèque car ils avaient la possibilité d'effectuer des recherches sur l'Internet à la maison (surtout les plus jeunes) ou alors qu'ils n'avaient plus le temps (« Depuis que je fais du sport! »). Une personne dans l'échantillon nous a toutefois dit qu'elle manquait d'informations au sujet des emplacements des bibliothèques à Genève.

Pour le plus grand nombre des sondés, le mot « bibliothèque » évoque les livres, bien que certains aient conscience que l'on peut y trouver d'autres documents tels que des CD, DVD... Selon eux, la mission principale des BM est d'instruire (support aux études), de renseigner les gens, de permettre l'accès à la culture pour tous. Quelques personnes, très peu, nous ont répondu que « la bibliothèque est un lieu de rencontre, de divertissement ». Quelqu'un a également dit que « une bibliothèque est un des rares lieu où l'on n'est pas obligé d'acheter ».

Leur opinion sur les bibliothécaires est assez partagée entre ceux qui les trouvent plutôt sympathiques et serviables et ceux qui en gardent une image austère et vieille.

Concernant leurs habitudes de lecture, les non-usagers des BM ne sont pas forcément des non-lecteurs (deux seulement nous ont répondu qu'ils ne lisaient pas du tout), la majorité d'entre eux disent se rendre en librairie car ils préfèrent posséder les livres qu'ils lisent, les autres (ceux pour qui ça n'a pas d'importance) préfèrent emprunter des livres à leur famille, leurs amis ou leur école. Beaucoup lisent des magazines, écoutent de la musique sur CD ou cassette, ou regardent des DVD. Malgré cela, ils ne vont pas s'en procurer dans les BM.

Finalement, quant à savoir ce qui pourrait les motiver à se rendre en bibliothèque, la réponse la plus fréquente a été : « rien ». Cependant, deux personnes ont répondu qu'elles s'y rendraient pour des animations, une si elle pouvait y surfer sur Internet, une autre pour emprunter des DVD, une personne voudrait « pouvoir y boire un café » et une dernière s'y rendrait s'il pouvait y trouver « des bonnes meufs ».

Lors de notre arrivée aux Pâquis, afin d'interroger les usagers et non-usagers, nous avons eu quelques difficultés à trouver où était la bibliothèque. Elle se trouve juste à côté d'une école, il est donc possible de la confondre avec un bâtiment faisant partie de celle-ci. Devant l'entrée principale, il est indiqué qu'il s'agit de la BM, mais aucun autre panneau ne le signale.

Mélanie Miville, Florie Basic, Sofia Miguel

Kamel est un jeune homme de 23 ans. De nationalité suisse, il est de langue maternelle arabe. Il aimerait travailler dans le domaine de la musique (il est DJ), mais il vit de travaux temporaires dans le bâtiment essentiellement. Il habite dans le quartier des Pâquis et est inscrit dans une BM de Genève, mais depuis l'arrêt de ses études (à la fin du gymnase) et l'avènement de l'Internet, il avoue ne plus la fréquenter du tout. Il a néanmoins beaucoup fréquenté la bibliothèque des Pâquis avec sa maman lorsqu'il était enfant. Il assure avoir toujours été bien accueilli par les bibliothécaires lors de ses visites aux BM de Genève (Cité et Pâquis).

Selon lui, les BM remplissent un rôle de renseignement et d'instruction dans une ville, leurs avantages sont la masse et la diversité du matériel proposé, mais il regrette le fait que l'on ne puisse pas garder les livres très longtemps. L'avis qu'il porte sur bibliothécaires est plutôt réducteur (« Elles sont sympas mais très coincées »). Il avoue cependant continuer à lire des ouvrages qui concerne la musique (1 à 4 par an), mais se les procurer plutôt par le biais des échanges avec ses amis car il ne lit pas du tout de romans ou d'ouvrages concernant d'autres

sujets (car il n'aime pas lire !). Il imagine parfaitement emmener ses futurs enfants (pour l'instant il n'en a pas) lire et chercher des ouvrages dans les BM. Il consomme énormément de musique et de magazines la concernant, regarde beaucoup de DVD et possède un ordinateur sur lequel il utilise des CD-ROM, mais il n'a pas accès à l'Internet depuis chez lui. Il n'a pas donné de raison qui pourrait le pousser à retourner dans les BM.

Joseph est d'origine Somalienne et sa langue maternelle est le somalien. Il a 26 ans et réside à Thônex, mais il travaille dans un magasin situé aux Pâquis donc il se rend tous les jours dans le quartier. Il a arrêté sa scolarité à la fin de l'école obligatoire et était inscrit dans une BM lorsqu'il était enfant mais ne l'est plus maintenant. La première idée qui lui vient à l'esprit lorsqu'il pense aux bibliothèques est que ce n'est pas du tout son truc. Il ne lit JAMAIS et avoue que son travail lui prend beaucoup de temps et qu'il n'a pas le temps d'avoir beaucoup de loisirs car son amie est enceinte et qu'il s'occupe de préparer l'arrivée de leur futur enfant. Il n'a pas d'opinion concernant l'accueil dans les bibliothèques car cela ne l'a pas marqué étant enfant. Selon lui, les bibliothèques existent afin que les gens qui n'ont pas les moyens de s'acheter des livres trouvent ce qu'ils veulent. Il n'a pas d'avis concernant les avantages et les désavantages des bibliothèques mais pense que les bibliothécaires sont vieilles. Il connaît certaines BM de Genève (celle des Pâquis et celle de la Cité), mais ne porte aucun intérêt à ce qui s'y trouve. Il consomme beaucoup d'autres médias que les livres (magazines, DVD, CD et l'Internet) et affirme que s'il y avait plus de jolies filles, il se rendrait de temps en temps dans les bibliothèques.

Marcel à 80 ans, il est d'origine suisse et vit aux Pâquis depuis plus de 50 ans. Il est retraité, mais ne fréquente absolument jamais la BM de son quartier même si le premier mot qui lui vient à l'esprit lorsqu'on parle de bibliothèque est la lecture. Il lit entre 10 et 20 livres par an, mais il se les procure essentiellement en librairie ou en les échangeant avec ses amis ce qui est expliqué par le fait que posséder un livre est important pour lui. Il a arrêté sa scolarité après avoir obtenu un CFC. Il n'arrive pas à expliquer pourquoi il n'a jamais fréquenté de bibliothèque et ne sait pas ce que l'on peut y trouver (à part des livres). Selon lui, les bibliothèques de quartier sont des facteurs d'enrichissement intellectuel et permettent aux gens qui n'ont pas les moyens d'acheter des livres de se les procurer. Il affirme que les bibliothécaires sont des gens intelligents et il sait où se trouve la bibliothèque de son quartier, mais aussi celle de la Cité. Il consomme des journaux pour lire les actualités, mais pas de magazines et il écoute un petit peu de musique chez lui, mais il ne consomme pas de CD-ROM, ni de films sur cassette ou DVD, et comme il ne possède pas d'ordinateur (« je suis trop vieux pour cela » a-t-il affirmé), il n'a pas accès à l'Internet. Il n'a pas d'idées concernant ce qui pourrait le pousser à se rendre dans la bibliothèque de son quartier.

Maria Luisa a 37 ans. Elle vient du Portugal et vit dans le quartier des Pâquis depuis 10 ans. Elle a arrêté l'école à la fin de la scolarité et est actuellement à la recherche d'un emploi. Elle n'aime pas du tout lire mais elle vient de temps en temps à la BM des Pâquis pour accompagner son fils qui s'y rend régulièrement mais qui s'y rend aussi tout seul. Elle avoue apprécier les bibliothécaires de sa bibliothèque de quartier et dit d'elles qu'elles sont toujours accueillantes et serviables. Selon elle, la BM est là pour répondre aux besoins des habitants du quartier mais elle n'a pas d'avis sur ses avantages et ses inconvénients. Elle ne connaît aucune autre BM genevoise. Pour elle, le fait de posséder un livre est important, mais elle ne lit jamais.

Elle consomme néanmoins des journaux et magazines, de la musique et des films, mais n'a pas d'ordinateur à son domicile et ne surfe pas sur l'Internet et ne consomme pas de CD-

ROM non plus. Comme elle ne lit pas, rien selon elle ne pourrait l'amener à se rendre dans la bibliothèque de son quartier.

Charlotte a 43 ans, elle est franco-italienne et vit dans le quartier des Pâquis. Elle parle le français et l'italien et travaille comme couturière. Elle avoue avoir fréquenté les BM dans le passé mais plus en ce moment. Elle vient quand même à la BM pour accompagner sa fille qui lit beaucoup de livres et qui aime ça. Elle trouve que l'accueil des bibliothécaires est toujours sympa, surtout avec les enfants, et qu'elles sont tranquilles, calmes et sont expérimentées. Le premier mot qui lui vient à l'esprit lorsqu'on lui parle de bibliothèques est le mot « livres » et selon elle, les bibliothèques remplissent la fonction d'instruction dans les villes. Leur avantage est qu'on y trouve énormément de livres, et Charlotte n'a pas réussi à spécifier un de leurs inconvénients. Elle sait que l'on peut trouver des monographies et des périodiques à la bibliothèque, mais n'a pas d'autre idée. Elle lit quelques livres par an (entre 5 et 9), mais n'en lit aucun dans le cadre de son travail. Pour elle, le fait de posséder un livre n'est pas important car elle ne les lit qu'une seule fois. Elle se procure des livres par l'achat ou l'échange avec des connaissances. Elle consomme des magazines, journaux et peut surfer sur l'Internet depuis son domicile, mais elle ne sait pas ce qui pourrait lui donner envie de se rendre dans les BM.

Aline, 38 ans, employée postale d'origine italienne habitant aux Eaux-Vives, vient dans ce quartier pour faire du shopping. Elle fréquentait une BM à Genève dans le passé mais n'y va plus par manque de temps. La bibliothèque évoque pour elle les livres et elle pense que cette institution est là essentiellement pour transmettre les connaissances. Elle pense qu'une bibliothèque permet de rechercher toutes les informations dont elle a besoin et a une image très positive des bibliothécaires qu'elle qualifie de personnes ouvertes, disponibles et toujours prêtes à renseigner les gens. Elle connaît la bibliothèque du quartier mais ne peut en citer d'autres à Genève. Elle affirme lire environ une dizaine de livres par an qu'elle achète en librairie. Elle aime lire principalement en italien. Elle lit exclusivement pour ses loisirs. Pour elle, le fait de posséder un livre est très important, particulièrement pour certains types d'ouvrages, comme les livres d'histoire et de littérature. Elle lit beaucoup de magazines, aime regarder des films et écouter de la musique chez elle. Elle utilise des CD-ROM et navigue sur Internet. Elle ne voit pas ce qui pourrait la faire aller dans une bibliothèque.

Myriam, 22 ans, étudiante d'origine ghanéenne arrivée depuis seulement quelques mois en Suisse où elle habite à Chambésy, vient souvent se promener dans le quartier pour y faire du shopping. Elle ne fréquente pas de BM car elle ne connaît pas leur emplacement et manque d'informations à ce sujet. Pour elle, la bibliothèque évoque la tranquillité et pense qu'elle a avant tout une mission d'instruction.

Elle trouve qu'une bibliothèque est un lieu idéal pour étudier mais trouve qu'il y a parfois trop de bruit dans certaines d'entre elles. Elle sait qu'elle peut y trouver des livres et des magazines. Elle considère que les bibliothécaires sont gentils et serviables. Elle ne sait pas qu'il existe une bibliothèque dans le quartier et n'en connaît aucune autre à Genève. Elle lit une vingtaine de livres par année qu'elle achète ou qu'elle emprunte à ses amis. Elle lit principalement en anglais et en français, autant pour ses loisirs que pour ses études. Elle trouve important de posséder les livres qu'elle a vraiment aimés. Elle souhaiterait avoir plus d'informations sur les bibliothèques et que celles-ci proposent des animations. Pendant son temps libre, elle lit volontiers des magazines, regarde des films et écoute de la musique. Elle utilise également des CD-ROM et Internet. Elle a été très enthousiaste pour répondre au questionnaire.

Patrick, 39 ans, entrepreneur en peinture d'origine espagnol habitant à Vernier, est dans le quartier pour aller boire un verre avec un ami. Il n'a jamais fréquenté de BM car il préfère acheter des livres. La bibliothèque évoque pour lui les livres et pense que c'est un lieu d'informations ainsi qu'un lieu de rencontre et de détente. Il pense que la bibliothèque permet d'offrir à tous la possibilité de s'instruire et ne voit absolument aucun désavantage à cette institution. Il sait qu'on peut y consulter des livres, des magazines, ainsi que pour certaines des CD et des DVD. Pour lui, les bibliothécaires sont des gens très rigoureux dans leur travail, toujours absorbés par les livres. Il ne sait pas qu'il existe une bibliothèque dans le quartier mais connaît celle de Vernier, où il habite. Il lit une quinzaine de livres par an qu'il achète. Il lit pour ses loisirs et lit beaucoup en français et en espagnol. Il aime posséder un livre pour pouvoir s'y replonger quand il le souhaite. Il aimait pouvoir trouver un coin pour boire un café dans les bibliothèques, car cela les rendrait plus conviviales et permettrait de faire connaissance avec les gens qui la fréquentent. Il aime lire des journaux, regarder des films et écouter de la musique durant son temps libre. Il utilise également Internet et des CD-ROM.

Léa, 21 ans, coiffeuse d'origine capverdiennne, habite dans le quartier et y travaille également. Elle ne fréquente plus de BM mais elle y allait lorsqu'elle était plus jeune. Elle n'y va plus par manque de temps. La bibliothèque n'évoque rien pour elle et elle n'a pas d'avis sur la fonction qu'elle doit remplir. Elle pense néanmoins qu'on peut y trouver de nombreux livres et pense que c'est un bon endroit pour que les jeunes y étudient. Elle considère que les bibliothécaires sont des personnes sympathiques et très serviables. Elle ne sait pas qu'il existe une bibliothèque dans le quartier et ne peut en citer aucune autre à Genève. Elle lit environ 5 livres par année qu'elle achète en librairie.

Pour elle, il n'est pas important de posséder un livre. Elle souhaiterait que les bibliothèques proposent plus d'animations. Pendant son temps libre, elle lit des magazines, regarde des films et écoute de la musique. Elle n'utilise pas de CD-ROM mais navigue sur Internet.

Monique, 40 ans, suisse assistante en ressources humaines habitant à Carouge, vient dans le quartier pour le travail. Elle n'a jamais fréquenté de BM dans le passé car elle dit ne pas en éprouver le besoin. La bibliothèque lui fait penser aux livres et elle considère qu'elle remplit une fonction de renseignement. Elle pense qu'on peut y trouver tout ce dont on a besoin mais regrette le manque d'informations quant à leur emplacement. Elle sait qu'on peut s'y procurer des livres et des CD. Elle ne se fait pas d'image des bibliothécaires, car elle n'en connaît pas. Elle ne sait pas qu'il existe une bibliothèque dans le quartier et ne peut en citer d'autres à Genève. Elle lit entre 1 et 4 livres par an qu'elle achète en librairie ou qu'elle échange avec ses connaissances. Elle en lit autant pour ses loisirs que dans le cadre de son travail. Il est important pour elle de posséder un livre quand elle s'intéresse vraiment au sujet. Elle souhaiterait que les bibliothèques soient plus accessibles en ayant plus d'informations. Elle lit volontiers des magazines et des journaux pendant ses loisirs, regarde des films et écoute de la musique. Elle n'utilise jamais de CD-ROM mais navigue sur Internet.

Robert, 19 ans, de nationalité algérienne et française, habite aux Paquis et étudie au lycée. Robert sait où se trouve la bibliothèque des Paquis mais n'a jamais fréquenté ni celle-ci, ni une autre BM car il n'a « pas le temps ». Il lit en français, uniquement dans le cadre de ses études, 1 à 4 livres par année, et se procure les livres à l'école. Pour lui la bibliothèque évoque le mot « livre »

Il n'a aucune idée des avantages et des désavantages des bibliothèques, puisqu'il ne les connaît pas, et il n'a aucune image des bibliothécaires. Pour lui, on peut trouver de tout dans une bibliothèque et y effectuer des recherches.

Il lit des journaux et des magazines, regarde des films sur DVD, écoute de la musique sur CD, utilise des CD-ROM et peut surfer sur Internet depuis chez lui.

Ce qui pourrait le motiver à fréquenter une bibliothèque est qu'il puisse y trouver « des bonnes meufs ».

Victor, 25 ans, espagnol, habite aux Paquis. Détenteur d'un CFC, il est vendeur et conseiller à la clientèle. Il sait où se trouve la bibliothèque des Paquis car il y était inscrit autrefois. Il ne fréquente plus de bibliothèque, car à présent, il fait « du sport ». Pour lui, la fonction d'une bibliothèque est de pouvoir y étudier. Il assimile le terme bibliothèque au mot « livre ». Les avantages que l'on peut y trouver sont « les livres intéressants » et le désavantage est que l'on ne peut pas y faire de bruit. On peut y trouver des documents et surfer sur Internet. L'image que Victor a des bibliothécaires, selon ses souvenirs, est que ce sont des personnes souriantes et sympathiques.

Il lit environ 4 mangas par an, en français ou en espagnol, et préfère les acheter afin d'éviter de recevoir des rappels. Il lit des journaux, magazine, regarde des films sur DVD, écoute de la musique sur CD, utilise des CD-ROM mais n'a pas accès à Internet depuis chez lui.

Il ne voit pas la nécessité d'aller en bibliothèque et rien ne pourrait l'y attirer.

Guillaume, 31 ans, habite à Nyon et travaille aux Paquis où il est responsable de formation dans une entreprise privée. Il sait où se trouve la bibliothèque des Paquis, cependant il fréquentait essentiellement les bibliothèques universitaires lorsqu'il était à l'université, et depuis la fin de ses études il ne lit plus de livres. Selon lui, l'accueil des bibliothécaires n'a pas d'importance, ce sont des personnes expérimentées qui fournissent une aide utile.

Pour Guillaume, la fonction des bibliothèques est de permettre d'y étudier, elles évoquent pour lui la « connaissance ». On peut y trouver des livres pour tous les âges et des journaux. L'avantage d'une bibliothèque est que lorsque l'on effectue une recherche sur un thème, contrairement à une recherche sur Internet, celui-ci s'ouvre ensuite sur d'autres thèmes grâce à la classification. Quant au désavantage, il est nécessaire de se déplacer et on n'y trouve moins de nouveautés que sur Internet.

Guillaume lit 1 à 4 livres par année, la moitié pour son travail et l'autre pour son loisir et soit il se les fournit par le biais de l'entreprise, soit il les achète, ainsi il peut les réutiliser. Il lit des journaux et des magazines, regarde des films sur DVD, écoute de la musique sur CD, utilise des CD-ROM et peut surfer sur Internet depuis chez lui.

Il n'a pas besoin d'aller en bibliothèque et il n'y a pas de raison pour que cela change.

Alexandra, 17 ans, a un CFC de coiffeuse, elle habite à La Roche-sur-Foron en France et travaille aux Paquis, elle aime également s'y promener. Elle ne fréquente plus de BM depuis qu'elle a fini sa formation. D'après ses souvenirs. L'accueil des bibliothécaires était sympathique, et celles-ci étaient plutôt « vieilles en général ». Selon elle, le rôle d'une bibliothèque est de pouvoir étudier et s'informer. On y trouve des livres et des cassettes pour les enfants. Le point positif est que l'on peut y emprunter les livres gratuitement, mais Internet est plus accessible, plus proche.

Alexandra sait où se trouve la bibliothèque des Paquis mais ne connaît pas d'autres bibliothèques à Genève. Elle lit 1 à 4 livres par année, tous pour ses loisirs, mais préfère les

acheter, ainsi elle peut les garder plus longtemps. Elle lit des journaux, magazine, regarde des films sur DVD, écoute de la musique sur CD, utilise des CD-ROM mais n'a pas accès à Internet depuis chez elle.

Selon elle, « rien » ne pourrait la faire fréquenter une bibliothèque.

Céline, 17 ans, possède un CFC de coiffeuse. Elle habite à Bellegarde et travaille aux Paquis. Elle a fréquenté la bibliothèque des Paquis, mais ne fréquente plus de bibliothèque depuis qu'elle a fini sa formation et ne connaît pas d'autres bibliothèques à Genève. D'après elle, l'accueil des bibliothécaires est « plutôt bien, elles savent conseiller », et d'après son expérience elles, (ils) sont calmes et vieilles (vieux).

Selon Céline, le rôle d'une bibliothèque est de permettre d'étudier, de s'informer et de se divertir ; on n'est pas obligé d'acheter quelque chose, mais Internet reste plus pratique. On y trouve des livres, des cassettes, des CD...

Céline lit 1 à 4 livres par année, aucun pour le travail, elle préfère les acheter afin de pouvoir les garder autant qu'elle le désire.

Elle lit des journaux et des magazines, regarde des films sur DVD, écoute de la musique sur CD, utilise des CD-ROM et peut surfer sur Internet depuis chez elle.

Peut-être viendrait-elle en bibliothèque pour y louer des DVD.

* **

7.08 Une bibliothèque méconnue : la Servette

Si le quartier de la Servette est assez vivant autour du gros carrefour de sa rue éponyme, le reste est constitué surtout de rues calmes entourées d'immeubles locatifs anciens et de divers aménagements publics (écoles, parc, église, ...). La bibliothèque se trouve dans une rue transversale coupant la rue de la Servette, un peu en retrait par rapport au trottoir et ne possédant qu'un rez-de-chaussée, son bâtiment se fait assez discret dans le paysage urbain. On peine à savoir que c'est une bibliothèque d'autant plus qu'il ne nous a pas semblé voir des panneaux indicateur dans les parages.

Notre échantillon se compose d'hommes et de femmes plutôt âgés car les personnes plus jeunes ne se trouvent dans la rue qu'aux heures de sortie du travail (midi et soir) et qui sont, malgré nos insistances, trop occupées à décompresser et à manger durant leur courte pause de midi ou à rentrer chez elles. Il va de soit qu'une grande partie des 25-30 ans étaient souvent des utilisateurs de bibliothèques. Ainsi les seules personnes disponibles étaient celles habitant le quartier et n'étant pas trop occupées durant leur après-midi (rendez-vous, promenades, ...). Notre échantillon est principalement de nationalité suisse, ou alors habitant depuis longtemps dans notre pays. Leur niveau de formation oscille entre l'école obligatoire ou le CFC et les hautes écoles.

Environ une personne sur deux interrogées connaît l'existence de la bibliothèque. Ils donnent comme raisons de leur non fréquentation le manque de temps dû à leur travail (même les retraités !) ou avouent trouver ce dont ils ont besoin chez les libraires, les bouquinistes ou par des cadeaux, et ne voient pas l'intérêt d'aller en bibliothèque. Une des personnes interrogées a dit ne jamais y avoir pensé, « mais c'est vrai que plutôt que d'acheter des bouquins, on ferait mieux de les emprunter ! », a-t-elle ajouté. Quant aux rares personnes à avoir déjà fréquenté des bibliothèques, ils donnent les mêmes arguments justifiant leur arrêt, à savoir : le manque de temps (trop de travail) et leurs propres étagères assez achalandées pour satisfaire leurs besoins. Mais, du moins, ils disent avoir trouvé l'accueil bon. Fait étonnant, une des

personnes interrogées a même dit trouver sympathique les divers papillons émanant de la bibliothèque qu'elle reçoit toujours par la poste.

Ces personnes n'ont jamais été vraiment formées à l'usage de la bibliothèque, on le remarque bien dans leurs description de l'image qu'ils ont des bibliothécaires qui correspond aux clichés les plus répandus : « profession pour des personnes d'un âge certain », « gros lecteurs », « des gens différents du reste de la population », « vieilles femmes à lunettes », « personnes pas branchées », « un travail pas très dur, pas fatigant », Néanmoins cette vision est plutôt positive, car ils donnent également des réponses telles que « des gens super chaleureux et super accueillants », « qui aiment leur métier », « une profession qui demande un certain bagage intellectuel », « des spécialistes » et surtout des gens « studieux et cultivés ». Par ailleurs, le mot « livre » est le premier qui leur vient à l'esprit dans la grande majorité des cas et la plupart ne savent pas que l'on peut trouver d'autres formes de documents dans une bibliothèque. On ne distingue pas de réelles différences selon les origines et les formations des personnes de l'échantillon.

