

2022 – 2023. L2 Sociologie

Traitement des données qualitatives

Travail encadré par Cesare Mattina et

Mathieu Demory

BIBLIOTHÈQUE DES 5 AVENUES : LA LECTURE PUBLIQUE SOUS CONTRAINTES

Réalisé par les étudiantes :

KECHICHIAN Suzanne

OTMANE Hanane

ROSENBAUMOVÀ Zuzana

Travail édité par Camille Floderer, pour Atelier 4-5



BIBLIOTHÈQUE DES 5 AVENUES :

LA LECTURE PUBLIQUE SOUS CONTRAINTES

SOMMAIRE

Introduction

- La bibliothèque des Cinq Avenues : quelques éléments de présentation
- Plans de la bibliothèque
- Présentation de la problématique

Présentation de la méthode

- Observation, entretiens et analyse de la littérature grise : la multiplicité des méthodes mobilisées
- Présentation des enquêtes
- Documents étudiés

Résultats

- Des difficultés permanentes malgré la volonté politique affichée
- Les causes identifiées
- Des solutions en perspective ?
- Synthèse des résultats

Bilan réflexif : travail d'équipe
Bibliographie

INTRODUCTION

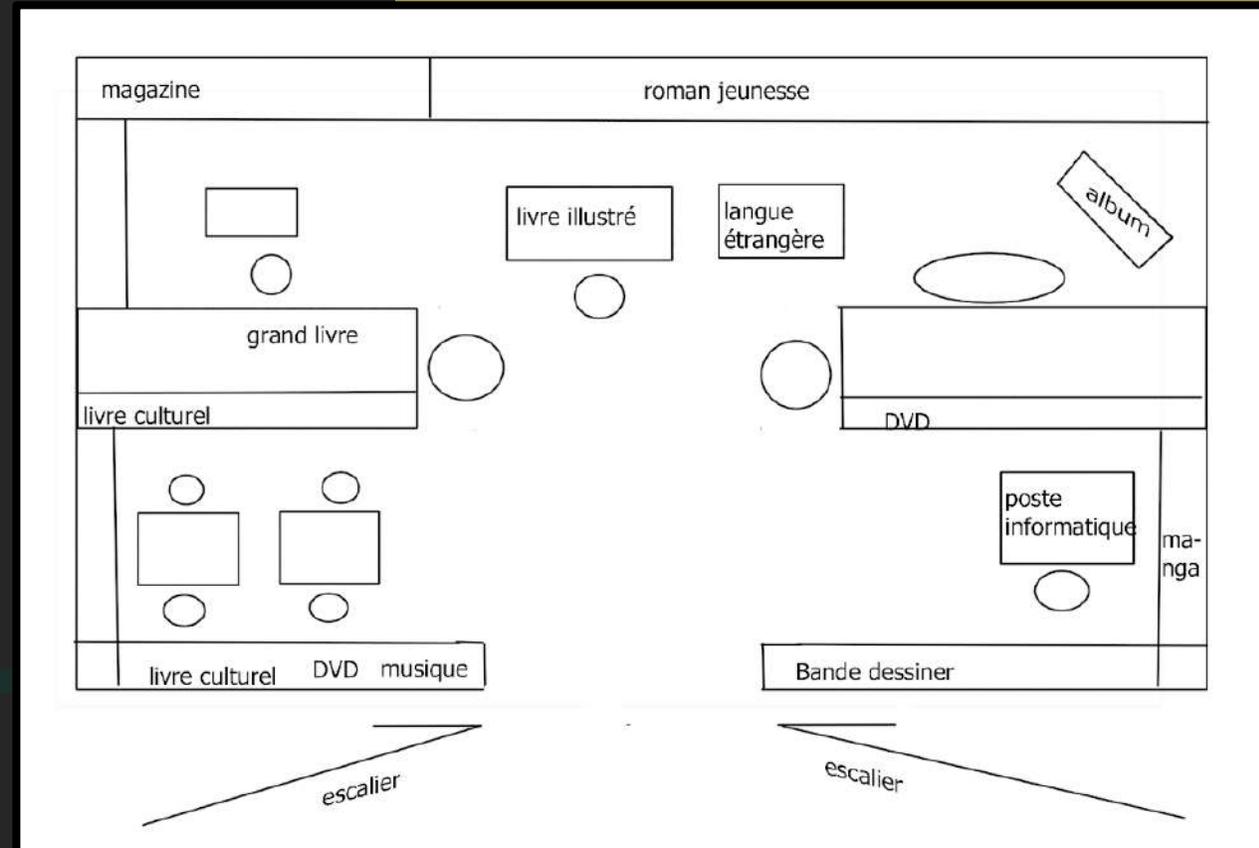
