Christophe EVANS, dir., *Mener l'enquête. Guide des études de publics en bibliothèque*

Villeurbanne, Presses de l'Enssib, coll. Boîte à outils, 2011, 159 pages

Thomas Marty

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/questionsdecommunication/9119>

DOI : 10.4000/questionsdecommunication.9119

ISSN : 2259-8901

Éditeur

Presses universitaires de Lorraine

Édition imprimée

Date de publication : 31 août 2014

Pagination : 384-386

ISBN : 978-2-8143-0209-9

ISSN : 1633-5961

Référence électronique

Thomas Marty, « Christophe EVANS, dir., *Mener l'enquête. Guide des études de publics en bibliothèque* », *Questions de communication* [En ligne], 25 | 2014, mis en ligne le 01 juillet 2014, consulté le 22 septembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/questionsdecommunication/9119> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/questionsdecommunication.9119>

des étapes à suivre pour analyser un contenu web. En revanche, en partant de leurs propres expériences et domaines d'expertise, les auteurs discutent de la pertinence d'appliquer et/ou d'adapter les méthodes d'analyse des SHS au web et/ou de la nécessité d'en créer de nouvelles. Par ailleurs, les lecteurs pourront trouver de nombreuses informations utiles comme, par exemple, une liste d'initiatives d'archivage en ligne (chapitre 3, pp. 53-68, et zoom du chapitre 8, pp. 180-185), une liste non exhaustive des logiciels d'analyse textuelle (zoom du chapitre 5, pp. 120-124), des explications des méthodes de mesures d'audience sur le web, notamment celles dites *site centric*, *user centric* et *network centric* (chapitre 9, pp. 188-207), des ressources pour tracer les usages du web et pour consulter des statistiques, ainsi que des mesures d'audience du web (zoom du chapitre 9, pp. 207-211). Ce manuel est également un outil intéressant pour l'enseignement de méthodes de recherche en SHS.

Yeny Serrano

LISEC, université de Strasbourg, F-67000
yeny.serrano@unistra.fr

Christophe EVANS, dir., *Mener l'enquête. Guide des études de publics en bibliothèque.*

Villeurbanne, Presses de l'Enssib, coll. Boîte à outils, 2011, 159 p.

Pour exercer leurs métiers, les bibliothécaires et conservateurs tentent de gérer au mieux des budgets à destination de publics qu'ils connaissent relativement mal. Pour faire un peu de sociologie, les bibliothécaires et conservateurs agissent à peu près de la même manière : ils dépensent un peu d'argent pour approcher au mieux leurs publics. Telle est finalement la double leçon de l'ouvrage, synthèse d'une série de dispositifs professionnels (méthodes d'enquête, principes d'analyse des données, marchés publics, description d'interactions professionnelles) et de résultats d'enquêtes de sociologie des publics des bibliothèques. D'emblée, Christophe Evans (chargé d'études en sociologie à la Bibliothèque publique d'information) met en garde le lecteur sur l'ambiguïté qu'il y a à produire de la sociologie des publics sans fixer au préalable son horizon méthodologique : l'auteur affiche une prétendue neutralité dans le choix des méthodes (p. 12) convoquées dans l'ouvrage, mais, sous ce couvert, la plupart des textes se réfèrent à une vulgate « sondagière » du questionnaire au risque parfois de manifester une réelle méconnaissance des travaux de chercheurs ayant abordé la lecture et les pratiques culturelles en général selon d'autres entrées. Les enquêtes par entretiens (comme par exemple celle

de Claude Fossé-Poliak, Gérard Mauger et Bernard Pudal dans *Histoires de lecteurs*, Paris, Nathan, 1989) ne sont pas citées, pas plus que les observations participantes de Marc Perrenoud et Mariangela Roselli (*Du lecteur à l'usager*, Toulouse, Presses du Mirail, 2008) hormis par Mariangela Roselli elle-même dans le chapitre 2 de la deuxième partie (« Les enquêtes qualitatives en bibliothèque : quelles techniques pour quels résultats ? », pp. 76-87). Seul un chapitre fait référence à l'exploitation des « données internes » (statistiques) en privilégiant le cas des bibliothèques de lecture publique et en pratiquant un usage plutôt performatif des données expliquant qu'une partie de la population « renonce » (p. 47) à s'inscrire ou bien encore, après avoir appelé à un respect des codages de l'Insee en matière socio-professionnelle, à asséner de façon générale qu'un « quartier populaire » (p. 52) de Toul fréquente assidûment la bibliothèque de cette ville. L'ensemble de l'ouvrage a pour lui la cohérence, en affirmant qu'il est un travail de sociologie appliquée (p. 9), mais contre lui, une faiblesse récurrente en ne proposant aucune réflexion sur les conditions sociales et professionnelles de réalisation des dispositifs d'enquête ou de production de résultats.

