

**Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques**

Diplôme de conservateur de bibliothèque

MEMOIRE D'ETUDE

Politique documentaire et nouveaux supports d'informations : vers quelles pratiques professionnelles ?

Thierry Jelmini

Directeur : Françoise Lerouge, E.N.S.S.I.B.

1994

**Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques**

Diplôme de conservateur de bibliothèque



MEMOIRE D'ETUDE

Politique documentaire et nouveaux supports d'informations : vers quelles pratiques professionnelles ?

Thierry Jelmini

Directeur : Françoise Lerouge, E.N.S.S.I.B.

Lieu de stage : Médiathèque de l'Agora d'Evry

Responsable : Dominique Peignet

1994

1994

DCB

10

**" Politique documentaire et nouveaux supports d'informations :
vers quelles pratiques professionnelles "**

Résumé Les bibliothèques publiques sont confrontées aujourd'hui à une demande de plus en plus forte en matière d'information et de documentation. Si le développement croissant des nouvelles technologies et notamment des CD-ROM ouvre de nouvelles perspectives d'offre documentaire, il convient d'en mesurer tous les effets. On peut se demander si, dans un avenir proche, nous ne serons pas amenés à redéfinir le cadre traditionnel de nos missions et à revoir nos méthodes de travail.

Abstract Today, public libraries have to manage with an increasing demand in information and documentation fields. If the fast expanding of new techniques and especially CD-ROM provide for others prospects in matter of documentary supply, it's advisable to weigh up all the impacts. One may wonder if, in the near future, we should not be led to adapt the traditional framework of our missions and to review our ways of working.

Descripteurs Bibliothèque publique
Acquisition
Accès document
Accès information
Gestion fonds
Couverture documentaire

Anglais Public library
Information access
Information technology

**Au personnel de la Médiathèque de l'Agora d'Evry et
à l'ensemble de mes collègues.**

**" Si la bibliothèque est comme le veut Borgès un modèle de l'Univers essayons de
le transformer en un univers à la mesure de l'homme..."**

Umberto Eco, De bibliothéca, L'Echoppe, 1986.

INTRODUCTION	- 4 -
I) POLITIQUE DOCUMENTAIRE, DE QUOI PARLE T-ON ?	- 5 -
1.1) DES PRINCIPES FONDATEURS	- 5 -
1.1.1 Universalisme et pluralisme	- 5 -
1.1.2 Le service public et ses missions	- 7 -
1.2) LA NORME ET L'USAGE	- 9 -
1.2.1 Essai de terminologie	- 9 -
1.2.2 Le documentaire, quelles définitions ?	- 10 -
II) LES FONDS DOCUMENTAIRES DE LA MEDIATHEQUE DE L'AGORA	- 12 -
2.1) LA STRUCTURE D'ACCUEIL	- 12 -
2.1.1 L'environnement socio-économique	- 12 -
2.1.2 Les bibliothèques de l'Agglomération Nouvelle d'Evry	- 13 -
2.1.3 Organisation et structures	- 14 -
2.2) TYPOLOGIE DES FONDS DOCUMENTAIRES : OBSERVATIONS ET REFLEXIONS	- 16 -
2.2.1 Un constat : complexité et diversité des collections	- 16 -
2.2.2 Une nécessaire adaptation	- 18 -
2.3 LE FONDS ET SES FORMES	- 19 -
2.3.1 Politique documentaire ou achats de documents ?	- 21 -
2.3.2 Construire une politique documentaire : sur quelles bases	- 22 -
III) DEUX AXES DE REFLEXIONS: ACQUISITIONS ET ELIMINATIONS	- 25 -
3.1) GERER DES ACQUISITIONS	- 25 -
3.1.1 Comment analyser l'offre éditoriale ?	- 26 -
3.1.2 Comment choisir ?	- 28 -
3.1.3 Maîtriser la demande	- 30 -
3.2) DEFINIR UNE POLITIQUE	- 32 -

3.2.1 Acquisitions courantes et commandes de fonds	- 33 -
3.2.2 Politique d'acquisition et politique d'élimination	- 34 -
3.3 CONSERVER ET ELIMINER : L'AMBIGUITE ?	- 36 -
3.3.1 Comment évaluer ?	- 36 -
3.3.2 Gérer, éliminer	- 38 -
3.3.3 Gérer et prévoir : vers un plan de développement des collections	- 39 -
 IV) CREER DES SYNERGIES	- 41 -
4.1) L'EMERGENCE DE NOUVEAUX BESOINS D'INFORMATION ET DE DOCUMENTATION POUR LES PROFESSIONNELS ET LES USAGERS	- 41 -
4.1.1 Vers d'autres pratiques documentaires ?	- 43 -
4.2 DE NOUVELLES APPROCHES DE L'ACCES AU DOCUMENT	- 44 -
4.2.1 Dans l'organisation et la présentation des fonds	- 45 -
4.2.2 Dans la recherche et la diffusion de l'information	- 47 -
4.3 LE DEVELOPPEMENT DE NOUVELLES TECHNOLOGIES	- 48 -
4.3.1 Etat des lieux et typologie	- 48 -
 V) VERS QUELLE OFFRE DOCUMENTAIRE ?	- 52 -
5.1 DEFINIR DES STRATEGIES	- 52 -
5.1.1 Quels objectifs ?	- 52 -
5.1.2 Analyser et évaluer les besoins	- 53 -
5.1.3 Utiliser de nouvelles ressources	- 55 -
5.2 LES NOUVEAUX SUPPORTS : SOLUTIONS D'AVENIR OU NOUVEAUX PROBLEMES A RESOUDRE ?	- 55 -
5.2.1 Leur intégration dans une politique documentaire	- 55 -
A) Substitution ou complémentarité ?	- 56 -
5.2.2 Les obstacles au développement	- 57 -
A) Dans la mise en oeuvre : quelles ressources ?	- 58 -

B) Dans la maîtrise des risques de dérive - 60 -
5.2.3 Vers la coopération et le partenariat local - 61 -

CONCLUSION - 63 -

BIBLIOGRAPHIE
. - 64 -

INTRODUCTION

L'avènement des médiathèques publiques, la construction d'équipements importants et l'essor de l'informatique documentaire de ces vingt dernières années ont ouvert de nouvelles perspectives de développement de la lecture publique. Nous sommes loin des conservatoires poussiéreux où de savants érudits protégeaient leurs trésors, comme figés dans la contemplation rassurante du reflet de leur image, dans l'exercice d'un sacerdoce laïque qui excluait toute ouverture vers l'extérieur. Aujourd'hui, les mentalités ont évolué : les professionnels s'interrogent, se questionnent ou s'interpellent sur le sens et l'avenir d'une profession en quête d'identité, à la recherche de son devenir dans une société où l'information et les moyens de communication se multiplient à profusion. La plupart de nos conceptions actuelles datent du début de ce siècle, ne faut-il pas repenser nos pratiques et tenter de prendre en compte les changements intervenus tout en préservant nos missions traditionnelles ?

Les publics changent de comportement et si l'offre documentaire alimente de nombreux débats internes au sein de la profession, ce n'est pas un hasard. Les supports se diversifient et changent la nature de notre rapport au document, à sa diffusion, à son accès .

L'ambition de ce travail est d'apporter une contribution aux réflexions en cours en matière de politique documentaire.

Interroger l'existant et les pratiques actuelles à partir de certains axes de travail, en tenant compte des réalités et des besoins pour tenter de définir certaines perspectives d'avenir.

D) POLITIQUE DOCUMENTAIRE, DE QUOI PARLE T-ON ?

1.1) DES PRINCIPES FONDATEURS

Il ne s'agit pas ici de refaire l'histoire des bibliothèques, mais de montrer que les survivances du passé sont toujours présentes dans nos conceptions actuelles et qu'aujourd'hui l'apprentissage de la citoyenneté passe toujours par des principes qui descendent en droite ligne d'une longue tradition républicaine. Si aucune culture ne peut prétendre à un savoir universel, toutes doivent en favoriser l'accès. Et, " Puisqu'on ne peut pas être universel et savoir tout ce qui se peut savoir, il faut savoir [un peu] de tout (...) ; cette universalité est la plus belle."¹

Et c'est sans doute celle qui s'applique le mieux aux bibliothèques.

1.1.1 Universalisme et pluralisme

Les choix en matière de constitutions de collections ont toujours été liés au rôle que devait jouer la bibliothèque dans la société selon qu'elle devait être un domaine réservé à une élite de savants érudits ou un lieu de diffusion du savoir. L'humanisme triomphant de la Renaissance est à l'origine d'une conception encyclopédique qui se développera durant les dix-septième et dix-huitième siècles. Sous la révolution, les premières bibliothèques municipales se voient confiées la conservation du patrimoine national avec une mission d'instruction publique. Elles demeurent, jusqu'au milieu du dix-neuvième siècle, des foyers de recherche érudite et ce n'est qu'avec l'apparition des bibliothèques populaires issues d'une tradition bourgeoise libérale que s'amorcent les premiers pas vers la lecture publique.

Au début du vingtième siècle, les bibliothèques municipales conservent des caractéristiques qui datent de 1850. Charles Sustrac déclarait en 1907 dans les colonnes du Bulletin de l'A.B.F : " Il faut que la gamme des bibliothèques soit très étendue et qu'elle passe du sévère au plaisant, de la science à l'art, des sommets de la pensée à

¹ Pascal, *Pensées*, Paris, Editions du Seuil, 1978.

la réalité de l'existence "1 . Ce premier courant de pensée moderniste est révélateur à deux niveaux. C'est d'une part une reconnaissance implicite de l'existence d'un public varié, mais c'est aussi celle d'un principe de pluralité de l'offre qui prévaut encore aujourd'hui. " C'est pourquoi il est indispensable de n'établir aucune frontière par exemple entre les livres dits "d'étude" et les autres. "2

Pluralisme qui s'exprime aussi dans les opinions : "Dans les conflits d'idées qui affectent la société la bibliothèque doit rester neutre, mais d'une neutralité positive qui permet aux gens consciencieux de tous les partis, des toutes les opinions, de toutes les croyances, de se documenter avec exactitude (...), démocrate ou non le bibliothécaire d'aujourd'hui est obligé d'aborder les questions actuelles, voire même se procurer les renseignements de toute nature dont on peut avoir besoin. "3

Lieux privilégiés où le savoir et la connaissance doivent pouvoir se répandre et se communiquer, les équipements actuels portent la marque de cette aspiration à l'universel à travers l'étendue des supports proposés. C'est en ce sens que la bibliothèque peut prétendre jouer un rôle dans l'édification d'une mémoire collective. " On peut donc se demander si la Bibliothèque de Babel, qui veut être l'image et le modèle de l'univers, n'est pas aussi l'image et le modèle de bon nombre de bibliothèques possibles".4 Mais "l'univers (que d'autres appellent bibliothèque)..." auquel renvoie Borgès n'est-il pas plutôt une conception métaphysique du monde qu'une métaphore de cet univers tellement inaccessible, la bibliothèque, dont le principe d'organisation et de rangement des collections repose précisément sur une classification universelle ?5

¹ Noë Richter, *Bibliothèques et éducation permanente*, Bibliothèque de l'Université du Maine, 1981.

² Michel Bouvy, " La Médiathèque publique française : situation actuelle et perspectives d'avenir", *Médiathèques publiques*, n°61, 1982, p.10

³ *Bibliothèques et éducation permanente, op.cit.*

⁴ Umberto Eco, *De Bibliotheca*, L'Echoppe, 1986, p.13.

⁵ Jorge Luis Borgès, *Fictions*, Paris Gallimard, 1957.

A l'origine le savoir ne pouvait être que livresque, il est aujourd'hui multimédia. Ce glissement progressif de l'imprimé à d'autres supports suscite des questions nouvelles dans un milieu où les principes restent pourtant identiques : développer des fonds diversifiés ouverts à tous et englobant tous les domaines de la connaissance. On peut se demander si cet universalisme pluriel peut encore prévaloir de nos jours face à la diversité des publics et s'il ne faut pas revenir sur cette conception homogène des collections qui part du principe qu'il n'y a pas de différence notable entre les publics et qu'il suffit d'offrir des documents pour que chacun y trouve son compte.

Aujourd'hui, les médiathèques publiques diversifient l'offre et l'enrichissent par des apports autres que le livre, mais à côté de lui, malgré une certaine résistance passive ou faute de moyens suffisants. Les documents sonores ont finalement trouvé leur place près de trente ans après le démarrage des discothèques, les vidéogrammes semblent s'imposer plus facilement ne serait-ce que par leur force d'impact sur les publics. Le cd/rom se développe progressivement et son usage se diversifie. D'une utilisation essentiellement professionnelle au départ (acquisitions, importation de notices), il pénètre peu à peu les salles de références.

Signe des temps, l'offre tend à se redéployer dans des domaines comme la formation professionnelle, les techniques de gestion, les sciences et techniques mais surtout dans l'information et la documentation. C'est pourquoi, loin de renier certains principes, les professionnels des bibliothèques doivent plus que jamais être attentifs aux nouvelles missions qui les attendent.

1.1.2 Le service public et ses missions

Les bibliothèques publiques ont la particularité d'être à la fois un service administratif et de fournir un ensemble de prestations lié aux diverses fonctions qu'elles doivent remplir. Dans le premier cas, elles exercent une activité d'intérêt général sous la responsabilité d'une autorité administrative qui en organise les structures et en définit les obligations. En tant qu'entités juridiques et administratives, elles doivent respecter certaines règles communes à la fonction publique :

- le principe de continuité dans l'exigence du service rendu.
- l'égalité d'accueil des usagers.
- l'obligation de neutralité intégrale dans l'accès au service interdisant tout type d'exclusion.

En second lieu, elles ont un rôle actif qui implique une certaine liberté d'action et de prise de décision dans les missions qui leur sont confiées. " Rappelons ici que l'idée de bibliothèque publique procède de la tradition républicaine au même titre que l'école publique d'un principe de liberté "¹ et qu'à ce titre, les bibliothèques remplissent encore certaines fonctions essentielles. Patrimoniales dans la conservation des fonds anciens, éducatives ou de loisirs dans le développement des collections, culturelles dans la médiation au savoir, elles élargissent aujourd'hui le cadre de leurs missions à l'information et à la documentation.

Du principe statique de l'offre documentaire, les bibliothèques sont passées en quelques années à un concept dynamique de la demande, axé sur la satisfaction de l'utilisateur et de ses besoins. La modernité des équipements récents et le succès public qu'ils rencontrent n'y sont pas étrangers. Mais cette diversification de l'offre s'est traduite par une autre approche de la notion de service en terme d'objectifs et de programmation. Les nouveaux coûts induits par les médiathèques actuelles, en terme de fonctionnement et d'investissement, imposent des impératifs de gestion et de rationalisation des ressources pour une meilleure qualité des prestations de base. L'offre doit désormais s'élargir à d'autres services que le prêt et la communication des documents dans une variété de moyens destinés à répondre aux attentes des usagers. Ces réflexions conduisent à repenser l'organisation des équipements en termes d'accessibilité, d'horaires d'ouverture et de gratuité des services. Les choix documentaires devront se diversifier dans les acquisitions mais aussi dans les moyens d'accès au document. Ce qui suppose en contrepartie une bonne connaissance du public et une définition claire des objectifs principaux.

¹ Thierry Giappiconi, " Service public et citoyenneté ", *Bulletin des bibliothèques de France*, t.35, n°1, 1990

La bibliothèque en tant qu'espace social est désormais tenue de s'adapter aux besoins de la population, tant dans ses missions traditionnelles que dans ses orientations politiques. C'est à ce prix qu'elle peut concourir à l'apprentissage de la citoyenneté.

1.2) LA NORME ET L'USAGE

Il s'agit de poser ici le problème en partant de définitions et de s'intéresser au sens que prennent les mots, en se demandant si les dérivations implicites qu'entraîne l'usage ne finissent pas par occulter toute signification notamment entre les notions de document et de " documentaire ".

1.2.1 Essai de terminologie

S'il est aisé de s'appuyer sur la norme pour spécifier certains termes, il est beaucoup plus difficile d'en démêler les usages. Parler de politique documentaire, c'est définir le référent auquel il est fait allusion. S'il s'agit du document, les définitions sont nombreuses et celle que propose l'Agence française de normalisation est explicite :

" Ensemble d'un support d'information, des données existantes sur ce support et leur signification, servant à la consultation, à l'étude, la preuve,..."².

Etymologiquement, la racine latine renvoie à l'enseignement. Tout document peut donc être considéré comme source d'information et de connaissance quel qu'en soit le support.

Cette définition pourrait suffire, mais dans cette acception, tout objet matériel remplirait cette fonction. La typologie est plus incertaine. On peut caractériser un document selon la nature des informations qu'il véhicule (données numériques, textuelles, graphiques...), leur degré d'élaboration, le type de support, les modes d'acquisition et de diffusion, la fréquence de consultation, etc...

De ce fait, une même information peut être traitée sous les formes les plus diverses. Si le problème n'est pas nouveau, la multiplicité actuelle des sources d'information et de documentation devient extrêmement complexe à maîtriser car nos pratiques documentaires reposent sur des conceptions liées le plus souvent au livre.

² *Vocabulaire de la documentation*, AFNOR, 1985.

1.2.2 Le documentaire, quelles définitions ?

A côté du livre prennent place aujourd'hui d'autres documents et le choix d'un support quel qu'il soit ne devrait déroger à la politique de développement des collections. Les nouvelles technologies remettent en cause les sources d'informations traditionnelles et notamment les outils de base que sont les livres et les périodiques. Les questions qui se posent aujourd'hui en matière de politique documentaire portent à la fois sur la nature de l'offre, sur les moyens d'accès à l'information et sur l'intégration des différents supports.

On a du mal à définir le documentaire car les valeurs référentielles qui s'y attachent sont précisément celles qui s'appliquent au document (sa nature, son contenu, son audience, son niveau informatif). D'ailleurs, la presse professionnelle et les périodiques d'informations ne distinguent pas l'oeuvre de réflexion de l'événementiel mais regroupent l'essai et le document sous une même rubrique. Pourtant, entre Le Très-Bas de Christian Bobin et Mitterrand et les quarante voleurs de Jean Montaldo... En fait, le documentaire renvoie à quelque chose qui a le caractère, l'intérêt, la valeur d'un document. La référence au livre et au vidéogramme est révélatrice. C'est en fait le cinéma qui en donne l'approche conceptuelle la plus intéressante.

Par opposition au film de fiction, "le documentaire" est un film à caractère pédagogique ou culturel, visant à faire connaître un domaine ou une technique en apportant des informations sur le sujet concerné. Cette esquisse de définition s'applique tout à fait au livre. C'est du moins ce qu'il ressort du questionnaire conduit auprès des collègues de la Médiathèque de L'Agora. Si certaines y voient "du plaisir et du rêve", la plupart prennent comme premier critère la valeur informative du documentaire qu'elles opposent à l'oeuvre de fiction. Pourtant, certains romans font eux aussi référence à des faits ou à des événements , mais sous un éclairage différent.