Le principal avantage des bibliothèques qui ressort de notre enquête est l'accès gratuit à la culture et à l'information, mais d'autres avantages sont cités, tels que le calme ou le fait de pouvoir se documenter. Une dame nous a également dit qu'elles étaient une aide pour les jeunes, sous-entendant que cela évite qu'ils traînent dans la rue et fassent des bêtises.

Quant aux inconvénients des bibliothèques, la plupart n'en voient pas, si ce n'est de devoir rendre un livre dans un certain délai et devoir se rendre sur place, de ne pas pouvoir posséder et donc annoter les livres. Une personne nous a également dit trouver gênant « l'ambiance studieuse ». On remarque que les seules personnes à citer des désavantages sont celles qui ont déjà fréquenté les bibliothèques.

Nous avons remarqué que la moitié de l'échantillon lit environ 10 à 15 ouvrages en moyenne durant l'année, tandis que l'autre ne lit jamais. Étonnamment nous n'avons pu trouver aucune corrélation entre niveau de formation, âge ou profession et le nombre de livres lus pendant l'année. Tout le monde avoue lire journaux et magazines et plus la moyenne d'âge baisse, plus ils utilisent d'autres médias. Cependant on a remarqué une certaine méconnaissance des autres médias disponibles en bibliothèque, les gens pensant généralement qu'on y trouve que des livres.

Pratiquement tous s'accordent sur le fait que posséder un livre est important, pour la culture et la connaissance chez certains, pour le loisir chez d'autres, mais surtout pour l'avoir sous la main tout de suite en cas de besoin, d'envie. On retrouve bien cet instinct de thésaurisation, ce besoin de posséder les choses « au cas où », que l'on retrouve souvent dans une grande partie de la population en Suisse.

Il ressort de cette « micro-étude » qu'aucune des personnes interrogées n'a d'enfant de moins de dix ans. Une retraitée cependant, ayant appris l'existence du prêt de DVD en bibliothèque, nous a fait remarquer que les bibliothécaires devraient faire attention aux limites d'âge.

Lorsque qu'on leur demande ce qu'une bibliothèque devrait proposer pour les faire venir, « rien » est la réponse la plus souvent donnée. Néanmoins il a été proposé de créer de petites expositions en relation avec le livre, de créer un espace d'échanges et de rencontre où l'on pourrait discuter avec d'autres usagers. Une dame accompagnée d'un petit chien a également envie que l'on puisse y rentrer avec de petits animaux. Une autre nous a dit que faire davantage de publicité encouragerait la fréquentation car « on n'y pense pas toujours ».

Ainsi l'on remarquera qu'une fois qu'il a acquis certaines habitudes – ou non-habitudes – de lecture, notre échantillon n'éprouve pas le besoin ni l'envie de changer. Il serait donc judicieux pour la bibliothèque de la Servette d'orienter sa publicité sur la jeunesse afin de lui montrer son utilité avant qu'il ne soit trop tard...

On conclut donc en constatant que les raisons de la non-fréquentation de la bibliothèque sont, d'une part, le fait qu'une bonne partie des gens ne lisent pas ou peu, et (surtout) d'autre part, que les lecteurs ont une mauvaise image des bibliothèques, et ne s'y sentent pas à leur place. Les bibliothèques pourraient améliorer cette image en insistant sur leur aspect convivial. De plus, les gens aiment beaucoup lire des nouveautés ou des romans à titre de loisirs et ne sont pas toujours au courant de leur disponibilité en bibliothèque. Selon eux on ne peut y trouver que des ouvrages à but informatif et documentaire.

Vincent Bezençon, Michael Varrin, Jérémie Rochat

Marie-Jeanne, 69 ans, retraitée d'origine française, habite le quartier de la Servette. Elle ne fréquente plus de BM depuis quelques années. Elle préfère se procurer de la lecture par le biais d'échanges avec ses amies. Pour elle, une bibliothèque est essentielle dans une ville, en particulier pour l'enseignement. Elle a une bonne image des bibliothécaires en général, même si elle pense que certains sont sûrement incompetents. À part la bibliothèque de la Servette, Marie-Jeanne connaît la bibliothèque des Eaux-vives, et sait qu'il y en a d'autres. Elle aime parfois acheter des livres car il y a plus de choix dans le commerce selon elle. Comme loisirs, en plus de la lecture de romans, elle lit des journaux et des magazines, écoute de la musique enregistrée, et surfe sur l'Internet. Marie-Jeanne n'attend rien de plus d'une bibliothèque que ce qu'elle offre actuellement, vu qu'elle n'a pas de raison d'y retourner pour le moment.

Stéphane, 49 ans, cadre de nationalité suisse, sort du travail. Il a déjà fréquenté une bibliothèque mais pas à Genève, car il n'a pas le temps de lire et ne pense même pas à l'existence des bibliothèques. Il ajoute cependant : « Mais c'est vrai que plutôt que d'acheter des bouquins on devrait les emprunter ». Selon lui, une bibliothèque doit offrir à tout un chacun un accès à la lecture sans avoir à dépenser de l'argent. Il cite comme avantages la présence de livres qui traitent de thèmes précis et les renseignements que devrait pouvoir fournir les bibliothécaires. Pour lui le principal désavantage des bibliothèques est le manque de publicité, elles sont encore trop méconnues de la population. A son avis, une bibliothèque contient des livres, des documents d'archives, des DVD et des CD. Stéphane a une image assez négative des bibliothécaires, il les voit comme de vieilles femmes à lunettes, car il a l'impression qu'elles sont en fonction depuis des lustres, que le profil du professionnel demande un âge certain. Il ne connaît pas le nom ni l'emplacement de la bibliothèque. Il lit en moyenne entre un et quatre livres par an, et n'en lit aucun dans le cadre de son travail. Il achète les livres en librairie ou en grande surface. Il trouve en effet important de posséder un livre car cela permet de l'annoter et de le relire plus facilement. De plus, il estime que « cela fait bien dans la bibliothèque ». Stéphane lit des journaux et des magazines et regarde des films sur cassette vidéo ou DVD, mais n'écoute jamais de cassette audio ni de CD à la maison. Il utilise également des CD-ROM et bénéficie d'une connexion à l'Internet chez lui. Enfin, Stéphane pense que l'unique raison qui le pousserait à aller en bibliothèque serait une augmentation de publicité de leur part. Il n'y va pas, pour la simple raison qu'il n'y pense pas.

Maria-Luisa, 69 ans, retraitée, de nationalité espagnole, habite le quartier et est en train de promener ses petits-enfants dans le parc. Elle n'a jamais fréquenté de bibliothèque car avant elle n'avait pas le temps et trop de travail, et maintenant elle préfère faire autre chose que lire. De plus elle dit que lors de sa jeunesse en Espagne, sous le régime franquiste, on n'encourageait pas vraiment la lecture ce qui fait qu'elle n'en a jamais pris l'habitude. Le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant à une bibliothèque est « lecture ». Selon elle la

fonction que remplit une bibliothèque dans une ville est de donner un accès à la lecture à tout le monde, c'est d'ailleurs son principal avantage. A son avis on peut se procurer des livres et « un peu de tout » dans une bibliothèque. Elle voit les bibliothécaires comme des personnes ayant une bonne situation car leur travail n'est pas très dur : pas fatigant. La localisation et le nom de la bibliothèque de la Servette lui sont connus et elle connaît également le Bibliobus. Maria-Luisa ne lit jamais de livres et donc rien ne pourrait être fait par une bibliothèque pour qu'elle s'y rende, nous dit-elle. Cependant, elle trouve que c'est important de posséder des livres car la culture c'est important. Il lui arrive de lire des journaux « comme celui qui est gratuit avec un titre en vert et qu'on trouve dans le tram » ainsi que d'écouter parfois de la musique sur CD.

Antoine, 30 ans, employé de bureau d'origine suisse, habite le quartier de la Servette. Il n'a jamais fréquenté de BM car il n'a aucun goût pour la lecture de livres et il se documente quand il en a besoin sur l'Internet. Pour lui, les bibliothèques sont surtout utiles aux étudiants. Bien qu'elles soient utiles pour se documenter, il trouve trop long et difficile de trouver les documents qu'il recherche. S'il désire vraiment un livre, il préfère l'acheter, car il peut ainsi l'avoir toujours sous la main. Les bibliothécaires lui paraissent de très gros lecteurs. Comme loisirs, Antoine aime tout de même lire des magazines, et utilise couramment cassettes, CD, DVD et l'Internet. Pour qu'une bibliothèque lui paraisse attrayante, elle devrait offrir un prêt de films modernes.

Kolo, 24 ans, étudiant d'origine guinéenne, vient régulièrement dans le quartier pour voir son cousin. Il a déjà fréquenté une BM à Genève. Il ne fréquente plus de bibliothèque car il trouve que c'est trop loin. Pour lui, l'accueil des bibliothécaires était « génial » ! Il pense que les bibliothèques ont un rôle culturel, qu'elles permettent d'apprendre. Le premier mot qui lui vient à l'esprit est « apprendre ». Il cite comme avantages la connaissance qu'elles diffusent et le lieu propice à l'écriture. Ne voit aucun inconvénient. Il sait que l'on peut s'y procurer des livres, des CD et des DVD. Il voit les bibliothécaires comme « super sympas et très accueillants », d'après ce qu'il a pu constater. Ne connaît pas la bibliothèque de la Servette, mais celle de Vernier. Kolo lit assez régulièrement, entre 5 et 9 livres par années, tous pour ses loisirs et en français. Il se procure des livres en faisant des échanges ou en les achetant. Il pense que c'est important de posséder un livre, car on peut le relire plus facilement. Il lit également des journaux, regarde des films, écoute de la musique et utilise des CD-ROM, mais n'a pas la possibilité de surfer sur l'Internet chez lui. Enfin, il se rendrait dans une bibliothèque s'il y en avait une plus près de chez lui. Habite le quartier de Chambésy.

Noëlle, 54 ans, institutrice d'origine suisse, habite dans le quartier de la Servette. Elle ne fréquente plus de bibliothèque depuis quelques années. En effet, elle n'a plus beaucoup de temps pour lire, et elle a assez d'ouvrages chez elle pour ne pas devoir en emprunter. Pour elle, une bibliothèque a pour mission de conserver l'information et de fournir un lieu de travail. Les principaux avantages d'une bibliothèque sont pour elle la gratuité et le calme. Dans son idée, les bibliothécaires sont des grands lecteurs car ils sont entourés de livres toute la journée. Elle connaît bien les bibliothèques de Genève, elle en cite deux à part celle de Servette. Le peu de livres que lit Noëlle lui proviennent surtout de cadeaux, parfois d'achats. Vu qu'elle ne relit que rarement un livre, elle ne trouve pas important de posséder l'ouvrage. La bibliothèque propose tout ce qu'il faut selon elle. Il lui faudrait juste plus de temps pour qu'elle y retourne.

Josiane, 75 ans, gestionnaire de fortune à la retraite de nationalité suisse, habite dans le quartier. Elle n'a jamais fréquenté de BM, car elle n'a pas le temps. Actuellement son mari est malade et elle est très occupée par son travail pour des œuvres et par le ménage. Le premier mot qui lui vient à l'esprit est « utile », en avouant qu'elle ne l'utilise pas elle-même. Les bibliothèques ont un rôle culturel, informatif et historique. Comme avantages, elles sont une aide pour les jeunes et permettent de lire. Ne voit aucun inconvénient. Elle pense qu'on ne peut s'y procurer que des livres. En apprenant qu'on peut y emprunter des DVD, elle pense que les bibliothécaires doivent faire attention aux limites d'âge. Elle voit le bibliothécaire comme un joli métier, qui n'est pas facilement accessible. Le bibliothécaire a une certaine largesse d'esprit. Sa fille est bibliothécaire. Josiane connaît la bibliothèque de la Servette évidemment, car elle habite la même rue. Elle connaît également la bibliothèque universitaire ainsi que celle de la Madeleine. Josiane ne lit pas, ou plus. Elle a reçu de nombreux livres. Pour elle il n'est pas important de posséder un livre, car la bibliothèque permet de lire gratuitement. Elle lit des magazines ou des journaux, écoute de la musique et utilise des CD-ROM (pour jouer) mais ne regarde pas de films sur cassette ni sur DVD et ne possède pas connexion de à l'Internet à domicile. Elle ne voit rien qui puisse la pousser à se rendre en bibliothèque, si ce n'est du temps.

Eufémia, 55 ans, nettoyeuse d'origine portugaise, habite dans le quartier de la Servette. Elle ne fréquente pas de bibliothèque en Suisse, car elle préfère lire en portugais. Pour elle, une bibliothèque est avant tout un lieu de rencontre, ou le principe fondamental est la gratuité. Elle n'a pas de cliché par rapport aux bibliothécaires, vu qu'elle n'en connaît pas. Malgré sa non-utilisation des bibliothèques, elle connaît la localisation de la bibliothèque de la Servette. Posséder un livre ne lui semble pas nécessaire car il y a des bibliothèques. Dans ses loisirs, Eufémia lit des magazines, écoute de la musique, et surfe sur l'Internet. Pour qu'elle vienne à la bibliothèque, il faudrait y proposer des livres en portugais.

Georges, 84 ans, retraité, de nationalité suisse, habite le quartier et prend en ce moment le soleil sur un banc dans le parc. Il n'a jamais fréquenté de BM car il avait trop de travail et aujourd'hui, il se procure ses livres préférés : les romans policier, au marché ou chez les bouquinistes. Il pense que la fonction d'une bibliothèque et de diffuser les connaissances que l'on n'a pas, d'ailleurs, l'avantage des bibliothèques est de donner un accès à la culture. Georges sait que l'on peut se procurer des livres dans une bibliothèque mais ne voit rien d'autre. Il voit le bibliothécaire comme quelqu'un de pro, un spécialiste car il doit connaître beaucoup de choses sur ses livres pour donner de bons renseignements. L'emplacement et le nom de la bibliothèque de la Servette ou d'une autre BM lui sont inconnus. Georges lit 10 à 19 livres dans l'année et trouve important d'en posséder pour la détente, passer le temps et voyager à travers le récit. Il dit trouver tout ce dont il a besoin dans le commerce et donc ne voit pas l'intérêt d'aller en bibliothèque. Ainsi, il ne voit pas ce qu'une BM pourrait faire pour qu'il s'y rende. Georges lit aussi le journal mais il n'utilise pas les autres types de médias (CD, DVD...).

Suzanne, 20 ans, employée de commerce de nationalité suisse, vient dans ce quartier exclusivement pour y travailler. Elle est inscrite à la BPU mais dans aucune autre BM. Elle ne s'y rend plus car dorénavant elle préfère acheter les livres. Elle utilisait également la bibliothèque comme lieu de travail, ce qu'elle ne fait plus non plus. Elle a trouvé l'accueil satisfaisant, sans plus. Le premier mot qui lui vient à l'esprit est « livre ». Elle pense que les bibliothèques jouent un rôle informatif et documentaire, mais contribue également aux loisirs de la population. Elle cite comme avantages la gratuité et le calme, et comme inconvénient

l'impossibilité d'annoter les livres car on ne les possède pas. Elle sait qu'on peut se procurer des livres, des revues et qu'on a la possibilité de surfer sur l'Internet. Suzanne voit les bibliothécaires comme des « rats de bibliothèque », car ils sont calmes, taciturnes, on a l'impression de les déranger. Elle connaît le nom de la bibliothèque mais ne sait pas où elle se trouve. Elle ne peut citer que la BPU comme autre bibliothèque. Elle lit assez régulièrement, soit 5 à 9 livres par année, qu'elle lit tous dans le cadre de ses loisirs. Elle achète les livres et trouve important le fait de les posséder, car elle aime bien avoir sa petite collection et aime pouvoir annoter. Suzanne lit journaux et magazines, elle regarde des films, écoute de la musique et utilise des CD-ROM mais ne possède pas de connexion à l'Internet. Elle envisage de pouvoir se rendre à la bibliothèque en cas de besoin documentaire.

Julie, 46 ans, employée postale et de nationalité suisse, vient rendre visite à une connaissance. Elle n'a jamais fréquenté de BM, car elle achète les livres qui l'intéressent et en a beaucoup reçus. Le premier mot qui lui vient à l'esprit est « livre ». Pour elle, la bibliothèque est un moyen pour la population – toutes classes confondues - d'accéder à toute forme de lecture. Elle trouve bon le vaste choix (elle en a entendu parler), mais n'apprécie pas le fait de devoir rendre un livre dans un certain délai ni de devoir se rendre sur place. Elle pense qu'on ne peut s'y procurer que des livres. Elle se représente les bibliothécaires comme des personnes réservées, personnes d'un certain âge, qui ne sont pas très « branchées », car une bibliothèque doit être calme. Elle évoque également l'image de la poussière. Julie ne connaît pas la bibliothèque de la Servette et ne peut pas citer d'autres BM. Elle lit en moyenne 1 à 4 livres par an, et n'en lit aucun dans le cadre de son travail. Elle se procure les livres en les achetant ou en les recevant. Elle pense qu'il n'est pas toujours important de posséder un livre, cela dépend de l'ouvrage. Si on aime beaucoup un livre on peut le garder, le relire et le prêter. Julie lit des journaux et des magazines, elle regarde des films, écoute de la musique et a la possibilité de surfer sur l'Internet, mais n'utilise pas de CD-ROM. Elle pense que les bibliothèques devraient faire plus de publicité, car on ne pense pas forcément à leur existence ou à leur potentiel.

Colette, 78 ans, retraitée d'origine suisse, habite dans le quartier de la Servette. Elle ne fréquente plus de bibliothèque depuis bien des années. Elle ne lit plus car elle s'endort en lisant. Pour elle, la bibliothèque représente l'accès gratuit à la lecture. Les bibliothécaires lui paraissent être des personnes sympathiques. Elle sait qu'il existe une bibliothèque à la Servette, mais ne sait pas où elle se trouve. Pour elle posséder un livre n'est pas essentiel, vu qu'il existe des bibliothèques. Rien de ce que pourraient proposer les bibliothèques ne pourrait la faire revenir.

Adriana, 55 ans, travaillant comme employée d'un institut de marketing est suisse mais est originaire de Roumanie où elle a passé sa jeunesse et fait ses études universitaires. Elle habite le quartier et sort de chez le dentiste. Le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant aux bibliothèques est « livre ». Elle a fréquenté la bibliothèque de la Servette par le passé et dit toujours être inscrite et apprécie recevoir les divers papillons qu'on lui envoie toujours. Maintenant elle n'y va plus à cause d'un manque de temps et dit aussi préférer regarder la télévision que lire lorsqu'elle rentre à la maison. Elle trouve que la fonction d'une bibliothèque est de donner la possibilité d'accéder à la culture et au loisir gratuitement. La gratuité est d'ailleurs le premier avantage qu'elle trouve aux bibliothèques ainsi que la possibilité de lire des livres que l'on ne possède pas. Elle dit trouver désavantageux l'ambiance studieuse des bibliothèques car cela la gêne. « Studieuse » est d'ailleurs l'image qu'elle a des bibliothécaires car ils lisent tout le temps des livres. Adriana connaît également

la bibliothèque de la Cité. Elle nous avoue, un peu effrayée elle-même, qu'elle ne lit pas de livres mais qu'il lui arrive de s'en procurer par le biais de *France loisirs*. Posséder un livre est important pour elle car elle garde l'espoir de recommencer à lire et qu'à ce moment elle les aura sous la main. Si l'on autorisait l'entrée des bibliothèques aux petits animaux (elle possède un petit chien), peut-être que cela la motiverait à s'y rendre à nouveau. Adriana lit le journal, les magazines « people » et il lui arrive de surfer sur Internet dans les cybercafés.

Christian, 50 ans, gardien de Musée, de nationalité franco-suisse, attend, assis sur un banc l'heure d'un rendez-vous avec quelqu'un. Il dit « livre » quand on lui demande le premier mot qui lui vient à l'esprit au sujet des bibliothèques. Il a déjà fréquenté une BM de par le passé et est toujours inscrit mais, depuis un an et demi, il n'est plus autant motivé à s'y rendre, dit-il, de plus il possède assez d'ouvrages à lire chez lui (des BD et des livres d'histoire surtout) ou sur son lieu de travail pour ne pas avoir besoin d'aller en chercher ailleurs. Christian pense que la fonction d'une bibliothèque est de permettre « de lire et de s'instruire à tous niveaux et dans tous les domaines qui nous intéressent ». Il trouve que l'avantage des bibliothèques est qu'elles sont utiles à la culture et ne voit pas de désavantages. A son avis, on peut se procurer des livres et avoir accès à Internet dans les bibliothèques. Il a une image « cool » des bibliothécaires car ils aiment leur métier, donnent beaucoup de renseignements et sont attentifs. Il ne connaît ni l'emplacement ni le nom de la bibliothèque de la Servette et n'en connaît pas d'autre BM. Il lit entre 10 et 19 livres par année qui sont pour moitié dans le cadre de son travail. Christian se procure ses ouvrages chez les bouquinistes car il aime l'ambiance de ces boutiques et s'intéresse beaucoup aux anciens livres d'histoire. Pour lui c'est important de posséder des livres pour pouvoir se cultiver ou se détendre. Quand on lui demande ce que devrait faire une bibliothèque pour qu'il s'y rende à nouveau, il dit que tout est bien comme ça, mais peut-être pourrait-elle organiser des expositions en rapport avec le livre. Christian lit également des journaux, regarde des DVD et écoute parfois des CD.

François, 48 ans, de nationalité suisse, est « grand frère » dans les trains (médiateur). Il habite le quartier et sort de chez le dentiste. « Livre » est le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant à une bibliothèque. Il a déjà fréquenté une bibliothèque à Yverdon il y a maintenant une dizaine d'années. Il n'y va plus car il a déménagé et de toute façon il n'a plus de temps pour aller en bibliothèque. La principale fonction des bibliothèques, trouve-t-il, est de donner accès à un minimum de connaissances, de plus leur avantage est que c'est gratuit. Mis à part des livres, François ne voit pas ce que l'on peut se procurer d'autre dans une bibliothèque. Il a une image « positive » des bibliothécaires et trouve que ce sont des personnes différentes du reste de la population car il semble émaner d'eux une impression de culture, de connaissance. Il ignore tout de la bibliothèque de la Servette mais connaît celle de la Cité. François lit une dizaine de livres par année qu'il se procure en général chez des revendeurs d'occasions. Pour lui, il n'est pas important de posséder un livre car il trouve que c'est le contenu, ce qu'on apprend qui est important, pas l'objet. Il aimerait bien que les bibliothèques créent un espace d'échange en leur sein où les usagers puissent se rencontrer et discuter. S'il arrive à François de lire journaux et magazines ainsi que de regarder des films sur cassette et DVD, il n'écoute pas de musique et ne surfe pas sur Internet.

7.09 Plus de bruit ! La Discothèque de Vieusseux

Notre échantillon est constitué d'hommes et de femmes qui se trouvent dans les rues de ce quartier soit pour y faire leurs courses au centre commercial de Balexert, soit pour y rencontrer des amis. Seul cinq personnes y habitent. Ils sont d'origines diverses : Croatie, Pologne, Italie, France et Suisse et de formations diverses : CFC, baccalauréat, école obligatoire, diplôme de Hautes écoles, universitaire, étudiant ou apprenti.

La majorité des personnes interrogées ont été une fois inscrites dans une BM. Toutes gardent un bon souvenir de l'accueil sauf deux personnes, qui le trouvait « trop scolaire », « froid et peu sympathique ». Ce n'est toutefois jamais la raison pour laquelle elles arrêtent de fréquenter les BM.

Le premier mot qui leur vient à l'esprit pour la plupart est bien sûr le mot « livre ». Les mots lecture, lire, institution et même « le nom de la rose, le film, pas le livre ! » ont également été cités.