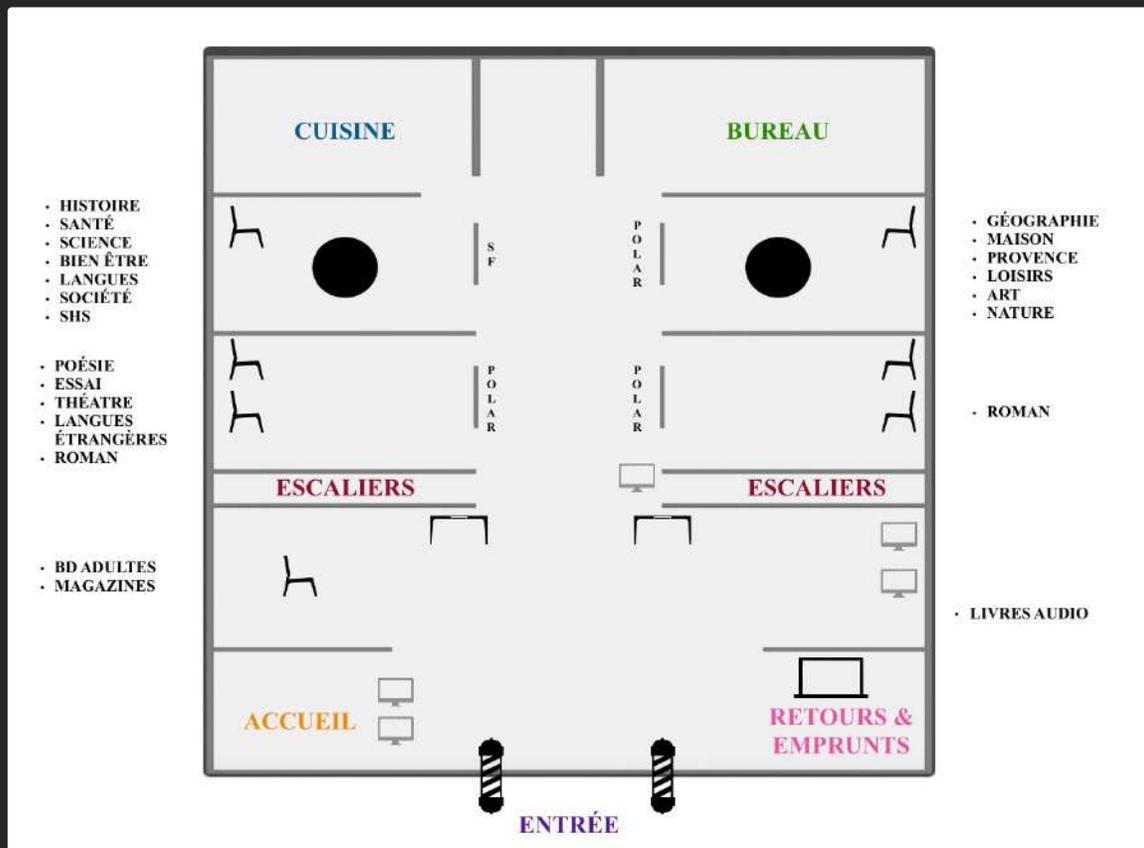
La bibliothèque des Cinq Avenues : présentation

- Il s'agit d'un **équipement municipal** dont la **mairie centrale** a la charge.
- Elle est située au 5 Impasse Fissiaux (13004) à Marseille, dans une impasse assez isolée au 3ème étage d'un d'immeuble avec une devanture qui ressemble à une église. Cet immeuble héberge également un centre social et une crèche.
- La bibliothèque est accessible par un ascenseur ou par des escaliers. Elle est organisée en 2 niveaux : les livres pour adultes au 1^{er}, et un espace enfants sur une mezzanine.
- Elle est ouverte 29 heures par semaine et 5 personnes y travaillent.
- **La bibliothèque 5 Avenues a été fermée de mars 2020 à 2 avril 2022**, pendant le Covid. L'équipe qui y travaille actuellement a été entièrement renouvelée, le nouveau directeur y travaille depuis avril 2022. Elle a rouvert ses portes sous l'impulsion de la nouvelle mairie et d'un collectif d'usagers très actif.



