

## La gratuité en bibliothèque

PAR [EYMERIC MANZINALI](#) · PUBLICATION 19 DECEMBRE 2014 · MIS A JOUR 21 OCTOBRE 2015

*Les villes de Dijon et Besançon ont récemment opté pour la gratuité totale des inscriptions pour leurs usagers, relançant le débat autour de la gratuité dans les bibliothèques publiques au niveau local. [Le 18 novembre 2014 était réuni, sous l'égide de l'ACCOLAD](#) (Agence régionale de coopération), un ensemble de bibliothèques franc-comtoises et bourguignonnes pratiquant, ou non, la gratuité des inscriptions, pour un moment de débat précédé par une conférence animée par le cabinet Larderet (cabinet de formation à destination des bibliothèques). Une journée qui a permis de balayer toutes les problématiques entourant la gratuité : conséquences financières, objectifs, intégration à une politique d'établissement, importance de la communication.*

### Gratuités ou gratuité ? Une notion difficile à définir

« En principe, **la bibliothèque publique** doit être gratuite. » rappelle le [Manifeste de l'Unesco](#) pour la bibliothèque publique, rare texte à définir les missions et principes de fonctionnement des bibliothèques publiques, et point de référence pour les bibliothécaires français [en l'absence d'une loi sur les bibliothèques](#). Cette référence à la gratuité des bibliothèques – plutôt laconique – démontre bien toute la difficulté que nous avons à définir ce que peut être la gratuité en bibliothèque. Il n'y a effectivement pas de « bibliothèques gratuites » auxquelles s'opposeraient des « bibliothèques payantes », la gratuité étant une valeur progressive : toutes les bibliothèques publiques proposent une partie de leurs services sous une forme gratuite. L'accès aux locaux et la consultation de documents sur place font ainsi consensus en matière de services « minimums » accessibles gratuitement. Il en va de même pour les accueils de classes – du moins en France.

Si l'on se restreint à la gratuité au sens de « gratuité d'inscription », il faut souligner que, pour une grande partie d'entre-elles, les bibliothèques proposent une gratuité d'inscription pour des publics en situations particulières (étudiants, apprentis, chômeurs...) et/ou dont l'accès à la culture est jugé comme primordial (enfants et adolescents...). S'ajoutent à cela les gratuités parfois proposées aux habitants de la ville ou de l'agglomération où se situe la bibliothèque, avec pour leitmotiv cette fois la participation des habitants desdites collectivités au financement de la bibliothèque par leurs impôts. Sans oublier les diverses cartes spéciales réservées aux enseignants, assistants maternels et autres professionnels de l'enfance et de la culture. Pour arriver à une véritable mosaïque d'exceptions... et une moyenne régulièrement citée par les professionnels de [30 % de lecteurs « payants »](#).

Si à l'inverse, nous nous intéressons maintenant aux bibliothèques appliquant la gratuité de l'inscription nous pouvons voir que là encore, la gratuité n'est pas forcément de mise pour tous les services. À l'instar d'une « offre premium », les bibliothèques de Metz proposent ainsi, couplé à l'abonnement gratuit donnant droit à 5 documents par carte, [un abonnement payant](#) (20 € pour les messins, 50 € pour les non-messins) permettant d'étendre ce droit à 15 documents par carte. Bien des bibliothèques imposent, en sus de la gratuité de l'inscription, des pénalités payantes en cas de retard, ou de perte de carte ou de documents. Certains services (photocopies, boissons, petite restauration...) restent, par ailleurs, toujours payants et sont souvent gérés par des acteurs privés.

C'est ce sens de « gratuité d'inscription » – bien que l'on ne puisse pas parler de « gratuité » mais de « différentes formes de gratuités » en bibliothèque – qui prédomine dans le débat aujourd'hui. Pour des raisons évidentes : permettre l'inscription gratuite à tous les usagers des bibliothèques est un symbole fort, culturellement et politiquement. Le symbole de l'égalité d'accès à la culture et au savoir que prônent les bibliothèques, quels que soient les revenus ou le milieu social des usagers. Un symbole uniquement, les frontières « culturelles » étant parfois plus fortes que la faible frontière financière que représente une cotisation annuelle avoisinant les 10 € ? Ce symbole en vaut-il la peine, face à la perte de la seule source directe de revenus d'une bibliothèque ? Ces deux considérations nous poussent à adopter une approche globale de la gratuité, considérée comme un élément de la politique d'établissement, et non comme un « but » en soi.