Quels sont les dispositifs d'enquête sociologique pratiqués au sein des bibliothèques ? Le critère essentiel, plusieurs fois répété, consiste à administrer les questionnaires *via* des prestataires extérieurs. S'il est parfois question du recours à des bibliothécaires ou conservateurs stagiaires, c'est-à-dire le personnel scientifique des bibliothèques au moment de leur formation, voire parfois de l'appel à des structures plus universitaires (contrats avec des laboratoires, enquête doctorale), la trame de fond de l'ouvrage est l'enquête par questionnaire encadrée (ou non) par un marché public et réalisée par une entreprise. Le droit des marchés publics à prestations intellectuelles (chapitre 2, « Le cadre juridique des enquêtes de publics ou des études sociologiques en bibliothèque », pp. 25-32) pose un certain nombre de principes sur l'exploitation des données issues de telles enquêtes. Il en ressort bien entendu que les prestataires ont, par l'article L. 111-3, une pleine propriété des rapports produits en guise d'enquête. Le chapitre consacré aux enquêtes de type Libqual (très répandues en France, comme ailleurs, ces dernières années) confirme d'ailleurs que si les bibliothèques ont ordinairement accès au cumul des résultats (analyses secondaires, comparées), elles ne lèvent que très rarement cette option. Quand bien même elles le feraient, on note (p. 100) que le cumul des questionnaires rassemblés dans les bibliothèques universitaires françaises s'élève à 32 000... à comparer aux quelques 1,4 million

d'étudiants recensés par l'Insee. La standardisation de la pratique du questionnaire sous-traité est plus généralement rappelée avec force dans le chapitre rédigé par Romuald Ripon (« La mise en oeuvre d'une Enquête quantitative par questionnaire : vices et vertus du chiffre », pp. 62-75). Dressant un panorama des « vices et vertus » du questionnaire, l'auteur émet une série de considérations techniques : taille optimum de l'échantillon d'enquête à 1 000 questionnaires, taux de retour selon la voie d'administration (pp. 68 *sqq.*), tableau des intervalles de confiance... sans, là encore, que l'on puisse apercevoir en arrière-fond une synthèse des résultats obtenus à partir de cette méthode.

D'ailleurs, l'hésitation méthodologique qui plane sur l'ouvrage ne va pas sans certaines contradictions dans les préconisations. L'usage des *focus groups*, tel que le signale Christophe Evans en citant une enquête du Crédoc de 2005, est ainsi défendu comme une méthode *sui generis* dans un chapitre qui lui est consacré (Christophe Evans, « Les groupes de discussion ou *focus groups* », pp. 88-95). Ailleurs (Nicolas Alarcon, « LibQUAL +®, une enquête de satisfaction atypique », pp. 96-104), les *focus groups* sont présentés comme des compléments des enquêtes par questionnaire (p. 102). Ainsi la multiplicité des types d'enquête, et donc des contextes professionnels dans lesquels elles sont déployées, souligne que la délégation à un prestataire est la solution la plus sûre (Françoise Gaudet, responsable du service des études et recherche à la Bibliothèque publique d'information – BPI). Dès lors, l'implication des personnels, notamment ceux en charge de la dimension scientifique de leur activité, n'est pas réellement étudiée dans l'ouvrage. Il est certes rappelé que des formations (p. 22) sont assurées par l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, voire qu'il existe un corpus de 2 000 enquêtes recensées par la même Enssib (Béatrice Michel, « Le corpus d'enquêtes de publics de la bibliothèque numérique de l'Enssib », pp. 33-44), mais on observe que les dispositifs d'enquête ne sont nullement influencés par ces pratiques professionnelles.

