

## DU RÔLE DES BIBLIOTHÈQUES COMME SERVICE D'INFORMATIONS SOCIALES :

### Réflexions

L'EXPIÉRIENCE ANGLAISE\*

EN 1977, le Conseil national du consommateur (National consumer council) publiait un document intitulé *le Quatrième droit du citoyen : un panorama des services conseils locaux*, pressant le Gouvernement d'élaborer une politique nationale pour une meilleure diffusion des services-conseils. Le rapport ne faisait aucune allusion aux bibliothèques comme source d'information ou de conseil. Cinq ans plus tard, en avril 1983, le même organisme publiait une nouvelle étude sous le titre *Services d'information et de conseil du Royaume-Uni*, dans laquelle les bibliothèques figuraient comme l'une des organisations « qui fournissent des informations, et quelquefois des conseils, ce qui est partie intégrante quoique secondaire de leurs services ». Est-ce là le signe d'une nouvelle perception du rôle de la bibliothèque dans le domaine de la diffusion de l'information, ou bien l'évidence qu'une modification des rôles est en cours ?

#### Les limites de la bibliothèque de référence « classique »

Les bibliothèques britanniques ont derrière elles une longue histoire de diffusion de l'information. La tradition de la « bibliothèque de référence », fondée sur des collections permanentes d'ouvrages et de documents, remonte à plus d'un siècle, presque aussi loin que la tradition des services de prêt d'ouvrages. En effet, cette tradition « de service de référence » a ancré dans l'esprit du grand public l'image de la bibliothèque comme endroit où on obtient des informations statistiques, commerciales et techniques, où on mène un travail de recherche en utilisant les sources historiques, ou les archives, et où on peut aussi consulter n'importe quel répertoire parmi des centaines d'autres tous différents. Mais, sans aucun doute, ce n'est pas là le genre d'information auquel faisait allusion le *Quatrième droit du citoyen* en 1977.

Ce rapport s'appuyait sur une étude qui révélait que le public ne se représentait pas la biblio-

thèque comme l'endroit où se rendre pour obtenir des informations ou des conseils sur des problèmes tels que le logement, les droits du travail, les avantages sociaux ou des questions de consommation. Toutefois, cette image peut ne pas être totalement exacte puisque les bibliothèques ont toujours détenu, dans leurs fonds de référence, cette information de base et quelques-unes ont déjà entrepris de mieux la mettre en valeur; toutefois, de manière générale, une reconsidération du rôle de la bibliothèque dans ce domaine s'avérait nécessaire depuis longtemps.

Cette révision s'est opérée en dépit d'un contexte économique difficile, ce qui lui a donné d'ailleurs une bonne part de son impulsion. D'un côté, il est très onéreux d'entretenir et de stocker des fonds de référence importants, surtout si, et c'est quelquefois le cas, il ne sont que faiblement utilisés. D'un autre côté, la conjoncture économique a généralisé et fait ressortir des besoins auxquels les bibliothèques se sont senties obligées de répondre si elles souhaitent garder leur image de services utiles et dignes de ce nom. On a assisté à une redéfinition fondamentale des moyens par lesquels les bibliothèques font face aux besoins exprimés par tous les groupes sociaux, et pas seulement les besoins des usagers traditionnels des bibliothèques.

« Défavorisés » et « exclus » sont peut-être des termes excessifs; cependant en 1978, le ministère de l'Education et des Sciences a donné aux bibliothèques pas mal de matière à réflexion en publiant un rapport intitulé *le Choix des bibliothèques* qui, par rapport aux bibliothèques, définissait comme « défavorisées » les personnes qui, pour une raison ou une autre, ne pouvaient, ou ne voulaient pas faire usage de leurs services. Cela comprenait les personnes hospitalisées, les gens âgés, les handicapés, ceux qui avaient des problèmes de lecture, les adolescents, les prisonniers, etc. Le rapport faisait valoir que des efforts particuliers devaient être faits à leur intention, mais il ne mettait pas tellement l'accent sur le fait que ce handicap était une conséquence directe du manque d'information. Quoi qu'il en soit, cet aspect avait été très clairement analysé en 1974 par John Ward : « La possibilité d'obtenir l'information et celle de l'utiliser ne sont

\* Ce texte est la communication faite par James Roads au stage franco-britannique de Cergy Pontoise en novembre 1983 (cf. Bull. Bibl. France n° 1, 1984), sur l'action culturelle dans les bibliothèques publiques. Traduction réalisée par Jacqueline Bloas (Rédaction du Bulletin des bibliothèques de France).