## **Du payant au gratuit : la gratuité du point de vue de la bibliothéconomie**

La première réticence qui s'impose lorsque l'on parle de gratuité est financière. La gratuité éliminant l'une des rares sources de recettes des bibliothèques publiques, contraignant les élus à combler le « manque à gagner ». De plus, de nombreux services publics, pour des questions de jugulation de la demande, imposent des tarifs à leurs usagers, même s'ils sont financés par leurs impôts.

L' « effet gratuité » en statistiques et les « usagers invisibles »

Les bibliothèques notent fréquemment un bond de leur nombre d'inscrits l'année du passage à la gratuité. Ce chiffre venant se stabiliser les années suivantes. Besançon, ville la plus importante de Franche-Comté avec 118 000 habitants, a connu une hausse des inscrits-actifs dans les bibliothèques municipales de 13 500 à plus de 18 000 inscrits, avec un effet plus prononcé pour le public adulte. À l'inverse, les bibliothèques passant du gratuit au payant notent une baisse conséquente de leur nombre d'abonnés : la ville d'Autun (Bourgogne, 15 000 habitants) a vu [sa fréquentation chuter de 30 %](#) en devenant payante.

Ces chiffres sont à relativiser en considérant la question des usagers invisibles, qui échappent aux statistiques en utilisant la carte du conjoint ou de l'enfant, bénéficiant ou non de la gratuité, pour ses emprunts. Bruno Maresca estime qu'ils représentent 15 % des non-fréquentants[1]. Les abonnements payants, associés à des quotas de prêts importants, favorisent ainsi le regroupement de plusieurs usagers pour une même carte de bibliothèque, faussant les statistiques en termes de pénétration de la bibliothèque dans la population d'une ville. Cet effet est parfois limité par la restriction du prêt des cartes gratuites réservées aux enfants ou adolescents au seul secteur jeunesse. Mais les stratégies de contournement sont toujours de mise, comme l'observe [Daniel Le Goff](#). La gratuité a donc pour effet de voir réapparaître dans les statistiques une grande partie de ces usagers invisibles.

Les bibliothèques notent, à ce titre, une augmentation moindre du nombre de prêts suite au passage à la gratuité, qui peut être interprétée de deux manières : d'une part le nombre d'usagers partageant une même carte pour le prêt diminue ; d'autre part la gratuité amène à une consommation plus « raisonnable » de documents puisque les usagers cherchent moins à « rentabiliser » leur carte de bibliothèque.

Une question d'argent et/ou de frein à la demande ?

Les inscriptions payantes représentent donc 30 % en moyenne des inscriptions en bibliothèque, pour un tarif très éloigné de ce que représente le coût réel de la bibliothèque par inscrit. Les recettes générées par les inscriptions en bibliothèques sont donc maigres : pour une ville telle que [Chambéry](#) (Rhône-Alpes, 58 000 habitants) 2 % du budget des bibliothèques est couvert par les inscriptions, pour des tarifs de 0 € à 30 € par lecteur en 2013. Très loin du financement de la seule politique documentaire. Par effet d'augmentation du nombre d'inscrits, et du nombre de prêts on note, en outre, que les services offerts par la bibliothèque atteignent, au final, un prix équivalent ou moins élevé par lecteur et par prêt.

Ces chiffres bruts masquent, en outre, le coût et les contraintes inhérents aux inscriptions payantes, la nécessité par exemple, d'un agent chargé d'encaisser les recettes. À la bibliothèque de Saint Briec (Côtes d'Armor, 46 000 habitants), le recouvrement des recettes avant le passage à la gratuité mobilisait l'équivalent d'un mi-temps[2]. La gratuité coûte, quant à elle, 20 000 € par an à la municipalité. La bibliothèque de Pirey (Doubs, 2 100 habitants), proposant une gratuité totale depuis 30 ans et fonctionnant avec une bibliothécaire et une équipe de bénévoles, souligne par ailleurs que les bénévoles n'étant pas autorisés à tenir une régie de recettes, l'inscription payante aurait été une autre source de problèmes. On est également amené à s'interroger sur la pertinence d'une cotisation à la bibliothèque dans les petites villes, si l'on oppose cette charge de gestion aux recettes générées par un public plus restreint.

Les bibliothécaires présents à la rencontre notent, par ailleurs, que l'application d'une tarification par certains services municipaux, notamment sportifs, répond non à un besoin de financer le service en question, mais de juguler la demande. On imagine difficilement ce cas de figure dans les bibliothèques, qui ne pratiquent d'ailleurs pas de tarification à l'entrée. Quant aux prêts en eux-mêmes, ils peuvent être freinés par d'autres outils, tels que les quotas. On observe, à ce titre, que la gratuité n'entraîne pas forcément une sur-consommation individuelle de documents de la part des usagers.