Le "bon" documentaire doit fournir une information exacte et à jour, repérable facilement par un index ou une table des matières, dans un langage clair et une présentation attirante (illustrations, photographies...). Il n'exige pas de lecture suivie

et doit satisfaire la curiosité ou répondre à une question précise. Lorsqu'on demande aux personnes interrogées de citer une ou deux classes pour illustrer ce terme, ce sont les sciences sociales et l'économie, l'histoire générale et les techniques (particulièrement la gestion d'entreprise) qui sont le plus fréquemment citées. En section enfant, les sciences pures arrivent en tête.¹ Il est vrai que beaucoup de bibliothèques publiques ont souvent eu tendance à privilégier des domaines susceptibles de toucher le public le plus large. Aujourd'hui, elles s'ouvrent à ceux de l'information et de la documentation pas en tant qu'objets d'étude, mais en les élargissant à toute l'étendue des connaissances, pour s'interroger sur les contenus informatifs des documents et à leurs techniques de traitement.

La notion de politique documentaire est aux confluent de ces différents courants. C'est pourquoi, elle n'est pas simple à définir. Elle suppose de gérer des héritages divers, de s'ouvrir à de nouveaux espaces de savoir, tout en gardant certaines valeurs universelles pour "un service public au service du public", mais lequel...?

¹ Résultats et questionnaire en annexes.

ID LES FONDS DOCUMENTAIRES DE LA MEDIATHEQUE DE L'AGORA

Il est intéressant de situer l'équipement dans le contexte général de l'Agglomération Nouvelle d'Evry et de prendre en considération certaines réalités politiques et socio-économiques qui peuvent permettre de comprendre le rôle et la place d'un réseau de bibliothèques publiques dans ce type d'environnement. Il ne s'agit pas là d'une analyse sociologique, mais d'une prise en compte de données statistiques qui donne un aperçu de certaines tendances.

2.1) LA STRUCTURE D'ACCUEIL

La ville nouvelle d'Evry est conçue autour d'un urbanisme radial, composé d'un centre et de quatre quartiers. Le centre ville regroupe toutes les grandes fonctions urbaines, administrations, commerces, secteur tertiaire et activités culturelles tandis qu'à la périphérie se trouvent les secteurs résidentiels. La Médiathèque de l'Agora se retrouve de fait au coeur de la cité.

2.1.1 L'environnement socio-économique

Au coeur du département de l'Essonne dont elle est la préfecture, la ville nouvelle d'Evry regroupe toutes les administrations départementales et témoigne d'un dynamisme économique important dans un contexte pourtant difficile. Siège de nombreuses sociétés importantes comme Digital, le groupe Accor, la Snecma, elle constitue, par ses infrastructures, un site de choix pour l'implantation d'entreprises que favorise l'existence d'un Centre européen d'entreprises et d'innovations. C'est aussi un lieu de formation important, comme en témoignent l'ouverture prochaine du Centre National des Arts et Métiers, la présence de l'Institut Départemental d'Education Permanente et l'Université d'Evry Val d'Essonne.

Un Syndicat d'Agglomération Nouvelle réunit les communes d'Evry, Bondoufle, Courcouronnes et Lisses. Administré par un comité syndical de trente deux membres, le S.A.N. est financé en grande partie par la taxe professionnelle. Il exerce des compétences dans de nombreux domaines notamment en matière d'activités culturelles et assure de ce fait le fonctionnement du réseau de bibliothèques de l'Agglomération.

De par sa croissance, l'Agglomération Nouvelle d'Evry constitue un pôle de développement du Sud de l'Ile-de-France avec une population qui avoisine près de quatre-vingt mille habitants. Près de soixante pour cent des nouveaux arrivants ont entre quinze et quarante ans avec une très forte représentation des employés (38,20 %), une progression du nombre de cadres (24,30 %) et une diminution sensible de la population ouvrière (17 %). Le taux de population étrangère est relativement faible (10,70 %) par rapport aux villes voisines mais elle semble plus concentrée sur la ville d'Evry que sur l'ensemble de l'agglomération. Le type de logement reste collectif (70 %), mais une part importante est en accession (42,30 %), les zones pavillonnaires se situant à la périphérie dans les communes de Bondoufle et de Lisses.¹ A elle seule, la ville d'Evry compte plus de soixante pour cent de la population de l'Agglomération et plus de la moitié des résidents actifs travaille en Ville nouvelle ou dans le département. Une grande partie des activités se concentre autour d'un pôle stratégique, le centre commercial régional, qui outre ses deux cents commerces, abrite les bureaux du S.A.N et les locaux de la médiathèque centrale.

2.1.2 Les bibliothèques de l'Agglomération Nouvelle d'Evry

Depuis sa mise en service en 1975, la bibliothèque de l'Agora s'est inscrite dans un projet d'urbanisme où le développement de la lecture publique s'est traduit très rapidement en terme de réseau afin que chacun puisse trouver le livre à proximité de son lieu de résidence. C'est tout d'abord la création d'une antenne à la gare en 1977, puis le soutien aux associations de bénévoles pour l'ouverture de bibliothèques à Lisses et à Courcouronnes, jusqu'à la création de Bibliothèques Centres Documentaires dans les groupes scolaires. Un service commun est créé en 1989, placé sous l'égide du Syndicat d'Agglomération Nouvelle qui comptera jusqu'à douze bibliothèques en service.

Service intercommunal, le réseau actuel compte sept bibliothèques réparties sur trois des quatre communes de l'Agglomération et touche près de vingt-cinq pour cent

¹ Sources : *La Lettre de l'observatoire*, Agglomération d'Evry, N°1, mars 1994.

de la population. Près de trois cent soixante dix mille documents sont prêtés chaque année pour un fonds global qui en totalise plus de cent trente mille. Si la croissance de l'activité est régulière, elle ne doit cependant pas cacher une insuffisance de structures dans les quartiers et des normes inférieures à la moyenne nationale en termes de locaux. Par ailleurs, l'informatisation partielle du réseau reste un handicap majeur.

2.1.3 Organisation et structures

Trente-sept personnes travaillent sur le réseau sous l'autorité de Dominique Peignet, responsable de l'équipement. Cinq cadres A coordonnent l'activité des bibliothèques :

- un conservateur, adjoint au chef de service, responsable des bibliothèques pour adultes.
- un conservateur, responsable de l'ensemble des bibliothèques jeunesse et des relations avec le secteur scolaire.
- un bibliothécaire chargé du secteur Média (discothèque, audiovisuel).
- un bibliothécaire chargé de la programmation des animations, de la promotion et des relations avec le secteur culturel.
- un bibliothécaire chargé de l'organisation du traitement des documents et de la gestion informatisée.

Une bibliothécaire en cours de formation devrait être chargée des fonds documentaires de la salle d'étude et de documentation.

Sous leur direction, les assistants de conservation gèrent les différentes bibliothèques et certains secteurs de la Médiathèque de l'Agora. On peut constater un bon équilibre entre les sections adulte et jeunesse avec cependant une plus forte représentation de cadres A chez les adultes.¹

On trouve par ailleurs une forte proportion de personnel qualifié dans l'organigramme, puisque près de cinquante pour cent de l'effectif est composé de cadres d'emplois de catégorie B pour dix-sept emplois de catégorie C.

¹ Organigramme complet en annexes.

Ce qu'illustre le tableau de répartition suivant :

Catégorie A	3 Conservateurs
	4 Bibliothécaires
Catégorie B	9 Assistants qualifiés
	4 Assistants
Catégorie C	8 Agents qualifiés
	2 Agents du patrimoine
	6 Adjoint administratifs
	1 Agent administratif

Si l'application des nouveaux statuts de la filière culturelle a posé comme partout quelques problèmes, elle a en revanche permis des intégrations au grade d'assistant qualifié et des promotions pour les agents du patrimoine.

Vingt-sept personnes travaillent en permanence à l'Agora. L'ouverture du service requiert la présence minimale de dix-neuf agents (7 en annexes, 12 à l'Agora).

La Médiathèque est ouverte toute l'année du mardi au samedi avec un volume horaire de trente-deux heures trente par semaine, qui la situe dans la moyenne nationale des villes de même importance.

Deux ombres cependant au tableau : l'insuffisance de locaux sur la centrale et dans les annexes et un système informatique qui ne répond plus aux exigences de l'équipement. Des projets d'extension sont à l'étude concernant une bibliothèque et la migration vers un autre progiciel de gestion est envisagée cette année.

Pour conclure, le réseau des bibliothèques de l'Agglomération Nouvelle d'Evry témoigne d'une politique active de développement de la lecture et s'inscrit pleinement dans sa fonction sociale de bibliothèque dans la cité.

2.2) TYPOLOGIE DES FONDS DOCUMENTAIRES : OBSERVATIONS ET REFLEXIONS

Avec près de 135000 documents disponibles sur l'ensemble du réseau, l'agglomération est en dessous des normes de la Direction du Livre et de la lecture.¹ Les collections de livres pour adultes représentent soixante pour cent du fonds général et sont concentrées sur la Médiathèque de L'Agora, avec une nette prédominance des ouvrages documentaires (60% des fonds)². Les collections pour enfants étant éclatées dans les sept lieux. Plus de la moitié du budget de fonctionnement (1,8 MF.) est consacré aux acquisitions. Avec plus de dix mille documents achetés chaque année et près de quatre cents abonnements de périodiques, le budget d'acquisition par habitant est de l'ordre de 12,50 francs ce qui est supérieur à la moyenne des villes de même importance.³ Le taux de renouvellement est de dix pour cent. La répartition pour l'année 1993 est la suivante :

- 4270 livres adultes.
- 5176 livres pour la jeunesse.
- 1092 disques compacts.
- 370 vidéogrammes.

Comme dans beaucoup d'établissements de ce type, les problèmes liés à la gestion des fonds se posent en termes de cohérence et d'équilibre des collections dans leur diversité. Ce qui en soi n'est déjà pas simple ; mais les bibliothèques n'ont-elles pas souvent cultivé le goût du paradoxe ?

¹ Propositions D.L.L. : 160.000 documents pour une ville de 80.000 habitants.

² Statistiques en annexes.

³ La dépense moyenne consacrée au livre est de 10,67 f / habitant pour une ville de même importance.(sources D.L.L., 1991)

2.2.1 Un constat : complexité et diversité des collections

Comme beaucoup d'équipements de cette période, la Médiathèque de l'Agora a très tôt ouvert ses collections au multimédia. Elle fût l'une des premières médiathèques à développer, à titre expérimental, un fonds de vidéocassettes en 3/4 de pouce destiné à la consultation sur place, les fameuses U-Matic, composé presque essentiellement de films documentaires et encouragé à l'époque par la Direction du Livre. Ce nouveau modèle de bibliothèque moderne impliquait une introduction de plus en plus massive de supports autres que le livre : oeuvres d'art, collections de diapositives etc...

Aujourd'hui, ce parti pris du multimédia n'a résisté que dans certains domaines et bon nombre de fonds initiaux encombrant aujourd'hui les armoires ou les réserves. Par ailleurs, si les médias sonores et visuels se sont bien imposés¹, se pose aujourd'hui le problème de leur intégration dans les fonds généraux au moment même où de nouveaux supports font une percée remarquable.

Aujourd'hui, trois types de services sont proposés à la Médiathèque de l'Agora. Le prêt traditionnel de livres et de périodiques auquel s'ajoutent les documents sonores et les vidéocassettes. Si pendant quelques temps, ces services ont pu fonctionner de manière autonome, on s'aperçoit aujourd'hui que la sectorisation est moins opérante. Face à l'abondance actuelle, la diversité des moyens employés pour accéder à l'information est inefficace pour cause d'éparpillement. Les fonds documentaires sont disséminés un peu partout et même les traitements les plus élaborés ne parviendraient pas à en donner une vision globale. Livres, périodiques, ouvrages de références, vidéocassettes, sont sources d'informations. Pour ce type de documents, des synergies de plus en plus fortes doivent exister entre les différents supports et le terme multimédia ne peut avoir de sens, qu'en allant vers des intégrations progressives. Certaines vidéocassettes documentaires alimentent déjà le fonds d'histoire générale et l'on peut penser que dans un avenir proche, d'autres investiront des domaines jusque là réservés

¹ En 1990, 104 bibliothèques municipales prêtaient des vidéocassettes ; aucun équipement en 1977.
(Source : *D.L.L.*)

aux livres. De la même façon, les fonds imprimés ont été intégrés à la discothèque formant déjà un embryon de documentation musicale qui comprend les livres sur la musique, les ouvrages de références et les partitions musicales. C'est aussi vrai pour les méthodes de langues gérées par la discothèque qui devraient être logiquement complétées par des livres. A terme, il est probable que les sections traditionnelles éclatent, du moins sous leur forme actuelle, par la diversité de l'offre documentaire. Plus complexes sont les problèmes posés par le traitement documentaire et les méthodes d'indexation. Chaque type de document obéit à des normes et à des usages spécifiques en matière de classification. Par ailleurs, la mise en oeuvre de politiques multimédias, même axées principalement sur le documentaire, pose des problèmes de résistances. Si personne ne voit d'inconvénients majeurs à la mise en accès libre des films de fiction dans des espaces consacrés au livre, les bibliothécaires sont plutôt hostiles à l'intégration de films documentaires sur leurs rayonnages. Le livre reste encore un objet sacralisé. Les mentalités devront pourtant évoluer, car qu'en sera-t-il lors de l'intégration de CD-ROM ou de disques compacts interactifs sur les mêmes étagères ?

2.2.2 Une nécessaire adaptation

L'histoire des bibliothèques est marquée par de grands précurseurs, qui, comme Eugène Morel en son temps, ont su bouleverser certaines habitudes en allant de l'avant sans se soucier du conformisme ambiant. Dans toute évolution, les mentalités sont plus lentes à suivre. Depuis près de vingt ans, de nouveaux médias ont envahi le domaine des bibliothèques mais, aujourd'hui encore, nous sommes toujours en période de cohabitation sans qu'aucun pas décisif n'ait été fait. Pourtant, ils attirent un public de plus en plus important et contribuent au succès des médiathèques actuelles. Mais, comme le souligne Anne Marie Bertrand, " on se trouve ici au carrefour de deux légitimités : la légitimité intellectuelle du bibliothécaire comme professionnel de la chose écrite, la légitimité sociale du bibliothécaire comme responsable d'un service ouvert à tous ".¹ C'est ce qu'il nous appartient de définir à travers l'offre que nous sommes en mesure de proposer.

¹ Anne Marie Bertrand, *Les bibliothèques municipales*, Cercle de la librairie, 1994.

Un concept comme celui de la discothèque ne renvoie plus désormais aux seuls documents sonores, mais s'élargit à la musique imprimée et à la documentation musicale. De la même façon, il est de plus en plus nécessaire dans les vidéogrammes de distinguer les oeuvres de fiction des documentaires. A terme, il est donc envisageable de ne plus s'intéresser au seul support, mais bien au contenu documentaire des collections et ne plus raisonner en terme de secteur, mais bien en domaines à couvrir. Ce qui suppose d'autres types d'organisation du travail et de répartition des objectifs.

2.3 LE FONDS ET SES FORMES

Comme il n'était pas possible d'étudier l'ensemble des fonds existants, l'observation a essentiellement porté sur les ouvrages documentaires de la bibliothèque pour adultes de l'Agora, même si certaines réflexions dépassent largement ce cadre.

Si les outils informatiques nous fournissent des statistiques dont on peut faire le meilleur usage, le simple regard du promeneur constitue parfois l'approche la plus pertinente. Certains fonds s'imposent d'emblée par l'abondance de travées et de rayonnages qu'ils mobilisent. Cent soixante étagères séparent Les leçons sur l'histoire de Raymond Aron (classé en 901) de La découverte de l'île de Pâques d'A. Valentina (996) et vingt six rayonnages séparent La reproduction de Pierre Bourdieu (301) du Dictionnaire des comptines d'André Bay (398.8). Par contre un lecteur néophyte trouvera sans peine Le bon usage de Marcel Grévisse.

Quatre classes représentent, à elles seules, près de soixante-cinq pour cent des fonds : l'histoire et la géographie, les sciences sociales, les beaux-arts et la littérature.

Ceci n'a rien de surprenant car le développement de ce type de fonds est l'illustration d'une forme de légitimité qui veut que la bibliothèque soit tout à la fois un lieu de mémoire collective et de loisir cultivé, mais aussi un espace de formation du citoyen. La forme reflétant le fonds, il est naturel que dans leur disposition les collections se partagent en deux groupes. D'un côté, les oeuvres de création (la littérature et les beaux arts ont toujours fait bon ménage) et de l'autre, le mouvement des idées mariant l'histoire et les sciences sociales en parfaite synergie avec la philosophie et la religion.

Entre ces deux pôles, les sciences font figure de ligne de partage.

Une rapide analyse des collections par domaine donne certaines tendances comme l'indique le tableau suivant :

DOMAINES	POINTS FORTS	POINTS FAIBLES
Généralités	Informatique, Edition, Presse	Histoire du livre Lecture
Philosophie	Psychologie, Philosophie française	Histoire générale Doctrines
Religion	Christianisme	Histoire générale
Sciences sociales	Culture, Politique, Economie, Droit, Education	Sociologie générale
Langage	Langue française	Ecriture
Sciences pures	Biologie, Ethnographie	Botanique
Sciences appliquées	Médecine, Gestion	Technologie, Vie pratique
Beaux arts	équilibré	Photo (techniques)
Littérature	Littérature française	
Histoire, Géographie	Régions françaises Voyages, Biographies Histoire de France	Histoires générales par continent

Il s'agit ici de simples points de repères qui, pour être justes, demandent en contrepartie quelques explications. Ainsi, le fonds Langues peut paraître pauvre en

apparence, mais les nombreuses méthodes de langues sont gérées par la discothèque et il existe un fonds de livres étrangers dans le fonds général. Il faut tenir compte de certaines particularités et des classements propres à chaque établissement. Ainsi, on ne trouve pas l'Ethnologie en classe 300 mais en classe 500. L'équilibre de certains fonds comme les beaux-arts s'explique par une politique menée depuis quelques années. Par ailleurs, les collections sont vivantes, il faut donc tenir compte du taux de rotation des documents et des conjonctures. Il faudrait procéder à des pointages réguliers par domaines et analyser ces résultats sur une période déterminée. Une classe de lycée travaillant sur un sujet peut dévaliser un rayon en une demie journée. Prenons ce type d'évaluation avec les précautions d'usage. Si le fonds idéal relève du vœu pieux ou de l'utopie, il ne doit cependant pas nous empêcher de tendre vers une meilleure cohérence.

2.3.1 Politique documentaire ou achats de documents ?

Les fonds documentaires des bibliothèques publiques oscillent toujours entre deux tendances : conserver l'héritage en le préservant et tenter de l'infléchir par des politiques d'acquisition offensives.

Le processus d'acquisition est souvent complexe en bibliothèque. Il relève de procédures et d'usages souvent plus proches de l'intuition que de méthodes formelles. Si l'on se réfugie derrière une certaine légitimité intellectuelle dans les choix en l'absence de critères explicites, la sélection s'effectue le plus souvent en vertu de principes implicites qui renvoient aux missions traditionnelles d'un service de lecture publique. Mais si l'achat de document est consensuel, la politique d'acquisition doit être volontariste dans ses objectifs généraux même s'ils ne sont pas toujours clairement formulés.