INTRODUCTION

Plans de la bibliothèque



BIBLIOTHÈQUE DES 5 AVENUES : LA LECTURE PUBLIQUE SOUS CONTRAINTES

PROBLEMATIQUE :

Après deux ans de fermeture et une alternance politique municipale, la bibliothèque des Cinq Avenues a réouvert en 2022 avec une équipe complètement renouvelée.

Qu'est-ce qui a changé (ou pas) depuis la réouverture ?

PRÉSENTATION DE LA MÉTHODE

Pour répondre à cette problématique : nous nous sommes intéressées **aux discours et aux pratiques des agents, des usagers et des représentants d'usagers** de la bibliothèque des 5 avenues. Notre méthode d'enquête a reposé sur des entretiens informels, des observations de terrain et une analyse de la littérature grise existante.



Impasse Fissiaux, où se trouve la bibliothèque, Photo de Suzanne Kechichian prise le 9 février à 16h21



Devanture de la bibliothèque Cinq Avenues, Photo de Suzanne Kechichian le 2 février à 13h29



Entrée de la bibliothèque, photo de Suzanne Kechichian prise le 2 février à 13h36

Présentation des enquêtés

Ancien professeur de sociologie et membre du Collectif des usagers, retraité

Ancienne bibliothécaire, membre du Collectif des usagers, retraitée

Directeur de la bibliothèque des Cinq Avenues

Agente de la bibliothèque des Cinq Avenues

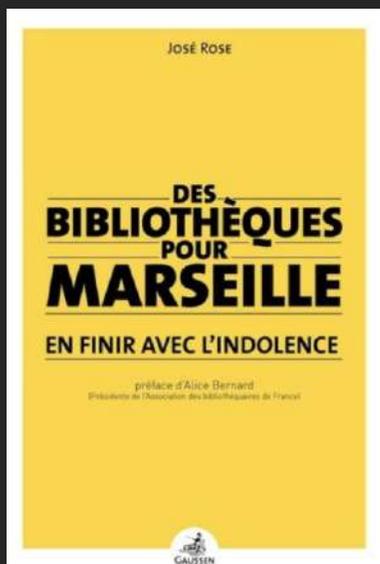
Agente de la bibliothèque des Cinq Avenues

Elue à la mairie du 4ème et 5ème arrondissement

Documents étudiés

Bibliothèque des Cinq Avenues Bilan 2022

Une bibliothèque en année de réouverture présente forcément un bilan tronqué et distordu, il convient donc de garder en tête la relativité des résultats. De même, l'absence de bilans complets lors des années précédentes, y compris avant fermeture, doit nous pousser à la prudence interprétative. On peut toutefois tirer de ces quelques mois d'activité, d'avril à novembre 2022 (le mois de décembre sera extrapolé à partir des tendances statistiques) quelques enseignements pour l'avenir.



Des difficultés permanentes malgré la volonté de changement affichée

1) L'accessibilité :

- Un lieu peu repérable dans l'espace public

« Nous sommes arrivés à la Gare Marseille Saint-Charles à 12h54, puis, c'est grâce à un GPS que nous avons pu nous guider jusqu'à destination. Sur notre chemin nous avons croisé différents panneaux nous indiquant la direction à prendre rejoindre le quartier des Cinq Avenues. Cependant, si nous n'avions pas connu le nom de la bibliothèque il nous aurait été impossible de savoir qu'il existait une bibliothèque dans ce quartier, la présence d'une bibliothèque n'étant indiquée qu'au début de l'impasse » (Carnet de terrain, 2023)