Quels sont les résultats de ces enquêtes ? Comment sont-ils accumulés ? La diversité des méthodes décrites associée à la prédominance de celle qui est la plus pratiquée, le questionnaire, font de l'ensemble un travail peu propice à l'exposition de tendances sur la fréquentation, les pratiques ou les représentations de celles-ci. On peut tout de même s'y essayer. Dans une fiche de synthèse sur les lecteurs de fiction à la BPI (pp. 14-24), Françoise Gaudet rappelle d'abord le caractère primordial des

données sur la fréquentation, citant des pourcentages qui ne sont pourtant jamais rapportés aux données brutes. Dans une autre synthèse sur l'utilisation des données internes (inscrits, entrées...), Claude Poissenot (pp. 50-62) évoque des ordres de grandeur plus contextualisés (la fréquentation des enseignants dans les bibliothèques universitaires à Nancy s'élève ainsi à 71,4 % et peut être comparée à des données plus agrégées existantes comme celles de l'enquête statistique générale auprès des bibliothèques universitaires). C'est dans cette perspective, trop rare, de mise en scène des données que l'ouvrage est le plus convaincant, quand il parvient par une série de notations localisées à faire comprendre l'intérêt qui réside dans la production de données d'enquête. Ainsi, autre exemple, deux responsables de la bibliothèque départementale du Val-d'Oise remarquent-ils la force qu'un chiffre accumulé de fréquentation dans toutes les bibliothèques de leur département (soit 2 millions d'entrées par an) a pu avoir sur les élus lorsque la donnée a été commentée dans la presse locale (p. 114).

La restitution des données qualitatives est aussi présente au fil des pages. Plus encore que pour les enquêtes « chiffrées », les contextes sont très souvent rappelés et aident grandement à comprendre le sens de cette volonté de satisfaire au mieux les publics. D'ailleurs, l'énonciation des conditions de production trahit souvent des attitudes professionnelles de mise à distance des tutelles (tutelle d'établissement dans le cas des bibliothèques universitaires, ou plus politique dans le cas des bibliothèques municipales) dans la façon d'utiliser les données pour rendre les politiques de lecture plus « réalistes » (comme le signalent les deux responsables de la bibliothèque départementale du Val-d'Oise), pour proposer des projets de réaménagement de sites également réalistes (comme l'indique la directrice de la bibliothèque universitaire Pierre et Marie Curie à propos des enquêtes conduites préalablement à la disparition de la Bibliothèque inter-universitaire scientifique de Jussieu et au réaménagement des bibliothèques médicales de l'université Curie). Dans ce dernier cas, les données d'enquête ne sont rapportées qu'avec parcimonie. Les conclusions évidentes recueillies auprès des enquêtés sur la nécessité d'espaces et de locaux plus grands et mieux aménagés ne sont pas ventilées selon les catégories étudiantes, de même que les pratiques documentaires (sous-utilisation du portail des ressources en ligne). Présentée comme une déficience inhérente au public étudiant de licence, on pourrait attendre que ce constat soit relié à une évocation des mutations étudiantes récentes : moins sans doute

au niveau du recrutement social des différentes filières qu'un plan de la socialisation aux pratiques de travail et de loisir qui modifient bien entendu le rapport à l'ascèse de la lecture, à l'accumulation et à l'organisation documentaire du parcours d'étude. Si les parcours scolaires dans le supérieur peuvent influencer jusqu'aux attitudes politiques – comme l'ont prouvé les travaux de Sébastien Michon (« Les effets des contextes d'études sur la politisation », *Revue française de pédagogie*, 163, vol. 2, 2008, pp. 63-75), pourquoi ceux-ci ne seraient pas alors convoqués dans l'exploitation des résultats d'enquête à propos d'une activité (l'accès à la documentation) encore plus proche de leur cursus et de la façon de le vivre. Que lisent alors les professionnels de la lecture à propos de la sociologie de la lecture ? Incidemment, l'ouvrage permet de répondre, au moins partiellement, à cette interrogation.