Le réseau de bibliothèques de l'Agglomération Nouvelle d'Evry assure quatre fonctions essentielles :

- éducative dans la relation à l'école et aux organismes de formation permanente.
- de loisir par la mise à disposition de tous d'un large éventail de produits culturels dans différents domaines.

- culturelle dans la préservation du patrimoine et dans la médiation aux oeuvres contemporaines.
- sociale dans son ouverture à tous les publics.

Ces objectifs généraux se traduisent en choix implicites de documents autour de principes fondateurs tels que l'encyclopédisme et le pluralisme. On a d'ailleurs entretenu l'idée de bibliothèques généralistes en partant du constat suivant : puisque que le fonds idéal n'existe pas et qu'on ne peut tout posséder, il faut posséder un peu de tout. On commence aujourd'hui à sortir d'un silence profond en matière de politique documentaire.¹ Pendant longtemps, on n'a raisonné que sur l'offre en vertu du principe qu'il suffisait de proposer des livres pour que le public vienne. Aujourd'hui, il est peu probable que la simple accumulation des achats puisse constituer des collections attractives qui satisfassent tout le monde. Il faut donc prendre en compte d'autres paramètres qui interviennent dans les choix pour fonder des contenus plus explicites : la collectivité et le public dans sa diversité.

La bibliothèque est toujours l'expression d'une collectivité publique qui affirme par des choix budgétaires ses priorités en matière de lecture publique. Mais elle tire aussi sa légitimité d'un consensus collectif. Cette fonction sociale conduit à réorienter l'activité bibliothèque en termes de services et à penser les collections autrement. Il ne s'agit pas de s'interroger sur ce qu'il faut conserver ou remettre en cause, mais de savoir sur quelles autres bases asseoir une politique documentaire.

¹ Pour preuve : la parution très récente du livre de Bertrand Calenge, *Les politiques d'acquisition*, Editions du Cercle de la librairie, 1994.

2.3.2 Construire une politique documentaire : sur quelles bases ?

Tout édifice nécessite des fondements et l'histoire d'un équipement ne peut se passer d'un héritage constitué par la tradition même s'il convient de l'infléchir. Une politique documentaire doit maintenir une continuité dans les collections tout en la modulant en fonction des pratiques actuelles du public. Mais en diversifiant l'offre, les équipements modernes ont créé des publics différents dans leur comportement et dans leur mode d'appropriation des lieux. Toute connaissance en la matière est empirique, elle relève de l'intuition et nous courons le risque de reproduire uniquement ce qui correspond à notre subjectivité. On peut cependant se faire une idée du public à partir des statistiques d'inscription ; en établissant des corrélations entre l'âge, le sexe, la catégorie professionnelle et le nombre de prêts par genre de documents. Mais le public emprunte ce qu'on lui offre et en l'état, il n'est pas sûr de pouvoir évaluer ses besoins réels. Par ailleurs, il est très difficile de connaître l'utilisation qui est faite de la bibliothèque compte tenu de la diversité des profils. La typologie est encore plus incertaine.¹

On peut aussi tenter de cerner la demande à condition qu'elle s'exprime oralement ou par le biais d'un cahier de suggestions. S'il est impossible de tenir compte de tous les besoins et de toutes les pratiques, on peut cependant identifier des modèles d'usagers par des méthodes d'enquête comme le questionnaire ou des grilles d'observations. Témoin cette étude très intéressante menée par le réseau des médiathèques de Saint-Quentin-en-Yvelines sur les attentes des habitants en matière de lecture publique.² C'est donc sur cette base qu'il convient de réfléchir sans perdre de vue que l'objectif reste encore et toujours la conquête de nouveaux publics.

¹ " Lecteurs en boîte : portraits dressés par des bibliothécaires", *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.31, n°4, 1986.

² ARSEC, *Les attentes des habitants de Saint-Quentin en Yvelines en matière de médiathèque publique*, Lyon, 1988.

Intuitivement, les bibliothécaires connaissent leurs usagers. Qu'ils se répartissent par tranches d'âges (adultes, adolescents, enfants), qu'ils soient inscrits ou séjournent. L'expérience et la pratique quotidienne du terrain permettent d'identifier des usagers actifs dont on peut cerner les usages et des publics potentiels à conquérir. C'est donc entre ces deux pôles que peut s'élaborer une politique documentaire. Ce qui suppose de délimiter des objectifs et de mettre en oeuvre toutes les procédures nécessaires à leur réalisation. Ce peut être de compléter des fonds existants pour une meilleure cohérence des collections ou d'en créer de nouveaux sur des axes qui pourront être définis en terme de politique d'acquisition. C'est aussi s'intéresser à la qualité et au contenu des collections afin d'élaborer des niveaux d'accès qui tiennent compte des usages que souhaite développer la bibliothèque. Il faut enfin penser à un ensemble cohérent ouvert à tous les supports existants et devant garantir la pérennité des collections. L'essentiel de ces prescriptions est contenu dans la *Charte des bibliothèques* édictée par le Conseil Supérieur des bibliothèques. Construire une politique documentaire est un projet ambitieux qui relève de l'objectif de service. Cela implique en contrepartie une réorganisation des structures existantes dans la conception des fonds, mais aussi dans leur mode de traitement et dans leurs moyens d'accès. Ce qui suppose des capacités à penser autrement, un savoir-faire à acquérir et un niveau de compétence à définir.

III) DEUX AXES DE REFLEXIONS: ACQUISITIONS ET ELIMINATIONS

La gestion des collections est un art difficile qui consiste à mener une action cohérente entre des achats et des éliminations. La réussite d'une politique documentaire repose en grande partie sur la capacité des bibliothécaires à maintenir cette cohésion. Dès lors, tout accroissement des collections, qu'il s'agisse d'acquisitions courantes ou de réassorts, ne peut se situer hors de ce cadre général. Cela suppose de se fixer des objectifs qui tiennent compte des besoins actuels du public mais aussi d'élaborer des méthodes de travail destinées à les satisfaire. Ce type de démarche préalable est nécessaire dès qu'il s'agit d'analyser l'offre éditoriale. Sinon, on court le risque de n'acheter que des livres.

3.1) GERER DES ACQUISITIONS

Si dans l'ensemble la profession maîtrise relativement bien les procédures d'élaboration des commandes, il est en revanche plus difficile de cerner l'acte d'acquisition et ce sur quoi il se fonde. En l'absence de politique réelle, les critères qui président à l'achat d'un document restent très fluctuants. La formation professionnelle est le plus souvent insuffisante et notre culture limitée dans certains domaines. Ce que souligne très bien Madeleine Deloule dans une étude consacrée aux romans mais qui pourrait être élargie à l'ensemble des acquisitions : " Personne n'indique que le bibliothécaire, pour remplir correctement cette fonction d'enrichissement des collections, doit avoir, ou devrait avoir, une culture phénoménale et un sens de la divination absolument exceptionnel. Que savons-nous en effet des nouveautés qui nous sont annoncées par vagues hebdomadaires dans *Livres hebdo*, sans que nous ayons pu les avoir physiquement dans les mains avant de les acheter ? "¹

L'analyse plus récente de Bertrand Calenge va dans le même sens.² Les bibliothécaires ont du mal à conceptualiser les acquisitions en dehors de certains objectifs généraux plus ou moins formalisés. Les réponses parvenues au questionnaire reflètent aussi cette

¹ Madeleine Deloule, " Choisir des romans", *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.33, n°4, 1988.

² *Les politiques d'acquisition*, *op.cit.*

tendance et le faible taux de retour concernant ces problèmes est lui même signifiant.¹ Concernant la définition d'objectifs d'acquisition : 5 équipements s'abstiennent et 1 bibliothèque cherche à les définir.

Si l'on observe certaines tendances, rien ne permet de dégager une ligne générale : 7 bibliothèques tendent vers l'encylopédisme ; 3 vers la formation ; 7 souhaitent compléter les fonds existants ; 2 tentent de répondre à la demande ; 2 optent pour la documentation.

Par contre, parmi les domaines les plus cités, on trouve les sciences et techniques et les sciences sociales (principalement en droit, économie et formation permanente).

En revanche, la plupart des répondants mettent en avant l'absence de ressources financières suffisantes et des réalités économiques qui pèsent fortement sur les politiques d'acquisition. Si chacun s'accorde sur le fait d'acheter des livres, il est beaucoup moins évident d'objectiver l'acte d'acquisition et de savoir ce qui préside au choix : intuition, goûts et culture personnels, phénomènes inconscients...

En l'absence de normes précises ou de prescriptions explicites, tout le monde tente de résoudre à sa manière ses propres difficultés de la façon la plus efficace et en vertu de certaines hypothèses concernant les besoins du public.

3.1.1 Comment analyser l'offre éditoriale ?

Si l'on observe une certaine difficulté à objectiver en matière d'acquisition et l'insuffisance d'une formation réelle en la matière, on constate en revanche certains usages dans l'organisation et dans les procédures. L'analyse des pratiques loin de fonder une théorie, nous livre certains enseignements. Les observations qui suivent tiennent compte du questionnaire et des entretiens réalisés sur place.

Une grande majorité de bibliothèques travaille encore sur une organisation des commandes par secteur (18/27), la moitié par type de support (12/27) et pratiquement pas globalement (2/27).

¹ Questionnaire et résultats en annexes. 27 réponses parvenues sur quatre-vingt questionnaires envoyés.

A la Médiathèque de l'Agora, les commandes sont centralisées par section. Le premier outil de références reste Livres Hebdo pour un recensement rapide des nouveautés auquel s'ajoutent les critiques paraissant dans la presse. Les comportements diffèrent selon les sections. On lit plus facilement Le Monde des livres, ou La Quinzaine littéraire chez les adultes alors que les revues spécialisées priment dans les autres sections. Les revues bibliographiques (Livres de France, Bulletin critique) sont peu utilisées contrairement au CD-ROM Electre ou aux Livres disponibles. L'usage de catalogues d'éditeurs reste ponctuel et plutôt réservé aux commandes de fonds. La répartition par secteur et le rythme des commandes influent sur les usages. Le critère de nouveauté est moins important en section jeunesse et les équipes travaillent le plus souvent à partir des sélections de La revue des livres pour enfants ou de Griffon, que viennent compléter des bibliographies ou des choix de livres d'autres bibliothèques. Par ailleurs le recours à des librairies spécialisées comme *Chantelivres* ou au Centre de documentation de *La Joie par les livres* sont fréquents. En l'absence d'équivalent à Livres Hebdo, le secteur Média travaille sur les revues mensuelles (Monde de la Musique, Jazz Hot, Rock et Folk etc...) et sur répertoire ou catalogue (ADAV pour les vidéogrammes). A noter en ce domaine, l'initiative du Groupement d'Achats en Médiathèque qui permet d'effectuer des commandes à partir d'un abonnement sur disquettes mais sans références critiques.

Si la couverture de l'édition peut paraître satisfaisante dans les trois secteurs, on peut se demander si ces recensions sont suffisantes dès qu'il s'agit de constituer une collection ou d'approfondir certains domaines voire de créer des fonds spécialisés.

De nombreux équipements utilisent l'office ou la visite en librairie ce qui peut permettre une approche "livre en main" de la production et un contrôle plus rigoureux de l'actualité des sorties.¹ Ces méthodes supposent en contrepartie un service rapide et régulier dans le premier cas et une fréquence de sorties dans le second. Les librairies locales jouent un rôle plus important en province dans la fourniture des nouveautés et remportent aujourd'hui de nombreux appels d'offres face à la concurrence des

¹ voir questionnaire en annexes.

grossistes. Si le marché est souvent la règle, le courtage reste en usage pour les éditeurs spécialisés, les ouvrages de références et pour les livres anciens ou précieux. A de rares exceptions, les bibliothèques ne traitent pas en direct avec les éditeurs mais peuvent, dans le cadre d'animations ponctuelles (forum, fête du livre etc...), être appelées à des collaborations souvent fructueuses. Enfin, les salons professionnels offrent le double avantage de présenter des livres et de donner l'occasion aux bibliothécaires de se rencontrer. Il faut bien évidemment mentionner les émissions littéraires de la radio ou de la télévision qui alimentent en grande partie la demande du public.

Globalement, les professionnels se tiennent bien informés et l'on peut se demander si nous ne pêchons pas justement par excès de références. Car le problème porte moins sur la rédaction de fiches de commande que sur la sélection des documents à acquérir.

3.1.2 Comment choisir ?

Il est bien évident que dans bien des cas les choix sont prescrits par des considérations d'ordre économique et que faute de moyens suffisants, bon nombre d'équipements ne peuvent élaborer de politique d'acquisition à la hauteur de leurs ambitions (avec des taux moyens de dépenses d'acquisition par habitants inférieurs à la moyenne nationale de 12,35 F/ habitant). Même les mieux lotis sont confrontés à l'ultime épreuve de sélection. Car avec une production annuelle de livres supérieure à 23000 titres de nouveautés ou rééditions¹, aucune bibliothèque municipale ne peut prétendre à l'exhaustivité .

Si des critères existent, ils relèvent cependant plus de l'intuition que de l'intime conviction et en l'absence d'évaluation précise des besoins, la sélection s'opère sur des hypothèses souvent subjectives. Nous ne manquons pourtant pas d'informations, ni de renseignements mais jamais personne ne peut fournir d'explication rationnelle sur ce qui a présidé au choix d'un livre plutôt que d'un autre.

¹ *Livres hebdo*, n°100, 21-1-1994, p. 40-41.

Il faut sans doute croire que des mécanismes inconscients prévalent en matière d'acquisition alimentés par différents critères : respecter des équilibres, répondre à la demande des usagers, s'offrir le luxe de "la" découverte...

Faute d'existence d'une centrale d'achat comparable à EKZ en Allemagne¹, les bibliothécaires français adoptent le plus souvent un système très répandu dans l'hexagone. Chacun fait comme il peut et selon ses moyens non sans une certaine inquiétude quant à l'efficacité de ses choix.

A Evry, les bibliothécaires de la section des adultes travaillent sur une répartition par genre et par domaines. Si le système a l'avantage de couvrir la production et d'assurer un suivi intellectuel, on peut se demander si les divers responsables n'ont pas tendance à vouloir prétendre à l'exhaustivité dans leur terrain respectif et à le défendre coûte que coûte. Par ailleurs, on peut craindre des spécialisations qui pourraient être exclusives. Néanmoins, ce type d'organisation permet, par la connaissance acquise, une très bonne perception des éditeurs et des collections mais aussi des auteurs. Les critères de sélection peuvent être plus formels et porter sur la valeur intrinsèque du document, sa nature et son contenu. Ce qui peut permettre ensuite d'en évaluer la durée, l'exploitation et le niveau d'usage.

Chez les enfants, l'examen collectif de la production éditoriale sous forme de comité de lecture détermine la sélection. En secteur Média, la discothèque a des pratiques analogues axées sur le dépouillement systématique des revues musicales. Dans tous les cas, le choix s'effectue sur des analyses critiques et non pas sur la référence. La vidéothèque est le seul secteur à travailler uniquement sur catalogue ce qui suppose d'excellentes connaissances en matière de cinéma mais aussi du marché du film documentaire.

L'exemple de la Médiathèque de l'Agora est révélateur à deux titres. D'une part, il reflète une organisation assez proche d'autres équipements du même type. D'autre

¹ Einkaufszentrale für öffentliche Bibliotheken

part, c'est une bonne illustration des critères implicites qui président aux choix. Quel que soit le degré d'élaboration des procédures de sélection, le rapport du bibliothécaire au livre est insondable. Il relève à la fois de l'intuition, du bon sens et de l'affectif. On peut se demander si les modèles de sélection anglo-saxons dont fait état la presse professionnelle depuis quelques années et qui sont repris par Bertrand Calenge sont réellement applicables au cas français. Néanmoins, les grilles d'objectifs par domaine de sélection et toutes les procédures qui s'ensuivent permettent une approche méthodologique qui fait cruellement défaut aujourd'hui.¹ De la même manière, on peut douter de l'existence de centrales d'achat inspirées du modèle allemand même si les usages se ressemblent d'une bibliothèque à l'autre. Mais pour reprendre un mot d'ordre cher au service public, il faut "oser" entreprendre et expérimenter d'autres méthodes de travail. Tout est affaire de légitimité et s'il en est une que tout le monde défend, c'est bien celle de choisir des livres pour sa bibliothèque. Là problématique du choix est aussi celle du non choix. On se souvient de polémiques autour de la mise en rayon de Suicide, mode d'emploi ou des Versets sataniques.

Devons-nous jouer aussi les censeurs à l'instant même où des écrivains et des intellectuels sont privés de paroles ? Et jusqu'où peut-on appliquer le principe de neutralité quand certaines oeuvres sont la négation même de notre raison d'être ? C'est là tout le "paradoxe du bibliothécaire" autant impliqué par ses choix que dans sa propre censure.²

3.1.3 Maîtriser la demande

S'il est aujourd'hui très facile d'en parler et de fonder toutes les hypothèses en son nom, il est bien moins évident de tenter de l'évaluer ou de la définir. A l'image des publics qui fréquentent aujourd'hui les médiathèques publiques, elle est diverse, imprévisible et se situe entre le clair et l'obscur. Malgré tout, chacun s'efforce d'y répondre avec plus ou moins de succès.

¹ *Les politiques d'acquisition, op. cit.*, pp.232-261.

² Expression empruntée à Bertrand Calenge.

Si la pratique et la connaissance intuitive des usagers sont réelles et constituent des moyens d'appréciation dont il faut tenir compte, elles s'entourent d'un poids de préjugés qui fluctue en fonction de divers critères : l'évolution du nombre d'usagers, les phénomènes de mode, l'environnement social.

Si la littérature professionnelle est abondante en la matière, elle ne fait que constater sans trouver de réels remèdes et l'empirisme qui règne fréquemment dans les politiques d'acquisition n'est souvent que le reflet d'une question toute simple : pour qui achetons-nous des documents ?

Pendant longtemps nous nous sommes réfugiés derrière le miroir de l'offre avec le plaisir de contempler un public finalement satisfait de trouver ce qu'il n'était pas venu chercher. En quelques années les bibliothèques sont passées du stade de lieu fonctionnel à celui de pratique sociale sans que les mentalités aient forcément suivi le même rythme. Aujourd'hui, les équipements modernes sont des organismes vivants et rien ne prouve que les choix actuels en matière d'acquisition soient pérennes au delà de quelques années. Cette nécessaire adaptation passe déjà par une approche des besoins exprimés. Il faut donc peut-être cesser de considérer le public comme une entité muette et insondable.

La demande existe et se manifeste de diverses façons. De manière explicite aux banques de prêts et de renseignements ou à travers les réservations et les suggestions. Elle s'exprime plus implicitement par des comportements d'emprunts ou de consultation. Si l'on ne peut prétendre à une évaluation exhaustive des besoins, rien ne nous empêche de tenter de les approcher par des enquêtes, des grilles d'observation. Deux études ont été menées à la Médiathèque de l'Agora, l'une portant sur l'usage de salle d'étude et de documentation, l'autre concernant la fréquence des demandes de renseignements en section adulte.¹ Pour plus de vingt pour cent, elles concernent les sciences sociales ; les techniques et la littérature intervenant à hauteur de dix pour cent.

¹ Résultats en annexes.