## **La gratuité, proposition au cœur d'un projet d'établissement**

L'érosion des publics motive souvent le choix de la gratuité. Olivier Ploux note que l'« effet gratuité », que nous venons d'analyser, est susceptible de s'user à long terme. Il cite l'exemple de bibliothèques comme Nice ou Arles qui ont connu un infléchissement de leurs usagers passé la mise en place de la gratuité : atténuation d'un effet de mode, changement dans l'offre de services, réduction ou insuffisance des horaires, carences des professionnels des bibliothèques en matière de communication... Signe qu'il ne faut pas voir en la gratuité la seule solution miracle face à la baisse de la demande des publics, et qu'il faut l'envisager au sein d'un projet global d'établissement où l'offre de service et la manière de communiquer auprès du public sont redéfinies.

Pour les bibliothèques de Metz, la mise en place de la gratuité s'est imposée à partir de [plusieurs constats](#) : une visibilité déficitaire avec l'absence de véritable politique de communication ou des pratiques tarifaires prohibitives freinant l'adhésion de nouveaux usagers. Dans ce contexte, les bibliothèques se sont fixées pour objectif de reconquérir le territoire messin, en ligne et sur le terrain par la définition d'une politique forte de communication, autour d'un avatar omniprésent – la célèbre MissMedia déployée sur plusieurs outils : site internet, pages sur les réseaux sociaux, locaux des bibliothèques, documents de communication. La gratuité des bibliothèques s'est insérée dans cette redéfinition de la manière de communiquer.

Pareillement, la bibliothèque de Dijon, capitale régionale de la Bourgogne (151 000 habitants) a mis en place la gratuité des inscriptions. Cette gratuité s'est inscrite parmi une série de propositions visant à faciliter l'accès à la bibliothèque : simplification et élargissement des horaires d'ouverture en période estivale, création de services en ligne (pré-inscription, suggestions d'achats) sur le portail citoyen de la ville, possibilité de retourner les documents empruntés dans toutes les bibliothèques de la ville... Un élargissement de l'offre vers les jeux-vidéos a également accompagné le projet d'établissement.

Les bibliothécaires présents au débat notent, enfin, l'importance de la communication autour du passage à la gratuité. La communication est souvent jugée comme le « parent pauvre » des bibliothèques. Elles peinent parfois à faire reconnaître leurs services à toute une partie de la population, pour qui elles restent attachées à une image « scolaire » ou « élitiste » alors qu'elles proposent maintenant une offre relativement complète de divertissement (jeux-vidéos, jeux de société, DVD...). Quel « effet gratuité » attendre alors sans opération de communication, surtout auprès des non-usagers ?

Anticiper le passage à la gratuité est alors indispensable. À la bibliothèque de Dijon, la gratuité a ainsi été annoncée début 2013 par le biais d'une communication auprès de la presse, ([reportage](#) sur France 3 Bourgogne et [article](#) dans le *Bien public*), pour une mise en place en avril 2013. Un tarif très réduit a par ailleurs été pensé pour « accompagner » ce passage, et permettre aux lecteurs souhaitant s'inscrire dans le mois et demi avant la mise en place de la gratuité de ne pas être lésés. Enfin, une campagne de communication a été lancée en septembre 2013, grâce à des affiches au graphisme coloré, dans un style B.D., exposées notamment sur les arrêts de bus et panneaux Decaux.

### **La gratuité : un nouveau rapport aux usagers ?**

La crainte souvent formulée par les professionnels est le moindre respect que les usagers pourraient avoir d'un service gratuit ; pour les documents empruntés, les locaux alloués, le travail et la profession même des bibliothécaires. Comme le souligne [Jean-Philippe Accart](#),

nos métiers ayant déjà du mal à être véritablement reconnus comme une profession en tant que telle (elle est souvent associée à du bénévolat ou à une profession pour laquelle aucun diplôme n'est nécessaire, qu'à la limite on exerce gratuitement), le fait d'offrir des services gratuits est-il le meilleur moyen de changer cette perception (« gratuit » signifiant souvent « n'ayant pas de valeur ») ?

La cotisation pourrait alors être vue non comme une source de recette, mais comme une forme de « contrat » entre la bibliothèque et l'utilisateur. En investissant une somme, aussi modique soit-elle, dans le fonctionnement de la bibliothèque, l'utilisateur serait plus à même d'accorder une valeur au travail du bibliothécaire et aux documents mis à sa disposition, qu'il serait moins tenté de dégrader.