Les raisons pour lesquelles ces personnes ne vont pas ou plus dans les BM sont les suivantes :

Ils n'étudient plus et n'ont donc plus besoin de s'y rendre

Ils n'ont pas assez de temps

Ils sont trop âgés et ont du mal à se déplacer

Ils ont hérité d'une grande bibliothèque privée

Ils ont déménagé et habitent trop loin

Ils manquent d'intérêt pour la lecture

Ils fréquentent une bibliothèque scolaire

Ils ont des livres à disposition au travail

Ils préfèrent les acheter

Les horaires d'ouverture ne leur conviennent pas

Pour une majorité d'entre eux, ils achètent donc leurs livres ou les empruntent à des amis.

Le rôle des bibliothèques est perçu comme un outil de promotion de la culture, de diffusion de l'information et même « d'offrir des loisirs ». On peut y emprunter gratuitement des ouvrages et avoir accès à Internet. Le choix des documents à disposition n'est pas connu. En effet, quatre personnes seulement connaissent la possibilité d'emprunter des documents audiovisuels. Les désavantages sont peu nombreux : le silence, la foule, le manque d'animation ainsi que l'obsolescence des documents, cités par six personnes. Dejan, quant à lui, regrette qu'il n'y ait pas d'ouvrage en croate.

Selon les personnes interrogées, une bibliothèque devrait donc proposer à ses usagers un choix de nouveaux ouvrages plus important, la possibilité d'en acheter, ainsi que des horaires plus souples, mais également plus d'animations. Un jeune âgé de 17 ans a émis le souhait d'avoir la possibilité d'emprunter des jeux vidéo. La moitié de l'échantillon sondé juge important de posséder des livres, plus particulièrement pour les avoir à disposition et les relire quand bon leurs semble, les échanger, les annoter. Ils représentent une « culture indestructible ».

Les caractéristiques des bibliothécaires sont pour la plupart gratifiantes. Ce sont des personnes cultivées, intelligentes, professionnelles, compétentes, qui lisent beaucoup bien sûr. Mais les bibliothécaires sont aussi perçus comme vieux et grisonnants, sévères, sérieux, stricts, peu sympathiques et mal habillés.

L'événement le plus marquant qui se dégage de cette enquête est qu'aucune personne ne connaissait la discothèque de Vieusseux, sauf une jeune femme qui connaissait son existence mais pas son emplacement. Il faut ajouter que la discothèque de Vieusseux se trouve enfouie

au milieu d'une série d'immeuble. De plus, il n'y a aucun panneau d'indication à l'arrêt du bus pourtant proche, ni à proximité de l'entrée. Elle est donc invisible aux personnes seulement de passage dans le quartier.

Ces informations révèlent des habitudes de non-usagers très diversifiées ; elles diffèrent tant par âge, par sexe que pour les différentes qualifications professionnelles. Elles ne nous permettent donc pas de confirmer ou d'infirmer des clichés sur les comportements et les justifications des non-usagers. Néanmoins, elle permet de mettre en évidence un problème inquiétant, c'est-à-dire le manque d'information diffusé par les bibliothèques. En effet, peu de non-usagers sont renseignés sur la possibilité d'emprunter ou de consulter d'autres médias que des écrits dans les biblio-discothèques. Constat peu surprenant, étant donné qu'une écrasante majorité des personnes sondées ignorait la présence d'une BM dans le quartier, et ceci indépendamment de leur lieu de résidence. Il est temps que les BM se fassent connaître.

Joas Balmelli, Paola Delacrétaz, Christophe Uldry, Thomas Bissegger

Sandrine, suisse, 30 ans, secrétaire, habite aux Pâquis. Elle a obtenu un CFC. Sandrine se trouvait dans le quartier pour y faire ses courses. Le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant à une bibliothèque est le mot livre. Elle est toujours inscrite à la BM des Pâquis mais ne la fréquente plus car elle n'en a plus besoin. L'accueil des bibliothécaires n'avait « rien de spécial ». Les BM servent à prêter gratuitement des documents. La gratuité est un avantage et l'obsolescence, un désavantage des BM. On peut y trouver des documents sous différentes formes. (CD, DVD etc.). Sandrine a une image sympathique des bibliothécaires, parce qu'ils sourient. Elle connaît le nom mais pas l'emplacement de la discothèque de Vieusseux. Elle lit entre 5 et 9 livres par an – en majorité pour le travail – qu'elle achète en général.

Pour elle, il est important de les posséder pour les avoir toujours à disposition. Elle a deux fils de moins de 10 ans. Elle imagine aller chercher des livres pour eux à la BM quand ils seront plus grands.

Elle lit des journaux et des magazines, ne regarde pas de film sur cassette ou DVD, écoute de la musique sur CD, n'utilise pas de CD-ROM et elle a l'opportunité de surfer sur Internet depuis chez elle. Pour que Sandrine fréquente à nouveau les BM, celles-ci devraient proposer plus de nouveautés.

Julie, suisse, 45 ans, femme au foyer, habite à Vieusseux. Elle a obtenu la maturité. Le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant à une bibliothèque est : livre. Julie est inscrite à la BM de la Cité mais ne la fréquente plus parce qu'elle préfère acheter ses livres. L'accueil des bibliothécaires était très bon. Pour elle, le rôle des BM est de mettre à disposition des livres gratuitement. On peut y trouver des livres, des publications et des quotidiens. Les bibliothécaires ont l'air cultivé. Elle ne connaît pas la discothèque de Vieusseux. Elle lit entre 5 et 9 livres par an, particulièrement les Simenon. Il est important de les posséder pour pouvoir les relire quand elle le désire. Elle déplore l'obsolescence des fonds. Elle a des enfants de 12 et 14 ans et peut s'imaginer aller chercher des ouvrages pour eux. Julie lit des journaux et des magazines, regarde des films sur cassette ou DVD, écoute de la musique sur CD. Elle n'utilise pas de CD-ROM et elle n'a pas l'opportunité de surfer sur Internet depuis chez elle.

Si les BM achetaient plus souvent des nouveautés, elle y retournerait sûrement.

Dejan, croate, 32 ans, chômeur, habite à Vieusseux. Il a terminé l'école obligatoire. Dejan lit en français et en croate. Le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant à une bibliothèque et le verbe lire. Il n'est inscrit dans aucune BM et n'en a jamais fréquenté car il ne lit pas de livres. Pour lui, le rôle des BM est de prêter des livres. Dejan a une image sévère des bibliothécaires, car ils doivent maintenir l'ordre. Il ne savait pas qu'il y avait une discothèque dans le quartier. Dejan lit des journaux et des magazines, regarde des films sur cassette ou DVD, écoute parfois de la musique sur CD. Il n'utilise pas de CD-ROM mais il a l'opportunité de surfer sur Internet depuis chez lui.

La BM devrait proposer des hebdomadaires et des journaux en croate pour que Dejan la fréquente.

Jean, suisse, 22 ans, employé de commerce, habite la Servette. Il a obtenu un CFC. Jean se trouvait dans le quartier pour rendre visite à sa copine. Le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant à une bibliothèque est le mot institution. Jean n'est inscrit dans aucune BM et n'en a jamais fréquenté parce qu'il les achète. En effet, il est important pour lui de posséder un livre car ils représentent «une culture indestructible». Il pense que le rôle d'une bibliothèque est de

«diffuser la culture».

Pour lui la gratuité du prêt est un avantage, mais le fait qu'il y ait beaucoup de monde, un désavantage. On peut y trouver des livres, ainsi que des documents audio et vidéo. Jean trouve que les bibliothécaires ont l'air intelligent car ils sont obligés de beaucoup lire. Il ne connaît pas du tout la discothèque de Vieusseux. Il lit entre 1 à 4 livres par an. ». Il regarde des DVD, écoute la musique sur CD et peut surfer sur Internet à la maison. Si les BM offraient aussi la possibilité d'acheter des livres, il les fréquenterait peut-être.

Evaristo, Italien, 71 ans, retraité, habite à Vieusseux. Il a terminé l'école obligatoire. Il lit en français et en italien. Le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant à une bibliothèque est : livre. Il n'est inscrit dans aucune BM et n'en a jamais fréquenté puisque son métier d'ouvrier ne l'exigeait pas. Pour lui, les bibliothèques ne prêtent que des livres.

Il a une image sérieuse des bibliothécaires, parce qu'ils doivent garder le silence.

Il ne savait pas qu'il y avait une discothèque dans le quartier.

Ce n'est pas important pour lui de posséder des livres car il n'en lit pas vraiment. Il préfère lire des journaux et des magazines, mais il ne regarde pas des films sur cassette ou DVD, n'écoute pas de la musique sur CD, n'utilise pas de CD-ROM et il n'a pas la possibilité de surfer sur Internet.

Pierre, d'origine française, 66 ans, retraité, vient dans ce quartier car son garage s'y trouve. Le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant à une bibliothèque est : livre. Il ne fréquente plus les BM car il fait partie d'un club de livre et achète les ouvrages qui l'intéressent. Il a un bon souvenir de l'accueil des bibliothécaires. Pour lui, le rôle des bibliothèques est d'offrir un choix de livres aux personnes qui ont envie de lire. On y trouve de tout (CD-DVD etc....). Il ne connaissait pas la discothèque de Vieusseux.

Pierre lit beaucoup, plus de 20 livres par an et n'utilise aucun matériel audiovisuel. Il préfère lire les journaux et les magazines. Posséder un livre est important car il les aime en tant qu'objet. Il ne connaissait pas la discothèque de Vieusseux.

Si la bibliothèque proposait plus de nouveautés, il aurait plus envie d'y aller.

Julie, franco-suisse, 26 ans, assistante sociale, vient dans ce quartier car elle y a rendez-vous avec une amie. Le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant à une bibliothèque est : livre. Elle a beaucoup fréquenté les BM quand elle étudiait, mais maintenant qu'elle travaille, elle n'en a plus le temps.

Elle a un bon souvenir de l'accueil des bibliothécaires, même si selon elle, ce sont des femmes strictes pas toujours sympathiques.

Le rôle des bibliothèques est de mettre à disposition la culture, l'information et de prêter des ouvrages. Dans les BM, on ne trouve que des livres. Elle lit entre 5 et 9 livres par an, qu'elle achète. Elle préfère les posséder car elle peut les relire, les prêter, les annoter. Elle utilise tous les matériels audiovisuels chez elle sauf les CD-ROM. Elle ne connaissait pas la discothèque de Vieusseux.

Marie, d'origine suisse-italienne, 15 ans, élève du collège de Veyrier, vient dans ce quartier exclusivement pour le shopping. Le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant à une bibliothèque est le mot livre. Elle ne fréquente pas les BM car la bibliothèque scolaire répond à ses attentes. Elle a un bon souvenir de l'accueil des bibliothécaires, qui sont intelligentes parce qu'elles passent leur temps à lire.

Le rôle des bibliothèques est d'offrir un accès gratuit aux livres. Le désavantage est que c'est un lieu de silence. Dans les BM, on trouve de tout (CD-DVD etc.). Elle possède déjà beaucoup de livres ce qui fait qu'elle ne voit pas l'intérêt d'en posséder d'autres. Elle lit entre 5 et 9 livres par an, en plus des magazines et des journaux. Elle utilise aussi tous les supports audiovisuels (CD, DVD, cassettes, CD-ROM). Elle ne connaissait pas la discothèque de Vieusseux. Quand elle quittera le collège elle pense fréquenter à nouveau les BM.

Jacqueline, d'origine française, 76 ans, retraitée, vient dans ce quartier pour y faire ses courses. Le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant à une bibliothèque est : livre. Elle n'a jamais fréquenté de BM à Genève car elle avait des livres à disposition là où elle travaillait. Elle imagine les bibliothécaires derrière leurs rayons.

Le rôle des bibliothèques est d'offrir des loisirs. Dans les BM, on ne trouve que des livres. Elle lit entre 10 et 19 livres par an, qu'elle achète en général dans des supermarchés. Posséder les livres est important car elle peut les relire quand elle veut. Elle lit des journaux et des magazines, regarde des films et écoute de la musique sur CD. Elle ne connaissait pas la discothèque de Vieusseux.

Quoique les BM s'améliorent, elle ne s'y rendra jamais.

Antonio, suisse, 31 ans, employé de bureau dans un cabinet d'architecte, vient dans ce quartier pour faire des courses. Il ne fréquente plus de BM à Genève car il n'en a plus le temps. Il a un très bon souvenir des bibliothécaires qui sont souvent pleins d'humour. Le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant à une bibliothèque est : livre.

Le rôle des bibliothèques est de rendre l'information et la culture disponibles à tous. Leurs avantages est qu'elles sont gratuites, offrent du choix et on y trouve des livres anciens ou épuisés. Il achète beaucoup de livre et en lit plus de 20 par an. Il aime les voir dans sa bibliothèque et les feuilleter quand il le souhaite. Il utilise tous les matériels audiovisuels sauf les CD-ROM...). Il ne connaissait pas la discothèque de Vieusseux. Si les bibliothèques changeaient leurs horaires en prolongeant l'ouverture le soir, il s'y rendrait probablement à nouveau.

Peter, suisse, 64 ans, retraité, habite les Franchises et vient dans ce quartier pour faire ses courses. Il n'a jamais fréquenté de BM car cela ne l'intéresse pas. Le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant à une bibliothèque est le mot livre. Selon lui, la principale fonction que remplissent les BM est de « donner » des livres. Néanmoins, il serait encouragé à fréquenter ces lieux s'ils proposaient un « coin bistrot ». Il lit toutefois entre 5 et 9 livres par an qu'il achète. Il n'avait pas connaissance de la discothèque de Vieusseux.

Liselotte, suisse, 74 ans, retraitée, habite le quartier. Elle n'est actuellement plus inscrite à une BM. Le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant à une bibliothèque est le mot « lire ». A l'époque, elle trouvait l'accueil de la part des bibliothécaires gentil. Selon elle, la fonction principale que remplissent les BM est de prêter gratuitement des ouvrages. Cependant, elle regrette que la BM se trouve trop loin de chez elle, car elle a du mal à se déplacer. Liselotte lit entre 10 et 19 livres par an qu'elle achète ou emprunte à des amis. Elle ne connaît pas la discothèque de Vieusseux. Si les bibliothèques faisaient des « trucs pour les vieux comme moi », elle s'y rendrait probablement.

Boris, suisse, 26 ans, étudiant, habite Carouge et se rend dans le quartier pour rendre visite à ses parents. Le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant à une bibliothèque est le mot lecture. Il n'est actuellement plus inscrit à une BM depuis qu'il a déménagé, mais les fréquentait assidûment auparavant. Il trouvait les bibliothécaires professionnels et compétents. D'une manière générale, il appréciait la quasi gratuité des prêts, ainsi qu'une offre très large. Cependant, il trouve que la sobriété du lieu ainsi que le manque d'animation ne donne pas envie de s'y rendre. L'image « poussiéreuse » qu'il a des bibliothécaires est selon lui le résultat d'un « temps trop long passé dans un endroit si austère ». Sinon, Boris est un gros lecteur, plus de 20 livres par an, qu'il se procure en librairies. Il connaissait l'existence de la discothèque, mais pas son emplacement. Il est prêt à se réinscrire le jour où les BM sont plus divertissantes.

Juliette, italienne, 30 ans, fonctionnaire fédérale italienne, habite et travaille dans le quartier. Elle lit en français et en italien. Le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant à une bibliothèque est le mot livre. Elle ne fréquente plus les BM depuis la fin de ses études. Elle se souvient de l'accueil comme étant trop scolaire. Selon elle, les BM encouragent les jeunes à lire et permet un large accès pour tous, ce qui encourage la promotion de la culture. Néanmoins elle regrette que la visibilité du lieu soit inférieure à ce que proposent les grandes librairies comme Payot ou la Fnac. Juliette est une lectrice moyenne, entre 5 et 9 livres par an, qu'elle achète ou emprunte à ses amis. Elle ne connaissait pas du tout la discothèque de Vieusseux. Elle aime garder les livres car elle trouve important de « remplir la bibliothèque... ». Si les horaires étaient plus souple, peut-être fréquenterait-elle à nouveau les BM.

Marek, d'origine polonaise, 19 ans, apprenti en mécanique de précision, passe dans le quartier pour rendre visite à des amis. Le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant à une bibliothèque est le mot livre. Il lit en français et en polonais. Il a fréquenté une BM dans le passé, mais n'y est pas retourné depuis la fin de ses études obligatoires. C'était pratique car elle était proche de son appartement. Il y trouvait l'accueil froid et pas sympathique. L'image des bibliothécaires qu'il a gardée oscille entre « grisonnantes » et « vieilles ». Il se souvient particulièrement d'y avoir entendu « CHUT !!! ». Jean-Paul est un petit lecteur, entre 1 et 4

livres par an, qu'il lit essentiellement dans le cadre de ses études. Il ne connaissait pas la discothèque de Vieusseux. La majorité de ses ouvrages lui sont fournis par l'école.

Jeannette, suisse, 22 ans, vendeuse en parfumerie dans le centre commercial de Balaxert. Elle ne fréquente pas les BM et ne les a jamais fréquentées.

En effet, elle ne lit pas de livres, n'a pas d'intérêt pour les prestations des BM et n'en a pas besoin. Le premier mot qui lui vient à l'esprit quand on lui parle de BM est le mot livre. Pour elle, les bibliothécaires portent des lunettes. Elle a vu ça dans des films. Elle ne trouve pas important de posséder un livre. Elle n'a pas d'enfants mais si elle en avait elle les amènerait dans une BM. Elle achète des DVD et les regarde à la maison et lit des journaux de mode

Elle n'a pas d'idée ce qu'une BM devrait proposer ni ce qu'offre une BM. Elle ne connaissait pas la discothèque de Vieusseux.

Mario, suisse, 32 ans, agent d'affaires (un businessman bien habillé) est inscrit dans une BM à Genève, mais il ne la fréquente plus, car il n'en a plus besoin. En effet, il achète ses livres « surtout pour la profession ». Le premier mot qui lui vient à l'esprit quand on lui parle de BM est le mot livre. Il trouve que les bibliothécaires sont des gens intelligents et ont une bonne culture générale. L'accueil était toujours bien. Ce sont des gens qui aiment lire. Mario regarde des DVD et lit entre 10 et 19 livres par an. Il trouve quand même important d'avoir quelques livres à la maison. Il n'a pas d'enfants mais pour lui, il est évident qu'il emprunterait pour eux des livres à la BM. L'avantage d'une BM selon lui, est le fait qu'elle permet l'accès à Internet à des gens qui ne l'ont pas chez eux.

Il n'a pas de propositions pour ce que devraient offrir les BM. Pour lui c'est juste qu'il n'a plus vraiment le temps d'y aller, mais il aime lire de bons romans. Il est très occupé par son travail et il doit se déplacer en France plusieurs fois dans la semaine. Il ne connaissait pas non plus la discothèque.

Lucien, suisse, 17 ans, apprenti en 1^{er} année de polytechnicien vient dans ce quartier pour y faire ses courses. Il est inscrit dans une bibliothèque mais ne la fréquente plus car l'école lui fournit les livres qu'il doit lire, ou il les emprunte à ses amis. Le premier mot qui lui vient à l'esprit quand on lui parle de BM est le mot lecture. En revanche, il la fréquentait souvent à l'école obligatoire. L'accueil était ni bien ni mauvais. Il n'a pas d'image des bibliothécaires « des gens quoi ! ». L'avantage d'une BM est que c'est « souvent gratuit ». Il lit entre 1 et 4 livres par an pour son apprentissage. Il ne trouve pas important de posséder un livre car « ça prend de la place ». Il pense que si les BM offraient des jeux vidéos, peut-être qu'il y aurait plus de jeunes. Il lit le journal gratuit *20 minutes* et il joue aux jeux vidéo. Il ne connaissait pas la discothèque mais est curieux de savoir ce qui s'y trouve.

Elodie, suisse, 18 ans, apprentie infirmière, vient dans ce quartier pour rendre visite à une copine. Elle n'est inscrite dans aucune BM. Le 1^{er} mot qui lui vient à l'esprit en pensant à une BM est « nom de la rose, le film, pas le livre ». Quand elle était à l'école obligatoire, elle était obligée de s'y rendre. Elle en garde toutefois un bon souvenir. Elle n'aime pas trop lire et préfère aller au cinéma et regarder des DVD. Une BM pour elle, est une bonne chose : « Faut pas les fermer ! Ceux qui aiment lire doivent pouvoir y aller ! ». Les bibliothécaires, pour elle sont des gens en général, mal habillés. Elle lit entre 1 et 4 livres par an pour sa formation. Elle les achète. Elle ne trouve pas important de posséder un livre. Elle n'a jamais entendu parler de la discothèque. Si elle avait des enfants, elle emprunterait pour eux des livres à la BM.

Sylvie, suisse, 73 ans, retraitée, va faire ses courses au centre commercial de Balexert. Elle n'est plus inscrite dans aucune BM. En effet, elle a hérité beaucoup de livres de sa sœur, et elle ne les a pas encore tous lus. Elle fréquentait des BM quand elle était jeune, et se souvient que l'accueil était toujours bien. Le premier mot qui lui vient à l'esprit quand on lui parle de BM est le mot livre. Elle lit beaucoup, entre 10 et 19 livres par an, surtout des romans. A son avis, les BM servent à garantir l'accès à l'information. Aujourd'hui, les BM offrent probablement des choses compliquées, en plus de livres, mais les nouvelles technologies ne lui sont pas familières. Elle pense donc que le métier de bibliothécaire est devenu plus compliqué. Les bibliothécaires sont des personnes qui s'intéressent à beaucoup de choses.

Il est important pour elle d'avoir des livres chez elle. Cela « fait partie de la culture ». Elle ne connaissait pas l'existence de la discothèque, mais trouve ça « formidable ! ».

* **

7.10 Une bibliothèque oubliée : les Minoteries

Nous nous sommes rendus dans le quartier des Minoteries afin d'interviewer les habitants et autres passants au sujet de la bibliothèque du quartier. Ces sondages ont été mandatés par la Cellule Etudes et Projets à la Ville de Genève afin que l'accueil en bibliothèque soit amélioré et que les besoins des futurs usagers puissent être satisfaits.

Pour ce faire, nous sommes allées un mercredi matin dans le quartier des Minoteries et nous avons interviewé chacune cinq personnes afin de connaître les raisons de leur non-venue en bibliothèque. Nous avons eu assez de facilité à trouver des gens prêts à nous consacrer du temps pour notre sondage. Nous avons pu interviewer des personnes de tous âges, de plusieurs nationalités et de niveaux de formation différents. Cette expérience a été bénéfique pour nous car elle nous a permis de connaître les besoins des gens et de déterminer les causes de leur absence en BM. Ceci pourra nous aider dans notre parcours professionnel afin d'améliorer et de valoriser notre travail auprès du public car il a encore, aujourd'hui, de la peine à être reconnu.

La moyenne d'âge de notre échantillon est de 41 ans. On remarque que les gens ayant répondu et qui ne fréquentaient pas les bibliothèques ont tous les âges possibles (entre 17 et 86 ans). Mais ce sont ceux dans la cinquantaine qui vont le moins en bibliothèques. On remarque également que 8 hommes et 7 femmes ont été interrogés. Ce qui fait une bonne égalité parmi les sexes quant à la fréquentation des bibliothèques. Pour ce qui est de la formation des personnes interrogées, on peut remarquer que les gens ayant un niveau CFC ou maturité professionnelle vont moins en bibliothèques que les autres personnes de niveaux différents. Ce sont les personnes de niveau universitaire qui fréquentent le plus les bibliothèques. Les personnes interrogées ont toutes des métiers différents. Il y a trois étudiants, dont un qui travaille à 40% à côté de ses études, un cameraman, une qui travaille dans le domaine social, un « SDF en plus sain », une esthéticienne, un cuisinier, un éducateur, une commerçante, un garagiste, une nettoyeuse, un rédacteur, une employée de commerce et une retraitée. On ne remarque pas de tendance particulière, si ce n'est que les étudiants sont plus nombreux à avoir accepté de répondre au sondage. Mais l'avantage de cet échantillon, c'est que les personnes sont de niveaux sociaux différents, et cela nous permet de constater que même s'il y a des différences de profil, elles ne fréquentent pas les bibliothèques pour des raisons identiques. La plupart des personnes interrogées parlent français (12). Deux autres sont plurilingues... une seule lit dans une langue étrangère (ici, le portugais). La plupart est de

nationalité Suisse (9), il y a 3 autres personnes d'origine africaine, un français, un portugais et un de nationalité suisse argentine. Très peu de personnes habitent le quartier, seulement 5. Une personne vit à la Servette, une au Grand-Saconnex, une aux Acacias, une à Thônex, une à Carouge, une à Genthod, deux en France et une à Lausanne. Parmi ces personnes, la plupart sont dans ce quartier pour leurs loisirs et une personne se rend à l'Université. Les autres y résident.