Le public de la salle d'étude est composé à plus de quatre-vingt pour cent par les étudiants et les lycéens. Ces résultats ne sont pas neutres et reflètent des tendances dont on ne peut sous-estimer la valeur. La presse hebdomadaire n'est pas non plus à négliger et le classement des meilleures ventes est à prendre en compte, de même que les sondages sur les comportements d'achats.¹ Plus que jamais, nous devons être attentifs au monde qui nous entoure et pour cela, il faut encourager la formation du personnel afin d'acquérir une culture professionnelle qui soit plus en phase avec les réalités.

Il ne s'agit pas non plus de tomber dans l'excès d'une fourniture à la demande, mais de trouver un juste équilibre de l'offre, entre la cohérence des fonds existants et la satisfaction des besoins. Car chacun sait que le cycle de vie d'un document est variable selon la nature de son contenu, certains étant destinés à durer plus que d'autres. S'il nous faut acquérir des documents de forte consommation, nous devons rester maîtres de nos choix et ne pas hésiter à promouvoir des domaines touchant un public plus restreint. C'est peut-être entre ces deux pôles qu'il faut définir une politique d'acquisition, car si nos objectifs visent à créer de l'adhérent, essayons au moins de satisfaire le public présent.

3.2) DEFINIR UNE POLITIQUE

Une politique d'acquisition est avant toute chose affaire de choix plus ou moins implicites. C'est aussi une volonté qui doit s'exprimer à travers la part du budget consacrée à l'achat de livres et à la répartition qui est faite entre les secteurs. A charge pour les différents responsables de ventiler les crédits en fonction de leurs propres objectifs. La démarche est donc globale dans l'élaboration du budget et liée à une politique générale du service, elle est le plus souvent sectorielle dans la procédure et différenciée par points du réseau quand il en existe.²

¹ "Comment les français achètent leurs livres", *Livres hebdo*, n°108, mars 1994.

² voir résultats du questionnaire en annexes.

Les politiques sont plurielles et visent au maintien de grands équilibres entre la fiction et le documentaire avec cependant des priorités accordées à certains domaines. Par ailleurs, les critères qui déterminent les choix d'une centrale ne sont pas ceux qui correspondent à la réalité d'une annexe de quartier ; de la même façon une bibliothèque pour enfants ne raisonne pas avec les mêmes objectifs qu'une section adulte. Ce qui pose souvent des problèmes pour toutes les classes d'âge intermédiaires qui ne trouvent dans aucun secteur les documents adaptés à leur usage. Il est donc nécessaire de penser en terme de service et de réfléchir à la définition d'une politique globale d'acquisition qui tienne compte de la spécificité des différents secteurs ce qui n'est, convenons-en, jamais évident.

Cette problématique est au coeur du fonctionnement de la Médiathèque de l'Agora, mais elle concerne tout le monde. Il s'agit de définir, à partir des missions de l'équipement, une politique générale qui vise à une plus grande transversalité des domaines et des usages. Ce qui suppose une globalisation des pratiques en matière d'acquisitions mais aussi en terme de désherbage et d'éliminations.

3.2.1 Acquisitions courantes et commandes de fonds

En règle générale, les politiques d'acquisition se définissent à partir d'un taux annuel de renouvellement des collections qui représente entre huit et dix pour cent des fonds généraux. Dans la majorité des équipements, il est coutume de différencier les acquisitions courantes des commandes de fonds par leur rythme et leur fréquence.

Les premières s'organisent autour de la production et répondent le plus souvent à une logique "d'appel" liée à la demande du public. Elles représentent chaque année une part importante des achats qu'on peut estimer entre soixante et soixante-dix pour cent du budget des acquisitions. En ce domaine, la difficulté porte plus volontiers sur le nombre d'exemplaires à acquérir que sur une problématique de choix. L'important est de couvrir l'actualité et d'être un reflet de l'édition. D'une bibliothèque à l'autre, la périodicité est fonction de la politique suivie. Si elle est offensive, le rythme sera hebdomadaire ou bimensuel, ce qui laisse peu de place à la méditation.

Plus généralement, les commandes courantes sont mensuelles mais les pratiques

varient selon l'existence d'offices ou la fréquence des visites en librairie. Par ailleurs, les acquisitions courantes englobent à la fois les documents de grosse consommation, les suggestions du public et les rachats. On peut d'ailleurs se demander si ces phénomènes de mode auxquels nous obéissons parfois sous prétexte qu'ils garantissent du prêt ne sont pas une fausse justification de notre incapacité à maîtriser la demande. Si le "Best-seller" ou le document d'actualité ne posent à priori aucun problème, sauf d'éthique professionnelle dans quelques cas, les suggestions ou rachats impliquent de se positionner par rapport au fonds général, à son contenu, à son niveau d'usage et donc de définir une politique réelle de suivi. De la même manière, la notion de rachat désigne à la fois le livre perdu ou abîmé et le énième exemplaire du Guide du curriculum vitae.

Même orientées par la demande, les acquisitions courantes ne peuvent être dissociées d'une réflexion sur le fonds puisque par essence elles complètent ou remplacent l'existant. Moins fréquentes et plus étalées dans la durée, les acquisitions rétrospectives s'inscrivent dans une logique d'offre pas nécessairement liée à la demande. Elles supposent une bonne connaissance des fonds, le repérage des manques, les livres à remplacer. Elles permettent bien souvent de pallier ~~à~~ certaines carences dans les commandes courantes et à rééquilibrer en cours d'année les écueils constatés. Néanmoins, une politique d'acquisitions cohérente devrait fortement limiter les achats rétrospectifs aux réassorts issus du désherbage des collections.

3.2.2 Politique d'acquisition et politique d'élimination

"Dans l'objectif de constituer une collection vivante et cohérente, les acquisitions ne se conçoivent qu'avec leur pendant naturel que sont les éliminations".¹

Les fonds sont vivants et évoluent dans le temps, certaines collections vieillissent, d'autres passent de mode, certains livres sont détériorés, d'autres perdus et il faut bien songer à les remplacer à un moment donné. Ce premier constat est aussi

¹ *Les politiques d'acquisition*, op.cit., p.335.

l'occasion de s'interroger sur nos modes de gestion et souvent d'infléchir une politique qui a pu prévaloir à un moment donné. Certains fonds sont le fruit de différentes conjonctures (politiques, sociales, éditoriales) dans des domaines dont la durée de vie est limitée dans le temps. Le rachat systématique s'applique en général à certains "classiques" dont on peut aussi relativiser le contenu mais dont on sait qu'ils ont un usage immédiat auprès du public. Ici encore, nos critères sont orientés en fonction d'une actualité de la demande. En conséquence, si les commandes de fonds se situent fréquemment dans une logique de réactualisation de l'existant elles doivent aussi l'être dans une problématique de continuité et de suivi. Si cette exigence de fraîcheur s'applique à des domaines évolutifs qu'il est facile de cerner, elle ne peut être une règle générale car elle pourrait remettre en cause le principe de pérennité des fonds. Il est légitime de maintenir des collections qui ne bénéficient pas fortement des faveurs du public et de ne pas céder à une tentation consumériste. En définitive, la question reste ouverte : " Le bibliothécaire doit-il orienter son fonds en fonction de la demande du public ou orienter la demande du public en fonction de son fonds. "¹

La gestion des fonds est un art difficile tant il est vrai que nous manquons encore de modes de formalisation et de principes de mise en oeuvre. Par ailleurs, ne négligeons pas le fait que la réussite d'une politique d'acquisition passe aussi par la fiabilité et la rapidité des traitements dans le circuit du document.

Mais, "quelles que soient les acquisitions réalisées cette année-ci ou l'année dernière, elles ne viennent que compléter, compenser, amplifier une collection globale qui reste, au-delà de l'actualité immédiate, inscrite dans une durée collective, une offre renouvelée, une évolution programmée, une cohérence vivante. "²

¹ François Larbre, Emmanuel Doucet, " La gestion des fonds est-elle une science exacte ? ", *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.33, n°4, 1988.

² *Les politiques d'acquisition, op.cit.*, p.54.

3.3 CONSERVER ET ELIMINER : L'AMBIGUITE ?

En dehors de certains fonds patrimoniaux, locaux ou régionaux, les médiathèques publiques ont de moins en moins vocation à conserver. L'accroissement des collections a pour corollaire un choix souvent douloureux : le désherbage. Régulièrement, les bibliothécaires s'adonnent à cet exercice périlleux souvent associé au récolement des fonds. Le manque de place n'est pas le critère essentiel et tout le monde n'applique pas la méthode Atkinson qui préconise un taux de retrait égal à celui des acquisitions mises en rayon. Cette gestion comptable importe moins que l'aspect qualitatif du problème. Il s'agit moins de déterminer le nombre de livres à éliminer que de savoir lesquels le seront et sur quels critères. Ce sont précisément les orientations de la politique d'acquisition qui déterminent dans une large part le choix de retrait ou de rebut. Ce qui implique la collecte de certaines données dont l'analyse peut permettre d'estimer l'utilisation du fonds.

3.3.1 Comment évaluer ?

Les bibliothécaires français sont confrontés depuis quelques années à de nouvelles formes de gestion et doivent élaborer des méthodes de travail plus rationnelles destinées à optimiser les ressources pour une meilleure rentabilité du service. La gestion des fonds n'échappe bien évidemment pas à la règle compte tenu des budgets engagés. Avec un coût moyen de traitement estimé aux alentours de deux cents francs par document, on comprend bien les préoccupations actuelles des responsables d'équipement.

On trouve désormais une littérature abondante sur les méthodes d'évaluation, largement inspirées de modèles universitaires anglo-saxons que complètent les apports de la bibliométrie actuelle. Qu'il s'agisse du modèle de Morse¹ ou des formules de Mac Clellan², ces principes reposent sur une approche théorique de la circulation des

¹ Simon Cane, "Le modèle de Morse à la bibliothèque municipale d'Autun", *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.32, n°1, 1987.

² "La gestion des fonds est-elle une science exacte ?", *op.cit.*

documents à partir d'équations souvent complexes portant sur les taux de sorties ou d'inactivité des collections. Ce qui suppose aussi de posséder un progiciel qui assure la collecte et l'exploitation des informations.

Si à Evry, les bibliothécaires restent attentifs aux fluctuations du prêt et au taux de rotation des documents, ces pratiques restent informelles et sans bilan réel. Mais les méthodes importent moins que les objectifs poursuivis. Une évaluation purement quantitative donne des tendances mais ne renseigne pas forcément sur la qualité d'un document ou sur des usages comme le feuilletage ou la consultation sur place. Elle fournit cependant des indicateurs précieux permettant d'évaluer l'efficacité d'une politique d'acquisition et de mesurer le degré de satisfaction du public. La plupart des logiciels actuels permettent ce type de regroupement en liaison avec le récolement. Il est par exemple facile de calculer le taux de rotation moyen d'un fonds sur une année et d'en extraire les documents qui se situent en dessous du seuil. La dernière date de sortie constitue aussi un critère de retrait. Mais le taux de rotation d'un document varie aussi en fonction de l'actualité, de son état et de la durée du prêt. C'est pourquoi on ne peut s'en tenir à la valeur absolue des chiffres, car la qualité d'un document n'est pas obligatoirement proportionnelle à la fréquence des emprunts sinon qu'en serait-il des documents exclus du prêt ?

Cette approche qualitative "exemplaire en main" est nécessairement complémentaire mais ne concerne en général que certains secteurs. Il convient donc de moduler les critères d'évaluation car s'il ne fallait tenir compte que d'une proportionnalité des collections aux statistiques de prêt, il y aurait fort à parier sur la disparition de classes entières. Ce type de purification n'est guère souhaitable et sûrement pas envisageable.

3.3.2 Gérer, éliminer

Les méthodes d'évaluation ne manquent pas, mais elles ne peuvent avoir de sens que par rapport aux objectifs du fonds. C'est pourquoi il faut les considérer comme des outils d'aide à la décision et ne pas les prendre pour des prescriptions arbitraires.

Un fonds se définit en termes d'effectifs et de répartition, pas uniquement en terme de capacité d'accueil, même si l'optimisation de l'utilisation de l'espace peut être un objectif. Les collections doivent toujours être renouvelées de manière à maintenir une offre satisfaisante qui assure à l'utilisateur un minimum de choix. Toute la difficulté est dans l'appréciation de ce renouvellement face à deux types d'attitudes : continuer d'alimenter des collections touchant un faible public au risque de les asphyxier ou ne considérer que seul importe le "document utile" quitte à refouler le reste. Nous restons dans cette dialectique entre l'orientation de l'offre et la satisfaction des besoins, qu'il s'agisse de politique documentaire ou de désherbage. Il faut donc faire des choix en matière d'élimination qui tiennent compte des capacités de l'équipement et de l'accroissement annuel des collections. Trois critères retiennent l'attention : l'état physique du document, l'actualité de son contenu, son taux de sortie.

Le désherbage recouvre deux pratiques qui sont le retrait et l'affectation en réserve ou l'élimination. Se posent ensuite les différents problèmes liés à la conservation et aux coûts induits par cette forme de gestion dans le fait de maintenir des fonds inutilisés en dehors de quelques collections patrimoniales liées à la vie locale ou régionale.

Toute politique d'élimination s'accompagne de réassorts destinés à rééquilibrer les purges opérées. A ce sujet, le nombre de prêts tient moins à l'effectif d'un fonds qu'à sa qualité et il n'est pas forcément nécessaire de combler les vides puisqu'un document ne remplace jamais un autre (sauf à l'identique), il continue une collection. Il conviendrait aussi de s'interroger sur le contenu "utile" du document et sur ce qui en détermine l'intérêt. Là encore, certains choix sont implicitement guidés par des hypothèses sur l'attitude probable du public. D'autres évaluations jugeront de l'usage car le suivi est nécessaire et doit s'étaler dans le temps. Une politique ne se révèle efficace que dans la durée et ne peut s'analyser qu'après un certain recul. C'est pourquoi il convient de réfléchir à des méthodes de travail qui peuvent s'échelonner sur

plusieurs années.

3.3.3 Gérer et prévoir : vers un plan de développement des collections

Les plans de développement des collections ont été introduits en France dès 1985 par la DBMIST suivant la méthode du Conspectus américain.¹ Si la pratique est courante aux Etats-Unis, elle ne concerne en France que certaines bibliothèques universitaires liées par des contrats de recherche. Il s'agit en fait d'un instrument destiné à appréhender une politique documentaire sous tous les aspects : objectifs poursuivis, politiques d'acquisitions, évaluation, coopération...

Le plan précise pour tous les documents la politique à suivre, en tenant compte des collections existantes et des acquisitions courantes, subdivisées par disciplines et par niveaux sous la forme d'un tableau. Si la méthode peut donner lieu à des préoccupations légitimes², certains aspects méritent d'être retenus.

Il existe désormais, dans de nombreux domaines, des plans pluriannuels qui prévoient et organisent les dépenses en fonction d'objectifs à moyen terme. La plupart des plans informatiques fonctionnent de cette façon et on comprend mal que ces modes de gestion ne soient pas encore très répandus dans les bibliothèques publiques françaises. Un plan de développement des collections doit être perçu comme un outil d'évaluations et de prévisions. Il est donc possible de s'en inspirer en l'adaptant à un contexte. L'intérêt d'un tel document est qu'il permet à la fois d'analyser les collections existantes mais aussi de formaliser des objectifs adaptés aux besoins de la collectivité. Il constitue en outre un très bon instrument de travail en matière de politique budgétaire. Au delà, il suppose la mise à plat de certaines pratiques concernant les politiques d'acquisition et de gestion des collections.

¹ "Plans d'acquisition : le Conspectus à l'épreuve dans les bibliothèques universitaires", *Bulletin des bibliothèques de France*, t.33, n°5, 1988.

² Anne Curt, " A propos de P.D.C.", *Bulletin des bibliothèques de France*, t.31, n°2, 1986.

Les réflexions en cours à Evry tournent autour de trois axes principaux :

- 1°) définir une politique globale d'acquisition qui intègre la transversalité des domaines et des types d'usages dans une mise en relation des différents secteurs.
 - 2°) la formaliser à l'intérieur d'une Charte qui en préciserait les grands principes, les orientations et les critères communs de sélection.
 - 3°) la planifier sur trois ans de manière à en évaluer les effets avec le recul nécessaire.
- La réussite de ce type de projet passe par une prise de conscience collective des objectifs poursuivis par le service. Car si tout le monde s'accorde autour de grands principes, la formulation est plus imprécise dès qu'il s'agit d'élaborer des critères communs d'acquisition et de penser collectivement les pratiques. Une politique se construit par étapes car elle suppose des réorganisations et peut se heurter à certaines résistances.

Pour conclure, on constate que la gestion des collections est un art difficile qui reflète bien les incertitudes actuelles de la profession notamment en matière d'offre. Si une politique générale d'acquisition est le plus souvent bien définie dans le cadre du budget, les pratiques qui la mettent en oeuvre sont plurielles et souffrent du manque de conceptualisation. Ce qui nécessite à terme de recourir à des méthodes de travail plus rationnelles qui, loin de résoudre tous les problèmes, peuvent conduire par leur formalisme, à une plus grande cohérence dans les choix et dans la définition d'une politique réelle. Au delà, se posent d'autres types de problèmes concernant notamment le traitement de l'information et les moyens d'y accéder.

IV) CREER DES SYNERGIES

Un équipement ne peut être considéré comme une organisation neutre. Une bibliothèque existe en fonction d'un environnement et se positionne vis-à-vis d'autres structures par la nature des prestations qu'elle est censée offrir. Or aujourd'hui, elle forme un ensemble complexe dont chaque composante permet d'en apprécier l'efficacité. On a beaucoup parlé d'évaluation ces derniers temps mais il est encore trop tôt pour savoir si depuis, le monde des bibliothèques a réellement évolué, faute de résultats. Certains indicateurs permettent de rendre compte de l'impact d'une bibliothèque : son niveau d'activité, la qualité et le coûts des prestations.

En conséquence, l'interaction entre les différents services est désormais incontournable car chacun, par ses missions spécifiques, contribue à la réussite du système. C'est d'autant plus vrai aujourd'hui pour tout ce qui touche aux domaines de l'information et de la documentation.