En définitive, demeure une interrogation plus fondamentale encore : comment les professionnels de la lecture que sont les « personnels scientifiques » des bibliothèques participent-ils à une série de dispositifs d'incitation à la lecture et à la culture ? Choisir de conduire une enquête de satisfaction d'un service public dans le cadre (étroit) de l'institution qui l'encadre a sans doute un sens. En faire le motif d'une entreprise de connaissance sociologique du public qui le traverse est un pari autrement plus risqué et, par là, sans aucun doute largement manqué dans l'ouvrage.

Thomas Marty

SAGE, université de Limoges, F-87000
thomarty@hotmail.com

Sylvain MARESCA, Michaël MEYER, *Précis de photographie à l'usage des sociologues*.

Rennes, Presses universitaires de Rennes, coll. Didact sociologie, 2013, 110 p.

L'ambition de ce petit livre pourrait se résumer en quelques mots : réparer un oubli. En consacrant un ouvrage aux aspects didactiques et épistémologiques de la sociologie visuelle, ses auteurs entendent convaincre que l'usage de la photographie en sociologie présente quelques intérêts notables, que les (bons) exemples sont plus nombreux qu'on ne peut le croire, et que les obstacles techniques sont loin d'être insurmontables. Au-delà de l'anecdote historique – la naissance de la sociologie et celle de la photographie sont contemporaines –, pour qui souhaite se lancer dans une démarche d'élucidation du monde social, il paraît pertinent de considérer avec attention les différentes techniques permettant d'enregistrer des

parcelles de réel. La photographie est indubitablement l'une de ces techniques : tel est le propos des auteurs de ce *Précis de photographie à l'usage des sociologues* : Sylvain Maresca, professeur de sociologie à l'université de Nantes, membre du Centre nantais de sociologie (CENS), auteur de *La Photographie. Un miroir des sciences sociales* (Paris, Éd. L'Harmattan, 1996) et du blog *La vie sociale des images* (accès : <http://culturevisuelle.org/viesociale/>) ; Michaël Meyer, docteur en sociologie, membre du Laboratoire de sociologie de l'université de Lausanne (LABSO) et auteur de *Médiatiser la police. Policer les débats* (Lausanne, Éd. Antipode, 2012), une enquête sur la police qui s'appuie notamment sur des méthodes visuelles.

Après une courte introduction (pp. 7-8), le livre s'ouvre sur un cahier d'illustrations d'une quinzaine de pages dont le placement est judicieux et la fonction double. Il permet d'abord d'entrer dans la lecture en ayant à l'esprit des exemples très divers et rapidement contextualisés d'utilisation de la photographie en sociologie. Il servira ensuite de référence, les exemples étant détaillés au fil du texte.

Suivent quatre chapitres de longueur très inégale. Intitulé « Du nouveau dans les sciences sociales ? » (pp. 9-28), le premier pose la question des antécédents. Ainsi Sylvain Maresca et Michaël Meyer nous apprennent-ils que les sociologues ont eu très tôt recours à la photographie : Maurice Halbwachs a photographié les taudis parisiens en 1908, tandis que, aux États-Unis, la première génération de l'École de Chicago photographiait les vagabonds (Nels Anderson) ou les gangs (Frederic M. Thrasher). Mais la photographie est encore limitée à l'illustration, sans être intégrée à la démarche de recherche. Parmi les quelques noms de « pionniers » donnés par les auteurs, les premiers à véritablement utiliser la photographie sont anthropologues : Franz Boas est cité pour son travail chez les Esquimaux de l'île de Baffin à la fin du XIX^e siècle, comme l'est Bronislaw Malinowski, dont le journal posthume révélera la pratique, ainsi que Gregory Bateson et Margaret Mead à propos de leur enquête à Bali. En sociologie, les travaux d'Erving Goffmann (« La ritualisation de la féminité », trad. de l'américain par A. Khim, *Actes de la recherche en sciences sociales*, 14, vol. 14, pp. 34-50, 1977) et de Douglas Harper – depuis *The Homeless Man* (Waltham, Brandeis University, 1976) jusqu'à aujourd'hui – constituent un tournant outre-Atlantique, tandis que, en France, la thèse d'Alain Touraine (*L'évolution du travail ouvrier aux usines Renault*, Paris, CNRS Éd., 1955) et les enquêtes urbaines de Paul-Henri Chombart de Lauwe (*La*