

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

**Diplôme de Conservateur  
de Bibliothèque**

**MEMOIRE D'ETUDE**

**Promotion et communication à la  
Bibliothèque Municipale de  
Saint-Etienne**

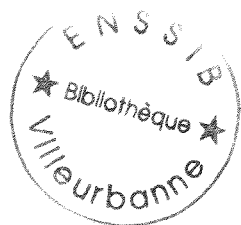
**Bruno Moulin**

sous la direction de Jean-Michel SALAUN,  
ENSSIB

**1992**

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

**Diplôme de Conservateur  
de Bibliothèque**



**MEMOIRE D'ETUDE**

**Promotion et communication à la  
Bibliothèque Municipale de  
Saint-Etienne**

**Bruno Moulin**

sous la direction de Jean-Michel SALAUN,  
ENSSIB

Stage de 12 semaines effectué  
à la Bibliothèque Municipale de Saint-Etienne  
sous la responsabilité de Jean-François BONNIN

1992

DCB

66

1992

# Promotion et communication à la Bibliothèque Municipale de Saint-Etienne / Bruno MOULIN

## \* RESUME:

La Bibliothèque Municipale de Saint-Etienne se prépare à quitter le vieil hôtel particulier qu'elle occupait pour une médiathèque vaste et moderne dans le quartier de Tarentaize. Mais les usagers connaissent plus les contraintes causées par le déménagement que le projet lui-même. La bibliothèque devra donc faire un gros effort de communication pour leur montrer que ces contraintes sont minimales et passagères au regard des avantages qu'offrirait le nouveau site central. La B.M. dans son ensemble devra davantage valoriser la qualité et la diversité des services qu'elle propose et son esprit novateur et pionnier.

## \* DESCRIPTEURS:

Bibliothèque publique de Saint-Etienne  
Cinémathèque  
Communication information  
Communication de masse  
Construction de bibliothèque  
Médiathèque  
Politique culturelle  
Publicité  
Réseau BRISE  
Utilisateur



## \* ABSTRACT:

The Public Library of Saint-Etienne is preparing for departure from its old mansion for a spacious and modern media center in Tarentaize district. But patrons know the removal disadvantages much better than the project itself. The library must devote in the future all its energies for communication, in order to show that these disadvantages are small and temporary comparing to the advantages of the new central place. It is necessary to valorize better the quality and diversity of the whole library's services and its innovating spirit.

## \* KEYWORDS:

Public library of Saint-Etienne  
Film library  
Information communication  
Mass communication  
Library construction  
Media center  
Cultural policy  
Publicity  
BRISE network  
User

Je tiens à remercier pour son aide et ses conseils le responsable de mon stage, Jean-François Bonnin, chef de projet Tarentaize.

Mes remerciements vont aussi pour leur aide et leur collaboration à:

- François Marin, conservateur en chef et directeur de la bibliothèque,
- Frédérique Ambert, responsable de la coordination de la lecture publique et de la communication,
- Emmanuel Dousset, chef de projet informatisation,
- Jean-Guy Girardet, responsable du fonds ancien,
- Michel Achard, responsable du fonds local,
- Yvonne Monet, responsable du secteur jeunesse,
- Gérard Vial, directeur de la Cinémathèque,
- à Christine Trioullier et à Isabelle Rouchon,

et d'une façon plus générale à l'ensemble du personnel de la Bibliothèque Municipale de Saint-Etienne pour la qualité de son accueil.

## INTRODUCTION

La Bibliothèque Municipale de Saint-Etienne devrait voir d'ici la fin de 1993 se concrétiser son grand projet de nouveau bâtiment central, connu sous le nom de "projet Tarentaize". Celui-ci, en germe dès 1987, constituera, bien plus qu'un changement de lieu, une amélioration des services qui marquera un tournant dans l'histoire de la BMSE. Désormais, les principaux efforts de la bibliothèque sont tournés vers les préparatifs de Tarentaize.

Pourtant, c'est plus à travers les contraintes engendrées par ces préparatifs, en négatif donc, que le public risque d'abord de connaître Tarentaize. On peut, en effet, dire que la communication a été un point faible de la bibliothèque jusqu'alors. De plus, les retards pris par le chantier comme le surcroît de travail dû aux préparatifs ont focalisé l'attention et les efforts des responsables sur des points qui semblaient plus urgents que la promotion du projet. De ce fait, après le lancement de l'opération Tarentaize en 1988, la future bibliothèque est depuis plutôt restée dans l'ombre.

C'est pourquoi François Marin a, dès son arrivée à la tête de l'établissement, montré le souci de s'occuper de la communication et nommé peu après une personne responsable de ce domaine.