4.1) L'EMERGENCE DE NOUVEAUX BESOINS D'INFORMATION ET DE DOCUMENTATION POUR LES PROFESSIONNELS ET LES USAGERS

Dans un article récent¹, Jean Michel Salaün a montré que les bibliothèques se situaient entre deux économies, celle de la culture et celle de l'information et qu'à l'intérieur de cette dernière, elles n'intervenaient qu'une fois les documents produits. Elles ont de ce fait un rôle actif de diffusion mais aussi d'exploitation et de conservation. Aujourd'hui, devant l'accroissement spectaculaire de cette production personne ne peut prétendre avoir une maîtrise parfaite de l'ensemble des ressources documentaires. Les nouvelles technologies donnent l'occasion de rendre de nouveaux services tant aux professionnels, dans l'organisation de leur travail, qu'aux usagers dans leurs attentes. Face à cette abondance d'informations et à la diversité des besoins à

¹ Jean Michel Salaün, "Quelques questions posées par l'économie aux bibliothèques, *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.39, n°3, 1994.

satisfaire, les questions qui se posent concernent tout aussi bien l'offre de service que les traitements qui en découlent, sachant qu'ils doivent prendre en compte les préoccupations du professionnel et les démarches individuelles des usagers dans leur volonté de s'informer. Or, on l'a vu, les évaluations manquent en ce domaine car si l'on peut déterminer des profils d'utilisateurs il est moins évident de répondre à leurs attentes. Toutefois, certains équipements ont d'ores et déjà développé des expériences, fortement inspirées des *Community Information Services* anglais. La création du service *Infodoc*¹ de la médiathèque de Saint-Quentin en Yvelines en est une bonne illustration. Centre d'informations générales sur la vie pratique et quotidienne mais aussi relais vers d'autres ressources documentaires, il a été conçu pour répondre à certaines attentes du public² en matière d'accessibilité à l'information mais aussi dans un souci de complétude des missions de service public. Ce qui au préalable a nécessité une segmentation du public et de ses besoins mais aussi l'identification de partenaires ressources. *Infodoc* s'inscrit dans une double perspective : fournir des renseignements immédiatement exploitables (listes, adresses d'organismes etc...) à un public divers ; développer l'information économique en direction des entreprises locales. Cela suppose en contrepartie une bonne évaluation des ressources pour garantir la pérennité d'un tel service.

Cet exemple est révélateur à plusieurs titres. Il démontre que des choix politiques sont déterminants dans la conduite de tels projets, qu'une étude préalable est indispensable pour identifier les publics et qu'enfin, ce type de service est indissociable du fonctionnement général d'un équipement. Au-delà, cette conception implique de nouvelles approches documentaires dont on peut croire qu'elles vont influencer nos pratiques professionnelles.

¹ Claire Ferdenzi, Alban Corbier-Labasse, " Le service INFODOC de la médiathèque de Saint-Quentin en Yvelines", *Bulletin d'informations de l'A.B.F.*, 4e trimestre 1993.

² *Les attentes des habitants de Saint Quentin en Yvelines en matière de médiathèque publique, op. cit.*

4.1.1 Vers d'autres pratiques documentaires ?

Ces nouveaux services inspirés de modèles étrangers suscitent certaines interrogations quant à leur adaptation aux bibliothèques françaises ne serait-ce que par rapport à nos conceptions en matière d'information et de documentation.

Il y a quatre ans, un article de Jean Michel publié dans le Bulletin des Bibliothèques de France résumait très bien la situation : " Les images mentales relatives à l'information et à la documentation sont profondément marquées par ces grands modèles classiques que sont le support livre, le système bibliothèque et l'outil notice bibliographique, auxquels viennent s'ajouter, par nécessité et en contrepoint, des représentations plus empiriques d'une communication informelle, immédiate, spontanée, apte à résoudre tout problème sérieux d'information.

Ne faut-il pas aujourd'hui repenser les pratiques de documentation - celles du professionnel de ce domaine, comme celles de l'individu "utilisateur"- de façon à pouvoir mieux prendre en compte les changements importants dans les systèmes d'information ?"¹

Il ne s'agit pas de remettre en cause toutes nos pratiques mais d'en redéfinir certaines pour les adapter à une nouvelle situation. Il y a quelques années, l'apparition de l'informatique dans les bibliothèques a eu un impact très fort dans l'organisation du travail notamment sur des tâches traditionnelles comme le catalogage sans pour cela remettre en cause l'idée qu'il fallait cataloguer. Nous sommes aujourd'hui dans la même logique. Le problème est tout autant dans les procédures à mettre en place que dans les objectifs poursuivis. Un service comme *Infodoc*, s'il est spécifique, collabore largement avec les autres services de base. C'est vers cette transversalité qu'il faut aller, dans la recherche d'une communauté de ressources à partager, sans que cela déroge pour autant aux principes généraux de la chaîne de traitement documentaire. On ne peut nier, à

¹ Jean Michel, " De la créativité en documentation : autres perspectives pour la formation ", *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.35, n°3, 1990.

terme, toute incidence dans la gestion des acquisitions et du catalogage, mais ce peut être justement l'occasion d'homogénéiser les pratiques d'indexation et de gestion des autorités. De plus, ce type de service peut conduire à la fourniture de produits de diffusion (sommaires de revue, dossiers de presse, dossiers d'informations etc...) qui supposent un personnel formé aux techniques documentaires et de nouvelles compétences professionnelles. C'est en ce sens que les pratiques sont appelées à évoluer car il ne s'agit plus de décrire un document primaire mais d'en valoriser le contenu.

Si nos préoccupations sur les attentes du public sont légitimes et concourent à notre raison d'être, il n'est pas inutile de s'interroger sur nos aptitudes en matière d'information et de documentation. Car pour informer, il est tout aussi impératif de s'informer et d'être attentif à la veille documentaire. Sur ce point, le constat est identique aux remarques déjà faites concernant les politiques d'acquisition et ce n'est pas faute de littérature et de communications diverses en la matière. On ne consacre pas suffisamment de temps à la formation individuelle en dehors de quelques stages pratiques ou de journées d'étude qui sont d'ailleurs le plus souvent suivis par le personnel d'encadrement. Il faut donc veiller à ces questions tant en interne qu'à un niveau plus général et faire en sorte que les contenus de formation prennent en compte ces nouvelles réalités. Enfin, comme il ne suffit pas de proposer, il convient aussi de réunir les conditions d'accès nécessaires à la diffusion et à la communication des informations dans de nouvelles perspectives d'approches des espaces.

4.2 DE NOUVELLES APPROCHES DE L'ACCES AU DOCUMENT

L'exemple d'*Infodoc* pris précédemment se situait dans la perspective de création d'un nouveau type de service en bibliothèque publique. Faute de ressources, tous les équipements n'ont pas cette possibilité mais tout le monde s'efforce d'adapter les structures. Par son architecture, tout établissement possède sa propre perception de l'espace qu'il définit en fonction des besoins implicites ou explicites des usagers. Il est toujours utile de s'interroger sur l'accès et la mise en valeur des fonds, quitte à relancer la querelle des "anciens" et des "modernes" sur l'usage des classifications ou du

classement par centres d'intérêts.¹

4.2.1 Dans l'organisation et la présentation des fonds

Chacun s'efforce de mettre tout en oeuvre pour élargir le public en étendant l'offre et de faciliter l'accès aux collections. Le prêt et la communication n'étant possibles que pendant l'ouverture de la bibliothèque, il est indispensable que l'équipement offre des horaires suffisamment larges pour satisfaire aux besoins des différents publics, ce qui est encore loin d'être le cas.² Mais il faut que la communication passe entre le personnel et les usagers et que les informations données soient pertinentes. Tout un dispositif est nécessaire pour se faire connaître : guide de l'utilisateur, bibliographies, sélections d'ouvrages, listes de nouveautés etc...

Une signalisation visible et compréhensible doit permettre l'orientation du public dans ce labyrinthe de travées et d'étagères. Enfin, cette appropriation physique et intellectuelle des biens proposés doit être égalitaire et ne peut déroger au principe de gratuité actuellement remis en cause par les directives européennes.

Toute bibliothèque est confrontée à un problème d'espace et d'ordonnancement des collections qui obéit à différents critères. L'accès au document comporte trois modalités : la communication sur place ; le prêt à domicile ; le dépôt aux collectivités. Il est d'usage de classer les documents selon leur nature (par type de support) et en fonction du type de public (adulte, enfant). On peut déjà se demander si aujourd'hui ces choix sont opérants dans le cadre d'une politique documentaire multimédia et s'il ne

¹ Annie Béthery, "Liberté bien ordonnée...", *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.33, n°6, 1988.

Eliséo Veron, "Des livres libres : usages des espaces en libre accès", *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.33, n°6, 1988.

Richard Roy, "Classer par centres d'intérêt : grandeurs et misères du classement des livres en bibliothèques publiques", *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.31, n°3, 1986.

² La moyenne hebdomadaire des horaires d'ouverture n'a pratiquement pas évolué en dix ans. Pour les villes comprises entre 50000 et 100000 habitants, les horaires sont passés de 34h19 en 1980 à 33h16 en 1987. (D'après Louis Yvert, " La tâche qui reste à accomplir est immense ", *Bulletin de l'A.B.F.*, 1991, n°151, p.16).

conviendrait pas de réunir par thèmes ou par disciplines les documents qui s'y rapportent sans forcément l'étendre à tous les domaines.

Ainsi, la cassette vidéo du Bébé est une personne de Bernard Martino pourrait côtoyer les oeuvres de Laurence Pernoud sans mettre en péril l'équilibre intellectuel du fonds. Ce type d'intégration n'est cependant pas encore totalement admis dans la profession. Si les bibliothécaires pressentent la disparition prochaine du livre, les vidéothécaires, quant à eux, ne sont pas disposés à se dessaisir de fonds qu'ils ont eu tant de mal à constituer. L'exemple est peut être caricatural, mais il n'est pas encore sûr que tout le monde choisisse Gutenberg et Mac Luhan comme le pense Anne Marie Bertrand. Il n'est pas non plus interdit de réfléchir et de créer des espaces dans des domaines comme le cinéma et la musique qui regroupent les différents supports. Les usages ont tendance à se diversifier entre l'accès libre et la consultation sur place. Si autrefois, ces modes d'utilisation étaient différenciés topographiquement entre la salle de prêt et la salle d'étude, les différences ne sont plus aussi marquées. L'usuel classique (dictionnaire, répertoire etc...) n'a plus de domaine réservé et trouve souvent sa place à côté des écrans de consultation des catalogues. Le multimédia impose de supprimer certains cloisonnements mais suppose de conserver une logique dans le classement. Or celui-ci repose sur une classification dont les conceptions datent du 19ème siècle. Elle reste cependant l'outil d'indexation des documents qui vont figurer au catalogue. Il est vrai qu'actuellement des domaines sont éclatés du fait de la classification comme l'informatique et la bureautique ou l'économie et la gestion d'entreprise pour ne citer qu'eux. Doit-on envisager de ne plus établir la cote en fonction de l'indice mais à partir de catégories qui tiennent compte des démarches de l'utilisateur ?

C'est prévoir où le lecteur s'attend à trouver un document et à côté de quels autres il va le chercher¹. La question s'est déjà posée quand il s'agissait de "sortir" la science-fiction et le roman policier du fonds général des romans parce qu'on craignait de segmenter le public et de l'enfermer dans des choix restrictifs, cet appauvrissement de l'offre ne permettant pas d'appréhender la bibliothèque dans son ensemble. Aujourd'hui, face à la diversité des usagers, il n'est pas évident que l'argument tienne encore. En

¹ C'est la thèse que défend Richard Roy, *op.cit.*

fait, la plupart des hypothèses se fondent sur des présupposés de lectorat et il peut y avoir autant d'approches que de profils d'utilisateurs.

4.2.2 Dans la recherche et la diffusion de l'information

Plus de la moitié des bibliothèques sont aujourd'hui informatisées¹ et si cette automatisation a tout d'abord porté sur le prêt et le catalogage, d'autres applications voient le jour comme les CD-ROM, l'accès aux bases de données en ligne etc...

Concernant la recherche documentaire, les techniques ont évolué et le choix d'un logiciel passe désormais par la qualité de son module de consultation. C'est souligner aussi l'importance du traitement documentaire dans les opérations de catalogage et d'indexation et la nécessité d'unifier les pratiques des différents secteurs dans l'utilisation des indices et des listes d'autorité. Si l'indice précise le contenu d'un document, la cote le signale dans les rayonnages. C'est pourquoi les partisans du classement par centres d'intérêt n'abandonnent jamais totalement l'usage de la classification ne serait-ce que pour la recherche systématique.

Une enquête menée dans le cadre du Programme d'aide à la recherche en information (PARINFO) sur les usages du catalogue de la Médiathèque de la Cité des Sciences et de l'Industrie a montré que les rapports entre l'utilisateur et la machine n'allaient pas de soi (incompréhensions, malentendus). Un sentiment d'insatisfaction longtemps partagé par de nombreux bibliothécaires qui s'est exprimé dans les réunions de clubs d'utilisateurs². Les constructeurs ont tenu compte des différentes remarques concernant l'ergonomie des écrans et des difficultés à dialoguer avec un terminal. De nombreux progrès ont été faits dans le choix des accès mais surtout dans la formulation des demandes en langage naturel. De nombreux logiciels de bibliothèque intègrent aujourd'hui des outils de recherche documentaire conçus pour exploiter des fonds

¹ *L'équipement informatique des Bibliothèques Municipales et Départementales : évaluation 1992*, Direction du Livre et de la lecture, 1993.

² Un groupe de travail avait été constitué au sein de la FULBI (Fédération des Utilisateurs de Logiciels en Bibliothèque) auquel j'ai participé.

volumineux d'informations textuelles, indexant chaque mot du texte et permettant la gestion de thésaurus.¹

Mais le catalogue en ligne ne concerne que les documents disponibles dans un équipement donné. Aujourd'hui, l'utilisateur ne vient plus uniquement pour chercher un livre ou un disque mais pour trouver un renseignement. Si traditionnellement, la bibliothèque procure des documents primaires et les signale, elle a tendance désormais à diversifier ses activités en recherchant et en diffusant de l'information par l'utilisation de banques et bases de données en ligne sur serveur (Questel, Dialog) ou par le biais de la télématique grand public sur Minitel. On peut se demander si le poids de ces technologies n'est pas en train de bouleverser irrémédiablement le paysage des bibliothèques françaises.

4.3 LE DEVELOPPEMENT DE NOUVELLES TECHNOLOGIES

Si au départ l'informatisation des bibliothèques s'est faite sur la base de gros systèmes, les progrès spectaculaires de la micro informatique depuis quelques années permettent désormais d'explorer de nouveaux territoires. Le développement des mémoires optiques depuis dix ans et le succès actuel du CD-ROM témoignent d'un engouement qui dépasse de loin le cadre des bibliothèques. D'un usage purement professionnel au départ, la technologie numérique s'ouvre au grand public et à la vie quotidienne. Au delà des stratégies commerciales et des offensives de tout ordre pour faire entrer le consommateur dans le multimédia, il convient d'analyser le phénomène et d'en évaluer l'ampleur.

4.3.1 Etat des lieux et typologie

L'année 1994 restera sans conteste celle du multimédia. Sur nos écrans, dans la presse, dans les salons, la vague interactive a déferlé sous nos yeux semblant devoir tout entraîner sur son passage. Dix ans auparavant, le premier support optique faisait une timide apparition s'adressant à une faible minorité d'utilisateurs. Aujourd'hui, il a

¹ Le logiciel BRS version langage C par exemple.

subi des évolutions technologiques et applicatives. La famille s'est agrandie et l'usage s'est diversifié. Il s'agit ici d'en faire un rapide panorama et d'en montrer quelques applications documentaires.

Jusqu'en 1985, les mémoires optiques se limitaient à deux supports : le vidéodisque et le disque optique numérique (DON).

Aujourd'hui, on assiste à une véritable explosion du CD-ROM et de ses dérivés CD/Interactif, CD/Vidéo et CD/Photo. Cette famille rassemble des produits ayant des caractéristiques communes mais destinés à des usages différents. Ils ne sont inscriptibles qu'une fois par un procédé de pressage et fonctionnent à partir d'un disque de douze centimètres qui permet de stocker de grandes capacités d'informations sous forme numérique. A côté du CD/Audio, déjà présent dans les bacs de nombreuses discothèques, l'usage du CD-ROM s'intensifie en bibliothèque.

Tout d'abord réservé aux professionnels pour la récupération de notices et comme outil de recherche bibliographique, il commence à s'imposer dans les salles d'étude. Depuis cinq ans, il aborde de nombreux domaines et on recense aujourd'hui près d'une vingtaine de titres professionnels destinés aux bibliothèques et aux centres de documentation.¹ Le premier CD-ROM bibliographique implanté fut *Lise* à la BPI, suivirent *BN Opale*, *Myriade* etc... Aujourd'hui, si le catalogue s'est étoffé, les prix restent excessifs. Le succès actuel tient à la conjonction de divers facteurs. L'offre est plus variée et le prix du matériel a considérablement diminué. Sous un autre angle, les utilisateurs ont appris à le maîtriser. Le multimédia arrive à point nommé pour faire décoller le marché dans deux directions. Un usage professionnel de plus en plus orienté vers la documentation interne des sociétés qui éditeront de plus en plus leur propre disque. Une offre grand public à travers laquelle se dessinent déjà des tendances :

- éducatives ou de loisirs dans les dictionnaires ou encyclopédies électroniques comme *Le Robert* ou *Axis* et dans bien d'autres domaines comme les beaux-arts, le cinéma, la

¹ *Dossier CD-ROM*, Archimag, n°69, novembre 1993.

musique, la cuisine etc...

- ludiques à travers la gamme des jeux électroniques.

Aujourd'hui, l'Education nationale réaffirme son action de soutien au marché dans les programmes d'équipements des universités, des lycées et des collèges. D'autres ministères prennent conscience de l'importance de ces technologies. A titre d'exemple, le Ministre de la Culture et de la Francophonie met en place un groupe de travail chargé d'étudier les applications au domaine culturel des techniques multimédias.¹

Commercialisé en 1992 par Philips et Sony, le CD/Interactif a connu un début plus difficile par le manque de titres disponibles et le coût élevé des lecteurs. En France, c'est le marché professionnel qui a été choisi comme étape de lancement avec le programme Ediris de Renault pour répondre à des besoins très précis de formation. Il se connecte directement au téléviseur mais peut tout aussi bien être relié à un micro ordinateur de type PC ou Macintosh. Produit destiné au grand public, il s'adresse avant tout aux futurs adeptes de la télévision interactive dans des applications analogues au CD-ROM pour les secteurs éducatif et de loisir. D'ailleurs beaucoup d'éditeurs proposent les mêmes titres sur les deux supports.

Plus ancien, le vidéodisque est un produit français né dans les années 1970. Avec ses 77000 lecteurs optiques, la France est le troisième parc mondial derrière le Japon et les Etats-Unis. En 1990, il s'en est vendu plus que de magnétoscopes, ce qui peut faire méditer les vidéothécaires sur la pérennité des cassettes actuelles. Le CD/Vidéo constitue la seconde génération des Laserdisques, les images restent gravées en analogique mais le son est devenu numérique.

Enfin, le CD/Photo de Kodak est certainement destiné à devenir le plus populaire. Il analyse les photographies 24 x 36 mm., les enregistre sur disques compacts et peut les restituer sur un téléviseur grâce à un lecteur. Il faudrait aussi mentionner le dernier né de la gamme, le Data Discman de Sony, sur un CD-ROM de

¹ "Le multimédia rentre en classe", *Le Monde informatique*, n°600, 9 septembre 1994.

8 cm. qui pour le moment est plus proche de l'échec commercial que de la réussite.

Ces techniques ont un intérêt pour les professionnels des bibliothèques d'autant plus que des standardisations et des compatibilités entre les différents matériels commencent à apparaître. Si ces nouveaux supports sont en passe de réussir leur examen de passage, leur succès passe par le grand public. C'est pourquoi nous ne pouvons nous tenir en retrait de ces évolutions. En revanche, il ne faut pas céder trop vite à la tentation car le paysage n'est pas aussi clair qu'il y paraît. La multiplication des supports va conditionner dans un avenir proche le développement des bibliothèques sans qu'on puisse aujourd'hui en mesurer toutes les conséquences. A défaut d'en prévoir tous les impacts, il est nécessaire d'y réfléchir hors de tout discours alarmiste.