*pas les mêmes. Le manque d'informations adéquates sur l'existence même des démarches nécessaires à l'obtention de logements adaptés, sur l'éducation, sur les revenus, etc., est un trait caractéristique de dénuement, autant que l'absence des bases essentielles elles-mêmes. Des dispositions ont été prises pour faire en sorte que personne ne vive au-dessous d'un certain niveau, en ce qui concerne le logement, le revenu ou la santé. Le succès de ces programmes dépend du fait qu'ils soient connus de tous et que tous sachent comment en faire usage, spécialement ceux qui sont dans le plus grand besoin »<sup>1</sup>.*

## Les services d'information et de conseils

Avant d'aborder les moyens par lesquels les bibliothèques peuvent répondre, et répondent dans la réalité, à ces besoins, il sera utile de décrire dans les grandes lignes l'ensemble des autres services d'information et de conseils dans le Royaume-Uni. Je les examinerai en les distinguant selon leur statut : services administratifs, à l'échelon local et national, les organismes privés.

### Les services administratifs

L'information et le conseil font partie du service assuré par un certain nombre d'administrations nationales et locales. La plus importante en est assurément le ministère de la Santé et de la Sécurité sociale. Etant donné que c'est là le ministère responsable de la répartition de la plus grande partie des avantages sanitaires et sociaux assurés par l'Etat, à travers son réseau d'agences locales, on s'attendrait à voir donner la priorité au service d'information et de conseil au public. Dans la réalité, la situation est plutôt différente. Les brochures et bulletins d'information (plus de 150) sont souvent rédigés en un style si compliqué que même le personnel du ministère éprouve des difficultés à les interpréter; ce dernier, en fait, n'a créé qu'un service d'information, laissant à d'autres organismes le soin d'élaborer un service-conseil. C'est une situation qui ne peut qu'empêcher devant la persistance des réductions de personnel.

Le ministère de la Santé et de la Sécurité sociale a aussi la responsabilité du « Health education council » (Service d'éducation sanitaire) à l'origine, un service d'information couvrant tous les sujets concernant la santé et publiant de nombreuses brochures utiles. Les « Community health council », rattachés à chaque service d'hygiène, assurent un service de base de « conseils au consommateur » à l'intention des bénéficiaires du service national de la santé.

Au niveau local, divers services diffusent des informations dans des domaines tels que les carrières, l'éducation, l'urbanisme et l'hygiène de l'environnement. Il arrive que les services sociaux aient une section consacrée aux droits sociaux où le personnel est spécialement formé à donner des conseils sur les droits et les avantages. Pratiquement toutes les communes ont des centres d'information générale et, alors que la plupart fournissent des informations aussi bien sur les services administratifs que sur les possibilités culturelles, touristiques et de loisirs de la région, certains traitent aussi d'autres sujets, tels que les droits sociaux et les problèmes de consommation.

Les centres de conseils au logement ont fait leur apparition vers les années 1970, et sont toujours au nombre de 159; les deux tiers environ sont gérés par les services municipaux de l'habitat dans les quartiers posant des problèmes de logement. Ils donnent des conseils sur des thèmes tels que l'aide à l'amélioration de l'habitat, les personnes sans logement, ainsi que les relations locataires-propriétaires.

Les centres de conseils au consommateur sont eux aussi un produit des années 1970, et, pour la plupart, furent ouverts par les autorités locales grâce à une subvention spéciale du gouvernement. En 1976, il existait plus de cent centres sur l'ensemble du pays, mais depuis 1980, à la suite de la suppression de cette subvention, près de la moitié ont fermé. Tous traitent des réclamations des consommateurs, et certains fournissent également ce que l'on appelle des conseils avant l'achat.

### Les organismes privés

Je décrirai à présent brièvement le travail des bureaux de conseils

aux citoyens, des centres de consultation juridique, des centres de conseil-voisinage et d'autres organismes bénévoles faisant partie du secteur privé ou indépendant. On peut les qualifier d'indépendants dans la mesure où ils ne dépendent pas d'un ministère ou d'une municipalité : l'information qu'ils diffusent est, de ce fait, impartiale. Cependant, la majorité des problèmes dont ils ont à traiter sont d'une certaine façon liés à la politique gouvernementale à l'échelon national et local, et compte tenu du fait que presque tous détiennent au moins une partie de leur financement de l'administration, leur position est quelque peu vulnérable.