Il semblait donc intéressant de se pencher sur la question de la promotion et de la communication de la B.M. à un moment où la délicate période de transition la rend plus nécessaire que jamais et où la direction la met au rang de ses préoccupations.

Cela implique, dans une première phase d'analyse, d'étudier la situation actuelle de la bibliothèque: ce qu'elle était, ce qu'elle sera et ce qu'elle est dans cette période charnière qu'est la phase transitoire. Il faut aussi faire le bilan de la communication passée. A partir de là, dans une phase plus stratégique, il est possible d'envisager des possibilités de promotion pour mettre en valeur la bibliothèque et la faire mieux connaître.

Si ce mémoire d'étude est surtout consacré au projet Tarentaize et à sa politique de communication, il faut savoir que celle-ci doit être l'occasion de promouvoir l'ensemble de la B.M. qui ne se résume pas à son site central: les services de proximité (bibliothèques de quartier et bibliobus) devront bénéficier de cet effort pour être eux aussi valorisés. De plus, à la fin de ce mémoire, deux des trois annexes sont consacrées à d'autres projets novateurs de la BMSE: celui de l'annexe Tréfilerie d'une part, et surtout celui du réseau BRISE.

**Première partie :**

**Analyse**

## 1. D'une bibliothèque à l'autre

### 1.1. L'existant : un site central vétuste et saturé.

La Bibliothèque Municipale de Saint-Etienne occupe actuellement un site central composé de deux bâtiments contigus mais raccordés entre eux par un labyrinthe d'escaliers, d'ascenseurs et de couloirs. L'Hôtel COLCOMBET, situé au 3 de la rue du Lieutenant Morin, ancien hôtel particulier de la fin du XIX<sup>ème</sup> siècle, abritait la Bibliothèque municipale depuis 1959, mais s'était avéré trop exigu dès 1963 ! C'est pourquoi lui fut adjoint l'ancien immeuble industriel des Etablissements Saint-Frères s'élevant à l'angle de l'avenue de la Libération et du cours Hippolyte Sauzée, à partir de 1970 <sup>1</sup>. Malgré tout, on envisage dès 1973 une installation dans un bâtiment neuf dans le nouveau quartier commercial de Centre Deux. Mais le projet, comme plusieurs autres par la suite, meurt dans l'oeuf.

Aujourd'hui, faute d'avoir pu pousser les murs, on se retrouve dans une situation de saturation et de rapiéçage. Le site central occupe une surface de 2500 m :

- la bibliothèque d'étude (d'après son ancienne dénomination), qui est chargée de la conservation et de la communication du fonds ancien et du fonds local, riches et importants. Elle offre en outre des usuels de références en consultation sur place. Mais au quotidien, son rôle essentiel est le prêt d'une documentation spécialisée; ces ouvrages pour "grand public cultivé" ne sont pas en libre accès: ils doivent être demandés en magasin et le prêt est encore manuel <sup>2</sup>.

- l'annexe de lecture publique Libération avec une section "adultes" et une section "jeunesse", toutes deux à l'étroit, face à l'afflux du public et au nombre croissant de documents qui lui sont proposés.

- la direction et le secrétariat.

- les services communs: informatique, acquisitions, catalogage, indexation, reliure...

- le service de prêt aux enseignants et aux collectivités avec un service de portage à domicile pour personnes âgées ou handicapées, ainsi que le service des bibliobus (magasins mais pas de garage).

La situation actuelle ne permet que difficilement de remplir correctement le service au public. Si en 1960, juste après son installation dans l'Hôtel Colcombet, la B.M. prêtait 23 500 livres

à 1000 lecteurs inscrits, elle prête en 1991 près de 800 000 documents à 35 000 lecteurs. Certes, des annexes ont été créées depuis la fin des années 60, au nombre de 5 aujourd'hui, mais l'accroissement d'activité a beaucoup pesé sur le site central.

Les surfaces de service public ne couvrent que 622 m<sup>2</sup>, et se répartissent en 3 endroits distincts, ne communiquant pas entre eux, avec chacun leur propre entrée. L'accès de la bibliothèque étude nécessite de monter au premier étage; la section jeunesse se trouve au troisième étage de l'autre bâtiment ! Quant aux places assises, elles sont rares dans des salles trop petites.

D'autre part, les magasins petits mais bondés, mal chauffés et mal aérés n'offrent pas aux documents de bonnes conditions de conservation. Leur dissémination en plusieurs lieux et sur plusieurs étages occasionne un surplus de travail pour les agents.