V) VERS QUELLE OFFRE DOCUMENTAIRE ?

Il n'est guère facile de concevoir une politique documentaire à cause de l'extrême complexité des facteurs qui interviennent dans sa réalisation. On ne peut pas non plus la réduire à un ensemble de procédures formelles comme les acquisitions ou le traitement des documents tant ses implications sont multiples dans l'organisation et le fonctionnement d'un équipement. Il faut donc tenter une approche conceptuelle en considérant la bibliothèque comme un ensemble unique et envisager l'offre documentaire à travers la globalité des services.

5.1 DEFINIR DES STRATEGIES

Dans l'imaginaire collectif, une bibliothèque est à la fois une institution qui met la culture à la portée de tous et une organisation fonctionnelle dont le but est l'acquisition, la conservation et la communication de documents divers et variés. En tant que service public, elle a un rôle d'intérêt général et doit remplir certaines missions. Ce sont précisément ces dernières qu'il convient de traduire en objectifs.

5.1.1 Quels objectifs ?¹

A titre d'exemple, les missions du réseau de bibliothèques de l'Agglomération Nouvelle d'Evry tournent autour de deux axes essentiels. Un courant traditionnel lié à l'accès au savoir qui englobe les fonctions d'éducation, de loisir et de culture et un rôle de prestataire de service dans la relation d'offre destinée aux usagers. Il s'agit en fait de concrétiser ces principes généraux à partir d'une problématique simple : quels moyens sont actuellement mis en oeuvre pour répondre à ces missions ; quelles adaptations sont nécessaires pour améliorer le service rendu ?

Ce qui suppose une mise à plat de l'existant à partir de l'analyse des ressources actuelles et la définition d'une stratégie pour répondre à d'autres objectifs.

¹ Voir : Jean-Michel Salaün, *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*, Editions du Cercle de la Librairie, 1992.

5.1.2 Analyser et évaluer les besoins

En externe, la bibliothèque doit tenir compte de son environnement et de ses partenaires privilégiés (les différents services du S.A.N.) qui interviennent dans le contexte général de l'organisation. Par sa fonction, nous avons vu qu'elle se situe au coeur de deux économies, celle de la culture et celle de l'information. Cet aspect est loin d'être négligeable puisqu'il conditionne aussi son activité. Il faut encore s'interroger sur le positionnement de l'équipement par rapport aux structures existantes et le type de coopération envisageable avec l'université et les divers centres de documentation (le Centre Information Jeunesse, l'Institut Départemental d'Education Permanente, les Centres de formation etc...). Il convient enfin de le situer par rapport à la collectivité en s'interrogeant sur le rôle et l'image actuelle de la bibliothèque.

En interne, il faut considérer la totalité des ressources actuelles (moyens financiers et matériels, ressources humaines, etc...) en distinguant les points forts des faiblesses. Concernant la Médiathèque de l'Agora, ces éléments peuvent être synthétisés sous forme de tableau :

Médiathèque de l'Agora	Atouts	Faiblesses
Moyens matériels		x
Ressources humaines	x	
Moyens financiers	x	
Activité	x	
Stratégie, politique	x	

Les aspects négatifs portent principalement sur le manque de surface et l'absence de locaux suffisants. Concernant la politique actuelle du service, il faut attendre les résultats du travail de réorganisation actuellement en cours. Ce type d'approche se place

dans le cadre d'une réflexion globale sur l'équipement mais il est possible de l'adapter à d'autres niveaux. Concernant l'élaboration d'une politique documentaire, on peut par exemple s'interroger sur l'organisation des commandes, l'état et la mise en valeur des collections, l'accès et la diffusion de l'information. Prenons le cas des acquisitions :

Acquisitions	Atouts	Faiblesses
Organisation générale		x
Politique		x
Ressources humaines	x	
Moyens matériels		x
Moyens financiers	x	

Ici, les moyens matériels concernent moins les locaux que l'inadaptation du système informatique à gérer des commandes. Les réflexions sur les politiques d'acquisitions ont déjà été évoquées dans un chapitre précédent ainsi que les méthodes d'évaluation des collections. Il convient d'envisager l'ensemble des pratiques sans dissocier les services de prêts des services techniques car l'interaction entre ces différents éléments est primordiale notamment pour tout ce qui concerne le traitement des documents. Ces étapes préparatoires sont destinées à repérer les manques et à tenter d'y remédier. Elles mobilisent des énergies et nécessitent des moments de concertation. Or l'amplitude des horaires d'ouverture et les tâches quotidiennes d'un équipement laissent souvent peu de temps à y consacrer. Après ces différentes phases d'analyses, il faut déterminer la manière d'améliorer les choses et les moyens d'y parvenir.

5.1.3 Utiliser de nouvelles ressources

Compte tenu de ce qui précède, la bibliothèque doit être une structure parfaitement identifiée de l'extérieur (à quoi sert-elle ?, son rôle ?). A l'intérieur, elle doit positionner l'offre en fonction du public ciblé. Il ne s'agit pas de travailler sur des hypothèses mais de répondre à des attentes précises ou spécifiques d'usagers. A ce niveau, l'enquête en interne ou le recours à des cabinets spécialisés se révèlent indispensables. Mais le cadre des missions d'une bibliothèque est tellement large qu'il est souvent impossible de déterminer une cible. Si elle s'adresse au plus grand nombre, la stratégie portera sur la complétude des moyens existants. En revanche, si l'objectif vise à satisfaire un type particulier de demandes, il est indispensable de segmenter les publics dans la perspective de créer des services nouveaux. C'est particulièrement vrai pour la mise en place d'un service de références comme Infodoc. Il faut enfin toucher ce public potentiel par des produits d'appel destinés à compléter le dispositif. Or aujourd'hui, les nouvelles technologies sont susceptibles de remplir ce rôle en constituant une nouvelle forme d'offre documentaire.

5.2 LES NOUVEAUX SUPPORTS : SOLUTIONS D'AVENIR OU NOUVEAUX PROBLEMES A RESOUDRE ?

Le développement actuel des techniques liées à l'informatique ou aux télécommunications et les perspectives documentaires offertes par les supports optiques ne laissent pas la profession dans l'indifférence. Si d'aucuns y voient la disparition prochaine de l'imprimé (maintes fois annoncée), d'autres s'y plongent résolument.

5.2.1 Leur intégration dans une politique documentaire

Beaucoup de craintes actuelles tiennent au manque de connaissance de ces nouveaux domaines et à l'impossibilité d'en mesurer l'impact à long terme. Les mêmes attitudes ont prévalu au début de l'informatisation des bibliothèques. Cependant, le questionnaire montre que la plupart des équipements possèdent déjà des supports optiques ou envisagent de les acquérir. Quelles que soient les opinions, une chose est sûre : tout le monde se sent concerné.

A) Substitution ou complémentarité ?

La plupart des débats tournent autour d'une problématique d'exclusion comme s'il ne pouvait y avoir d'autre alternative. En matière de politique documentaire, il s'agit de chercher la réponse la mieux adaptée à un besoin. Ce peut être tantôt le livre, tantôt le CD-ROM, tantôt la base de données. Intellectuellement, l'argument de substitution ne tient pas car il n'y a concurrence que sur un produit de même nature et pour une offre comparable. Cela a été vrai pour le disque vinyle et le disque compact. Mais en l'état, la production de CD-ROM ne souffre aucune comparaison avec celle de l'imprimé. Pour preuve, certains éditeurs restent très prudents en proposant les deux types de support.¹ Une technologie à la mode comme le multimédia ne peut se substituer à aucune autre et surtout pas au document papier qui par essence est non animé. A l'exception de l'édition électronique, la grande majorité des nouvelles technologies se situe sur un autre terrain que l'imprimé. C'est vrai pour la télématique grand public ou les réseaux de bases de données en ligne. Elles permettent un accès direct à l'information dans un rôle d'orientation vers les organismes sources pouvant permettre l'identification et la localisation. Ces techniques complètent le service bibliographique rendu au public et participent comme le livre à l'acquisition des connaissances. Par contre ces différents supports peuvent être appelés à se concurrencer entre eux. Dans certains cas précis, le CD-ROM peut se substituer aux services en ligne car il est consultable sans limitation de temps. Tout dépend de la nature de l'information et de la fréquence des demandes. En terme d'investissement, l'interrogation en ligne peut s'avérer moins onéreuse. Les CD-ROM présentent en général des informations plus récentes que celles fournies par l'imprimé, mais moins fraîches que les produits en ligne. Dans un autre domaine, peut-on considérer les postes de lecture assistée par ordinateur comme des équipements de substitution ? Ils améliorent les possibilités de consultation et apportent une approche différente du texte original. Ils permettent de lire et de travailler sur des écrans ou encore de constituer des dossiers par téléchargement à partir de documents issus de fichiers différents. S'il est vrai que ce type de projet intéresse avant tout des équipements

¹ L'éditeur Hachette avec *Axis* par exemple.

comme la Bibliothèque Nationale de France, il y a fort à parier que ces pratiques ont un avenir en bibliothèque de lecture publique.

Il convient donc de considérer les nouvelles technologies comme un ensemble de ressources complémentaires devant être intégrées dans une politique d'offre. Elles assurent une meilleure couverture documentaire notamment dans des secteurs sous-exploités comme la presse. Des outils comme *Indexpresse* propose des dépouillements à la carte sous forme d'abonnement utilisant en indexation les vedettes-matières de la liste Blanc-Montmayeur ou la liste d'autorités Rameau. CD-Actualité diffusé sur CD-ROM comporte la compilation de sommaires de près de 450 périodiques français signalés au titre et à l'auteur. Aujourd'hui, à côté des banques de données sur serveurs professionnels, on commence à trouver certains services accessibles sur le réseau Minitel.¹

Si le choix d'un support peut se définir par son usage, ce sont le plus souvent des considérations budgétaires qui font la décision. Peu de bibliothèques municipales peuvent se payer le luxe de connexions sur Internet ou même d'utiliser la télématique grand public. Par ailleurs, l'usage du CD-ROM reste encore limité à cause du prix de certains abonnements professionnels. Cependant, les évolutions actuelles du marché en direction du grand public laissent supposer que ces techniques vont avoir rapidement un impact sur les activités et l'économie des bibliothèques.

5.2.2 Les obstacles au développement

S'il est vrai que l'imprimé figure encore en bonne place dans les salles d'étude et de documentation, l'implantation de nouveaux outils orientés vers le multimédia semble incontournable devant le succès grandissant qu'ils rencontrent auprès du public et notamment des jeunes. Bases de données bibliographiques, encyclopédies électroniques, atlas, jeux éducatifs, tous ces produits très attractifs ouvrent des voies nouvelles dans l'acquisition des connaissances. Points de convergence de l'image, du texte et du son, ces supports s'appuient sur un concept de base - l'interactivité - et sur

¹ Dominique Benoist, Hervé Le Crosnier, " Périodiques et lecteurs : répondre à l'attente du public ", *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.39, n°4, 1994.

quelques principes fondamentaux : jouer, découvrir, apprendre.

L'intérêt qu'ils suscitent correspond à une attente que les professionnels ne peuvent désormais ignorer à condition d'en mesurer les effets durables.

A) Dans la mise en oeuvre : quelles ressources ?

L'implantation d'un CD-ROM en accès libre pose à priori peu de problème. Le tout est de pouvoir disposer d'un matériel performant et résistant, de type compatible PC, avec suffisamment de mémoire vive et de capacités de stockage¹. L'utilisation de ce type de technologie ou de tout document sur support informatique (logiciel, didacticiel) implique une formation en micro-informatique du personnel. L'achat d'un CD-ROM nécessite toujours des précautions d'usage : s'assurer que la configuration de base est compatible ; vérifier la taille de la mémoire vive ; les capacités de stockage ; les versions DOS et Windows etc...

Par contre, la consultation demande certaines protections concernant l'intégrité du système (piratage, virus) et la disparition des disques. Il faut savoir que ces implantations nécessitent une assistance permanente et que la formation de l'utilisateur est une condition sine qua non. A la différence d'une encyclopédie en plusieurs volumes, le CD-ROM n'autorise pas une consultation simultanée par plusieurs utilisateurs sauf dans le cadre d'une mise en réseau qui suppose des investissements et du personnel encore plus qualifié.

La définition d'un espace est nécessaire à l'implantation de postes de travail. Il est en général préférable de les regrouper mais les choix sont aussi fonction du type d'application. Une organisation en réseau permet de disperser les stations puisqu'un serveur assure l'accès aux différentes ressources. L'édition électronique couvre des domaines traditionnels qui cadrent bien à une politique documentaire :

- l'information bibliographique (*Electre, BN Opale, Lise* etc...)

¹ Pour une application standard : PC type 486 DX2/66 aux normes MPC2 ; 1 contrôleur SCSI ; RAM 8 Mo extensible ; disque dur > 200 Mo ; Bus PCI ; les taux de transferts ne doivent pas être inférieurs à 300 Ko/seconde ; écran VGA couleur 17 pouces ; lecteur CD-ROM double vitesse, compatible digital audio norme ISO 9660 et XA + carte son 16 bits + carte graphique accélérée ; versions DOS 6 et Windows 3.3.

- les encyclopédies et dictionnaires (*Axis, Le Robert, Harrap's* etc...)
- les atlas (*Atlas du monde, atlas des routes de France* etc...)
- les arts (*Léonard de Vinci et la renaissance, le panorama de l'art occidental, CD littérature, les 100 ans du cinéma français, la légende du jazz, etc...*)
- l'information (*CD actualités, Le Monde* etc...)
- la jeunesse (*le carnaval des animaux, le drôle d'alphabet sauvage* etc...)

Dans l'immédiat, il n'est cependant pas facile de constituer des collections grand public, faute d'offre suffisante, même si les prix restent abordables (entre 300 et 500 f.) en comparaison des coûts excessifs des applications plus professionnelles. Par ailleurs, le succès actuel du multimédia ne garantit pas forcément une offre renouvelée. Malgré les offensives commerciales des constructeurs et des éditeurs, le marché reste encore très confidentiel¹. On compte environ 120000 lecteurs de CD-ROM et 12000 lecteurs de CD/Interactif pour 3 millions d'ordinateurs personnels. La production française reste de ce fait très prudente et les éditeurs hésitent à investir dans de bons programmes. Beaucoup sont conçus à la hâte, avec des temps d'accès souvent longs et des images d'une définition moyenne. Les recherches relèvent parfois de l'exploration et du jeu de piste. On peut donc s'interroger sur la nécessité d'acquiescer les " standards " de l'édition électronique, présentés à grand renfort de publicité qui, à l'usage, se révèlent décevants.

Cette vision un peu pessimiste ne doit pas pour autant décourager l'acquisition de nouveaux supports. Un disque optique est une solution souvent avantageuse dans bien des domaines et peut se substituer à certaines collections encombrantes de périodiques peu utilisés faute de dépouillement systématique. Les réseaux de certaines grandes bibliothèques municipales comme celle de Lyon-La Part-Dieu démontrent le potentiel documentaire de ce type d'application : CD-ROM en réseau ; connexion avec plusieurs serveurs ; accès aux catalogues d'autres bibliothèques ; consultation de dossiers numérisés etc...

Dans quelques années, on peut espérer trouver des bornes multimédias à des prix

¹ "Quand les puces réveilleront les livres", *Le Nouvel Observateur*, 13-19 janvier 1994.

abordables qui constitueront de véritables services de références. Pour le moment, les investissements nécessaires en matériel et en ressources humaines invitent à la prudence face aux incertitudes d'un marché encore fluctuant.

B) Dans la maîtrise des risques de dérive

Le processus d'informatisation des bibliothèques amorcé il y a près de vingt ans nous amène inéluctablement à diversifier nos stratégies d'offre et nos politiques documentaires par l'utilisation d'outils de plus en plus performants. Il faut compter désormais sur une montée en charge des coûts de fonctionnement et d'investissement car la technique évolue vite et les matériels se périment. Au rythme actuel, un micro ordinateur est dépassé au bout de trois ans et dans un contexte de restrictions budgétaires, il n'est pas sûr que les équipements puissent assumer à long terme ces choix technologiques. De plus, comment choisir entre des supports comme le CD-ROM ou le CD/Interactif alors que se profilent déjà des technologies encore plus performantes comme les disques hologrammes ?

Le développement actuel des techniques de télécommunications et des réseaux locaux ou internationaux permettent à tout utilisateur d'avoir accès à des millions de sources d'information en texte intégral, directement et sans intermédiaire, depuis son micro ordinateur personnel. " En l'an 2000, quand se sera implanté un réseau de communication interrogeable de tous les points du globe et à même d'assurer à tous un accès rapide à une partie considérable des connaissances indispensables, les bibliothécaires auront subi le sort des brontosaures..."¹

Serions-nous condamnés à courir le risque d'une surenchère systématique vers un " tout technologique " qui à défaut d'être efficace pourrait s'avérer désastreux ?

Nous sommes aujourd'hui à la confluence de deux mondes, celui de l'écrit et celui de l'électron. Si ce frisson fin de siècle peut sembler légitime, il nous importe d'être très vigilants en matière de veille technologique afin d'acquérir des compétences suffisantes

¹ Pierre-Marie Belbenoit-Avich, "La bibliothèque électronique : bibliothèque de demain ou d'aujourd'hui ?", *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.38, n°6, 1993.

dans un domaine nouveau, celui de la bibliothéconomie électronique. Si la maîtrise des risques est à ce prix, il est urgent d'y travailler, car il est à craindre que nous n'y soyons pas vraiment préparés.

Les nouvelles technologies inquiètent et passionnent car elles explorent des territoires qui ne nous sont pas encore très familiers. Elles méritent qu'on y attache le plus grand intérêt car elles sont appelées à bousculer nos modes de fonctionnement traditionnels. Au delà, il ne s'agit pas d'entreprendre à tout prix "une course à l'armement " qu'on ne pourrait suivre et qui sortirait du cadre de nos missions. Plus que jamais, le positionnement des bibliothèques publiques est nécessaire à l'intérieur de leur collectivité mais aussi par rapport aux autres structures.

5.2.3 Vers la coopération et le partenariat local

Le rôle et les missions de la bibliothèque doivent être parfaitement définis par rapport à l'environnement pour que l'équipement soit clairement identifiable. Sa vocation n'est pas de se substituer à d'autres structures comme une université ou un centre de documentation qui sont en principe plus aptes à répondre à des besoins spécifiques. Mais peut-on renvoyer un étudiant sous prétexte qu'il est censé fréquenter la bibliothèque universitaire ? Et dans quelle mesure, devons-nous suppléer aux manques ou aux carences d'autres organismes ?

Il importe donc de se situer dans des limites qui correspondent à l'image objective que que l'on veut donner d'un service, en évitant de se projeter dans une offre qu'on ne saurait tenir faute de ressources suffisantes.