Dans notre échantillon, nous avons remarqué que 3 personnes sont quand même inscrites dans une BM à Genève mais elles n'y sont pas allées durant ces 12 derniers mois. Les raisons pour lesquelles elles ne les fréquentent plus sont diverses, comme l'arrivée d'enfants en bas âge, le manque de temps, ou encore les horaires d'ouverture difficiles. La plupart des personnes qui ne vont plus en BM ont eu un changement dans leur vie qui fait qu'elles n'ont, soit plus le temps de s'y rendre, soit qu'elles préfèrent avoir leur propre collection de livres. Pour ces personnes-ci, le changement dans leur vie professionnelle fait que cela est plus difficile de se déplacer en bibliothèque. De plus, les temps changent et les mentalités aussi, ce qui fait que beaucoup de personnes ne vont plus dans ces établissements, car ils sont souvent considérés comme démodés ou inutiles avec l'arrivée des nouvelles technologies.

En général, l'accueil dans les BM est considéré comme très bon. Il y a donc d'autres facteurs qui font que certaines de ces personnes ne vont plus en BM. Pour les personnes, qui ne sont jamais allées dans une BM, plusieurs explications sont exposées, telle que le fait que selon elles, les bibliothèques ne sont pas assez intéressantes, pas assez spécialisées ou trop silencieuses. Il y a même, dans notre échantillon, une personne qui, quand elle est entourée de livres, se sent obligée de lire et n'y va pas car elle n'apprécie pas cette oppression. Nous avons toutefois pu interviewer une personne qui fréquente une BM dans une autre ville, car elle se trouve à Genève pour les loisirs.

Selon nos non-usagers, les BM devraient remplir les fonctions suivantes : conservation, diffusion, information, culture, prêt de livres, recherche d'informations, instruction et divertissement, disposition du savoir, pratique, éducatif... une personne a également parlé d'aide aux personnes comme pour la bibliothèque de la Croix-Rouge. La bibliothèque a également été définie comme un lieu sans violence.

Les points positifs des bibliothèques ressemblent beaucoup aux fonctions avec en plus la gratuité de l'accès. Certaines personnes apprécient beaucoup le fait d'avoir un moment à soi en y venant. Une personne a également dit : « Livres pour chacun, culture pour tous. », une autre « il n'y a pas de désavantages c'est ça l'avantage ». Par contre, les délais, le silence, les amendes, les principes, le désordre dans le classement ou la situation de la bibliothèque sont autant de désavantages qui font que les gens ne fréquentent pas les BM.

De manière générale, on trouve dans les BM des livres, des bande-dessinées, des idées littéraires, de l'aide, des vidéos, de l'audio, des magazines, du savoir et pour certains pas grand-chose. On voit que beaucoup de gens ne connaissent pas tous les documents que les bibliothèques offrent aujourd'hui. Tous les nouveaux services sont inconnus et ils pourront peut-être attirer plus de monde s'ils venaient à se faire connaître.

L'image qu'ont les gens des professionnels est assez mitigée, autant des personnes les apprécient bien et autant d'autre sont assez critiques. Le stéréotype de la vieille bibliothécaire peu sympathique et renfermée est toujours présent. Certains disent également qu'elles sont des vieilles filles à tendance religieuse ou bloquées dans leur monde. Il y a quand même une partie des personnes qui trouvent que le personnel a bien évolué et qu'il est tout de même bien sympathique. A entendre les gens, on a l'impression qu'il n'y a que des femmes dans le domaine bibliothécaire. Un peu moins de la moitié des personnes connaissent la bibliothèque des Minoteries, sans pour autant la situer. Ce qui ne les empêche pas de ne pas la fréquenter.

Seulement 3 personnes lisent plus de 20 livres par an. 4 personnes en lisent entre 10 et 19 et 4 personnes ne lisent pas du tout. Très peu de gens lisent des livres dans le cadre de leur travail. Pour certaines personnes, c'est moitié-moitié, mais cela reste une très petite minorité. La plus grande majorité de personnes achètent des livres et, presque pour tous, le fait de posséder le livre est important. On remarque quand même que malgré le fait que les gens lisent beaucoup, cela ne fait pourtant pas d'eux de grands utilisateurs des BM. Les gens aiment posséder les livres et les relire par la suite (par exemple pour les livres de cuisine cela est bien pratique). On a également eu une personne bibliophile qui aime simplement posséder les livres. Pour une autre personne, cela lui donne l'impression d'avoir la mémoire à portée de main. Les gens apprécient le fait de posséder les livres, le côté matériel propre ressort beaucoup et est plus apprécié que le prêt.

Concernant les propositions d'amélioration des bibliothèques, afin d'en augmenter la fréquentation, nous avons eu diverses propositions, telles qu'un bistrot-bibliothèque, un coin fumeur, plus de jeux, un endroit de discussion, une sorte de « cybercafé », mais aussi plus de livres en langue étrangère. Une personne a également proposé un service plus complet et aussi de mieux cibler le public.

Sur les 15 personnes interrogées, seulement 3 ont des enfants de moins de 10 ans. Dans la plupart des cas, les enfants sont encore trop petits pour lire mais quand ils seront en âge, les parents nous disent qu'ils vont les amener en bibliothèque. Beaucoup de parents vont en bibliothèque seulement pour leurs enfants et non pour eux-mêmes. Une dame a même dit qu'elle préférerait que ses enfants aillent à la bibliothèque plutôt que de traîner dans les rues.

Tous les répondants lisent des journaux ou magazines. Concernant les films, il y a quand même 65% des gens interrogés qui en regardent. La même proportion écoute de la musique. Seulement 7 personnes sur 15 utilisent des CD-ROM et 10 sur 15 surfent sur l'Internet. On remarque que les personnes utilisent beaucoup les moyens de culture mis à leur disposition mais ne savent pas forcément que tous ces documents sont dorénavant disponibles dans la plupart des bibliothèques.

En conclusion, on remarque que la plupart des personnes apprécient quand même ce que proposent les BM mais que ce n'est pas pour autant qu'elles les fréquentent. Il y a donc d'autres raisons à ce problème, tel que le manque de temps, le manque d'informations sur le lieu de la bibliothèque et ce qu'elle a à offrir, le fait que les gens préfèrent posséder les livres mais également des innovations et des services qui pourraient être différents à l'avenir, telle que l'idée du café ou d'une bibliothèque ayant un coin fumeur.

De plus, le bâtiment n'est pas très visible, caché derrière des arbres. On ne peut pas tomber dessus « par hasard ». En effet, nous avons remarqué dans nos questionnaires que les gens, connaissent parfois le nom de la bibliothèque (néanmoins pas toujours) mais que la plupart du temps, ils ignorent où elle se trouve. Cela met en avant le fait que les bibliothèques ne font pas assez d'efforts pour se faire connaître au moyen de signaux visibles de l'extérieur des bâtiments, ou simplement pas une publicité plus efficace sur le lieu et ce qu'elle a à offrir...

Nous avons été contentes d'en apprendre plus sur les raisons pour lesquelles les utilisateurs ne se rendent pas en bibliothèque et sur les choses à améliorer car cela pourra nous aider pour notre futur professionnel ; et cela nous a ouvert les yeux quant à une certaine catégorie de personnes, les non-usagers, qui ont elles aussi des idées variées et riches sur les bibliothèques... Malheureusement, il est impossible de tout savoir sur les non-usagers en une fois car l'échantillon est trop petit ! Nous avons apprécié de travailler sur la discothèque et la bibliothèque des Minoteries car nous-mêmes ne savions pas qu'il existait des discothèques à Genève.

La plupart des non-usagers auraient malgré tout de bonnes raisons d'aller en bibliothèque et le fait qu'ils ne s'y rendent pas est un peu flou à nos yeux car ils reconnaissent volontiers leur

utilité et vantent sans aucun souci leurs avantages. L'échantillon est malheureusement un peu trop petit pour que nous puissions découvrir les erreurs des bibliothèques par rapport à ces usagers afin qu'elles puissent agrandir leur fréquentation. La plupart des excuses données sont des éléments qui font partie des règles de conduite de l'établissement. Ce qu'ils aimeraient c'est pouvoir y accéder sans contrainte et sans limite (nombre de prêts, horaires, amendes...). Les principes dérangent certaines personnes qui ne se sentent pas libres dans ce lieu qui pourtant fait preuve de beaucoup de qualité et de liberté.

Les non-usagers seraient donc un public potentiel et il pourrait être intéressant d'approfondir le rapport qu'ils ont avec les bibliothèques ; afin de comprendre ce qui les dérange et de s'adapter au mieux à ce nouveau public qui ne cessera de grandir avec l'arrivée des nouvelles technologies ; et qui deviendra de plus en plus exigeant, puisque tout peut désormais se trouver ailleurs...

Les bibliothèques ont donc un bel avenir devant elles à condition qu'elles sachent s'adapter et rester à l'écoute.

Anne-Valérie Crettenand, Amandine Cerottini, Karine Pasquier

Alain, 53 ans, ne va plus en BM depuis longtemps. Ce qu'il pense en entendant le mot bibliothèque c'est tout simplement « livre ». Maintenant il préfère acheter ses livres d'occasion. Pourtant il trouvait l'accueil et les bibliothécaires sympathiques. Pour lui une bibliothèque doit assurer son devoir de conservation ainsi que de diffusion, ce qui constitue un bon avantage. Par contre, il aime moins les délais car il a tendance à les oublier. Il lit quand même une quinzaine de livres par année. Ce qu'il aime c'est fouiller et dénicher des bons livres d'occasion car le fait de posséder un livre est important pour lui, c'est son plaisir. Le petit truc en plus qui l'attirerait en bibliothèque ? C'est de faire un bistro-bibliothèque comme « les recyclables ». Il a de grands enfants en étude. Il lit régulièrement des journaux, va au cinéma, surfe sur l'Internet mais ne possède aucun CD-ROM. Alain est cameramen, il a obtenu sa maturité professionnelle et habite à Lausanne. Il se trouve dans ce quartier pour le travail.

Sophie, 32 ans, a assidûment fréquenté les BM mais a dû stopper ses fréquentations à cause de ses enfants (en bas âge). Elle a beaucoup apprécié l'accueil. Le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant aux bibliothèques c'est tout simplement livre. Selon elle, les BM doivent informer et ouvrir un espace culturel au public. Malheureusement le silence est un aspect qui dérange Sophie. Pour elle, on peut trouver dans une BM des livres, des CD et des DVD. Les bibliothécaires ont, selon Sophie, une image positive. Elle connaît plusieurs bibliothèques, celle des Minoteries avec sa discothèque et aussi celle de la Cité. Elle lit jusqu'à 4 livres par année dont la moitié pour son travail. Elle se procure ses livres par échanges et le fait de posséder les livres est important pour elle du point de vue des richesses et de la proximité. Elle pense amener ses enfants en bibliothèques dès qu'ils seront en âge de lire. Elle pense également que les BM devraient proposer plus de thématiques. Dans ses loisirs, elle touche à tout. Elle a obtenu sa maturité professionnelle et travaille dans le domaine du social. Elle habite à Plainpalais.

Jérémy, 27 ans, ne fréquente plus les BM depuis qu'il est à l'université malgré un bon accueil dans celles-ci. Le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant « bibliothèque » est tout simplement « livre ». Les BM doivent avoir un accès facile mais le mauvais côté est représenté par la contrainte des délais. Les BM proposent également des bande-dessinées. Et

les bibliothécaires ? Cela dépend des personnes, certaines sont sympas, d'autres non. Il connaît les deux discothèques de Genève ainsi que les bibliothèques de la Servette ainsi que celle de la Cité. Jérémie est un grand bibliophile, il aime lire et surtout posséder les livres. Il pense que les bibliothèques devraient proposer une salle fumeur car lui-même aime lire en fumant une cigarette. Il utilise facilement plein de supports différents dans ses loisirs. Cet étudiant lit en français, en anglais et en espagnol. Il exerce également une activité à 40 % en dehors de ces études. Il possède la double nationalité suisse et argentine. Il habite dans le quartier de la Servette et se trouve dans ce quartier pour les loisirs.

Moustapha, 20 ans, n'est jamais allé dans une BM de sa vie car rien que le fait d'être entouré de livres le fait se sentir obligé de les lire et il n'aime pas ça. D'ailleurs le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant bibliothèque, c'est « bouquin ». Les bibliothèques doivent répondre aux besoins des gens, c'est un lieu où s'échangent des idées littéraires mais c'est aussi un espace sans violence. A part des livres, on peut se procurer de l'aide ainsi que des idées littéraires. Il ne connaît aucune bibliothèque et n'a aucune image en pensant aux bibliothécaires. Il lit peu, environ 5 à 9 livres par an et les achète car il aime l'idée de la possession et le fait de pouvoir employer les livres quand on veut. Pour l'attirer ? Il faudrait que la BM propose des jeux. Il lit des magazines, écoute de la musique, regarde des films et surfe partiellement sur l'Internet, il n'a par contre aucun CD-ROM. Ce jeune français d'origine nigérienne a obtenu le bac et est pour l'instant « SDF en plus sain ». Il se trouve dans ce quartier pour les loisirs.

Jeanne, 31 ans, n'est plus retournée dans une BM depuis la fin de l'école obligatoire, faute de temps. Les BM prêtent des livres aux gens gratuitement mais le côté négatif c'est les amendes en cas de retard. L'image que Jeanne a des bibliothécaires ? Ils sont vieux/vieilles, pas très sympas et renfermés. Pourtant elle connaît plusieurs bibliothèques dont celle des Pâquis et celle de la Cité. Elle achète 5 à 9 livres par année et elle préfère cela au prêt car elle peut les relire et les avoir à portée de main, au cas où. Le truc en plus qui l'attirerait dans les BM serait un endroit de discussion genre café et plus de choses modernes comme des CD et DVD récents. Dans ses loisirs elle utilise plein de supports différents. Cette esthéticienne a obtenu son CFC et habite ici à Plainpalais.

Leila, 19 ans, étudiante au collège, d'origine tunisienne, lit en français et habite dans le quartier des Pâquis. Elle vient dans ce quartier pour se rendre chez une amie. Elle ne fréquente plus de BM car elle trouve l'endroit trop silencieux. Le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant à bibliothèque est « livre ». Elle ne fréquente pas de bibliothèque publique dans d'autre ville.

Elle pense que la bibliothèque met à disposition le savoir. L'avantage d'une bibliothèque est de tout avoir à proximité et le désavantage est que certaines fois les livres sont peut-être mal classés. Elle pense que l'on peut se procurer uniquement des livres dans une BM et l'image qu'elle a des bibliothécaires est « qu'elles sont moyennement sympathiques », « Les bibliothécaires sont parfois froides et distantes surtout quand elles sont plus âgées ». Elle connaît la bibliothèque de la Cité à Genève. Elle lit entre 5 et 9 livres par année, en grande majorité pour l'école et les achète car elle aime posséder le livre. Elle lit des journaux ou magazines, regarde des films, écoute de la musique, utilise des CD-ROM et surfe sur l'Internet. Elle aimerait que le service offert en bibliothèque soit plus complet, car elle est parfois insatisfaite par rapport à certaines recherches.

Maria, 52 ans, nettoyeuse, d'origine portugaise, vit dans le quartier des Acacias. Elle vient dans ce quartier pour aller au marché aux puces. Elle est inscrite dans une BM. Le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant à bibliothèque est « savoir ». Elle ne va plus en bibliothèque car elle n'a plus le temps et il n'y a pas assez de livres en langues étrangères. Les bibliothèques font la promotion de la culture et aident les gens (exemple de la bibliothèque de la Croix-Rouge). Les avantages d'une bibliothèque c'est qu'il y a plus de lecture dans les villes et que cela aide à comprendre certaines choses. Elle pense que l'on peut se procurer des livres dans une BM.

Elle trouve que les bibliothécaires sont gentilles et prêtent de l'attention aux gens. « Elles encadrent bien les enfants lorsqu'ils sont à la bibliothèque ». Elle peut localiser une BM à Genève mais elle ne se souvient plus de son nom. Elle ne lit jamais de livres, mais elle en emprunte à la bibliothèque pour ses enfants ou leur en achète. Elle n'écoute pas de musique, ne regarde pas de films et ne surfe pas sur l'Internet. Le fait de posséder un livre est important pour elle. Si la bibliothèque proposait plus de livres en portugais, elle irait plus souvent ; c'est pourquoi elle encourage les bibliothèques à acquérir des livres écrits dans d'autres langues que le français.

François, 26 ans, rédacteur, d'origine suisse, a l'habitude de lire en français. Il habite à Carouge et vient dans ce quartier pour aller à l'Université aux Bastions. Il est inscrit dans une BM de Genève. Le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant à bibliothèque est « livre ». Il ne fréquente plus la BM à cause des horaires d'ouverture. Il ne fréquente pas de BM dans une autre ville. La fonction de la bibliothèque dans une ville selon lui, est de mettre à disposition les livres. L'avantage de la bibliothèque est que cela est gratuit. Il pense que l'on peut se procurer des livres et des bandes dessinées dans une BM. L'image qu'il a des bibliothécaires est qu'elles sont jeunes et dynamiques. Il ne sait pas s'il y a une BM dans le quartier mais il connaît celles de la Servette, Vieusseux et la Cité. Il lit plus de 20 livres par an, tous dans le cadre de ses loisirs. Il achète ses livres pour pouvoir les relire ensuite. Il lit des journaux ou magazines, regarde des films, écoute de la musique mais n'utilise pas de CD-ROM et ne va pas sur l'Internet. Il propose un coin fumeur dans les bibliothèques. « Un coin fumeur amènerait plus de gens à fréquenter les bibliothèques. »

Anita, 55 ans, employée de commerce, parle français et est d'origine suisse. Elle habite à Thônex et vient dans ce quartier pour se rendre chez le dentiste. Elle n'est pas inscrite dans une BM de Genève. Le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant à bibliothèque est « savoir ». Elle n'a jamais franchi la porte d'une bibliothèque car elle n'a jamais de temps. « J'ai beaucoup d'occupations et je n'ai pas le temps d'aller en bibliothèque ». Elle pense que la bibliothèque fournit un très bon travail et qu'elle est pratique pour tout le monde. L'avantage d'une bibliothèque est que c'est gratuit. Le désavantage est que suivant où elle est placée, cela n'est pas pratique pour tout le monde d'y aller. Elle pense que l'on peut se procurer des livres dans une BM. Elle n'a pas d'image précise des bibliothécaires mais elle pense qu'elles sont disponibles pour aider les gens. Elle connaît la bibliothèque de la Cité à Genève. Elle aime acheter de temps en temps des livres et elle aime les posséder afin de pouvoir les relire par la suite, des livres de cuisine en général. Elle lit des journaux et magazines et surfe de temps en temps sur l'Internet. Elle ne s'imagine pas aller chercher des livres en bibliothèque car elle n'a de toute façon pas le temps d'y aller.

Marguerite, 86 ans, retraitée, lit en français et est d'origine suisse. Elle habite à Genthod. Elle n'est pas inscrite dans une BM. Le premier mot qui lui vient à l'esprit en pensant à la bibliothèque est « recherche ». Elle ne fréquente pas de BM car elle est trop âgée et elle habite

trop loin du centre-ville. Elle pense que la bibliothèque a un rôle éducatif et instructif dans la bibliothèque. Un des avantages des BM est qu'elles peuvent faciliter le travail des étudiants. Par contre, elle ne voit pas de désavantages. Elle pense que l'on peut consulter des livres en tout genre dans une bibliothèque. L'image qu'elle a des bibliothécaires est qu'elles sont capables de renseigner les personnes qui font des recherches sur les livres. A Genève, elle peut localiser la bibliothèque de la Servette et celle des Pâquis. Elle achète certaines fois des livres en librairie pour un cadeau. Elle pense que cela est important de posséder un livre car c'est divertissant de pouvoir le relire certaines fois, par exemple un livre sur un pays. Elle lit des journaux ou magazines. Elle propose d'ouvrir de nouvelles bibliothèques à la portée de tous afin de pouvoir s'y rendre plus facilement. « Je pense que si les bibliothèques se trouvaient plus près des gens, ils s'y rendraient plus souvent. Certaines personnes de mon âge renoncent à y aller à cause de problèmes de déplacement ».

Pascal a 42 ans. Il est d'origine Suisse et est garagiste. Il réside actuellement dans le quartier des Minoteries. Sa langue de lecture est le français. Il n'est pas inscrit dans une BM à Genève et ne l'a jamais été. Il trouve qu'une bibliothèque est inutile et pas intéressante. Pour lui, les BM ne remplissent aucune fonction. Les principes sont pour lui des désavantages et il trouve qu'on ne peut pas se procurer grand chose dans une bibliothèque. Les bibliothécaires sont, selon lui, vieux et inintéressants. Il ne connaît pas la BM de son quartier. Il ne lit aucun livre par an et n'en achète pas non plus. Il déteste lire car il trouve que c'est de la manipulation. Il lit, malgré tout, les journaux et les magazines, mais n'écoute aucune musique, ne regarde aucun film, ne possède aucun CD-ROM et n'a pas la possibilité chez lui, de surfer sur Internet.

Sonia a 52 ans. Elle est d'origine Suisse et travaille actuellement dans le commerce. Elle réside actuellement dans le quartier de Plainpalais. Elle lit en français, et peu en italien. Elle n'est pas inscrite dans une BM à Genève, mais l'a été dans le passé. Elle ne l'est plus car, ayant un ami libraire, elle a beaucoup de livres à la maison. Elle ne fréquente pas, non plus, une bibliothèque dans une autre ville. Toutefois, lorsqu'elle fréquentait les BM, elle trouvait l'accueil de la part des bibliothécaires assez bon.

Pour elle, les BM remplissent la fonction d'instruire et de divertir la population. L'avantage d'une bibliothèque, à ses yeux, est le prêt gratuit. Elle ne trouve pas de désavantages à ces établissements. Les bibliothécaires sont, selon elle, coincées. Elles vivent dans leur monde et n'ont pas assez vécu de choses à force d'être plongées dans les livres. Elle connaît la BM de son quartier, mais ne saurait dire où elle se trouve. Elle ne connaît pas d'autres bibliothèques à Genève. Elle lit plus de 20 livres par année, uniquement dans le cadre de ses loisirs, et sinon s'en procure par achat, ou, grâce à son ami. Posséder un livre n'est toutefois pas important pour elle. Selon elle, pour attirer les gens, les BM devraient proposer des discussions sur des livres, des débats littéraires. Elle lit les journaux et les magazines, écoute de la musique, regarde souvent des films, mais par contre, ne possède aucun CD-ROM et n'a pas la possibilité chez elle, de surfer sur Internet.