- Un lieu en étage, avec des problèmes récurrents d'ascenseur

« La bibliothèque se trouve au 3^{ème} (c'est l'indication sur la porte d'ascenseur du deuxième étage qui nous l'apprendra). L'immeuble où se trouve la bibliothèque contient également une crèche, au 2^e étage ainsi qu'un centre social "Centre fissiaux" au rez-de-chaussée. Dès que nous sommes entrés, nous avons vu que l'ascenseur était en panne [et l'enquête nous apprendra que c'est un problème récurrent] » (Carnet de terrain, 2022)

- Un lieu exigu face à une demande de fréquentation importante :

une surface de 150 m² pour une forte fréquentation

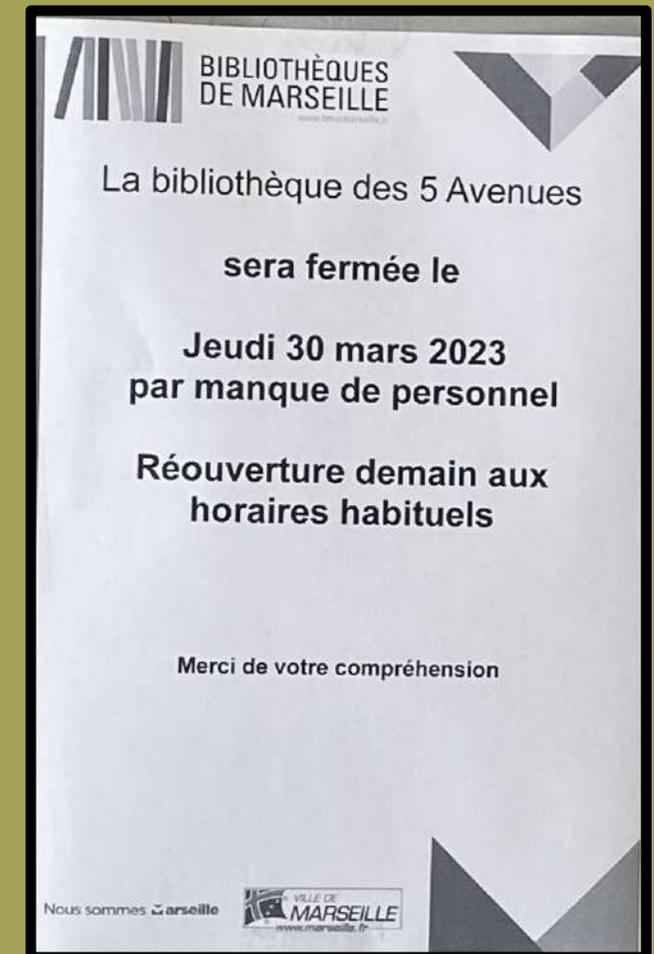
Des difficultés permanentes

2) Un personnel renouvelé mais en nombre toujours insuffisant

“(...) on n’a pas une surcharge de travail peut-être qu’on se sent un peu surchargé les jours où il y a beaucoup de fréquentations et qu’on n’est pas assez nombreux ça va être dans ces jours-là qu’on va se sentir surchargés, on se sent plutôt frustrés, on n’a pas assez de temps, de temps pour travailler (...)” (Agente d’accueil de la bibliothèque)

“(...) Hier, on a eu un agent de la bibliothèque de Castellane, donc on n’était pas assez nombreux non plus, enfin... pour un mercredi en tout cas (...)” (Agente d’accueil de la bibliothèque)

3) Des fermetures imprévues



Les causes identifiées

- Un budget et des ressources humaines toujours insuffisantes

« on n'est pas assez nombreux »
(agente de la bibliothèque)

« La culture n'est pas une des priorités dans les arbitrages. Voilà ce que je pense. [...] Actuellement la priorité de la ville et on peut les comprendre aussi, c'est les écoles et les habitats. Et puis il y a toujours la petite dose de sécurité parce qu'il y a toujours des habitants qui se plaignent qu'il n'y a pas assez de sécurité... [...] et donc la culture n'arrive pas en tête... et donc c'est pour ça que l'on n'a pas tous les arbitrages favorables et pas assez de budget... » (Collectif des usagers)