Il arrive, à des degrés divers, que ces organismes outrepassent leur rôle de conseiller en s'identifiant au problème d'une personne ou d'un groupe, voire même en déclenchant une campagne en sa faveur; lorsqu'un tel phénomène se produit, il est alors fort possible qu'un conflit éclate avec le bailleur de fonds.

Les 800 et quelque bureaux de conseils au citoyen dispensent le service-conseil de loin le plus complet et le plus efficace. Le personnel est constitué pour l'essentiel de bénévoles à temps partiel et ce sont les communes qui assurent la presque totalité du financement. Les bureaux proposent un service général de conseils et traitent pour ainsi dire de n'importe quelle question.

Ils invitent aussi des spécialistes, surtout des notaires et avoués, à venir donner régulièrement des consultations gratuites. Tous ces bureaux sont équipés de services complets de documentation soigneusement élaborés et mis à jour par l'Association nationale des bureaux de conseils aux citoyens (National association of citizen's advice bureaux).

Les centres de consultation juridique sont maintenant au nombre de 40 dans le Royaume-Uni, dont plus de la moitié à Londres. Ces centres ont été établis principalement dans les quartiers urbains démunis afin de donner aux gens, individuellement ou en groupes, des conseils juridiques et afin d'assurer leur représentation en justice; mais il arrive souvent que leur rôle aille plus loin et qu'ils se trouvent impliqués dans la mise en place de groupements de défense des droits et intérêts et dans la publication d'ouvrages et de brochures sur les droits. Des

1. Ward, J., « Equality of information », in *Municipal and Public Services Journal*, 82 (20), 17 May 1974.

juristes diplômés en constituent le personnel, bien qu'on utilise aussi les conseils d'autres spécialistes.

Les estimations concernant le nombre de centres de conseil-voisinage (neighbourhood advice centres) varient presque autant que leurs définitions et leurs activités. Ainsi, il peut en exister 400, qui sont concentrés principalement dans les quartiers déshérités du centre des villes. Ils sont généralement l'œuvre d'organisations bénévoles ou de « groupes communautaires » (community groups) et constituent une réponse aux besoins de la population locale en conseils particuliers généralement liés aux problèmes de logement et aux avantages sociaux. Si ces problèmes peuvent être résolus à court terme, les centres seront également éphémères; mais dans bien des cas, si ces derniers disposent de subventions et de locaux, ils peuvent subsister, devenir alors un foyer de la vie sociale des citoyens et se développer en constituant une base d'accueil pour les groupes locaux. Un des traits marquants de la société britannique est l'existence au bas mot de centaines d'associations nationales bénévoles, dont la plupart ont des antennes régionales et locales. Beaucoup s'intéressent aux questions de santé, aux problèmes individuels et familiaux, financiers, domestiques, juridiques et autres. La liste en est longue, et comme dans la majorité des cas ces associations sont nées sous la forme de personnes partageant les mêmes problèmes, elles ont toujours attaché une certaine importance à la mise en commun de l'information et des conseils.

Les médias ont toujours eu un rôle de diffusion de l'information et le nombre croissant de programmes juridiques ou de conseils aux consommateurs est la preuve de leur succès dans cette voie. Conseils et recommandations personnelles ne peuvent évidemment pas être diffusés sur les ondes ou à la télévision, mais, depuis un certain nombre d'années, la radio londonienne « Helpline » et celle de Manchester « Family care line » offrent un service téléphonique semblable sur plusieurs points au service d'écoute « SOS amitié » mis en place par les Samaritains.

Tout ceci ne constitue pas un tableau complet des services d'information et de conseils du Royaume-Uni. Par exemple, j'ai

insisté sur les services implantés en zones urbaines, alors que les besoins en information en milieu rural sont tout aussi importants et en réalité bien plus difficiles à satisfaire (...).

### *Et pourtant, des citoyens peu informés*

Dans son rapport de 1983, le « National consumer Council » conclut qu'il y a « *pénurie plutôt que surabondance de services* » et « *qu'on trouve beaucoup de zones vides sur la carte, dans les villes et à la campagne* »<sup>2</sup>. Ce rapport dépeint les services d'information et de conseils au maximum de leur rendement, révélant une augmentation annuelle des demandes d'environ 10% en moyenne, plus particulièrement dans le domaine des avantages sociaux. Malgré cela, dans ce secteur précis, le ministère de la Santé et de la Sécurité sociale lui-même estime que plus de deux millions de gens omettent de réclamer leurs allocations supplémentaires, et qu'au total environ 670 millions de livres d'allocations restent impayées faute d'être réclamées. Il est pourtant clair qu'on assiste à un effort d'amélioration et, suivant les termes du rapport du « National consumer council », « *avec plus de 15 000 points d'accès... les bibliothèques occupent une excellente position pour aider ceux qui ont besoin d'information* ».