Moussa a 34 ans. Il est Burkinabé et étudie actuellement à Genève. Il réside actuellement au Grand-Saconnex, et se promène souvent dans le quartier des Minoteries. Il lit en français. Il n'est pas inscrit dans une BM à Genève, mais il fréquente la bibliothèque de l'Université. Il ne fréquente pas de BM dans une autre ville. Pour lui, les BM remplissent la fonction de nous aident à trouver les informations qu'on cherche. Les avantages d'une bibliothèque, à ses yeux, sont le grand nombre de livres dans des domaines différents. Il ne trouve pas de désavantages à ces établissements. Selon lui, ce qu'on trouve dans les BM sont des livres et du savoir. Les

bibliothécaires sont, selon lui, des personnes disponibles et très cultivées. Il ne connaît pas la BM de ce quartier, et ne saurait dire où elle se trouve. Par contre, il connaît la bibliothèque de la Cité à Genève. Il lit entre 10 et 20 livres par année, uniquement dans le cadre de ses études. Il s'en procure par emprunt à la bibliothèque de l'Université ainsi que par achat. Posséder un livre est toutefois important pour lui, car ainsi il a le savoir à portée de main. Il a des enfants en bas âges, encore trop jeunes pour fréquenter une bibliothèque mais il envisage de les emmener un jour dans une BM. Il lit des journaux et des magazines, écoute de la musique, regarde souvent des films, possède des CD-ROM et a la possibilité chez lui, de surfer sur Internet.

Jean-Philippe a 48 ans. Il est Suisse et travaille en tant qu'éducateur à Genève. Il réside actuellement en France, et se promène souvent dans le quartier des Minoteries, à cause du marché aux puces. Il lit en français. Il n'est pas inscrit dans une BM à Genève, mais il l'a été auparavant. Il ne la fréquente plus car il n'a malheureusement plus le temps, mais l'accueil était bon et les bibliothécaires avaient le contact facile. Il ne fréquente pas non plus de BM dans une autre ville. Pour lui, les BM remplissent la fonction de diffuser la culture. Les avantages d'une bibliothèque, à ses yeux, sont le grand nombre de livres pour chacun et la culture pour tous. Il ne trouve pas de désavantages à ces établissements. Selon lui, ce qu'on trouve dans les BM sont des livres, des vidéos, du matériel audio et des magazines. Les bibliothécaires sont, selon lui, des personnes intéressantes, mais qui sont souvent des vieilles filles au côté un peu religieux. Il connaît la BM de ce quartier, mais ne saurait dire où elle se trouve. Par contre, il ne connaît pas d'autres bibliothèques à Genève. Il lit entre 10 et 20 livres par année, dans le cadre de sa profession et de ses loisirs. Il s'en procure, par emprunt à des amis, ainsi que par achat. Posséder un livre est important pour lui, car cela lui donne l'impression de posséder le savoir. Les BM devraient, pour attirer du monde, être moins austères et proposer un lieu plus vivant, où on peut discuter, comme un cyber café par exemple. Il lit des journaux et des magazines, écoute de la musique, possède des CD-ROM et a la possibilité chez lui, de surfer sur Internet, mais, par contre, ne regarde pas de films sur cassette ou DVD.

Pierre a 40 ans. Il est Français et travaille en tant que cuisinier à Genève. Il réside actuellement en France, et est dans le quartier des Minoteries pour son travail. Il lit en français. Il n'est pas inscrit dans une BM à Genève, mais il l'a été auparavant. Il ne la fréquente plus car il n'a malheureusement plus le temps, mais l'accueil était bon. Il ne fréquente pas non plus de BM dans une autre ville. Pour lui, les BM remplissent la fonction éducative. Les avantages d'une bibliothèque, à ses yeux, sont qu'il n'y a pas de désavantages. Selon lui, ce qu'on trouve dans les BM sont des livres. Il n'a pas d'image prédéfinie des bibliothécaires. Il ne connaît pas la BM de ce quartier, ni d'autres à Genève. Il lit entre 10 et 20 livres par année, dans le cadre de ses loisirs. Il s'en procure par achat. Posséder un livre n'est pas important pour lui, car une fois lu, il ne le relit pas. Les BM devraient, pour attirer du monde, avoir des horaires plus souples. Il a des enfants de moins de 10 ans et envisage de les emmener dans une BM un jour. Il lit des journaux et des magazines, écoute de la musique, possède des CD-ROM et a la possibilité chez lui, de surfer sur Internet, et regarde des films sur cassette ou DVD.

7.11 Un riche quartier sans bibliothèque : Champel

Notre échantillon est composé de 17 personnes dans le parc Bertrand, dont la majorité sont des femmes (11). La moyenne d'âge est de 47 ans. Leur niveau de formation est en général élevé, 9 personnes ont suivi un cursus universitaire. La nationalité suisse représente la moitié des interrogés (8), le reste est composé de binationaux et d'étrangers. 10 personnes habitent le quartier. Les non-résidents venaient principalement se promener et profiter du parc. L'un d'entre eux y travaille.

La majeure partie des sondés ne sont pas inscrits en BM (13). 10 personnes n'en ont jamais fréquenté. Seules 3 personnes en ont déjà fréquenté une dans une autre ville. La réponse la plus souvent donnée, pour la non-fréquentation ou l'ex-fréquentation, est le manque de temps (6). On aurait pu penser que cette réponse serait donnée par des femmes au foyer ou des femmes actives mais cette réponse vient aussi d'hommes, d'étudiants, de retraités. Les personnes de langues étrangères sont, en général, réticentes à se rendre dans une bibliothèque de par la barrière de la langue. Les étudiants de haut niveau d'études se tournent plutôt vers les bibliothèques universitaires. Les personnes actives et les retraités préfèrent acheter leurs livres, à l'inverse des étudiants et des chômeurs.

L'accueil des bibliothécaires est perçu comme bon, agréable, certains l'ont trouvé convenable et seule une personne l'a trouvé « horrible : j'ai eu l'impression que c'était une corvée ».

Les mots les plus significatifs pour qualifier une bibliothèque, selon eux, sont livres, journaux, recherches, études, bibliothèques, prêts de livres. Certains qualifient une bibliothèque par des termes dépréciatifs : obligation, délais, chercher, rapporter. Cependant, d'autres sont plus élogieux : une bibliothèque est « bien pour lire », c'est un symbole de culture, d'histoire, d'évasion, etc.

Concernant la fonction des bibliothèques, les réponses sont très variées, mais la plupart mettent l'accès sur l'aspect « connaissance ». La citation d'une des personnes sondées reflète très bien cette tendance : « la bibliothèque est une fontaine de connaissances ». La notion d'accès gratuit est également très importante, ainsi que le rôle d'instruction et d'information. La bibliothèque est aussi perçue comme un lieu de rencontres et de loisirs.

Pour beaucoup d'entre eux, toutes catégories confondues (âge, sexe, nationalité, etc.), les avantages d'une bibliothèque sont de pouvoir consulter les livres sans les acheter (« lire pas cher » (7 fois). Le « grand et vaste choix » (5 fois) est également très apprécié.

Les désavantages sont liés au délai de prêts trop court (3 fois), au déplacement occasionné (3 fois) et 3 personnes n'ont pas réussi à citer de désavantages.

Les bibliothécaires semblent avoir plutôt mauvaise réputation auprès de notre échantillon. Ce sont le plus souvent les jeunes qui ont tendance à voir les bibliothécaires comme « vieillot », « poussiéreux », « qui ne savent pas communiquer car sont trop dans leurs livres », « qui n'ont pas l'air normaux » ou comme une « vieille dame avec des lunettes et chignon ». Ces réponses sont souvent influencées par l'image caricaturale véhiculée par les films, les livres, etc. Nous avons également remarqué avec un certain amusement que quand les gens décrivent les bibliothécaires, ils en parlent en général au féminin.

Ce sont les personnes âgées de plus de 40 ans qui ont une vision beaucoup plus réjouissante de la profession. Pour ces personnes, les bibliothécaires sont « sympathiques », « compétents », « attentifs », « qualifiés », « pleins de connaissances » et une personne les a même comparés à « des petites souris méticuleuses et méthodiques ».

Les bibliothèques genevoises citées sont la Cité (9), Servette (2), le Bibliobus (2), les Eaux-Vives (1), Meyrin (1), Les Minoteries (1). Nous constatons que la bibliothèque la plus connue reste celle de la Cité. Une seule personne a su nous dire qu'il y a un bibliobus dans le quartier de Champel.

Le besoin de posséder un livre est clairement exprimé par la majorité des sondés (15). Par contre les raisons citées sont très variées. Certains ont une volonté de « pérennité », de se constituer un « patrimoine », d'autres ont envie de « livres neufs ». D'autres apprécient de les avoir toujours vers soi pour les consulter ou les relire. Certaines personnes ont parlé de leur « attachement », de « la relation particulière » qu'ils ont par rapport au livres.

Le fait que le non-public ne fréquente pas une bibliothèque régulièrement ne signifie pas pour autant qu'il ne lise pas ou peu. 11 personnes lisent au moins 4 livres par an, 5 autres personnes lisent entre 10 et 19 livres (toutes catégories – âge, sexe – confondues) et seule une personne (étudiante) lit plus de 20 livres. Les achats sont majoritaires par rapport aux échanges et emprunts (il n'y a également aucune tendance). La plupart (10) lit pour son propre plaisir que ce soit en français (16), en anglais (7), en allemand (5), en portugais (3), en espagnol (3), italien (2) et même en japonais (1). Ils lisent des journaux et magazines (17), regardent régulièrement des films (14), écoutent de la musique (15) et utilisent l'Internet (16) à leur domicile ; mais les CD-ROM ont moins la cote, seules 9 personnes en utilisent. Cela est valable aussi bien pour le retraité, la mère au foyer ou le cadre supérieur.

Cinq des personnes interrogées ont des enfants de moins de 10 ans et toutes sont disposées à les emmener dans une bibliothèque pour choisir des livres.

Finalement, pour attirer le non-public, les bibliothèques devraient, selon les personnes interrogées, proposer une ambiance ou une atmosphère plus agréable : un « cadre lumineux », « plus d'agrément [sic], plus accueillant, décoration plus joyeuse », une « ambiance feutrée ». Ces personnes apprécieraient plus de souplesse concernant les délais de retour mais aussi des débats, des lectures et des discussions. Elles pensent que plus de publicité dans leur quartier contribuerait à mieux faire connaître les BM. Les commandes à distance et les livraisons à domicile seraient également les bienvenues... Une personne, heureusement anonyme, souhaiterait un « coin pour parquer les enfants et choisir tranquillement ». Enfin, 5 personnes n'ont aucune idée d'amélioration.

Tania Seiler, Johanna Müller, Elodie Philipoz, Amélia Brunelli

Maria, 24 ans, garde d'enfant, est d'origine brésilienne et est venue en Suisse pour apprendre le français. Elle a une formation universitaire au Brésil. Elle vient dans ce quartier pour son travail, car les enfants qu'elle garde habitent là. Elle n'a jamais fréquenté de BM genevoise, car en tant qu'étrangère elle n'ose pas trop se lancer et ne sait pas comment ça marche. Par contre, elle fréquentait beaucoup les bibliothèques au Brésil, dans le cadre de ses études.

Le principal mot qui lui vient à l'esprit quand on dit « bibliothèque » est « culture ». Pour elle, une bibliothèque est « une fontaine de connaissances ». Le principal avantage est le fait qu'on ne soit pas obligé d'acheter les livres pour pouvoir les consulter. Elle trouve que les horaires des BM sont souvent mal adaptés. Selon elle, dans une BM on peut se procurer des documents anciens. Elle voit les bibliothécaires comme des personnes centrales dans une BM, principalement pour conseiller les usagers et localiser les livres.

La seule BM qu'elle peut citer à Genève est celle de la Cité, comme la plupart des gens que nous avons interrogés.

Elle lit entre 1 et 4 livres par an, en partie pour ses loisirs et en partie pour ses études. En général, elle lit en portugais. Elle les échange avec des amis ou les emprunte dans une bibliothèque au Brésil. De plus, elle lit beaucoup les journaux, regarde souvent des DVD, écoute beaucoup de musique et a la possibilité de surfer sur le net et d'utiliser des CD-ROM. Pour elle, le fait de posséder un livre n'est pas important.

Ce qui la ferait venir dans une BM ? Qu'il y ait un projet dans le BM pour les étrangers.

Elle a un enfant de moins de 10 ans, qui fréquente la bibliothèque de son école et la bibliothèque de la Cité. Elle s'imagine bien aller lui chercher des livres en BM.

Jenny, 27 ans, étudiante baby-sitter, est américaine et habite le quartier de Champel. Elle fait ici à Genève des études universitaires et n'a jamais fréquenté des BM genevoises. Pour elle aussi, le fait qu'elle soit étrangère (américaine) la met mal à l'aise pour franchir la porte d'une BM. De plus, elle n'a jamais, à sa connaissance, fréquenté de BM dans un autre pays.

Le premier mot qui lui vient à l'esprit quand on parle de bibliothèque est « livres ».

Pour elle, la fonction principale d'une bibliothèque est d'aider les gens dans leur recherche. Le principal avantage est le fait qu'il y ait toujours quelqu'un pour vous aider dans une bibliothèque, en plus du grand choix de livres. Mais elle trouve que parfois il manque de personnel. Selon elle, dans une bibliothèque on se procure essentiellement des livres et des magazines. Elle a une vision très rigolote des bibliothécaires : vieille dame avec des lunettes et chignon, aigrie mais parfois sympa.

Elle ne connaît pas de BM à Genève.

Elle lit entre 1 et 4 livres par an, toujours pour ses loisirs. En général, elle les achète, elle aime les posséder, pour se constituer une sorte de petit patrimoine. Elle lit beaucoup de magazines, regarde beaucoup de film et écoute beaucoup de musique. Elle utilise des CD-ROM et surfe sur le net. Elle lit en anglais, mais de plus en plus en français.

Ce qui pourrait la faire aller en BM ? Qu'il y ait un genre de coin « garderie pour y parquer les bébés et choisir tranquillement ».

Marine, suisse, est cadre dans une grande entreprise et est âgée de 39 ans. Elle habite le quartier de Champel. Elle a fréquenté par le passé la bibliothèque de la Cité, mais n'y va plus par manque de temps. A l'époque, elle avait trouvé l'accueil très sympathique. Quand on lui parle de bibliothèque elle pense immédiatement à « livres ». Elle n'a jamais fréquenté de BM dans une autre ville.

La fonction principale d'une bibliothèque est de promouvoir la culture et l'éducation. C'est également une grande source de renseignements. Les bibliothèques ont un grand avantage économique si on lit beaucoup, de plus il y a beaucoup de choix. Par contre, il faut arriver à trouver le temps pour y aller... Selon elle, dans une bibliothèque on se procure des livres, des journaux, des DVD, des articles de journaux. Son image des bibliothécaires ? Ce sont des « petites souris », car « très méticuleuses, méthodiques ». En plus de la bibliothèque de la Cité, elle connaît (de nom) le bibliobus.

Elle lit entre 1 et 4 livre par an, pour son plaisir, principalement en français, mais parfois en anglais. Elle les achète ou les emprunte à des amis. Pour elle, le fait de posséder un livre n'a pas d'importance. Elle regarde des films sur DVD, lit des journaux, écoute de la musique, surfe sur le net, mais n'a pas l'habitude d'utiliser des CD-ROM.

Elle a un enfant de moins de 10 ans et elle se voit bien aller lui emprunter des livres en BM. Ce qui la ferait revenir en BM ? Qu'on n'ait pas à se déplacer, « que la bibliothèque vienne à moi », par exemple avec la possibilité de faire des commandes à distance, depuis chez soi.

Gina, 67 ans, est une grand-maman d'origine italienne. Elle vient dans ce quartier pour voir sa fille et ses petits-enfants, mais sinon elle habite Lausanne. Elle n'a jamais fréquenté de BM genevoise, du fait qu'elle n'habite pas la ville.

Quand on lui dit « bibliothèque », elle pense à « histoire ». Pour elle, la fonction principale d'une BM est de donner accès à la culture à tout le monde. Le principal avantage est le vaste choix de livres, mais elle trouve parfois le temps de prêt trop court. Selon elle, dans une BM on peut consulter des livres et trouver des informations sur toute sorte de sujets. Elle trouve les bibliothécaires très compétents, sympathiques et attentifs. Elle ne connaît pas de BM à Genève.

Elle lit beaucoup, entre 10 et 19 livres par an, pour le plaisir, en français, italien ou allemand. Elle les achète, les emprunte à des amis ou à de la famille. Pour elle, le fait de posséder un livre est très important, elle est très possessive avec ses « trésors ». Sinon, elle lit beaucoup les journaux, regarde parfois des films sur cassette ou DVD et aime beaucoup écouter de la musique. Par contre, elle n'utilise pas de CD-ROM et n'utilise pas Internet.

Ce qui pourrait la faire venir dans une BM ? Elle ne sait pas...

Carla, 44 ans, femme au foyer est originaire du Portugal et domiciliée à Champel depuis toujours. Elle est inscrite dans une BM de Genève (la bibliothèque de la Cité) mais n'y va plus par manque de temps. Quand la question de l'accueil en bibliothèque est abordée, elle garde un avis assez mitigé « Je n'en garde pas un excellent souvenir, c'était comme une corvée de répondre à mes questions ». Pour Carla, les bibliothèques sont utiles pour les gens qui ont peu de moyens et ne peuvent s'acheter des livres. En général, elle préfère acheter ses livres en librairie. Cela dit, Carla s'imagine tout à fait choisir des livres pour ses enfants en bibliothèque. Durant ses loisirs, elle aime lire des journaux ou des magazines, regarder des DVD, écouter de la musique sur CD et surfer sur le net. En revanche, elle n'utilise pas de CD-ROM. Ce qui pourrait l'amener à aller en bibliothèque serait « plus d'originalité de leur part, qu'ils soient plus accueillant, avec une décoration plus joyeuse. »

Pietro, 57 ans, d'origine italienne est comptable. Il profite du soleil dans un parc à Florissant. Il n'est inscrit dans aucune BM de Genève car il trouve en librairies des ouvrages qui répondent plus à ses attentes. Pour lui les bibliothèques donnent la possibilité aux gens d'avoir accès à la connaissance. Il apprécie la variété des sujets accessibles en Bibliothèque mais il déplore le fait de « ne pas posséder à long terme le document ». Selon lui, on achète plus facilement qu'on n'emprunte. Pour Pietro posséder un livre est quelque chose d'important car il aime pouvoir consulter, quand bon lui semble, certains sujets ou informations. Il aime l'ambiance calme et feutrée qui règne dans les bibliothèques mais trouve que l'image des bibliothécaires est un peu poussiéreuse.

Durant son temps libre, Pietro lit volontiers des journaux ou des magazines, regarde des films sur cassette et DVD, surfe sur le net mais n'utilise pas de CD-ROM.

Charles, suisse est un retraité de 74 ans, résidant à Champel. Il fréquentait la Bibliothèque de la Madeleine (La Cité). Actuellement il n'est inscrit dans aucune BM et n'y va plus du tout car « on ne peut pas tout faire » dit-il. Pour lui la fonction d'une bibliothèque est avant tout la transmission de la culture et du savoir. En moyenne Charles lit entre 1 et 4 livres par an. Il aime la relation particulière qu'il y a entre le livre et le lecteur « on s'y attache ».

Charles aime lire des journaux, écouter de la musique sur CD, utilise des CD-ROM et surfe sur le net mais ne regarde pas de films.

Il aimerait qu'il y ait plus de publicité autour des bibliothèques. C'est un élément qui pourrait l'encourager à y aller.

Anna, 21 ans, est étudiante et habite le quartier de Champel depuis toujours. Elle est inscrite à la bibliothèque de la Cité mais n'y va pas souvent par manque de temps. Quand on lui demande quelle fonction remplit une bibliothèque selon elle, elle répond sans hésitation que c'est un « lieu de tranquillité, de travail et de repos ». Elle aime la diversité des informations que l'on y trouve. Cependant l'image qu'elle a des bibliothécaires n'est pas très glorieuse : en effet, elle les trouve peu charismatiques, pas accueillants, « ils ont l'air dans leur monde ». Elle cite la bibliothèque de la Servette, des Minoteries. Elle aime lire, plus de 20 livres par an ! Elle préfère les acheter car pour elle il est important que le livre lui appartienne. Pendant son temps libre, Anna aime lire des magazines, écouter de la musique sur CD, regarder des DVD et surfer sur le net.

Elle aimerait que les bibliothèques soient plus accueillantes, qu'il y ait des coins discussions-débats.

Dominique, 69 ans, de nationalité française, est retraitée. Résidente du quartier de Champel depuis toujours, elle n'est inscrite dans aucune bibliothèque car elle considère qu'elle a déjà beaucoup de choix chez elle et aussi parce que durant de nombreuses années elle a fait partie de la société de lecture. Pour elle posséder un livre est une chose essentielle car « je suis née dans les livres ». Elle a une bonne image des bibliothécaires, elle les trouve sympathiques. En moyenne, Dominique lit 1 à 4 livres par an et se les procure par échanges ou achat. Durant son temps libre, Dominique aime lire des journaux, regarder des films sur DVD, écouter de la musique sur CD et surfer sur le net.

Elle aimerait que les bibliothèques soient plus « souples ». Cela pourrait l'encourager à en fréquenter une.

Alexandre, 50 ans, est technicien dans le secteur des télécommunications. Il est originaire de Serbie-Monténégro et domicilié à Champel. Il ne fréquente pas les BM et ne les a, pour ainsi dire, jamais fréquentées que ce soit à Genève ou dans toute autre région où il a été amené à habiter auparavant.

La raison principale pour lui est le manque de temps, il a donné un autre argument : « Si j'ai besoin d'un livre, je l'achète c'est tout simple ».

Les bibliothèques ont pour lui un rôle d'instruction et le premier mot qui lui vient à l'esprit lorsqu'on évoque le mot « bibliothèque », n'est autre que « livre ». Il ne voit aucun désavantage dans les bibliothèques et leur voit deux qualités notoires : le fait de n'avoir pas besoin d'acheter ses livres et de partager le savoir. Pourtant, il n'a jamais été inscrit dans une bibliothèque.

Les BM, selon lui, sont principalement constituées de livres d'histoire et de bibliographies. Il n'a aucun avis sur le métier de bibliothécaire, il dit « que c'est un métier comme les autres ». Il cite la Bibliothèque de Meyrin, Servette ainsi que le bibliobus de Champel.

Alexandre a deux enfants, en bas âge (6 et 8 ans) qui lisent des livres dans le cadre de leurs loisirs mais il n'imagine pas leur chercher des livres en bibliothèque pour le moment, mais plutôt dans le cadre de leurs études (dans 6 à 8 ans). Lui-même lit entre 1 et 4 livres par année, qu'il achète chez *France loisirs* ou chez un libraire, il aime le fait de posséder un livre dans une idée de pérennité.

Il bénéficie d'un accès à l'Internet chez lui et est familiarisé avec le maniement de CD-ROM, DVD. Il lit des journaux, des magazines. Rien ne pourrait le faire aller dans une bibliothèque.

Alain, 61 ans, retraité – anciennement gestionnaire de banques – vient dans ce quartier en promenade. Il n’a jamais fréquenté de BM dans le passé.

Les raisons qu’il donne à cela sont en premier son manque d’intérêt, son infidélité pour la lecture au profit de la télévision, et son manque de connaissances quant à leur localisation géographique (Alain habite à Vessy). Les premiers mots qu’évoque pour lui une bibliothèque sont les suivants : obligations, délais, chercher, rapporter. Les fonctions d’une bibliothèque publique dans une ville sont d’offrir la lecture à tout le monde, un choix varié de documents ainsi qu’une bonne signalétique des lieux pour être aiguillé. Selon lui, dans les BM on se procure des livres, des nouvelles éditions ainsi que des lois. L’image des bibliothécaires qu’il possède est celle de personnes avec peu de savoir et de qualité de conseil. Il achète ses livres dans des librairies. Ses lectures sont au nombre de 1 à 4 par année. Il aime le fait de posséder un livre pour sa possibilité de le reprendre en cours de lecture, de pouvoir le relire sans impératifs de délais. Alain lit des journaux et magazines, il a un accès à l’Internet chez lui, il n’utilise pas de CD-ROM sur son ordinateur uniquement pour écouter de la musique, il ne regarde pas de films sur cassette ou DVD. Il ne voit pas spécialement ce qu’une bibliothèque pourrait faire pour qu’il la fréquente.