- Une difficile équation territoriale pour la nouvelle municipalité

« la mairie centrale elle a décidé de construire à la Belle de Mai une bibliothèque, ce qui est bien c'est un quartier très populaire, il n'y a pas de bibliothèques vers là-bas, on n'est pas contre du tout mais disons qu'elle est prioritaire... enfin disons comme le budget n'a pas augmenté et qu'ils veulent développer beaucoup plus d'actions au niveau du terrain, l'argent, l'argent il faut le partager comme on dit. Donc on sait bien que s'ils font une bibliothèque à la Belle de Mai qu'ils veulent ouvrir d'ici 3 ans, la nôtre elle va attendre quoi... »
(Collectif des usagers)

- Des procédures de recrutement mises en cause

“(...) Là où ça bloque, c'est au service RH visiblement, ressources humaines. Ça prend beaucoup de temps pour que les fiches de poste soient publiées, puis ensuite pour que les personnes soient reçues.” (élue de secteur)

Des solutions en perspective ?

- Des solutions structurelles (budget, procédures et management) du ressort de la mairie centrale
- Quelles marges de manœuvre pour la mairie de secteur ?

*“(...) On peut **intervenir en soutien** à la bibliothèque mais ce n’est pas une institution qui dépend directement de notre mairie.”* (élue de secteur)

« on regrette que [la mairie de secteur] n'ait pas assez de moyens parce qu'ils dépendent beaucoup, et eux aussi d'ailleurs le regrettent... ils dépendent quand même de plein de décisions de la mairie centrale »
(Collectif des usagers)

“(...) L'année dernière une petite fête de la réouverture de la bibliothèque, avec une fanfare des lectures de contes en pleine aire, des petits spectacles, aux... dans cette espace Hypérion qui est en dessous et qui sont dans le budget de la mairie de secteur mais c'était un petit événement”
(élue de secteur)

“[On] se voit tous les mois, de ça on a décidé d'organiser 2 groupes de travail : un groupe de travail qui est plutôt sur des événements autour de la lecture publique dans le secteur, donc, en travaillant avec le maillage d'associations et d'acteurs du 4 - 5 et puis, de l'autre, [...] c'est plutôt donc sur le projet de qu'est-ce que cette bibliothèque on pourrait en faire, on voudrait en faire”
(élue de secteur)

=> Face à des marges de manœuvre limitées : développer la lecture publique hors de la bibliothèque

Synthèses des résultats

Malgré un souhait de rendre accessible la bibliothèque à un plus grand nombre d'individus, les barrières à cette ouverture restent importantes. Suscitant un certain désarroi, voire le mécontentement des usagers et une relative démotivation des agents.

CAUSES

Les contraintes budgétaires

La difficile équation territoriale

Procédures de recrutement

CONSÉQUENCES

Fermetures imprévues

Personnel épuisé

Frustration

Sollicitation d'autres

Sacrifices

SOLUTIONS ?

Des enjeux structurels (budget, procédures et management)

Développer la lecture publique dans d'autres espaces (investissement d'autres espaces, prestations associatives...)

Travail d'équipe

- Présence à 3
- Répartition du travail égale
- Préparation en groupe



Difficultés de l'enquête

- Manque de temps
- Absences de réponses d'Alcazar et de la Mairie Centrale
- Difficile Anonymisation

Je suis navré mais il faudra encore remettre notre entretien : suite au mouvement social mardi je serai absent et la bibliothèque probablement fermée.

Pouvons-nous convenir d'une nouvelle date, par exemple le jeudi ou vendredi ?

je dois donc annuler notre entretien.

Pas dispo non plus le mercredi 29.

Mardi 28 éventuellement ?



Bibliographie

- Arborio, A. M., & Fournier, P. (2021). *L'observation directe-5e éd.* Armand Colin.
- Chamboredon H., Pavis F., Surdez M., Willemez L. (1994). « S'imposer aux imposants. A propos de quelques obstacles rencontrés par des sociologues débutants dans la pratique et l'usage de l'entretien ». *Genèses*, n°16.
- Boumaza M. (2001), “Expérience d’une jeune chercheuse en milieu extrême : une enquête au Front National”, *Regards sociologiques*, vol. 22.
- Olivier de Sardan, J. P. (1995). La politique du terrain. Sur la production des données en anthropologie. *Enquête. Archives de la revue Enquête*, (1), 71-109.
- Rose, J. (2020). *Des Bibliothèques Pour Marseille : Un projet ambitieux pour Marseille.* GAUSSEN.