Au cours des trois dernières années ont été publiés quelques documents très utiles<sup>3</sup>, décrivant de quelle façon les bibliothèques peuvent répondre aux demandes d'information dont nous avons parlé. Je me propose à présent de résumer ce qui me paraît en être les points ou caractéristiques essentiels.

### **Les bibliothèques : de nouvelles options**

Tout d'abord, la bibliothèque devrait définir les besoins en information spécifiques à son lieu d'implantation, étant donné que ce sont ces besoins qui, finale-

ment, orienteront le contenu de son service d'information. Cette démarche peut être accomplie en allant discuter avec les responsables des organismes-conseil voisins, avec les autres administrations (surtout les services sociaux), ainsi qu'avec les gens dans les différents « centres communautaires », les halls d'église, les clubs de jeunes ou tout autre lieu. De cette façon, les difficultés et préoccupations majeures des habitants, ainsi que les problèmes généraux du quartier pourront être identifiés : taux de chômage, taux de délinquance, conditions de logement, ou encore nombre de personnes réclamant des secours. Ce travail préliminaire peut nous paraître bizarre et difficile, mais se révèle vraiment nécessaire pour une bibliothèque qui veut produire une information adaptée dans les domaines voulus.

### *Une adaptation du fonds*

D'abord le fonds peut être élargi et amélioré dans certains domaines; en effet, dans une bibliothèque donnée, le personnel peut juger plus approprié de réorganiser les collections entre différents centres d'intérêt de manière à donner plus d'importance à certains secteurs.

De nombreuses bibliothèques ont pour principe d'offrir des collections et des dossiers tout prêts pour la recherche personnelle : l'idée sous-jacente est de rendre l'information accessible, de telle sorte que les gens puissent chercher eux-mêmes des solutions à leurs problèmes. Ceci constitue un service bien complémentaire de celui fourni par une agence qui donne des conseils et qui remplit des fonctions différentes. Une personne qui demande conseil sur un problème spécifique l'a en fait déjà débroussaillé et est armée pour en parler; tout le monde n'en est pas toujours capable, ou du moins pas d'emblée. Les guides pratiques permettent à « *ceux qui ne savent pas ce qu'ils ne savent pas* », de dégager au moins des éléments de solution à leur problème, à défaut de pouvoir le résoudre.

La matière de telles collections est à l'heure actuelle abondante, bon marché et peut être obtenue aisément par les bibliothèques. Cela va des ouvrages et plaquettes aux dépliants, dossiers et photocopies d'articles pertinents, provenant d'associations nationales bénévoles, de groupes de

2. National Consumer Council, *Information and advice services in the United Kingdom*, 1983.

3. Ainley, P., *Basics of community information*, Association of Assistant Librarians: South East Division, 1980. Bunch A., *Community Information Services: their origin, scope and development*, Bingley, 1982. Working Party on Community Information, *Community Information: what libraries can do*, Library Association, 1980.

pression, de centres de consultation juridique, de centres de conseils, ainsi que des administrations. Ces documents couvrent l'éventail de sujets inhérents aux problèmes de la vie quotidienne — avantages, questions de logement, travail, santé, argent, etc. En outre, la plupart des documents produits par les centres de conseils locaux sont écrits en un langage simple et clair. Les bibliothèques peuvent les utiliser en les regroupant par thèmes, dans des boîtes ou des classeurs.

La majorité des dépliants peuvent être acquis soit gratuitement, soit contre frais de port; ils sont disposés sur des présentoirs et peuvent même être distribués. Quel que soit l'usage qu'en font les bibliothécaires, il leur est indispensable de maintenir toute cette documentation à jour, tâche extrêmement lourde en raison de la nature des documents et du caractère éphémère de l'information.

Une source de renseignements supplémentaires peut être constituée grâce à un répertoire ou à un simple dossier d'informations locales ou régionales, détaillant les services, associations bénévoles, sociétés, clubs de personnes âgées, groupes de loisirs, etc. Là encore, se pose le même problème de mise à jour.