Jeannine, 86 ans, retraitée, habite à Champel depuis 6 ans. Elle ne fréquente plus les BM, mais elle a été inscrite à la bibliothèque de la Cité auparavant.

Elle a fréquenté d’autres BM auparavant, mais son âge avancé et sa vue ayant beaucoup baissé, ces dernières années, elle ne se rend plus en bibliothèques. Elle se remémore l’accueil comme très bon et les bibliothécaires à 100% dévouées.

Lorsqu’elle pense aux bibliothèques le mot « évasion » lui vient à l’esprit. Pour Jeannine, la bibliothèque est un lieu de recherche et d’agrément. Elle ne voit que des avantages aux bibliothèques, notamment le fait de n’avoir aucune obligation et le fait de pouvoir consulter les ouvrages sur place. Les livres que l’on peut se procurer, selon elle, dans les BM sont des livres techniques et des livres documentaires. Elle a une bonne image des bibliothécaires qui pour elle sont des personnes d’intérêt et qualifiées.

Elle lit entre 1 et 4 livres par an. Auparavant, il s’agissait d’échanges entre amis et maintenant elle achète la plupart en grande surface, principalement pour ses petits enfants. Elle aime posséder un livre, car « c’est neuf, on en prend soin ». Sa fatigue oculaire la limite beaucoup dans ses lectures à présent. Elle lit des journaux, des magazines, surfe sur Internet, mais ne possède pas de CD-ROM ou de DVD.

Paul, 35 ans, mécanicien de formation, vient à Champel pour faire ses courses et ne fréquente pas les BM à Genève, ni ailleurs. Le mot que lui inspire les bibliothèques, est « lecture ». Il n’a jamais fréquenté de BM par manque d’intérêt pour la lecture et par manque de temps. Selon lui, les fonctions d’une bibliothèque sont l’information à la population, les loisirs et un point de rencontre.

Il ne voit pas de désavantages dans une bibliothèque, il n’y voit « que de l’information et de la culture ». Il les apprécie pour leur possibilité de lectures diverses et ciblées. Il a une bonne image des bibliothécaires qu’il voit comme des gens pleins de connaissances et d’instruction « mais un peu coincés d’apparence ». Il connaît une BM à Genève, place de la petite Fusterie, en Vieille Ville.

Paul lit de 1 à 4 livres par années, qu’il achète dans des librairies telles que Payot, la Fnac ou France Loisirs. Il estime que posséder un livre est important pour lui parce qu’il n’a pas besoin de le retourner.

Il a 2 filles, de 9 et 13 ans pour lesquelles il achète des livres. Il pourrait imaginer leur chercher des livres en bibliothèque.

Paul lit des magazines, il possède un accès à Internet et utilise des CD-ROM et DVD dans son quotidien.

Ce qui pourrait l'amener à fréquenter éventuellement une bibliothèque, serait « une meilleure orientation pour s'y retrouver dans tous ces livres » et une flexibilité plus importante dans les délais de retour des documents.

Boris, 41 ans, ingénieur, suisse, sans enfant, vit dans le quartier. Il a fréquenté une bibliothèque autrefois mais n'en fréquente plus pour des raisons de temps, mais aussi parce qu'il préfère l'achat de livres afin de les posséder. Il ne fréquente pas d'autres bibliothèques, qu'elles soient universitaires ou même dans une autre ville que Genève. Cependant, il a cité d'autres noms de bibliothèques : celle de la Cité et celle des Eaux-Vives.

L'image qu'il a des bibliothécaires est la suivante : sympathiques mais vieillots. Il associe ce côté « vieillot » à certains films qu'il a regardés par le passé. Les fonctions des bibliothèques sont de pouvoir lire et emprunter des livres. Les premiers mots qui lui viennent à l'esprit en pensant à une bibliothèque sont « livres » et « journaux ».

L'avantage des bibliothèques sont de lire sans frais. Mais pour lui, son principal désavantage est de ne pas pouvoir posséder les livres. Il lit entre 1 et 4 livres par année, uniquement dans le cadre de ses loisirs; ses lectures sont en français.

Cet homme lit des journaux et des magazines, regarde des films sur cassette et DVD, écoute de la musique, utilise des CD-ROM et a la possibilité de surfer sur Internet.

Il n'a pas d'idée concernant d'éventuelles propositions pour l'amener à retourner dans une bibliothèque. Il manque principalement de temps, mais n'est pas déçu de leur offre. Il m'a, par ailleurs, dit qu'il a toujours été bien reçu, il y avait un bon accueil.

Anna, 38 ans, mère de famille, belgo-suisse-japonaise, est secrétaire de direction. Elle vient dans ce quartier pour pouvoir laisser jouer ses enfants dans le parc et être en compagnie de sa mère qui vit à Champel. Anna et ses enfants vivent à Chêne-Bougeries. Elle n'est pas inscrite dans une BM et n'a pas fréquenté de BM genevoise dans le passé car elle n'a pas toujours habité Genève. Et n'a d'ailleurs pas pu citer de noms de bibliothèques genevoises.

Si elle ne fréquente pas de bibliothèque, c'est avant tout par manque de temps. Elle a trois enfants en bas âge.

Pour elle, les bibliothécaires sont des gens « poussiéreux », « réservés car ils ont une telle passion pour les livres qu'ils n'ont pas d'autres loisirs et n'ont pas un grand sens du contact social ». Mais pour elle, une bibliothèque a un rôle majeur à jouer en ce qui concerne l'accès à la lecture pour tous.

Les avantages sont le conseil des professionnels et la gratuité. Cependant, elle trouve dommage de rendre les livres dans un délai précis et souvent trop court. C'est la raison pour laquelle elle achète ses livres, entre 1 et 4 par année, uniquement dans le cadre de ses loisirs. Elle lit en anglais, français, allemand, espagnol et japonais. Elle achète ses livres en librairie ou sur Internet.

Elle lit des journaux et des magazines, regarde des films, écoute de la musique, surfe sur Internet mais n'utilise pas de CD-ROM.

Elle a expliqué qu'elle souhaitait amener ses enfants dans une bibliothèque car elle avait entendu beaucoup de bien sur les bibliothèques genevoises par d'autres mères de famille de sa connaissance.

Elle a par ailleurs été enchantée de recevoir des prospectus concernant les bibliothèques genevoises et principalement celles concernant les enfants.

Une bibliothèque idéale serait lumineuse, offrant un cadre agréable et calme.

Caroline, 33 ans, franco-suisse, sans profession, habite dans le quartier des Eaux-Vives et vient principalement dans le quartier de Champel pour son magnifique parc. Elle ne fréquente pas de bibliothèque genevoise car elle va uniquement dans des bibliothèques universitaires. Mais elle a pu citer le nom d'une BM, celle de la Cité.

Pour elle, ce que l'on peut se procurer dans une bibliothèque concerne exclusivement tout ce qui se rapporte à l'écrit. Sa fonction est de faciliter l'accès aux livres. Les premiers mots qui lui viennent à l'esprit sont « livres », « recherche » et « études ». Et n'a aucune image particulière concernant les bibliothécaires.

Les avantages d'une bibliothèque sont de pouvoir consulter les livres longuement sans devoir les acheter. Le principal inconvénient est la durée du prêt, qu'elle trouve trop courte.

Elle lit des journaux et des magazines, regarde des films, écoute de la musique, a la possibilité de surfer sur Internet, mais n'utilise pas de CD-ROM. Elle lit entre 10 et 19 livres par an dont une minorité dans le cadre de son travail (elle en lisait avant de quitter son travail).

Pour elle, le fait de posséder un ouvrage est extrêmement important, presque vital ! C'est pour cela qu'elle préfère les acheter mais parfois aussi les emprunter à ses amies.

Elle n'a pas pu donner une proposition qui l'inciterait à aller dans une BM.

Stéphanie, 34 ans, suisse, médecin, n'a jamais fréquenté de BM. Elle vient dans ce quartier pour promener son enfant dans le parc du quartier de Champel. Sinon, elle habite le quartier de Vessy. Elle avait connaissance d'une bibliothèque de la « Madeleine » en ville, mais ne sait pas si elle existe toujours. Elle a longtemps fréquenté les bibliothèques universitaires lors de ses études en médecine.

Pour elle, ce que l'on peut se procurer dans une bibliothèque ce sont avant tout des livres. Les avantages d'une bibliothèque sont les accès Internet ainsi qu'aux bases de données. Elle ne voit pas de désavantage particulier.

Une bibliothèque remplit des fonctions telles que la lecture, la recherche d'informations. Ce sont aussi des lieux calmes et tranquilles.

Une bibliothèque offre la possibilité d'emprunter des livres et des journaux et de consulter des articles.

Elle a une image des bibliothécaires qu'elle qualifie de « vieillot », mais elle n'a donné aucune raison particulière à ce jugement.

Elle lit, en français et en anglais, entre 10 et 19 livres par an, dont aucun dans le cadre de sa profession. Par contre, elle consulte énormément de revues spécialisées en médecine. Elle se procure ses livres par échanges ou achats. Pour elle, il est important de posséder des livres, « par amour des livres ».

Son enfant lit et elle aime très bien l'amener dans une bibliothèque pour lui donner accès à plus de livres. Elle a un penchant particulier pour les bibliobus.

Elle-même lit des journaux et des magazines, regarde des films, écoute de la musique, utilise des CD-ROM et a également la possibilité de surfer sur Internet.

Elle ne sait pas ce qu'une bibliothèque pourrait faire pour l'encourager à la y aller.

7.12 Les bibliothèques n'ont plus la cote... L'enquête bibliobus

Nous nous sommes rendues, dans un premier temps, dans la cour de l'école du Grand-Saconnex, puis dans le quartier de Plan-les-Ouates. Le bibliobus dont la fonction première est de palier au manque de bibliothèques en banlieue, était parké à proximité, dans une cour d'école. Par conséquent, il nous a paru superflu de demander aux gens s'ils connaissaient le nom ou la localisation de la BM de ce quartier. Nous les avons donc interrogés sur les bibliothèques de leurs quartiers respectifs, situés un peu partout en ville de Genève. En effet, nous avons constaté que la majorité des personnes interrogées ne résidaient pas dans ces deux quartiers, mais les fréquentaient pour des raisons professionnelles, familiales ou personnelles. Seules trois personnes habitaient de façon permanente au Grand-Saconnex. Elles nous ont toutes déclaré qu'il n'y avait pas de BM dans leur quartier, mais aucune n'a mentionné le bibliobus comme moyen alternatif aux bibliothèques.

Nous sommes parvenues à remplir 11 questionnaires et nous avons relevé que les profils étaient plutôt hétérogènes. Parmi les personnes interrogées, nous avons dénombré :

- 5 femmes et 6 hommes
- 7 jeunes, 2 personnes d'âge moyen et 2 personnes âgées
- 7 personnes d'origine suisse et 4 personnes étrangères
- 2 apprentis, 2 titulaires de CFC, 1 étudiante en école professionnelle supérieure, 2 étudiants université / HES, 2 titulaires d'un diplôme universitaire / HES, 2 retraités

Nous n'avons pas pu dégager un profil type des non-usagers. Il y a une proportion plus ou moins égale d'hommes et de femmes. Nous avons interrogé un peu plus de jeunes. Nous avons été surprises de constater qu'il y avait un peu plus de Suisses que d'étrangers. On a une bonne répartition des niveaux de formation. On ne note pas une différence marquante entre les jeunes et les vieux, les hommes et les femmes. Les étrangers s'estiment, dans l'ensemble, plus satisfaits que les Suisses. Nous avons interrogé 6 personnes à Plan-les-Ouates et 5 au Grand-Saconnex.

Nous ne sommes pas parvenues à dégager une tendance générale en ce qui concerne la raison de la non-fréquentation des bibliothèques. Cependant, nous avons remarqué que 10 personnes sur 11 sont des anciens usagers des BM. Parmi les personnes interrogées, certaines préfèrent s'acheter leurs propres livres, d'autres ne lisent pas du tout ou ont des centres d'intérêt différents. Il y a également une personne qui ne se rend pas en bibliothèque par paresse, une autre qui ne voit plus l'utilité d'y aller depuis la fin de ses études. Certaines personnes n'ont pas assez de temps pour consulter les livres en bibliothèque. Enfin, deux personnes interrogées trouvent les documents dont elles ont besoin à la bibliothèque de l'université.

En ce qui concerne l'image qui est dégagée par les bibliothécaires, on peut percevoir une tendance générale négative. 6 personnes sur 11 ont gardé une mauvaise impression de leur rencontre avec des bibliothécaires. Ils les considèrent comme des personnes peu sympathiques, froides, sérieuses, autoritaires et ne supportant pas le bruit. « Je les considère comme des vieilles filles frileuses, cul-serré, enveloppées dans des grosses jaquettes ». Ce qui nous a frappées c'est que quand on dit « bibliothécaire » les gens associent immédiatement ce terme à celui de « femme », en particulier de vieilles filles aigries, frustrées et enfermées dans leur propre monde. On peut également ressortir le fait qu'on perçoit souvent les bibliothécaires comme des individus ordonnés, stricts qui surveillent les usagers et qui sont obsédés par l'ordre. « Je les vois comme des petites mémés qui râlent dès que l'on déplace un livre et qui nous surveillent en permanence ». Une personne s'est plainte du manque d'encadrement de la part des bibliothécaires, de leur indisponibilité et de l'insuffisance de leurs compétences. Toutefois, nous avons quand même obtenu 4 témoignages positifs. Ces répondants considèrent les bibliothécaires comme des personnes serviables, agréables et

compétentes. Ils les ont décrits comme des employés très cultivés, qui apportent des informations précieuses en plus d'aider dans les recherches. Enfin, il reste un enquêté qui se situe entre ces deux tendances. Il trouve les bibliothécaires peu avenantes, mais reconnaît cependant leurs qualités professionnelles.

La bibliothèque remplit des fonctions différentes aux yeux des utilisateurs. La bibliothèque est surtout perçue comme un lieu où on peut consulter et emprunter des livres gratuitement, se documenter sur des thèmes spécifiques. C'est aussi un lieu de travail, où on peut étudier au calme. La bibliothèque a un rôle éducatif. Les avantages de la bibliothèque se recoupent avec ses fonctions. On peut y trouver toutes sortes de documents, qu'on peut emprunter ou utiliser sur place pour effectuer un travail personnel. 4 personnes ne voient aucun inconvénient à la bibliothèque. Les principaux reproches qui lui sont adressés sont les suivants : La bibliothèque est un lieu peu convivial où aucun échange n'est permis. Elle dégage une impression de vieux. Beaucoup de non-usagers sont frustrés par le fait qu'ils ne peuvent pas conserver les livres les manipuler comme ils le souhaitent. De plus, ils ne parviennent pas toujours à trouver où sont placés les livres qu'ils recherchent.

En ce qui concerne les habitudes de lecture, 7 personnes sur 11 lisent plus de 10 livres par année. La majorité des répondants consacrent la moitié de leurs lectures à leur travail. Les gens se procurent des livres en librairie ou font des échanges avec leur famille ou leurs amis. Une grande partie des personnes interrogées accorde une importance au fait de posséder des livres. Toutefois, les raisons qu'ils avancent ne sont pas toujours celles que l'on escomptait. 2 personnes conservent leurs livres parce que « ça fait joli dans la bibliothèque ». Les autres apprécient de pouvoir garder leurs livres à portée de main, pouvoir le relire, le prêter, le consulter qu'ils en éprouvent le besoin. Toutes les personnes interrogées, à l'exception d'une, lisent des journaux ou des magazines. La tendance générale qui se dégage c'est que les gens regardent des films, écoutent de la musique, utilisent des CD-ROM et surfent sur Internet. Pourtant, une nette majorité n'a pas connaissance de la mise en documents de ce type de documents en bibliothèque.

Les gens ont des propositions très différentes pour améliorer les services de la bibliothèque : employer de jolies filles au bureau d'accueil, être mieux encadré dans la recherche d'ouvrages, ouvrir la bibliothèque 24 heures sur 24 (« Si la bibliothèque était ouverte 24 heures sur 24, y compris le dimanche j'y retournerais sûrement »), aménager un coin canapé, faire la présentation de nouveautés et en proposer davantage, accueillir les usagers plus chaleureusement, proposer un café.

Pour conclure, nous allons tenter de répondre à la question principale qui était « Pourquoi les gens ne fréquentent-ils pas de bibliothèques municipales ? ». Nous pouvons tout d'abord constater qu'environ un dixième des individus interrogés sont des anciens usagers. La majorité des personnes que l'on a interrogées sont insatisfaites des services qui leur sont proposés par la bibliothèque, certaines n'aiment pas l'ambiance qui s'en dégage et souhaiteraient qu'on en fasse un lieu plus convivial. D'autres n'ont pas le temps de se rendre à la bibliothèque. Enfin, certains non-usagers possèdent beaucoup de livres à la maison ou au contraire, lisent très peu.

Cindy Etienne, Elena Norelli

Noah, 17 ans, apprenti employé de commerce d'origine suisse, habite dans le quartier des Pâquis et vient à Plan-les-Ouates uniquement dans le cadre de son travail. Il a fréquenté une BM genevoise par le passé mais ne s'y rend plus depuis une année. En effet, son apprentissage lui a permis de mettre de l'argent de côté et il a les moyens, à présent, d'acheter

ses propres livres. Pour lui, la bibliothèque est un lieu qui permet au lecteur de trouver gratuitement les ouvrages qu'il cherche. On peut s'y procurer toutes sortes de documents, tant pour les études que pour les loisirs. Malheureusement, on ne peut pas conserver les livres. Les bibliothécaires qu'il a rencontrés lui ont paru peu sympathiques et lui ont réservé un accueil assez froid. Il les perçoit comme des femmes sérieuses, ne supportant pas le bruit, mais il ne parvient pas à en expliquer la raison. Il connaît le nom et la localisation de la bibliothèque de son quartier et peut citer d'autres bibliothèques à Genève. Noah est un grand lecteur, puisqu'il dévore plus de 20 livres par an pour son propre plaisir et consulte les magazines. Il se procure tous ses livres en librairie, car le fait de les conserver est important pour lui. « J'aime avoir de beaux livres, ça fait joli dans ma bibliothèque ». C'est aussi un consommateur de films, de musique et il aime surfer sur Internet. Il n'utilise jamais de CD-ROM. Si l'équipe des bibliothécaires était composée de jolies filles, il irait certainement plus souvent dans la BM de son quartier.

Gwendoline, 20 ans, étudiante en ostéopathie d'origine suisse, habite dans le quartier de Meyrin et se trouve à Plan-les-Ouates pour voir une amie. Elle a fréquenté une BM genevoise par le passé mais ne s'y rend plus depuis 5 ans. Elle a découvert d'autres occupations que la lecture. Le premier mot qui lui vient à l'esprit quand on lui parle de bibliothèque c'est la notion de « vieux ». Pour elle, la bibliothèque est un lieu qui ouvre les portes de la connaissance à tous, à un prix très bas. On peut y trouver toutes sortes de catégories de livres : encyclopédies, romans, autobiographies, médecine, histoire, biologie, manuels, philosophie, poésie etc. On peut essayer tous les genres puisqu'il n'y a pas besoin d'acheter les ouvrages. Cela nous ouvre un plus large spectre de connaissances. Toutefois, le problème c'est qu'on ne peut pas conserver les livres. Gwendoline ne garde pas un bon souvenir de l'accueil qui lui a été fait. Les bibliothécaires ne l'ont jamais renseignée et contrôlaient tout ses faits et gestes. Elle les considère comme « des femmes passionnées par leurs lectures, qui vivent dans leur propre monde et qui sont frustrées dans la vraie vie ». Toutes les bibliothécaires qu'elle a rencontrées lui ont semblé être de vieilles femmes aigries. Gwendoline connaît et sait localiser la BM de son quartier, mais ne saurait pas en citer d'autres à Genève. Elle lit 5 à 9 livres par an, la moitié dans le cadre de ses études. Elle se procure ses livres à la librairie et apprécie de pouvoir les conserver pour faire des annotations à l'intérieur. Elle consulte également les journaux et les magazines, regarde des DVD, écoute de la musique et surfe régulièrement sur Internet. Elle n'utilise jamais de CD-ROM. Le fait d'être mieux encadrée lors de la recherche d'un ouvrage pourrait la motiver à fréquenter à nouveau les BM.

Marine, 45 ans, employée de commerce d'origine suisse, habite dans le quartier des Eaux-Vives et se rend à Plans-les-Ouates chez son esthéticienne. Elle a fréquenté une BM genevoise par le passé mais ne s'y rend plus par paresse. La bibliothèque ne se trouve pas sur son trajet habituel (de la maison au travail) et son emploi du temps ne lui permet pas de s'y rendre. De plus, elle a de la facilité à se procurer des livres sans passer par la bibliothèque. Pour elle, la bibliothèque est un lieu qui met des livres à disposition de la population à un prix très bas. On y trouve des nouveautés, comme des anciens ouvrages. On peut y faire des photocopies. On peut s'y procurer des ouvrages pour les enfants et des manuels scolaires. L'accueil des bibliothécaires lui a paru froid et peu sympathique. Elle se représente les bibliothécaires comme « des vieilles filles frileuses, cul-serré, enveloppées dans des grosses jaquettes ». Mais elle les considère également comme des personnes qui ont de grandes connaissances générales, ouvertes à beaucoup de choses, intéressées par ce qui se passe autour d'elles et possédant une grande mémoire. Elle a eu l'occasion de fréquenter les bibliothécaires lors d'une expérience professionnelle antérieure. Elle connaît le nom et la localisation de la

BM de son quartier mais ne saurait pas citer une autre bibliothèque à Genève. Marine lit 10 à 19 livres par an, uniquement pour son plaisir personnel. Elle les achète parfois en librairie, mais fait aussi des échanges avec son frère, sa sœur et sa fille. Le fait de posséder un livre est important pour elle car elle peut les relire ou les prêter. Elle consulte également les journaux, regarde des DVD et surfe sur Internet. Elle n'écoute pas de musique et n'utilise jamais de CD-ROM. « Si la bibliothèque était ouverte 24 heures sur 24, y compris le dimanche j'y retournerais sûrement ».

Mathias, 23 ans, ingénieur HES d'origine suisse, habite à Carouge et se trouve à Plan-les-Ouates pour un rendez-vous professionnel. Il a fréquenté une BM genevoise par le passé mais ne voit plus l'utilité d'y aller depuis qu'il a terminé ses études. Le premier mot qui lui vient à l'esprit quand on lui parle de bibliothèque est la notion de tranquillité. Pour lui, la bibliothèque est un lieu calme où l'on peut étudier. C'est un bâtiment qui possède l'équipement nécessaire pour recevoir des étudiants. Cependant, il arrive qu'il y ait trop de monde à la bibliothèque, elle devient alors un lieu trop bruyant. Les horaires lui paraissent trop stricts et peu adaptés à l'emploi du temps des étudiants. La bibliothèque est utile car elle permet d'emprunter des livres qu'on n'a pas envie d'acheter. Mathias garde un bon souvenir de l'accueil qui lui a été réservé par les bibliothécaires, mais les trouve souvent un peu trop bavardes. Il les perçoit comme des femmes froides, ordonnées et strictes, vieilles filles pour la plupart. « Je les imagine comme des vieilles filles vivant seules avec leurs chats et leurs bouquins ». C'est l'ambiance générale qui se dégage de la bibliothèque qui lui transmet cette image. Mathias connaît le nom et la localisation d'une BM dans son quartier, mais ne saurait pas citer d'autres bibliothèques à Genève. Il lit entre 1 et 4 livres par an pour son propre plaisir. Il achète ses livres en librairie mais ses amis lui en prêtent également. Le fait de posséder un livre est important pour lui, car les livres qui remplissent sa bibliothèque décorent son salon. Mathias consulte aussi les journaux et les magazines, il regarde des DVD, écoute de la musique, utilise des CD-ROM et surfe sur Internet. Il retournerait éventuellement à la bibliothèque si elle aménageait un coin sympa pour bouquiner, par exemple des canapés, et si elle mettait en pace davantage de places de travail.