Les bibliothèques publiques sont généralistes dans leurs prestations, il suffit pour s'en convaincre d'observer leurs fonds. Si les salles d'études sont peuplées d'étudiants, elles dépassent rarement le niveau d'un premier cycle universitaire. Les bibliothécaires ne sont pas non plus formés aux techniques de la documentation et à l'élaboration de produits documentaires. C'est pourtant à ce type de demandes que nous devons répondre. C'est pourquoi il est nécessaire de chercher à coopérer avec d'autres structures et de définir les modalités du partenariat :

- les formes qu'il doit prendre : acquisitions partagées ; conservation ; réseau documentaire etc...
- la nature de la coopération : échange de documents, de données bibliographiques, de services.

Si tout le monde s'accorde à en reconnaître l'utilité, les réalisations sont plus incertaines. On coopère peu à l'heure actuelle en dehors du cadre associatif (club d'utilisateurs, associations diverses pour le développement de la lecture, agences de coopérations régionales ayant survécu) ou d'un cadre institutionnel (fonds départementaux).

Pourtant, la réussite de certains réseaux locaux comme celui de Saint Etienne ¹ ou de la Communauté Urbaine de Dunkerque² sont des applications concrètes de décloisonnement qui démontrent la possibilité de faire coopérer des services et des établissements à vocations différentes. Il y a quatre ans, Le Congrès national de l'Association des Bibliothécaires français de portait sur ce thème et Françoise Danset le présentait en ces termes : " Construire l'avenir : c'est une nécessité. L'inflation documentaire, la diversité des publics et l'immensité de leurs besoins, de même que les nouvelles possibilités offertes par l'évolution des techniques de communication et le coût de mieux en mieux évalué de nos services, nous obligent à un constant partenariat."

Le prochain congrès national apportera peut-être des réponses ou d'autres interrogations...

¹ François Larbre, Emmanuel Doucet, " La constitution d'un réseau local multipartenaires à Saint-Etienne ", *Bulletin d'informations de l'A.B.F.*, 1990, n°147.

² La Communauté Urbaine de Dunkerque regroupe 19 communes et a créé un réseau documentaire unique sur un centre serveur télématique qui recouvre trois niveaux d'interrogation : catalogue collectif (professionnel et lecture publique) ; renseignements pratiques (accès et localisation des documents) ; informatif (analyse de contenu). 21 établissements sont associés au réseau (Bibliothèques, lycées, collèges, Chambre de Commerce, Port autonome, l'Espace naturel régional etc...).

CONCLUSION

En se transformant en médiathèques, les bibliothèques ont étendu et diversifié leurs domaines d'activités en intégrant de nouveaux supports d'informations : moyens audiovisuels, CD/ROM, logiciels etc...

Aujourd'hui, leurs tâches et leurs missions s'élargissent et les méthodes de travail évoluent. Partout, des projets innovants se développent : lecture assistée par ordinateurs à la Bibliothèque Nationale de France, stations de travail, logiciels hypertextes, produits multimédias etc...

Toutes ces technologies, associées aux développements des télécommunications, constituent de nouveaux espaces à explorer mais aussi à conquérir. Cela suppose l'exercice d'une réflexion permanente sur les produits diffusés et une définition des médiations que nous sommes appelés à offrir dans les années à venir. Le monde des bibliothèques se transforme. Les projets sont nombreux, mais tous aussi différents par les objectifs qu'ils cherchent à atteindre, que par les modalités d'y parvenir. On ne peut prétendre que le document électronique tuera le papier et personne ne peut se risquer de prédire avec exactitude, l'équilibre qui s'établira entre les différents types de consultation. Nous devons rester des auxiliaires du savoir en continuant de croire que la connaissance n'a d'intérêt que si elle est partagée par tous et qu'il nous appartient de la transmettre. Le plus difficile étant de garantir l'accès à la diversité des biens. Car le bibliothécaire ne se situe plus aujourd'hui par rapport à un contenu à diffuser mais bien à l'écoute d'une demande à satisfaire ou à susciter. Les politiques documentaires sont un élément de cette problématique. Mais au delà, les questions ne se posent plus seulement en terme de qualité, mais d'utilité de service et les avis sont partagés sur les bases à partir desquelles il faut redéfinir nos missions, en ne cantonnant pas notre action à l'organisation matérielle de la communication entre l'offre et la demande, mais dans la manière d'en diffuser le contenu.

BIBLIOGRAPHIE

D) Bibliothèques et service public

BERTRAND, Anne-Marie, *Les bibliothèques municipales*, Editions du Cercle de la Librairie, 1994.

" La bibliothèque : miroir de l'âme, mémoire du monde ", *Editions Autrement*, avril 1991, n°121.

BOUVY, Michel, " La médiathèque publique actuelle : situation actuelle et perspective d'avenir ", *Médiathèques publiques*, janvier-mars 1982, n°61, p. 7-14.

BORDIER, Jean-Marc, " Lecture publique : face aux défis de notre temps ", *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1990, t.35, n°1, p. 54-57

CALENGE, Bertrand, *Les petites bibliothèques publiques*, Editions du Cercle de la Librairie, 1993.

CHADOURNE, Jean-Paul, " Décentralisation et bibliothèques publiques ", *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1990, t.35, n°1, p. 15-17.

ECO, Umberto, *De bibliothéca*, L'Echoppe, 1986.

GIAPPICONI, Thierry, " La programmation de la nouvelle bibliothèque municipale de Fresnes : une recherche de rationalisation ", *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1994, t.39, n°3, p. 38-45.

GREEN, Anne-Marie, *Lire en banlieue*, L'Harmattan, 1992.

HERZHAFT, Gérard, *Pour une médiathèque*, Promodis, 1982.

Histoire des bibliothèques françaises, Promodis, 1989-1992, 4 vol.

LAMY, Jean-Philippe, " Vers de nouveaux services dans les bibliothèques publiques ", *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1992, t.37, n°6, p. 54-61.

" Lecture et bibliothèques ", *Esprit*, mars-avril 1991, n°3-4.

RICHTER, Noë, *Bibliothèque et éducation permanente*, Bibliothèque de l'Université du Maine, 1981.

- *La lecture et ses institutions*, Editions Plein chant, 1989, 2 vol.

II) Bibliothéconomie, gestion et évaluation des fonds.

" Les acquisitions : dossier ", *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français*, 4ème trimestre 1993, n°161, p. 5-39.

AGENCE FRANCAISE DE NORMALISATION, *Vocabulaire de la documentation*, AFNOR , 1985.

AGOSTINI, Francis, " La politique du livre à la médiathèque ", *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1992, t.37, n°6, p. 34-40.

BETHERY, Annie, " Liberté bien ordonnée... : les classifications encyclopédiques revues et corrigées ", *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1988, t.33, n°6, p. 450-455.

BETTS, Douglas, " La gestion des fonds : le fond du problème ", *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1987, t.32, n°1, p.10-17.

BENOIST, Dominique, LE CROSNIER, Hervé, " Périodiques et lecteurs : répondre à l'attente du public ", *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1994, t.39, n°4, p. 67-75.

CALENGE, Bertrand, *Les Politiques d'acquisition*, Editions du Cercle de la Librairie, 1994.

- " Acheter des livres...: le bibliothécaire et son approvisionnement " *Bulletin des bibliothèques de France*, 1989, t.34, n°5, p. 402-406.

CANE, Simon, " Trafic : le modèle de Morse à la bibliothèque municipale d'Autun ", *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1987, t.32, n°1, p. 27-40.

CURT, Anne, " A propos de P.D.C.", *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1986, t.31, n°2, p. 154-163.

DELON, Jacques, " Les frustrés : le test de Saracevic à la bibliothèque Emile Bertaux Lyon II ", *Bulletin des bibliothèques de France*, 1987, t.32, n°1, p.42-48.

DELOULE, Madeleine, " Choisir les romans : une enquête auprès de dix bibliothèques publiques ", *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1988, t.33, n°4, p. 276-280.

DUCASSE, Roland, " Evaluer pour évoluer ", *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1985, t.30, n°2, p. 134-137.

- DUJOLE, Anne, " Le clair et l'obscur : usage de la classification à la Bibliothèque publique d'information ", *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1986, t.31, n°3, p. 232-237.
- DUVERNOIS, Pierre, JOSEPH Bernadette, MOTAIS de NARBONNE, Anne-Marie, et al., " Plans d'acquisition : le conspectus à l'épreuve dans les bibliothèques universitaires", *Bulletin des bibliothèques de France*, 1988, t.33, n°5, p. 373-379.
- FILIOLE, Anne-Marie. " Les mots pour le dire", *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1986, t.31, n°4, p. 320-326.
- FORD, Geoffrey. " Achetez, éliminez : la gestion des stocks dans les bibliothèques universitaires anglaises ", *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1988, t.33, n°5, p.394-401.
- FREMINVILLE, Bernard de, " Le livre : consommation ou acquisition ? ", *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1986, t.31, n°5, p. 434-437.
- GASCUEL, Jacqueline, *Un espace pour le livre*, nouvelle édition, Editions du Cercle de la Librairie, 1993.
- GAUDET, Françoise, Lieber, Claudine, *Le Désherbage*, Bibliothèque publique d'information, 1990.
- KUPIEC, Anne, *Evaluer pour évoluer*, Editions du Cercle de la Librairie, 1994.
- LARBRE, François, DOUCET, Emmanuel, " La gestion des fonds est-elle une science exacte ? ", *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1988, t.33, n°4, p. 266-273.
- Médiathèques publiques*, n° 51, juillet-septembre 1979, p. 5-23., n°52, octobre-décembre 1979, p.5-21.
- MICHEL, Jean, " De la créativité en documentation : autres perspectives pour la formation ", *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1990, t.35, n°3, p. 193-201.
- POULAIN, Martine, " Douceurs et métamorphoses des rencontres : la salle d'actualité à la B.P.I. et ses usagers ", *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1986, t.31, n°4, p. 300-304.
- POUYET, Catherine, " E.A.O. : évaluation assistée par ordinateur ", *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1987, t.32, n°1, p. 50-60.
- " Qu'y a-t-il pour votre service ? ", *Bulletin des bibliothèques de France*, 1986, t.31, n°4, p. 336-350.

RAPPAPORT, Georgette, " l'accès et la mise en valeur des fonds : une nouvelle prestation au service public ", *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français*, 2è trimestre 1987, n°135, p.40-41.

RICHTER, Brigitte, " Espaces de la lecture : nouvelles stratégies de communication ", *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1988, t.33, n°6, p. 444-449.

ROY, Richard, " Classer par centres d'intérêt : grandeur et misère du classement des livres en bibliothèques publiques ", *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.31, n°3, p. 224-231.

SALAÛN, Jean-Michel, " Quelques questions posées par l'économie aux bibliothèques (et vice versa)", *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1994, t.39, n°3, p. 8-12.

- *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*, Editions du Cercle de la Librairie, 1992.

SANTANTONIOS, Laurence, COMBET, Claude, " Comment diable choisissent-ils leurs livres ", *Livres Hebdo*, 2-4-1993, n°66, p.62-63.

SEIBEL, Bernadette, *Au nom du livre : analyse sociale d'une profession, les bibliothécaires*, La Documentation française, 1988.

STAM, David H., " Collection = collaboration ", *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1986, t.31, n°2, p. 146-153.

TESNIERE, Valérie, " La politique d'acquisitions de la Bibliothèque de France ", *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1993, t.38, n°6, p.43-53.

VERON, Eliséo, *Espaces du livre : perception et usages de la classification et du classement en bibliothèque*, Bibliothèque publique d'information, 1990.

- " Des livres libres : usages des espaces en libre accès ", *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1988, t.33, n°6, p. 433-443.

III) Les nouvelles technologies

- BELBENOIT-AVICH, Pierre-Marie, " La bibliothèque électronique : bibliothèque de demain ou d'aujourd'hui ? ", *Bulletin des bibliothèques de France*, 1993, t.38, n° 6, p. 60-65.
- DIRECTION DU LIVRE ET DE LA LECTURE, *L'équipement informatique des bibliothèques municipales et départementales*, Ministère de la Culture et de la Francophonie, 1993.
- " Fabrication des CD-ROM en masse : dossier ", *Archimag*, novembre 1993, n° 69, p. 21-29.
- FILIOLE, Anne-Marie, " Frissons fin de siècle ou le lectron actif ", *Bulletin des bibliothèques de France*, 1990, t.35, n°3, p. 202-205.
- HERELLIER, Jean-Marc, *Le multimédia*, Sybex, 1994.
- JACQUESSON, Alain, *L'informatisation des bibliothèques*, Editions du Cercle de la Librairie, 1992.
- JUNGBLUTH, Thomas, *Bien installer et utiliser son CD-ROM*, Editions Micro application, 1994.
- KOLMAYER, Elisabeth, " Bases de données grand public et organisation des connaissances ", *Bulletin des bibliothèques de France*, 1992, t.37, n°6, p.8-15.
- LAPPELLERIE, François, " Le CD-ROM dans les bibliothèques américaines ", *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1990, t.35, n° 3, p. 233-242, n°4, p. 312-322, n°5, p. 316-325.
- LE MAREC, Joëlle, *Dialogue ou labyrinthe ? La consultation des catalogues informatisés par les usagers*, Bibliothèque publique d'information, 1989.
- LEVIVE, Jean-Jacques, " Le développement des mémoires optiques au service des bibliothèques ", *Bulletin des bibliothèques de France*, 1990, t.35, n°3, p. 244-246.
- " Le livre et le multimédia ", *Livres Hebdo*, janvier 1994, n° spécial Milia.
- LOUBIERE, Paul, " Les CD-ROM en quête d'auteurs ", *Libération*, 2 septembre 1994, p. 28.
- LUBKOV, Michel, " Les livres électroniques ", *Archimag*, avril 1993, n°63, p.42-43.
- MICHEL, Jacques, " Bibliothèques, information, économie ", *Bulletin des bibliothèques de France*, 1989, t.34, n°6, p. 500-505.

MITEV, Nathalie Nadia, " L'automatisation des catalogues : interaction utilisateur / système ", *Bulletin des bibliothèques de France*, 1986, t.31, n°3, p. 238-246.

MULLER, Joëlle, " Les logiciels et les CD-ROM ", *Bulletin des bibliothèques de France*, 1993, t.38, n°5, p. 50-51.

- *Les logithèques*, Editions du Cercle de la Librairie, 1991.

NEUMEISTER, Bernard, " Les supports lasers ", *Archimag*, mai 1991, n°44, p.26-30.

TERRASSON, Jacques, *Les outils du multimédia*, Armand Colin, 1992.

TOSELLO-BANCAL, Jean-Emile, COLLIER, Philippe, *Banques de données et multimédias interactifs*, Edition A Jour, 1993.

TOUCHARD, Jean-Baptiste, *Multimédia interactif : édition et production*, Microsoft Press, 1993.

VIAU, Emmanuel, JOLIVAIT, Bernard, *Multimédia et CD-ROM : mode d'emploi*, Sybex, 1992.

ANNEXES

Résultat du questionnaire envoyé à quatre-vingt bibliothèques.

Quatre-vingt questionnaires ont été adressés à des bibliothèques municipales et à des bibliothèques départementales. Si au départ la cible portait sur des villes entre 40.000 et 100.000 habitants, il a fallu tenir compte des particularités de certains départements où les seuls équipements importants se situent dans des métropoles régionales dépassant largement ce seuil. Vingt-sept bibliothèques ont répondu dont des équipements très récents comme Issy-les Moulineaux. Les réponses reflètent certaines tendances mais ces enseignements sont trop peu nombreux pour tirer des conclusions globales.

D) En dehors des imprimés et des documents sonores, possédez-vous d'autres types de supports et à quels usages ?

Types	Prêt	Consult°	Prof.
cd/rom	1	5	8
logiciel	1	1	
vidéo	10	14	1
vidéodisque			1
cd/vidéo	2	2	
diapositive		2	
estampes	3	1	
cartes, plans		1	
monnaies		1	
méthodes			
microfiches microfilms		2	2

Le cd/rom est au départ un outil professionnel dont l'usage se diversifie aux salles

d'étude. La vidéo s'impose de plus en plus comme un support de base.

II) Pensez-vous développer l'acquisition d'autres supports ? Lesquels et à quels usages ?

Type de supports	Prêt	Consultation	Professionnel
Aucun	6	6	6
Cd/rom	1	13	1
Cd/interactif		2	
Cd/photo		1	
Vidéo	4		
Vidéodisque	2	2	
Disques compacts	1		
Estampes	1		
Microfiches		1	
Dossiers de presse numérisés		1	

Le manque de ressources est à l'origine des réponses négatives. La volonté est bien là, mais faute de budget, les équipements se contentent de gérer l'existant. l'intérêt pour le cd/rom n'est plus à démontrer. Par ailleurs, la tendance va plutôt vers le développement de supports numériques.

III) Dans le cadre de votre politique d'acquisition, citez un objectif prioritaire et deux domaines

Objectifs	Réponses
Sans	5
En cours de définition	1
Documentation générale	2
Formation permanente	3
Compléter les fonds	7
Répondre à la demande	2
Encyclopédisme	7

Domaines : pas plus de deux.

Domaines	Réponses
Sciences et techniques	9
Sciences sociales	9
Culture générale (histoire, arts, philo...)	5
Spécialisés (fonds local)	5
Médias, information	1
Langues	1

Commentaires : on retrouve ici des tendances observées à la Médiathèque de L'Agora. Il est vrai que les domaines mériteraient d'être segmentés pour approcher la demande réelle, notamment en sciences sociales et en sciences et techniques.

IV) Organisation des commandes

Organisation	Sur le réseau	Par points de lecture
Globale	2	
Par secteur	4	14
Par support	4	3
Secteur + support	4	5

V) Politique d'acquisition

A) Dissociez-vous les commandes courantes, de fonds, les rachats et suggestions ?

Dissociation	OUI	NON
Commandes courantes	19	6
Commandes de fonds	13	14
Rachats	12	15
Suggestions usagers	13	14

Les commandes courantes sont très nettement dissociées des autres acquisitions. Pour le reste, les réponses s'équilibrent sans qu'une politique claire puisse être dégagée.

VI) Fournisseurs

Pratiques	Réponses
Marché	13
Office	18

Répartition :

Fournisseurs	Réponses
Grossistes	15
Librairies locales	21
Courtiers	10
Editeurs	2

Le nombre de grossistes varie entre 2 et 4. Les librairies locales fonctionnent plus en province que dans la région parisienne avec une fourchette de 3 à 10 librairies par équipement. Le courtage reste encore bien implanté de 6 à 20 représentants selon les établissements.

VII) Gestion et conservation

A) Critères d'éliminations

Critères	Réponses
Pertinence, obsolescence	15
Nombre de sorties	5
Etat	16
Exemplaires multiples	2
Pas de politique	4

Tout le monde n'a pas répondu à cette question. Deux critères principaux : le contenu et l'état. Peu d'adeptes des méthodes de Morse...

Le plus souvent, la politique d'élimination est associée à la gestion de réserve ou à une politique de rachat, notamment pour les "classiques".

B) Méthodes d'évaluation : comment évaluez-vous vos fonds ?

Outils	Réponses
Statistiques	17
sur nbre de sorties	17
sur prêt/emprunteur/domaine	17

L'unanimité concerne des équipements informatisés dont le logiciel permet la collecte de ce type de données.