### *Une mise en valeur de l'information*

Il est bien entendu que toute personne qui recherche ce genre d'informations n'entrera pas automatiquement dans une bibliothèque, mais toute bibliothèque peut cependant jouer un rôle en plaçant ses collections d'information dans d'autres endroits comme les « centres communautaires », les clubs de personnes âgées, les clubs de jeunes, les centres pour inadaptés, les dispensaires et les associations de locataires. Ces collections peuvent être générales ou se limiter à certains thèmes particuliers, tels que les droits des pensionnés, les impôts ou la santé des enfants. La présence d'un responsable est nécessaire dans chaque centre pour assurer la gestion de ces documents, mais le plus important reste toutefois de rendre l'information disponible là où les gens se réunissent. De la même manière la bibliothèque

peut régulièrement y installer des présentoirs.

Les services que je viens de décrire sont tous fondés sur une amélioration des fonds de la bibliothèque et sur l'exploitation d'une gamme étendue de sources d'information. Bien que, dans la pratique, il ne soit pas très facile de faire la différence entre ce genre de services et ceux qui commentent l'information tout en donnant conseils et recommandations, cette distinction est cependant nécessaire lors de la création d'un centre de services.

### *Une coopération avec les autres centres de conseil*

Un certain nombre de facteurs entreront en jeu pour déterminer les orientations: la bibliothèque offrira-t-elle un bon service d'information au public en général, ou abritera-t-elle un service de conseils directs aux particuliers et aux groupes? La disponibilité en temps du personnel est bien sûr importante, autant que la présence de personnes munies de solides connaissances techniques dans les différents domaines de l'information socio-juridique, et ayant le sens du contact. Il est tout aussi primordial de prévoir les moyens nécessaires pour la formation du personnel à ce genre de travail, qu'il s'agisse de formation interne ou d'une formation réalisée en coopération avec un autre centre de conseils. En tout état de cause, il est avant tout indispensable de savoir quel autre « fournisseur » d'information et de conseils existe déjà localement: bureau de conseils aux citoyens, centre de conseils à l'habitat, bureau de renseignements sur les carrières, ou centre de conseils indépendant, etc. Si tous ces organismes existent déjà, la bibliothèque n'a aucun intérêt à créer un service identique poursuivant les mêmes buts. D'autres orientations peuvent malgré tout être envisagées.

Il est ainsi possible qu'un ou plusieurs centres souhaite travailler en coopération avec la bibliothèque en y implantant une sorte de service couplé, le personnel de la bibliothèque fournissant un fonds cohérent de dossiers d'information et de bons moyens de diffusion. Ce type de coopération existe déjà dans bon nombre de bibliothèques, tout particulière-

ment avec des bureaux de conseils aux citoyens. Si cette organisation s'avère impossible en raison de problèmes pratiques tels que le manque de place ou la réticence du centre, la bibliothèque aura toujours un rôle important à jouer, en orientant les personnes ayant des problèmes vers la source pertinente d'information et de conseils. L'efficacité de cette réorientation dépend pour beaucoup de la création et du maintien de liens étroits entre la bibliothèque et d'autres services-conseils, seule façon pour la bibliothèque de savoir ce qu'ils font réellement. Une telle relation trouvera un encouragement si la bibliothèque offre quelques contreparties aux services. Les petits centres indépendants n'ont que très rarement les ressources indispensables à l'obtention des ouvrages et documents d'information dont ils ont besoin, aussi leur approvisionnement par la bibliothèque est-il largement apprécié. De même, la fourniture d'un répertoire ou d'un fichier d'informations locales peut être aussi envisagée. Si toutefois un service possède déjà son propre matériel d'information, il peut néanmoins accepter l'assistance d'une bibliothèque. Certaines proposent déjà des dépouillements de périodiques et assurent l'information courante de différents centres dans leur domaine propre.

Une telle coopération est bénéfique à toutes les parties, car, non seulement bibliothèques et agences tirent profit d'une compréhension et d'une connaissance mutuelle plus étroite, mais surtout la personne qui importe vraiment, à savoir celle en quête d'aide et de conseil, détient ainsi une plus grande chance de frapper à la bonne porte.

Il existe donc un certain nombre d'options pour la bibliothèque dans ce rôle de fournisseur d'information et de conseil au public. Le service offert dépendra bien entendu de ses ressources en documents et en personnel, mais, ce qui est le plus important, devra être accordé aux besoins de la population locale. A ce stade, il faut viser à une étroite collaboration entre le service de la bibliothèque et les autres services. De nombreuses bibliothèques ont déjà pris ce chemin. Puisse le mouvement se poursuivre!