Rose, 65 ans, employée de banque à la retraite d'origine italienne, habite le quartier du Grand-Saconnex. Elle a fréquenté une BM par le passé, mais cela fait quelques années qu'elle ne s'y rend plus, car elle a amassé une énorme quantité de livres à la maison. Pour elle, la bibliothèque est un lieu d'instruction, où l'on peut lire et obtenir différents renseignements. On peut y trouver de tout, mais ce qui l'intéresse le plus ce sont les rayons d'histoire et de médecine. L'avantage de la bibliothèque c'est qu'on peut emprunter les livres gratuitement. Elle ne voit aucun inconvénient à la bibliothèque. Elle s'est toujours sentie bien accueillie par les bibliothécaires et en garde une très bonne image. Elle les perçoit comme des personnes serviables, qui renseignent volontiers les usagers et les orientent dans leurs recherches. Elle ne connaît ni le nom ni la localisation de la BM de son quartier et ne sait pas en citer une autre à Genève. Rose est une grande lectrice, elle lit plus de 20 livres par an. Avant sa retraite, elle en lisait la moitié dans le cadre de son travail. Elle se procure ses livres en librairie mais possède aussi des ouvrages faisant partie d'une collection familiale. Le fait de posséder des livres est important pour elle, car elle les a toujours à portée de main quand elle cherche une information. Elle consulte également les journaux et magazines, écoute de la musique, utilise des CD-ROM et surfe sur Internet. Elle ne regarde jamais de DVD. Si la bibliothèque grossissait ses rayons de médecines et d'histoires vraies elle y retournerait volontiers.

Léonard, 19 ans, possède un CFC d'horticulteur et est d'origine suisse. Il habite dans le quartier du Grand-Saconnex. Il a fréquenté une BM par le passé mais ne s'y rend plus car il lit très peu. Pour lui, la bibliothèque a un rôle éducatif et donne accès aux connaissances à tout le monde. On peut y trouver toutes sortes de livres, mais c'est un lieu qui lui semble peu convivial. Chacun est dans son coin et lit son livre, il n'y a pas de communication, tout est silencieux. Une ambiance de « vieux » se dégage des bibliothèques en général, malgré l'accueil sympathique des bibliothécaires. Léonard perçoit les bibliothécaires comme « des petites mémés qui râlent dès que l'on déplace un livre et qui nous surveillent en permanence ». Il ne connaît ni le nom ni la localisation de la BM de son quartier, mais sait citer d'autres bibliothèques à Genève. Il lit 1 à 4 livres par an, la moitié dans le cadre de son travail. Il se procure ses livres en librairie. Le fait de posséder des livres est important pour lui car ils sont la marque de la culture. Il lit régulièrement des journaux et des magazines, regarde des DVD, écoute de la musique, utilise des CD-ROM et surfe sur Internet. Il aimerait que la bibliothèque propose des CD, des DVD et de nouvelles bandes dessinées.

Luca, 54 ans, professeur à l'Université de Genève d'origine italienne, habite le quartier des Eaux-Vives et se rend à Plan-les-Ouates uniquement pour des réunions de travail. Il a fréquenté une BM par le passé, mais désormais il ne s'y rend plus, car il n'a plus assez de temps, il est énormément occupé par son travail, l'enseignement et son travail de recherche pour l'Université lui prennent beaucoup de temps. Il se rend plutôt dans les bibliothèques universitaires et en plus il a déjà une très grande quantité de livres à la maison. Il a toujours été très bien accueilli par les bibliothécaires. Selon lui, la fonction que remplit une BM est celle de permettre la lecture de livres et de périodiques. La bibliothèque permet de lire beaucoup de littérature, pas besoin d'acheter les livres et c'est un lieu où l'on peut se documenter sur des thèmes bien précis. Il ne voit aucun inconvénient à la bibliothèque. On peut y trouver toutes sortes de documentations, des livres, mais aussi des quotidiens, des revues et également des audiovisuels. D'après son expérience, il perçoit les bibliothécaires comme des personnes compétentes, serviables et sympathiques. « Ce sont des femmes remarquables, des véritables puits de la connaissance ». Il connaît le nom et la localisation de la BM de son quartier, et il sait citer d'autres bibliothèques à Genève. Il lit environ 10 à 19 livres par année, sans compter les livres qu'il commence, mais qu'il n'a malheureusement pas le temps de terminer. La majorité de ses lectures sont pour son travail. Il achète beaucoup de livres en librairies, certains dans des librairies d'occasion aussi. Le fait de posséder des livres est important pour lui, car il peut les utiliser à chaque fois qu'il le désire. Luca consulte des journaux et des magazines, regarde des cassettes vidéo et des DVD, écoute des CD, utilise des CD-ROM et surfe souvent sur Internet. Si la bibliothèque organisait des présentations de livres nouveaux, il s'y rendrait peut-être plus souvent.

Emma, 20 ans, étudiante en HES d'origine suisse, habite le quartier de Meyrin et se rend à Plan-les-Ouates pour un cours de musique. Elle a fréquenté des BM par le passé, mais cela fait déjà plusieurs années qu'elle ne s'y rend plus, car elle a beaucoup de livres à la maison et très peu de temps pour y aller. Elle a toujours eu un accueil très agréable de la part des bibliothécaires, qui se montraient très gentilles. Pour elle, la bibliothèque donne la possibilité aux personnes d'emprunter des livres, de trouver de la documentation sur un sujet précis ; les BM contiennent en effet des livres traitant de toutes sortes de sujets et en général gratuitement ou à un coût très bas. Elle ne voit aucun inconvénient à une bibliothèque. On peut s'y procurer des livres, des journaux, des magazines, mais aussi souvent des cassettes vidéo/audio, CD et DVD. Emma a une bonne image des bibliothécaires, qu'elle trouve sympathiques. Elle voit les bibliothécaires comme des personnes très cultivées ; elles peuvent

non seulement nous aider pour les recherches, mais aussi nous donner des informations elles-mêmes. Elle connaît le nom et la localisation de la BM de son quartier et elle sait en citer d'autres à Genève. Elle lit 10 à 19 livres par an, la moitié dans le cadre de son travail. Elle achète ses livres dans les librairies, mais fait aussi des échanges avec ses amis et sa famille. Le fait de posséder un livre est assez important pour elle, elle peut le lire quand elle veut, sans avoir de date limite pour le rendre à la bibliothèque, car elle aime prendre son temps pour lire tranquillement. Elle lit des magazines et des journaux, regarde des DVD, écoute des CD, utilise des CD-ROM et surfe sur Internet. Si la bibliothèque de son quartier offrait plus de nouveautés, elle y retournerait sûrement.

Renée, 70 ans, cuisinière à la retraite d'origine suisse, habite le quartier de Carouge et vient au Grand-Saconnex pour voir ses petits-enfants. Elle a déjà fréquenté des BM par le passé, mais il y allait très rarement et depuis quelques mois il ne s'y rend plus du tout. Elle a suffisamment de livres chez elle, elle n'a donc pas besoin de s'en procurer à la bibliothèque. De plus, elle n'a pas été très satisfaite de l'accueil des bibliothécaires ; elle trouve que beaucoup d'entre elles sont des personnes froides, pas très souriantes, et souvent peu disponibles pour l'aider dans ses recherches, ce qui ne l'a pas motivée à se rendre souvent à la bibliothèque. « Elles ne sont jamais là quand on a besoin d'elles, elles passent leur temps à discuter ! ». Selon Renée, la bibliothèque est un lieu qui met un grand nombre de livres à disposition de tout le monde, surtout pour ceux qui n'ont pas les moyens d'en acheter. L'avantage de la bibliothèque est pour elle la possibilité de trouver toutes sortes de documentations, sur divers sujets. Mais le grand inconvénient qu'elle voit est le fait qu'il y ait tellement de livres qu'elle n'arrive souvent pas à trouver l'emplacement des documents qu'elle recherche, elle ne connaît pas bien le classement, et les bibliothécaires ne sont pas très disponibles pour l'encadrer dans ses recherches. Elle regrette beaucoup cela, et elle n'a donc pas une bonne image des bibliothécaires, elle les considère comme peu compétentes. Elle sait qu'il y a une BM dans son quartier, mais elle ne sait pas la situer et elle ne saurait pas citer une autre bibliothèque à Genève. Elle lit 10 à 19 livres par an, uniquement pour son plaisir personnel. Elle se procure tous ses livres dans des librairies. Le fait de posséder des livres est assez important pour elle, on peut faire ce qu'on veut avec et les utiliser à chaque fois qu'on en a besoin. Elle consulte des journaux et des magazines, écoute des CD, mais elle ne regarde pratiquement jamais de DVD, et n'utilise pas l'Internet. Si les bibliothécaires se montraient plus disponibles pour l'aider à effectuer ses recherches, elle y retournerait.

Kevin, 18 ans, apprenti maçon d'origine anglaise, habite le quartier du Grand-Saconnex. Il a déjà fréquenté des BM par le passé, mais très peu, il y allait essentiellement pour trouver des livres pour ses études. Le premier mot qui lui vient à l'esprit quand on lui dit bibliothèque est « silence ». Il n'y va plus car il ne lit pas beaucoup, la lecture ne l'intéresse pas plus que ça, et ayant peu de temps libre, il préfère faire d'autres activités. Selon lui, la bibliothèque offre un grand nombre de livres, les gens peuvent trouver de la documentation sur des sujets précis et peuvent les emprunter sans avoir besoin de les acheter. Il n'aime pas tellement l'ambiance qu'il y a dans les bibliothèques, il trouve que ce sont des endroits trop silencieux, trop calmes. Il ne se sent pas à l'aise dans ces institutions, il se sent obligé de ne pas parler, même à voix basse, il a toujours l'impression que les bibliothécaires le surveillent. « Quand je me promène dans les rayons, j'ai toujours l'impression que la bibliothécaire garde un œil sur moi ! ». Tout ce calme ne lui plaît pas, ce sont des endroits dans lesquels les échanges, les discussions sont impossibles selon lui. Il perçoit les bibliothécaires comme des vieilles, des personnes renfermées qui n'aiment pas le bruit et qui se fâchent dès qu'un livre est mal rangé. Il ne connaît ni le nom ni la localisation de la bibliothèque de son quartier, et il n'en connaît

pas d'autres à Genève. Il lit 1 à 4 livres par an, une moitié dans le cadre de ses études. Il n'achète pratiquement jamais de livres. Il ne considère pas comme important le fait de posséder des livres et en plus ça coûte trop cher. Il ne lit pas tellement de magazines, mais il regarde souvent des DVD, écoute des CD et surfe sur Internet. Si l'ambiance des bibliothèques était moins froide et les bibliothécaires moins strictes et plus souriantes, il s'y rendrait sûrement bien plus volontiers.

Miguel, 24 ans, étudiant à l'Université de Genève d'origine espagnole, habite le quartier des Pâquis et se rend au Grand-Saconnex pour travailler avec des amis. Il a déjà fréquenté des BM par le passé, mais il a cessé de s'y rendre il y a déjà plusieurs années, car il n'aime pas tellement lire, et il trouve ce dont il a besoin à la bibliothèque de l'Université. Il a été satisfait par l'accueil des bibliothécaires, qu'il trouve sympathiques, il en garde un bon souvenir. D'après Miguel, la mission d'une bibliothèque est de permettre aux gens d'emprunter les livres dont on a besoin. C'est également un lieu parfait pour travailler au calme, on est tranquille. Mais il a parfois de la peine à trouver les documents, il ne sait pas très bien où aller chercher, étant donné qu'il ne connaît pas bien l'ordre des livres, comment ils sont classés, et étant donné qu'il y en a beaucoup, on s'y perd vite facilement. Il dit que dans les bibliothèques, on peut trouver des livres, des journaux, des périodiques et les gens ont également la possibilité d'aller sur Internet. Il perçoit les bibliothécaires comme des personnes calmes, tranquilles. Il sait qu'il y a une BM dans le quartier où il habite, et il connaît sa localisation. Il saurait également citer d'autres BM à Genève. Il lit de 1 à 4 livres par an, la majorité dans le cadre de ses études. Il achète assez rarement des livres dans des librairies, il préfère plutôt se procurer les documents dont il a besoin à la bibliothèque de l'Université ou alors se les faire prêter par des amis. Selon Miguel, le fait de posséder des livres est important, car on peut les lire, les consulter pour faire un travail quand on veut. Il consulte des journaux et des magazines, regarde des DVD, écoute des CD et surfe sur Internet. Si la bibliothèque proposait un café, il y retournerait sûrement.

Annexes

A. Questionnaire

Nom étudiant-e : _____ Date : _____ Quartier : _____

QUESTIONNAIRE NON USAGERS BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES A GENEVE

Bonjour, je suis un-e étudiant-e de la Haute école de gestion, à Genève. Nous menons actuellement une enquête auprès de la population genevoise. **Une question : avez-vous fréquenté, ces 12 derniers mois, une BM à Genève ?** Si OUI, alors REMERCIER, PAS D'ENQUETE ! Si NON : Auriez-vous une dizaine de minutes à me consacrer ?

Etes-vous inscrit-e dans une BM à Genève ? Non Oui : _____

Quel est le 1^{er} mot qui vous vient à l'esprit en pensant à une bibliothèque ? _____

Avez-vous fréquenté une des BM genevoises par le passé ? _____

Si OUI : Pour quelle(s) raison(s) ne fréquentez-vous plus de BM ? (depuis quand; événement précis?)

Comment était l'accueil de la part des bibliothécaires ?

Si NON : Vous n'avez jamais fréquenté de BM à Genève. Pour quelle(s) raison(s), qu'est-ce qui vous en empêche ?

Fréquentez-vous une bibliothèque publique dans une autre ville ? Non Oui

Quelle(s) fonction(s) remplit d'après vous une bibliothèque dans une ville ? _____

D'une manière générale, quels sont les avantages et les désavantages d'une bibliothèque, pour vous ?

Av. : _____

Désav. : _____

A votre avis, que peut-on se procurer ou consulter dans une BM ? _____

Quelle image avez-vous des bibliothécaires ? _____

Et pourquoi ? _____

Saviez-vous que dans ce quartier, il y a une BM (ou discothèque) : (dire le nom) ?

Oui, connaît nom et localisation Connaît nom mais pas localisation Non, ni l'un ni l'autre

Pouvez-vous citer d'autres BM à Genève ? _____

A propos de vos habitudes de lecture. Lisez-vous des livres, quel que soit le genre et quelle que soit la raison pour laquelle vous les lisez ? 0 1-4/an 5-9/an 10-19/an 20+/an

Quelle proportion de ces livres lisez-vous dans le cadre de votre travail ?

tous la majorité moitié-moitié une minorité aucun

Comment vous procurez-vous des livres (achat, échange...) ? _____

Le fait de posséder un livre est-il important pour vous ? _____

Et pourquoi ? _____

Que devrait proposer une bibliothèque, qu'est-ce qui pourrait faire que vous y alliez ?

Avez-vous des enfants de moins de 10 ans ? Non Oui : Vos enfants lisent-ils ou regardent-ils des livres ? Non Oui : Pourriez-vous vous imaginer leur chercher des livres en bibliothèque (si non, pourquoi) ? _____

Quelques questions sur vos loisirs.

Lisez-vous des journaux ou des magazines ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Regardez-vous chez vous des films sur k7 ou DVD ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Écoutez-vous chez vous de la musique sur k7 ou CD ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Utilisez-vous chez vous des CD-ROMs (sur l'ordinateur) ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Avez-vous chez vous la possibilité de surfer sur Internet ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non

Pour terminer, quelques informations générales.

Age. Quelle est votre année de naissance ? _ _ _ _ **Sexe** (noter) : H F

Formation. Quel est votre niveau de formation le plus élevé terminé ou en cours (év. équivalent) :

école oblig. CFC, maturité prof. gymnase école prof. sup. université, EPF, HES

Profession. Quelle est votre profession actuelle ? _____

Langue. Dans quelle(s) langue(s) lisez-vous d'habitude ? _____

Nationalité. Quelle est votre nationalité ? _____

Domicile. Dans quel quartier de Genève (ou : ville) habitez-vous ? _____

Présence dans quartier. Pour quelle(s) raison(s) venez-vous en général dans ce quartier ? _____

MERCI d'avoir participé à l'enquête ! Elle permettra d'améliorer l'offre des BM de Genève !

(Remarques)

B. Bibliothèques municipales à Genève : liste d'adresses

Bibliothèque de la Cité
pl. des Trois-Perdrix 5, 1204 Genève

Bibliothèque des Eaux-Vives
rue Sillem 2, 1207 Genève

Bibliothèque Jonction
bd Carl-Vogt 22, 1205 Genève

Bibliothèque et discothèque des Minoteries
parc des Minoteries 3-5 et 5-7, 1205 Genève

Bibliothèque des Pâquis
rue du Môle 17, 1201 Genève

Bibliothèque Saint-Jean
av. des Tilleuls 19, 1203 Genève

Bibliothèque Servette
rue Veyrassat 9, 1202 Genève

Bibliothèque des Sports
ch. du Plongeon 4, 1207 Genève

Discothèque de Vieusseux
Cité Vieusseux 2, 1203 Genève

Bibliobus
av. de Châtelaine 43, 1203 Genève (emplacements variables)

C. Statistiques de la population genevoise, par quartiers

Statistique de la population du canton de Genève		Ville de Genève													
Population résidente selon la nationalité, par sous-secteur statistique		Nationalité													
Situation à fin 2005		Total	CH	Etr.	Eur.	E	F	I	P	Ex-Y	Am.	Af.	As.	Oc.	Apét.
Ville de Genève		185'028	103'223	81'805	58'550	7'856	10'142	9'409	13'954	4'074	7'642	7'767	7'366	407	73
			56%	44%											
1 Bibliothèque de la Cité															
21.01.010	Hollande	457	263	194	145	17	48	15	30	4	23	7	19	-	-
21.01.021	Rues-Basses - Fusterie	38	12	26	24	3	4	2	-	-	2	-	-	-	-
21.01.022	Rues-Basses - Longemalle	487	245	242	166	35	39	23	17	6	47	7	22	-	-
21.01.031	Rond-Point-de-Rive	383	185	198	145	13	48	17	23	1	23	8	22	-	-
21.01.032	Glads-de-Rive	805	416	389	279	42	63	49	31	2	41	35	30	4	-
21.01.040	Les Tranchées	663	379	284	205	21	85	25	8	-	39	21	15	4	-
21.01.051	Saint-Léger	457	280	177	142	3	77	17	8	1	24	8	2	1	-
21.01.052	Conseil-Général	609	380	229	168	13	57	36	11	6	23	12	22	4	-
21.01.060	Les Bastions	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
21.01.070	Cité	1'392	754	638	484	27	169	62	30	15	85	17	34	18	-
21.01.080	Bourg-de-Four	2'113	1'380	733	557	50	187	68	40	21	88	39	40	9	-
21.13.021	Coulouvrenière - Rois	1'437	700	737	558	96	85	89	127	78	46	68	64	-	1
21.13.022	Quai du Rhône	797	387	410	319	40	35	45	109	33	35	37	19	-	-
		9'639	5'381	4'258											
			56%	44%											
2 Bibliothèque des Eaux-Vives															
21.21.011	Pierres-du-Nilton	1'520	853	667	537	71	119	95	104	25	68	25	31	6	-
21.21.012	Maison-Royale	1'626	991	635	483	37	123	93	60	12	64	40	36	12	-
21.21.020	La Grange	82	40	42	4	-	1	2	1	-	-	-	38	-	-
21.21.030	Frontenex	1'038	755	283	222	19	65	29	42	12	30	15	15	1	-
21.21.041	Les Alliées	1'315	887	428	323	30	74	50	71	10	50	26	24	5	-
21.21.042	Tulpiers	1'104	739	365	272	36	64	52	43	8	26	25	40	1	1
21.21.050	Les Vollandes	2'152	1'293	859	643	76	114	122	151	57	84	89	33	6	4
21.21.060	Villereuse	2'370	1'356	1'014	802	112	170	137	150	42	81	84	43	4	-
21.21.071	Eaux-Vives - Jeu-de-l'Arc	1'447	750	697	533	91	99	109	82	36	44	57	54	8	1
21.21.072	Eaux-Vives - Vollandes	2'966	1'633	1'333	1'042	158	213	176	242	40	111	102	69	9	-
21.21.080	Montchoisy	1'751	1'307	444	368	54	80	85	59	3	40	9	26	1	-
21.21.090	Jargonant	2'967	1'592	1'375	1'023	117	182	159	249	62	142	99	107	2	2
		20'338	12'196	8'142											
			60%	40%											
3 Bibliothèque de la Jonction															
21.13.010	La Jonction	1'804	839	965	770	109	82	141	281	75	59	90	44	2	-
21.13.030	Les Savoises	2'645	1'234	1'411	1'043	160	182	170	270	35	146	126	94	2	-
21.13.050	Du-BOIS-MELLY	2'627	1'620	1'007	818	118	103	170	252	61	62	98	27	2	-
21.13.061	ANSERMET	1'285	828	457	351	64	56	68	86	36	28	45	33	-	-
21.13.062	Vélodrome	1'511	919	592	440	48	42	45	173	61	34	74	44	-	-
21.13.071	Village-Suisse	2'312	1'274	1'038	810	104	131	139	248	35	94	77	57	-	-
21.13.072	Sainte-Clotilde	745	403	342	238	29	26	33	63	43	32	53	18	1	-
		12'929	7'117	5'812											
			55%	45%											
4 Bibliothèque des Pâquis															
21.04.011	Pâquis - temple	1'829	724	1'105	807	115	128	112	210	100	93	97	7	7	4
21.04.012	Pâquis - Môle	1'549	638	911	567	84	72	71	170	38	86	120	131	7	-
21.04.021	Pâquis - Navigation	1'977	832	1'145	758	124	133	112	177	71	115	108	147	15	2
21.04.022	Pâquis - centre	1'763	781	982	667	113	100	90	210	20	101	98	109	7	-
21.04.031	Mont-Blanc	1'725	805	920	703	85	81	121	207	57	72	64	76	5	-
21.04.032	WILSON	1'596	793	803	551	82	109	82	90	22	88	78	81	5	-
21.02.031	Cornavin	749	332	417	281	42	52	49	60	7	41	29	63	3	-
21.02.032	Dorcière	165	77	88	56	12	19	10	3	4	8	9	13	1	1
21.31.010	Sécheron	1'474	575	899	460	59	88	71	58	25	136	127	156	16	4
21.31.020	Mon-Repos	24	5	19	10	1	2	-	-	1	3	2	4	-	-
21.31.030	Le Prieuré	2'336	1'012	1'324	750	111	136	116	140	67	128	159	280	7	-
21.31.040	Valais	2'035	921	1'114	683	110	90	69	165	106	104	200	124	2	1
21.32.011	APPIA	4	2	2	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
21.32.012	Le Grand-Monillon	361	35	326	295	1	-	-	-	-	3	1	27	-	-
21.32.020	Ariana	15	4	11	8	4	-	-	-	-	-	-	3	-	-
21.32.030	RIGOT	62	3	59	7	-	-	-	-	2	-	43	5	-	4
21.32.040	La Voie-Creuse	1'627	966	661	424	63	48	97	127	22	70	66	100	1	-
		19'291	8'505	10'786											
			44%	56%											
5 Bibliothèque Servette															
21.03.010	DASSIER	4'511	2'517	1'994	1'460	180	247	207	428	57	205	170	149	9	1
21.03.021	La Prairie	1'552	684	868	618	83	105	84	221	25	84	79	83	4	-
21.03.022	Prairie	3'229	1'492	1'737	1'232	220	162	152	391	84	137	178	173	10	7
21.03.030	Les Grottes	3'139	2'019	1'120	797	141	90	136	291	58	101	150	68	4	-
21.03.040	Les Croppettes	883	590	293	198	32	38	37	42	18	26	34	34	1	-
21.03.050	Montbrillant	12	7	5	5	2	-	3	-	-	-	-	-	-	-
		13'326	7'309	6'017											
			55%	45%											
5 Bibliothèque Servette et 8 Discothèque Vieusseux															
21.33.010	Le Grand-Pré	4'478	2'399	2'079	1'429	211	177	202	383	129	190	245	199	16	-
21.33.020	CHANDIEU	1'428	861	567	408	64	49	62	101	32	48	50	58	3	-
21.33.030	Varembé	377	119	258	154	11	13	16	24	9	24	23	56	1	-
21.33.040	Vermont	1'242	725	517	355	40	69	41	59	33	41	34	82	5	-
21.33.050	Beaulieu	2'143	1'547	596	420	76	76	72	93	9	52	47	74	3	-
21.34.010	Le Mervelet	616	379	237	165	22	24	31	30	18	26	21	15	10	-
21.34.020	Colladon	622	413	209	80	-	15	10	-	31	5	95	23	-	6
21.34.030	La Tourelle	2'993	1'692	1'301	754	64	153	86	123	26	154	156	231	2	4
21.34.040	De-BUDE	1'144	420	724	407	26	105	59	28	9	101	54	158	4	-
21.34.050	Les Genêts	2'819	1'503	1'316	824	81	130	96	116	71	143	107	224	18	-
21.34.060	Moillebeau	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
21.34.070	La Forêt	2'338	1'405	933	611	99	68	117	129	63	82	114	122	4	-
21.34.080	Le Bouchet	1'281	720	561	371	19	67	75	52	36	73	60	54	3	-
21.34.090	Les Crêts	2'107	1'357	750	517	49	92	95	80	32	93	82			