C) Coopération : coopérez-vous avec d'autres établissements ? Précisez le type d'établissement et la nature de la coopération.

Dix équipements coopèrent dans le cadre de fonds régionaux ou départementaux. soit en conservation partagée (7 équipements). Quatre équipements font des acquisitions partagées (pour des fonds régionaux notamment).

VIII) Accès et diffusion : comment se fait l'accès aux collections ?

17 équipements possèdent des catalogues en ligne et conservent les catalogues sur fiches pour les fonds anciens.

B) Mise en valeur des fonds : faites-vous régulièrement ?

Instruments	Réponses
Liste de nouveautés	18
Listes thématiques	15
Bibliographies	19
Tables d'exposition	15

IX) Connaissance et pratiques du public**A) Faites-vous des enquêtes, sous quelles formes ? (fournir éventuellement les résultats)**

Quatre équipements procèdent à des questionnaires ou à des grilles d'observations. Le réseau des bibliothèques de Saint Quentin en Yvelines et la Médiathèque d'Orléans ont utilisé des cabinets spécialisés et ont eu la gentillesse de les communiquer.

B) Utilisez-vous un cahier de suggestions ?

Tout le monde pratique le cahier de suggestions et certains équipements en possèdent un par service proposé.

CONCLUSION : avec près de 30 réponses, on ne peut pas dresser un panorama complet des pratiques. Cependant, certaines tendances se dessinent et des usages se recourent. La plupart des observations et des enseignements que l'on peut tirer de ce questionnaire sont contenus dans le mémoire.

**LES BIBLIOTHEQUES DE L'AGGLOMERATION
NOUVELLE D'EVRY**

SERVICES DES BIBLIOTHEQUES

Directeur
Monsieur Dominique Peignet
Conservateur

Ghislaine LENSEIGNE
Conservateur
Directrice adjointe
Responsable des bibliothèques pour adultes

Claudine GALLON
Conservateur
Responsable des bibliothèques jeunesse

Jean-Claude CROTET
Bibliothécaire
Responsable du secteur Média

Francine BOULANGER
Bibliothécaire
Responsable de l'animation

Bernadette BEBIANO
Assistante de conservation
Responsable du système informatique

Marylène SINEAU
Adjoint administratif
Secrétariat

BIBLIOTHEQUE POUR ADULTES

Violaine BAOUAB
Françoise ROCHE
Bibliothécaires

Laurence PERCHE
Anne PAMBRUN
Régine MARTIN
Assistentes qualifiées de conservation

Nicole KERPEDON
Patricia POUDRILLE
Agents qualifiés du patrimoine

Sylviane BIGAN
Simone GUILLERMIN
Agents du patrimoine

Catherine BOULANGER
Adjoint administratif
Jocelyne THIEULIN
Agent administratif qualifié

BIBLIOTHEQUE POUR LA JEUNESSE

Danielle LACROIX
Assistante qualifiée de conservation
Responsable adjointe du secteur jeunesse

Bibliothèque jeunesse de l'AGORA

Elise ALANOU
Assistante qualifiée de conservation
Responsable

Catherine MOUREY
Assistante de conservation contractuelle

Sandrine HOREM
Agent qualifié du patrimoine

Françoise LEGENTIL
Martine BONTEMPS
Adjointes administratifs principaux

Bibliothèque jeunesse des Aunettes

Colette HUBERT
Assistante qualifiée de conservation

Catherine GAUTHIER
Adjoint administratif principal

Bibliothèque jeunesse du CLAE

Anne LEMAY

Agent qualifié du patrimoine

Bibliothèque Paul Gauguin

Véronique VRIELYNCK
Agent qualifié du patrimoine

Bibliothèque Jacques Brel

Claire DIAS MATEUS
Adjoint administratif

SECTEUR MEDIA : vidéothèque et discothèque

Maryse DUNIAU
Assistante qualifiée de conservation
Responsable de la discothèque

Michel COURSIERE
Assistant de conservation

Catherine ROBERTET
Assistante de conservation

Anne-Marie MARQUES
Agent qualifié du patrimoine

BIBLIOTHEQUE DE LISSES

Josianne BESSON
Assistante de conservation qualifiée

Marie-Louise JACOLOT
Agent qualifié du patrimoine

BIBLIOTHEQUE DE COURCOURONNES

Angéla BOURASSEAU
Assistante de conservation

Marion PARISOT
Agent qualifié du patrimoine

STATISTIQUES GENERALES DU RESEAU DES BIBLIOTHEQUES DE L'AGGLOMERATION NOUVELLE D'EVRY

I) STATISTIQUES EMPRUNTEURS

Nombre d'inscrits : sont comptabilisés ici les inscrits actifs ayant emprunté au moins un document dans l'année

Bibliothèques	Emprunteurs	Enfants < 16 ans
Agora / gare	12742	2959
Lisses	1194	700
Courcouronnes	1005	670
Annexes jeunesse	2020	2020
TOTAL	16961	6349

Répartition par âge et sexe en % :

Repartition géographique :

- Hommes : 45 %
- Femmes : 55 %

- Ville nouvelle : 78,0 %
- Département : 18,7 %
- Hors département : 3,3 %

Age	1993
0 à 5 ans	1,8
6 à 11 ans	11
12 à 16ans	12,7
17 à 25 ans	30,9
26 à 35 ans	20,5
36 à 55 ans	19,9
56 et plus	3,2
TOTAL	100,0

II) STATISTIQUES DE PRETS

Moyenne annuelle = 21 documents par emprunteur.

Augmentation des prêt en 1993 = + 9,5%

Trois documents sur quatre sont prêtés à L'Agora.

AGORA	LISSES	COURCOURONNES	ANNEXES JEUNESSE	TOTAL
266.443	29387	25412	48565	369807

Répartition :

livres pour enfants = 40%

livres pour adultes = 43%

documents audiovisuels = 17%

III) STATISTIQUES SUR LES FONDS

FONDS GENERAUX :

Lieu	F.A	D.A	Total	F.J.	D.J	D.S.	C.V.	PER.	Total
Agora	20374	31224	51598	9023	5194	6566	1938	20031	94350
Lisses Courc.	3080 2537	1634 1404	4714 3941	2971 2652	1605 1303			1520 986	19692
Bibl. jeunes				10984	5468	16452		3506	19958
Total	25991	34262	60253	25630	13570	39200	1938	26043	134000

F.A : Fiction adulte D.A.: Documents adulte

F.J.: Fiction jeunesse D.J.: Documents jeunesse

D.S.: Documents sonores C.V.: cassettes video PER.: fascicules

FONDS DOCUMENTAIRES SECTION DES ADULTES :

Domaines	En rayon	Sortis	Exclus du prêt	TOTAL
Adultes doc°	21	5	13	26
Généralités	458	146	6	604
Philosophie	1654	412	1	2066
Religion	712	72	0	784
Sciences sociales	4319	982	27	5301
Linguistique	254	104	0	358
Sciences pures	1469	238	3	1707
Sc.appliquées	2234	823	8	3057
Beaux arts	3998	514	19	4512
Sports	577	176	2	753
Littérature	394	292	4	3486
Histoire	3326	454	7	3780
Géographie	1429	385	62	1814
TOTAL	23645	4603	152	28248

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS (du 22/1/1994 au 26/3/1994) TOTAL DEMANDES = 1545.

Domaines	Nbre rens.	TOTAL %
000	38	2.46
100	96	6.21
200	24	1.55
300	329	21.29
400	13	0.84
500	48	3.11
600	156	10.16
700	135	8.74
796	23	1.49
800	165	10.68
900	179	11.59
Romans	182	11.78
Revues	156	10.10

ENTRETIENS REALISES AVEC LE PERSONNEL DE LA MEDIATHEQUE DE L'AGORA
D'EVRY

LES ACQUISITIONS

1) Organisation générale

Selon vous, l'organisation des acquisitions est :

- a) centralisée sur l'ensemble du réseau oui // non
b) par point de lecture oui // non

la répartition se fait :

- c) par secteur oui // non
d) par type de support oui // non
e) les deux ensemble oui // non

2) Participez-vous à l'élaboration des commandes ? oui // non

qui participe ?

- a) tout le monde oui // non
b) une équipe oui // non
c) un responsable de commande oui // non

Sous quelles formes s'effectue l'élaboration des commandes ?

- d) manuellement oui // non
e) avec Tobias oui // non
avec Electre oui // non

3) Répartition des commandes

- a) fiction + documentaires oui // non
b) fiction et documentaires séparément oui // non

4) Dissociez-vous ?

- a) les commandes courantes oui // non
b) les commandes de fonds oui // non
c) les rachats oui // non
d) les suggestions oui // non
e) les commandes spécialisées (usuels) oui // non
f) autres oui // non

5) Comment s'effectue le choix des livres ?

- | | |
|--|------------|
| a) Livres hebdo | oui // non |
| b) Livres de France | oui // non |
| c) Le bulletin critique | oui // non |
| d) les Livres disponibles | oui // non |
| e) Electre | oui // non |
| f) Le Monde des livres | oui // non |
| g) Cahier livres de Libération | oui // non |
| h) Lire | oui // non |
| i) La Quinzaine littéraire | oui // non |
| j) Le Magazine littéraire | oui // non |
| k) Les grands hebdomadaires (préciser lesquels) | oui // non |
| l) Les magazines (préciser lesquels) | oui // non |
| m) Les revues spécialisées (préciser lesquelles) | oui // non |
| n) Les catalogues d'éditeurs | oui // non |
| o) Des bases de données sur Minitel | oui // non |

Autres :

6) Réunion de commandes

Qui participe ?

- | | |
|------------------|------------|
| a) tout le monde | oui // non |
| b) une équipe | oui // non |

Leur rythme :

- | | |
|---------------------|------------|
| c) hebdomadaire | oui // non |
| d) mensuel | oui // non |
| e) bimensuel | oui // non |
| f) autre (préciser) | oui // non |

Comment sont organisées les autres types de commandes ?

- | | |
|-------------------------|------------|
| g) centralisées | oui // non |
| h) par point de lecture | oui // non |

Périodicité :

7) Qui décide des achats ?

- | | |
|-------------------|------------|
| a) le responsable | oui // non |
| b) autre | oui // non |

8) Fournisseurs

- a) grossistes oui // non
 - b) librairies locales oui // non
 - c) courtiers oui // non
- 9) Qu'évoque pour vous le mot documentaire ?

10) Dans la classification Dewey, citez deux domaines pour l'illustrer

11) Gestion des collections

- a) faites-vous des éliminations ? oui // non
- b) ponctuellement oui // non
- c) dans le cadre d'une politique globale oui // non

Citez vos critères d'élimination :

12) Mise en valeur des fonds

La Médiathèque fait-elle ?

- a) des listes de nouveautés oui // non
- b) des listes thématiques oui // non
- c) des bibliographies oui // non
- d) des tables de présentation thématiques oui // non
- e) d'actualité oui // non
- f) de nouveautés oui // non
- g) en relation avec l'animation oui // non

13) Comment renseignez-vous le public, avec quels outils ?

14) Vous et la profession :

- a) lisez-vous le B.B.F.? oui // non
- b) le bulletin d'informations de l'A.B.F. ? oui // non
- c) êtes-vous membre de l'A.B.F. ? oui // non

Formation professionnelle :

- d) participez-vous à des journées d'étude ? oui // non
- e) à des colloques ? oui // non
- f) à des stages de formation ? oui // non

Fréquence :

- a) régulièrement oui // non
- b) ponctuellement oui // non
- c) pas souvent oui // non

Résultats des entretiens réalisés à Evry en septembre 1994.

16 personnes interrogées sur leur perception des commandes, leurs pratiques professionnelles et leur rapport à la profession. L'échantillon semble assez représentatif du personnel : 7 entretiens en section jeunesse (1 cadre A ; 3 cadres B ; 3 cadres C)

6 entretiens en section adulte (1 cadre A ; 3 cadres B ; 2 cadres C)

3 entretiens en secteur média (1 cadre A ; 2 cadres B)

1) ORGANISATION DES COMMANDES

Organisation	Adultes	Jeunesse	Média
Centralisée	3	5	3
Points de lecture	2	2	
Sans réponse	1		
TOTAL	6	7	3

Répartition :

Mode de répartition	Adulte	Jeunesse	Média
Par secteur	3	5	2
Par support	2	2	3
Secteur + support	4	4	2
Sans réponse	1		

2) ELABORATION DES COMMANDES

Participation :

Qui participe	Adulte	Jeunesse	Média
Tout le monde		6	
Une Equipe	5		
Un responsable			3
Sans réponse	1	1	

Mode d'alimentation : manuel à partir d'un fichier de commandes. Bons de commande édités sur Electre. Les tentatives de gestion informatisée sur Tobias se sont révélées infructueuses.

3) REPARTITION DES COMMANDES

Type de commande	Adulte	Jeunesse	Média
Fiction + documents	3	4	
Fiction // documents	2	3	
Sans réponse	1		

4) DISSOCIATION DES COMMANDES

L'unanimité est générale concernant la dissociation entre les commandes courantes et les commandes de fonds. Les suggestions sont traitées avec les commandes courantes.

5) CHOIX DES LIVRES

Répartition	Adulte	Jeunesse	Média
Livres Hebdo	6	7	1
Livres de France	2	1	
Livres disponibles	2	1	
Electre	6	6	1
Monde des livres	5	1	
Cahier Libération	1	1	
Lire	4	4	
Quinzaine littéraire	5	1	
Magazine littéraire	3	1	
Périodiques infos gales	5	6	1
Magazines	3	2	1
Revue spécialisées	4	7	2
Catalogues éditeurs	ponctuel	ponctuel	Adav

Pas d'utilisation de bases de données en ligne.

6) REUNION DE COMMANDE

Participation	Adulte	Jeunesse	Média
Tout le monde		4	sans
Equipe	6	2	sans
Ne sait pas		1	
TOTAL	6	7	

Rythme :

Rythme	Adulte	Jeunesse	Média
Mensuel	3	6	3
Bimensuel	1		
Bimestriel	1		
Ne sait pas	1	1	

Autres types de commandes :

Organisation	Adulte	Jeunesse	Média
Centralisées	1	4	3
Points de lecture	3	2	
Ne sait pas	2	1	

Rythme : entre 1 et 2 par an en section adulte
entre 2 et 3 par an en jeunesse
2 par an en secteur Média

7) PRISE DE DECISION

Decision	Adulte	Jeunesse	Média
Responsable	4	6	2
Equipe	2	1	1
TOTAL	6	7	3

8) FOURNISSEURS

On constate une bonne connaissance générale des fournisseurs : grossiste, librairie de proximité, courtiers et dans certains cas des petits éditeurs.

9) DEFINITION DU DOCUMENTAIRE

Source d'informations et de renseignements destinée à enrichir les connaissances.

Outil de recherche

Le contraire de la fiction.

Critères :

Doit être attrayant, ludique et instructif (photos, illustrations)

Doit procurer du plaisir

Doit être généraliste quand il couvre plusieurs sujets mais exhaustif quand il relate un évènement

10) DOMAINES POUR ILLUSTRER

Domaines	Adulte	Jeunesse	Média	TOTAL
900	1	5	3	9
300	5	1	1	7
600	2	3		5
700		2	1	2
000			1	1

11) ELIMINATIONS

Tout le monde pratique des éliminations ponctuellement mais 9 personnes sur 16 ne savent s'il s'agit d'une politique globale.

Les trois principaux critères sont : l'état du document : 11
l'obsolescence : 10
le nombre de sorties : 7

12) MISE EN VALEUR DES FONDS

Unanimité dans les pratiques

13) LE PUBLIC

Comment renseigne t-on ?	
Connaissance professionnelle	10
Catalogue / Tobias	10
CD ROM Electre	4
Références bibliographiques	5
Dewey	2
Collègues	1

14) RAPPORT A LA PROFESSION

Membres A.B.F.	1
Membre A.D.B.S.	1
Lecture B.B.F	6
Lecture Bulletin A.B.F.	7

La lecture régulière des revues professionnelles ne concerne que les cadres A et B

Formation professionnelle :

Type de formation	Adulte	Jennesse	Média
Journées d'études		3	1
Colloques		3	1
Stages	5	4	3

On constate deux tendances : les adultes ne participent qu'à des stages contrairement aux autres secteurs

Fréquence : Régulièrement : 5
Ponctuellement : 4
Pas souvent : 5

Dernière participation :

1 an : 7
6 mois : 3
3 mois : 2
1 mois : 2

COMMENTAIRES :

On ressent dans l'ensemble une certaine cohérence dans les pratiques et une bonne perception des outils professionnels quant à l'élaboration des commandes. Néanmoins, certains collègues n'ont pas une vision globale de l'organisation des acquisitions et de leur suivi.:

- concernant la politique d'organisation sur le réseau.
- concernant la répartition des commandes entre la fiction et les ouvrages documentaires.
- concernant l'organisation des commandes de fonds.

Cette tendance se retrouve dans la gestion des collections. Si dans la pratique les critères d'élimination sont bien perçus, ils ne sont pas envisagés dans le cadre d'une politique générale de l'équipement.

Par contre, on sent une réelle motivation dans la mise en valeur des fonds et dans le rapport au public. Si les personnels de catégorie A et B ont une approche plus méthodologique du renseignement (écran, cd/rom, références bibliographiques); les agents de catégorie C ont des pratiques fondées sur une expérience professionnelle intuitive qui les conduit à chercher directement dans les rayons.

Enfin, les personnes interrogées font preuve de bonnes compétences professionnelles et souhaitent plus de temps consacré à la formation. On peut se demander si les résultats observés sont l'expression d'un besoin ou le reflet de certaines tendances.

En conclusion, il semble que la pratique individuelle l'emporte sur la démarche collective et il peut sembler utile de redéfinir les différentes procédures dans le cadre d'une politique générale de gestion des collections qui aille même au delà de pratiques sectorielles. Il serait bon de la formaliser de manière à unifier les usages pour une meilleure cohérence dans le discours.

RESULTAT DU SONDAGE REALISE EN SALLE D'ETUDE DU MARDI 16 NOVEMBRE AU SAMEDI 20 NOVEMBRE 1993.

Personnes interrogées : 300

FREQUENTATION Rarement : 34% Souvent : 66%

Remarques : public relativement stable.

LE PUBLIC

- étudiant : 51 %

Inscrits : 59 %.

- lycéens : 32 %

Non inscrits : 41 %.

- adultes : 13 %

Remarques : public majoritaire étudiant et lycéen à plus de 80 %. Il est à noter que 40 % des utilisateurs ne sont pas inscrits.

DOMAINES DE RECHERCHE :

DOMAINES	NOMBRE DE DEMANDES
Philosophie	41
Sciences sociales	122
Histoire	50
Sciences et techniques	90
Littérature	40
Géographie	37
Art	22
Religion	23
Médecine	12



La demande la plus forte porte sur les sciences sociales et reste très élevée dans les domaines scientifique et technique. Phénomène déjà constaté dans les autres enquêtes. La demande de formation est très forte en matière d'ouvrages de synthèses, loin devant les encyclopédies thématiques, les dictionnaires de langues et les atlas.

La plupart des personnes sont satisfaites de l'accueil mais se plaignent du bruit et du manque de place.

BIBLIOTHEQUE DE L'ENSSIB



9663058