Cette deuxième affirmation est contrebalancée par les observations des bibliothécaires qui n'ont pas noté de recrudescence des vols de documents suite au passage à la gratuité, malgré l'augmentation souvent notée du nombre de « séjournateurs » et d'usagers de manière générale. En faisant un parallèle avec les musées, on peut également dire que la gratuité d'un musée ne semble en rien enlever le respect ou la valeur qui est dû à ses services et collections. Il est, cependant, amusant de relever que le passage à la gratuité fasse parfois grincer quelques dents... du côté des usagers, qui craignent l'afflux du public à la bibliothèque. Usagers qui, en réglant une cotisation, se sentent un peu comme les membres d'une association dont ils auraient leur part.

En termes de relation à l'utilisateur, la gratuité, selon les bibliothèques participantes, aurait plutôt le mérite d'installer des relations plus apaisées. Il est à noter, d'abord, que la tarification réduite et/ou la gratuité partielle sur présentation de justificatif sociaux, peut parfois installer une gêne du côté du bibliothécaire chargé des inscriptions comme de la personne demandeuse. La médiathèque le Bélieu de Mandeuve (Doubs, 4 900 habitants), ville de population ouvrière (85 % des mandubiens ont un niveau d'études équivalent au CAP/BEP), souligne également que la tarification est parfois un véritable frein financier, et n'est pas forcément cohérente avec les relations que les bibliothécaires ont instaurées avec les usagers (N.B : la médiathèque de Mandeuve a été lauréate en 2012 du Prix Livre hebdo de l'accueil) : point où le public peut se restaurer pendant l'heure de midi, nombreuses animations, relations de proximité etc. Les amendes parfois demandées aux usagers en cas de restitution tardive des documents peuvent également être source de conflits, et instaurer une inégalité entre un usager qui a les moyens de régler pour pouvoir réemprunter immédiatement et celui qui ne le pourra pas. À l'inverse, les systèmes de suspension automatique des prêts, tels que ceux adoptés par les bibliothèques de Dijon et de Besançon, plus neutres, amènent à moins de « négociation ».

Enfin, la gratuité, en sus d'éliminer un frein financier, écarte une contrainte à l'inscription, du côté de l'utilisateur comme du bibliothécaire. La première expérience de la bibliothèque est primordiale : donner de bons repères à l'utilisateur, lui garantir qu'il pourra trouver tout ce qui est en rapport avec ses centres d'intérêts à la bibliothèque et lui assurer un accueil chaleureux conditionnent son désir de revenir, sa capacité à évoluer en autonomie ou à demander, sans crainte de déranger, conseil aux bibliothécaires. Éliminer la contrainte financière de l'inscription et le temps de

gestion de la régie de recettes permet de centrer les missions du poste d'inscription uniquement sur la qualité d'accueil, la découverte des services proposés et des collections... augmentant ainsi la valeur du service rendu !

*Nous remercions Marie-Paule Rolin, directrice de la bibliothèque municipale de Dijon, pour avoir répondu à nos questions.*

Sources :

– Accart, Jean-Philippe. Tout ne peut pas être gratuit. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 3, 2012 [consulté le 27 novembre 2014]. Disponible sur le Web : < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-03-0051-008> >. ISSN 1292-8399.

– Le Goff, Daniel. La gratuité, ça paye. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 3, 2012 [consulté le 27 novembre 2014]. Disponible sur le Web : < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-03-0047-007> >. ISSN 1292-8399.

– Ploux, Olivier. L'impact de la gratuité sur l'activité et la fréquentation des bibliothèques municipales. Mémoire d'études au diplôme de conservateur de bibliothèques. Décembre 2009. Disponible sur le Web < <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48205-l-impact-de-la-gratuite-sur-l-activite-et-la-frequentation-des-bibliotheques-municipales.pdf> >

---

[1] Bruno Maresca. *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet*. Paris : Bibliothèque publique d'information, p. 32 et 73 cité par Olivier Ploux. L'impact de la gratuité sur l'activité et la fréquentation des bibliothèques municipales. Mémoire d'études au diplôme de conservateur de bibliothèques. Décembre 2009, p.39. Disponible sur le Web < <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48205-l-impact-de-la-gratuite-sur-l-activite-et-la-frequentation-des-bibliotheques-municipales.pdf> >

[2] Olivier Ploux, op cit, p. 32.



Pour en savoir plus :

- La gratuité en regard d'une [description détaillée du principe de rendement en médiathèque](#)

Ce billet est mis à disposition selon les termes de la [Licence Creative Commons Attribution 4.0 International](#). Les illustrations conservent leurs propres conditions d'utilisation.