21.35.051	Servette - Poterie	3794	1766	2028	1307	187	193	185	360	81	176	238	289	17	1
21.35.052	Servette - Surinam	1936	871	1065	824	172	66	134	284	43	67	73	101	-	-
21.35.060	GEISENDORF	405	220	185	151	26	22	23	41	19	11	11	11	1	-
21.35.070	La Dôle	3969	2023	1946	1324	159	155	202	419	147	165	252	199	5	1
21.35.080	Les Charmilles	2612	1154	1458	1040	137	41	128	438	165	117	174	126	1	-
21.35.090	La Bourgogne	1983	975	1008	761	130	63	151	276	70	63	97	86	1	-
21.35.100	SOUBEYRAN	1361	844	517	409	75	38	82	139	43	32	40	36	-	-
		16060	7853	8207											
			49%	51%											
6 Bibliothèque Saint-Jean															
21.36.011	Camille-MARTIN	1052	737	315	234	43	23	58	96	4	15	40	26	-	-
21.36.012	Concorde	1857	1227	630	450	51	47	86	129	88	44	99	37	-	-
21.36.021	Saint-Jean - Falaises	1019	623	396	263	34	51	42	12	19	56	29	45	3	-
21.36.022	Saint-Jean - De-GALLATIN	4035	2254	1781	1368	170	143	227	505	161	130	181	101	-	1
21.36.031	Campagne-MASSET	911	536	375	234	23	22	48	76	22	34	71	35	1	-
21.36.032	Nant-Cayla	139	119	20	7	-	3	1	-	-	-	10	3	-	-
21.02.010	Seujet	1020	628	392	244	22	61	25	36	28	74	39	34	1	-
21.02.020	James-FAZY	649	324	325	252	34	46	63	31	7	19	27	23	4	-
21.02.041	Saint-Gervais - Les Bergues	1172	661	511	359	49	77	36	101	12	64	45	43	-	-
21.02.042	Saint-Gervais - temple	684	347	337	224	37	37	32	61	9	39	28	46	-	-
		12538	7456	5082											
			59%	41%											
7 Bibliothèque et discothèque des Minoteries															
21.12.010	Les Philosophes	3032	1477	1555	1053	143	171	165	291	110	101	257	126	4	14
21.12.021	Saint-François	3576	1944	1632	1187	200	191	244	276	90	141	210	90	4	-
21.12.022	Augustins	4344	2271	2073	1553	222	240	309	420	101	143	230	136	4	8
21.12.031	DANGET	2049	1070	979	743	97	103	120	244	79	72	97	64	3	-
21.12.032	Les Minoteries	2712	1609	1103	855	107	108	186	212	62	82	98	63	5	-
21.14.010	Saint-Georges - Bâtie	19	18	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
21.14.022	La Gravière	10	3	7	7	-	-	1	-	4	-	-	-	-	-
21.14.030	Les Vernets	497	236	261	200	24	12	49	85	21	24	26	10	-	1
21.14.040	Parc des Acacias	4180	1975	2205	1763	240	219	298	678	139	154	181	96	9	2
21.14.050	BOISSONNAN	117	32	85	78	13	6	12	43	3	2	3	2	-	-
21.14.061	WYSS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
21.14.062	Le-ROYER	4	1	3	3	-	1	-	2	-	-	-	-	-	-
		20540	10636	9904											
			52%	48%											
(10) Champel - Florissant															
21.11.010	La Roseraie	1282	713	569	443	95	64	87	85	48	44	49	32	1	-
21.11.020	Hôpital	819	517	302	239	34	49	51	33	9	43	9	11	-	-
21.11.030	Malombré	3460	2098	1362	1026	113	291	135	85	32	182	44	98	12	-
21.11.040	Parc-BERTRAND	12	8	4	4	-	1	-	3	-	-	-	-	-	-
21.11.051	Plateau-de-Champel	1956	1300	656	512	41	160	92	44	11	64	39	39	2	-
21.11.052	Miremont	1424	1065	359	277	19	85	49	34	12	40	25	16	1	-
21.11.060	Les Falaises	1414	965	449	350	36	92	83	31	7	50	17	30	2	-
21.11.070	Les Crêts-de-Champel 1	808	192	616	337	54	32	43	29	7	96	114	61	8	-
21.11.080	Le Bout-du-Monde	258	213	45	43	2	12	12	8	-	-	1	1	-	-
21.11.091	Beau-Séjour	225	137	88	55	5	7	15	14	5	12	17	4	-	-
21.11.092	Tour-de-Champel	1056	681	375	280	22	94	35	35	9	42	12	40	1	-
21.11.100	La Colline	1328	805	523	392	64	92	56	65	11	63	29	34	5	-
21.11.111	Champel	2099	1384	715	523	54	178	75	32	10	95	38	58	1	-
21.11.112	Les Crêts-de-Champel 2	1218	828	390	286	43	81	51	26	2	45	23	36	-	-
21.22.010	De-BEAUMONT	839	565	274	202	13	80	36	19	-	30	13	23	6	-
21.22.020	De-ROCHES	2332	1572	760	595	78	129	113	100	27	75	41	47	2	-
21.22.030	Belmont	1044	673	371	295	33	96	34	68	1	35	11	25	5	-
21.22.040	La Grande-Boissière	906	539	367	293	51	53	58	95	6	21	37	15	1	-
21.22.050	La Petite-Boissière	1212	818	394	273	27	77	41	32	6	55	35	30	1	-
21.22.060	La Florence	2172	1482	690	514	32	136	89	83	3	64	43	67	1	1
21.22.070	Eugène-PITTARD	392	174	218	115	12	34	13	8	-	57	9	37	-	-
21.22.080	Florissant	855	533	322	215	12	79	27	16	-	46	8	48	5	-
21.22.090	KRIEG	1520	815	705	518	57	156	88	29	5	78	25	81	3	-
21.22.100	Contamines	2439	1589	850	652	92	193	92	58	4	109	21	67	-	1
		31070	19666	11404											
			63%	37%											
Source : OCP / OCSTAT															

Enquête sur les non-usagers des bibliothèques municipales à Genève

Statistique de la population du canton de Genève																	Ville de Genève						
Population résidante selon le groupe d'âges quinquennal, par sous-secteur statistique (2)																							
Situation à fin 2005																							
																	Groupe d'âges						
	0-4	5-9	10-14	15-19	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60-64	65-69	70-74	75-79	80-84	85-89	90-94	95-99	100 ou +	Total	
Ville de Gen	8786	8'162	8'212	7994	11'382	16'428	17'890	16'184	15'492	13'058	11'785	11'190	9'654	7'196	6'510	5'838	4'878	2'611	1'313	414	51	185'028	
	—19 ans			18%			20-44 ans			42%			45-64 ans			25%			65 ans +			16%	
				33'154			77'376			45'687									28'811			185'028	
1 Bibliothèque de la Cité																							
21.01.010 Hollande	27	15	13	8	25	31	59	51	39	37	36	28	25	17	11	15	6	12	2	-	-	457	
21.01.021 Rues-Basses - Fusterie	2	2	-	3	3	4	6	1	4	4	3	4	1	-	-	1	-	-	-	-	-	38	
21.01.022 Rues-Basses - Longemalk	19	16	18	17	33	50	66	56	35	41	21	41	20	22	12	5	5	8	2	-	-	487	
21.01.031 Rond-Point-de-Rive	25	20	10	13	17	24	45	50	38	21	22	33	27	10	5	9	7	7	-	-	-	383	
21.01.032 Glacis-de-Rive	36	28	27	27	51	76	100	86	66	56	57	53	40	23	25	23	15	9	5	1	1	805	
21.01.040 Les Tranchées	30	26	34	39	39	26	43	48	53	50	38	36	63	31	29	32	20	15	9	1	1	663	
21.01.051 Saint-Léger	26	24	23	14	29	38	55	41	43	25	25	35	17	19	9	7	13	8	4	2	-	457	
21.01.052 Conseil-Général	42	26	19	14	34	55	50	59	55	45	40	46	31	29	26	15	15	6	-	2	-	609	
21.01.060 Les Bastions	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
21.01.070 Cité	41	48	58	55	123	133	152	137	100	90	84	116	94	49	29	29	25	18	10	1	-	1'392	
21.01.080 Bourg-de-Four	91	54	71	89	118	195	227	201	196	149	160	131	117	83	74	65	44	26	19	3	-	2'113	
21.13.021 Coulouvrenière - Rois	84	65	69	63	81	171	167	155	124	100	84	63	50	42	48	35	24	8	3	1	-	1'437	
21.13.022 Quai du Rhône	40	34	35	38	72	101	81	78	83	73	46	47	25	19	7	10	6	1	1	-	-	797	
	—19 ans			1'578			4'380			2'450						65 ans +			1'231		9'639		
				16%			45%			25%						13%							
2 Bibliothèque des Eaux-Vives																							
21.21.011 Pierres-du-Niton	62	48	58	35	80	167	189	151	132	93	95	106	84	54	46	43	50	15	9	3	-	1'520	
21.21.012 Maison-Royale	54	56	57	54	86	149	158	144	116	112	127	124	104	85	66	47	45	25	16	-	1	1'626	
21.21.020 La Grange	2	4	8	8	1	-	2	4	17	15	6	9	3	1	2	-	-	-	-	-	-	82	
21.21.030 Frontenex	63	60	91	104	68	40	62	65	79	95	101	83	49	32	14	16	10	4	2	-	-	1'038	
21.21.041 Les Allières	56	59	64	73	53	83	90	84	95	102	89	95	99	85	74	64	32	12	5	1	-	1'315	
21.21.042 Tulipiers	61	116	126	85	45	55	65	118	132	91	54	51	35	16	18	20	9	5	2	-	-	1'104	
21.21.050 Les Vollandes	99	82	74	79	131	204	245	194	168	140	140	110	121	84	65	81	79	40	13	3	-	2'152	
21.21.060 Villereuse	104	103	112	129	124	193	216	231	193	179	154	135	110	89	88	73	58	38	25	14	2	2'370	
21.21.071 Eaux-Vives - Jeu-de-l'Arc	65	47	45	41	75	181	214	144	106	103	97	80	70	46	54	28	27	13	7	3	1	1'447	
21.21.072 Eaux-Vives - Vollandes	120	120	110	92	181	327	347	293	255	214	193	202	152	105	92	67	50	30	13	3	-	2'966	
21.21.080 Montchoisy	61	51	72	53	75	117	127	139	135	114	109	111	118	89	106	108	98	43	20	5	-	1'751	
21.21.090 Jargonant	108	129	118	110	166	322	353	293	249	177	194	195	167	117	91	74	60	27	14	3	-	2'967	
	—19 ans			3'528			8'528			5'207						65 ans +			3'075		20'338		
				17%			42%			26%						15%							
3 Bibliothèque de la Jonction																							
21.13.010 La Jonction	76	78	72	60	126	229	203	160	151	115	100	97	65	52	54	44	48	34	29	10	1	1'804	
21.13.030 Les Savoises	111	81	73	77	281	400	368	270	191	154	150	151	99	89	58	42	23	20	6	1	-	2'645	
21.13.050 Du-BOIS-MELLY	172	157	179	150	169	221	253	258	248	205	164	109	96	60	47	63	39	26	10	-	-	2'627	
21.13.061 ANSERMET	46	30	35	44	53	115	109	91	109	86	74	82	68	61	80	71	77	37	14	3	-	1'285	
21.13.062 Vélodrome	82	72	49	50	98	162	125	105	114	105	75	62	76	69	92	93	52	22	4	4	-	1'511	
21.13.071 Village-Suisse	89	85	68	77	204	289	319	230	178	167	142	117	99	66	74	49	38	16	4	1	-	2'312	
21.13.072 Sainte-Clotilde	40	26	29	24	50	88	86	72	40	49	50	44	36	26	20	21	27	13	4	1	-	745	
	—19 ans			2'132			6'165			2'837						65 ans +			1'795		12'929		
				16%			48%			22%						14%							
4 Bibliothèque des Pâquis																							
21.04.011 Pâquis - temple	63	54	44	65	136	239	267	214	187	136	114	112	75	36	43	24	9	4	7	-	-	1'829	
21.04.012 Pâquis - Môle	62	58	53	59	146	215	200	145	158	100	100	81	62	29	24	18	20	7	9	3	-	1'549	
21.04.021 Pâquis - Navigation	75	80	71	77	134	203	254	204	193	182	135	117	75	53	47	38	25	11	3	-	-	1'977	
21.04.022 Pâquis - centre	79	46	50	46	113	192	188	165	193	124	98	108	99	61	64	63	45	19	7	3	-	1'763	
21.04.031 Mont-Blanc	78	78	84	100	112	164	142	158	148	129	111	108	89	43	49	41	40	27	20	3	1	1'725	
21.04.032 WILSON	87	57	56	52	116	154	215	160	129	113	93	91	76	54	39	35	38	16	11	4	-	1'596	
21.02.031 Cornavin	19	19	24	20	61	84	114	73	60	71	48	41	44	20	20	14	9	6	2	-	-	749	
21.02.032 Dorcière	11	7	5	4	4	7	23	20	12	13	9	14	11	8	8	5	2	1	-	1	-	165	
21.31.010 Sécheron	53	51	56	55	94	137	142	107	130	116	128	121	90	60	30	38	39	18	7	1	1	1'474	
21.31.020 Mon-Repous	1	-	-	-	5	12	2	2	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	24	
21.31.030 Le Prieuré	121	119	108	98	142	177	232	208	193	218	145	147	121	78	77	53	55	25	11	8	-	2'336	
21.31.040 Valais	141	92	110	90	107	196	228	213	210	118	117	88	87	49	55	47	48	20	15	3	1	2'035	
21.32.011 APPIA	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	4	
21.32.012 Le Grand-Morillon	17	13	24	33	13	27	19	35	41	48	42	29	6	8	2	-	2	-	1	1	-	361	
21.32.020 Ariana	-	-	1	1	5	-	-	1	2	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15	
21.32.030 RIGOT	-	-	-	2	25	18	9	2	1	1	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	62	
21.32.040 La Voie-Creuse	108	100	115	120	107	99	121	162	168	144	115	95	66	37	34	19	16	1	-	-	-	1'627	
	—19 ans			3'312			9'096			4'830						65 ans +			2'053		19'291		
				17%			47%			25%						11%							
5 Bibliothèque Servette																							
21.03.010 DASSIER	212	195	177	182	256	412	425	396	369	313	277	289	282	188	176	122	128	73	29	10	-	4'511	
21.03.021 La Prairie	81	50	50	40	103	192	209	174	142	112	100	79	67	46	38	32	14	14	7	1	1	1'552</	

21.35.052	Servette - Surinam	83	61	58	66	123	174	170	154	137	120	124	123	121	98	93	105	76	32	16	2	-	-	1'936	
21.35.060	GEISENDORF	11	25	18	21	34	31	36	26	29	34	25	20	22	18	19	10	15	7	4	-	-	-	405	
21.35.070	La Dôle	190	172	155	170	270	381	385	358	354	273	244	219	205	153	136	115	97	54	32	6	-	-	3'969	
21.35.080	Les Charmilles	206	253	259	180	137	183	234	290	250	217	137	88	48	31	30	19	21	28	26	15	-	-	2'612	
21.35.090	La Bourgogne	97	75	80	83	125	161	195	142	168	137	118	113	124	83	90	62	77	38	10	5	-	-	1'983	
21.35.100	SOUBEYRAN	101	154	125	77	62	73	107	134	142	100	62	52	45	32	46	25	19	2	3	-	-	-	1'361	
					2'720				5'025					2'771									1'750	12'266	
					—19 ans	22%			20-44 ans	41%			45-64 ans	23%								65 ans +	14%		
6 Bibliothèque Saint-Jean																									
21.36.011	Camille-MARTIN	43	52	58	32	50	61	76	70	74	55	51	79	93	64	68	53	47	20	4	2	-	-	1'052	
21.36.012	Concorde	166	185	159	111	119	113	149	189	170	115	87	63	80	47	27	33	28	9	5	2	-	-	1'857	
21.36.021	Saint-Jean - Falaises	54	52	47	42	53	86	105	87	106	103	65	59	62	29	27	15	14	11	1	1	-	-	1'019	
21.36.022	Saint-Jean - De-GALLATI	192	171	130	156	269	361	434	343	332	269	244	228	215	165	161	157	116	66	22	3	1	-	4'035	
21.36.031	Campagne-MASSET	57	68	83	55	50	36	59	80	96	60	53	37	35	18	26	32	29	23	12	2	-	-	911	
21.36.032	Nant-Cayla	6	7	14	8	10	4	6	8	14	2	10	7	13	10	5	2	9	1	3	-	-	-	139	
21.02.010	Seujet	52	30	43	64	46	67	88	86	86	66	91	78	61	44	30	38	24	15	10	1	-	-	1'020	
21.02.020	James-FAZY	27	29	16	15	42	62	86	71	51	37	48	43	49	34	12	14	5	6	1	1	-	-	649	
21.02.041	Saint-Gervais - Les Bergu	74	42	42	41	68	145	162	148	111	81	64	60	48	25	21	18	12	7	3	-	-	-	1'172	
21.02.042	Saint-Gervais - temple	36	28	21	18	47	76	76	64	68	35	46	34	31	23	24	19	21	14	3	-	-	-	684	
					2'526				5'260					2'957								1'795	12'538		
					—19 ans	20%			20-44 ans	42%			45-64 ans	24%								65 ans +	14%		
7 Bibliothèque et discothèque des Minoteries																									
21.12.010	Les Philosophes	143	133	128	107	235	447	374	315	244	181	169	153	118	91	65	59	41	20	5	3	1	-	3'032	
21.12.021	Saint-François	156	127	108	99	253	431	488	354	303	261	205	203	123	123	107	97	71	40	24	4	-	-	3'576	
21.12.022	Augustins	189	129	112	143	304	582	573	374	343	301	309	297	218	150	111	85	73	28	21	2	-	-	4'344	
21.12.031	DANCET	110	105	80	86	170	228	257	210	165	122	96	94	60	82	58	43	49	26	6	2	-	-	2'049	
21.12.032	Les Minoteries	122	67	95	85	151	252	292	229	214	182	191	145	172	127	130	98	87	46	23	3	1	-	2'712	
21.14.010	Saint-Georges - Bâtie	-	-	3	5	1	-	-	1	2	1	2	1	-	-	2	1	-	-	-	-	-	-	19	
21.14.022	La Gravière	2	-	-	-	-	5	-	1	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10	
21.14.030	Les Vermets	29	30	19	19	26	45	55	45	26	34	28	24	22	30	16	20	17	8	3	1	-	-	497	
21.14.040	Parc des Acacias	205	171	159	164	337	514	439	374	324	314	279	217	188	159	129	90	72	25	17	3	-	-	4'180	
21.14.050	BOISSONNAS	1	3	3	1	6	12	12	11	19	19	11	5	7	3	2	-	-	-	2	-	-	-	117	
21.14.061	WYSS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
21.14.062	Le-ROYER	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	4	
					3'137				10'044					4'756								2'603	20'540		
					—19 ans	15%			20-44 ans	49%			45-64 ans	23%								65 ans +	13%		
(10) Champel - Florissant																									
21.11.010	La Roseraie	51	46	43	53	90	159	136	122	114	90	83	79	54	37	29	43	26	20	6	1	-	-	1'282	
21.11.020	Hôpital	40	31	31	29	33	72	77	73	71	52	57	57	40	49	29	36	18	11	9	4	-	-	819	
21.11.030	Malombré	168	119	148	133	209	261	286	288	290	221	217	233	247	164	132	146	101	58	31	6	2	-	3'460	
21.11.040	Parc-BERTRAND	-	3	1	1	-	2	1	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12	
21.11.051	Plateau-de-Champel	62	90	73	63	104	167	142	147	156	103	118	165	138	100	111	82	77	45	10	3	-	-	1'956	
21.11.052	Miremont	61	71	70	76	48	60	79	109	108	90	110	88	107	106	93	91	41	11	4	-	-	-	1'424	
21.11.060	Les Falaises	95	127	111	52	69	85	108	136	118	92	81	80	76	47	52	42	30	9	4	-	-	-	1'414	
21.11.070	Les Crêts-de-Champel 1	14	19	25	27	268	181	84	54	39	25	17	13	13	10	8	5	3	2	-	-	-	-	808	
21.11.080	Le Bout-du-Monde	1	-	3	-	-	-	-	2	1	-	2	-	2	6	19	26	55	54	47	38	2	-	258	
21.11.091	Beau-Séjour	17	18	18	13	23	13	12	16	19	25	12	11	8	5	8	3	4	-	-	-	-	-	225	
21.11.092	Tour-de-Champel	40	37	51	49	41	59	75	66	83	72	70	78	88	57	52	63	43	20	11	1	-	-	1'056	
21.11.100	La Colline	72	59	57	65	114	102	115	88	94	91	68	89	75	47	56	51	45	24	12	4	-	-	1'328	
21.11.111	Champel	112	90	65	77	91	121	169	164	171	126	139	165	140	117	105	81	62	53	30	15	6	-	2'099	
21.11.112	Les Crêts-de-Champel 2	71	56	46	54	61	73	80	84	77	77	81	67	94	88	81	59	48	9	9	3	-	-	1'218	
21.22.010	De-BEAUMONT	47	31	37	38	40	45	78	75	60	42	63	60	49	37	36	32	36	22	9	1	1	-	839	
21.22.020	De-ROCHES	101	99	90	88	87	179	214	209	199	167	139	144	129	112	101	96	73	60	32	12	1	-	2'332	
21.22.030	Belmont	55	58	52	62	49	67	81	82	98	78	69	67	60	46	34	24	36	14	8	3	1	-	1'044	
21.22.040	La Grande-Boissière	69	54	61	63	50	61	71	73	83	76	53	40	31	21	14	21	17	18	16	12	2	-	906	
21.22.050	La Petite-Boissière	69	64	101	118	79	52	78	85	104	110	99	86	48	32	26	31	22	4	3	1	-	-	1'212	
21.22.060	La Florence	97	111	126	145	112	114	132	141	189	207	155	177	146	98	78	71	39	21	11	2	-	-	2'172	
21.22.070	Eugène-PITTARD	11	12	11	41	34	25	17	27	20	34	28	32	38	15	14	15	10	6	2	-	-	-	392	
21.22.080	Florissant	33	27	46	53	47	41	56	38	57	63	62	78	58	57	42	38	37	18	3	1	-	-	855	
21.22.090	KRIEG	64	71	39	55	68	83	114	113	120	114	99	105	104	91	76	73	66	43	18	4	-	-	1'520	
21.22.100	Contamines	94	99	101	96	120	132	192	161	178	154	157	160	179	147	138	120	131	45	24					