Ceci nous fait passer de l'analyse des moyens matériels à celle des **moyens humains**. L'effectif du personnel du site central s'élève à 55 personnes sur 80 agents <sup>3</sup>. Le personnel a souffert du fractionnement géographique des services (on ne se connaissait pas d'un secteur à l'autre) et d'un manque de professionnalisation pour les catégories C et anciennement D. Mais un plan de formation, étudié par Salah Dalhoumi, enseignant à L'ENSSIB, et engagé dans la perspective du projet Tarentaize, a tenté de résoudre ces problèmes <sup>4</sup>. Pour une meilleure efficacité, un organigramme a été mis au point en 1990, fixant les missions de chacun au sein des 9 unités de bibliothèques et des 5 unités de services techniques. Le volume horaire hebdomadaire de chaque membre du personnel est calculé selon sa participation au fonctionnement de chaque unité. Reste que le personnel aussi a souffert de l'exiguité des lieux (pas de salle de repos, bureaux parfois "surpeuplés").

On comprend dès lors que la nécessité d'un changement devienne impérieuse. Le principe d'un déménagement est finalement admis en 1986 par la municipalité, et à l'automne 1987 il est acquis que ce sera un bâtiment neuf dans le quartier TARENTAIZE <sup>5</sup>.



## **1.2. L'avenir : le projet Tarentaize, historique et évolution**

Entre le premier rapport du Directeur sur le projet, en date du 27 novembre 1986, et la situation à l'automne 1992, le projet a connu bien des péripéties, des retards et des modifications.

La chronologie des pages suivantes veut résumer sur une frise les événements marquants concernant le projet du bâtiment central et celui très lié du réseau informatique documentaire stéphanois; le rôle des responsables ayant impulsé ces projets est mis en évidence.

En parallèle, des événements relatifs aux relations avec la tutelle municipale et avec la Bibliothèque de France (dans l'espoir de devenir un pôle associé) sont indiqués, car ils interfèrent forcément avec l'historique du projet.

Le symbole \* signale les événements ayant donné lieu à un ou plusieurs articles pour le grand public stéphanois et peut être mis en relation avec le graphique du paragraphe 2.1.1. .

\*

\* \*

	1986	1987	1988	1989
<b>BIBLIOTHEQUE CENTRALE</b>	<p>nov ●</p> <p>Le directeur rédige un projet Tarentaize</p>	<p>"vente du projet" &gt; aux élus</p> <p>visites -----&gt; étude des des archi</p>	<p>de bibliot. dossiers tectes</p> <p>oct ●</p> <p>maquette de Tarentaize à la Fête du Livre *</p>	<p>août ●</p> <p>Stand B.M. à l'IFLA Maquette à la Fête du Livre *</p> <p>oct ●</p>
<b>RESPONSABLES</b>	<p>oct ●</p> <p>F. Larbre devient directeur</p>		<p>Jean -François à s'occuper</p>	<p>Bonnin commence de Tarentaize</p> <p>● fév: E. Dousset chef de projet réseau</p>
<b>LE RESEAU " BRISE "</b>		<p>idée et conception du projet de réseau documentaire</p>	<p>nov. ●</p> <p>appel à candidatures</p>	<p>mai ● -----&gt;</p> <p>choix de GEAC signature des contrats</p>
<b>MUNICIPALITE</b>		<p>oct ●</p> <p>délibération du conseil municipal -----&gt; concours d'architecte</p>	<p>oct ●</p> <p>choix du projet Arch. Larsen *</p>	<p>oct ●</p> <p>maquettes Tarentaize et BdF à la Fête du livre *</p>
<b>CONTEXTE NATIONAL</b>			<p>14juil. ●</p> <p>F.Mitterrand lance le projet de Très Grande Bibliothèque</p>	<p>oct ●</p> <p>maquette BdF et contacts mairie avec E. Biasini</p>

\* évènement donnant lieu à un article pour le grand public stéphanois

Promotion et communication à la B.M. de St-Etienne / B. MOULIN

	1990	1991	1992	1993
<b>BIBLIOTHEQUE CENTRALE</b>	Mise en sommeil du chantier ---> pas de communication	le chantier reprend	contraintes de communication des documents et d'ouverture au public dues aux préparatifs	mars ● Annexe Tréfilerie ? ouverture Tarentaize
<b>RESPONSABLES</b>		août ● départ de F. Larbre oct ● J.F Bonnin chef de projet Tarentaize	janv ● F. Marin nouveau directeur mai: F. Ambert, chargée de la communication	
<b>LE RESEAU " BRISE "</b>	1er semestre installation sur sites B.M. *	1er semestre installation sur les autres sites municipaux * 2ème semestre installation chez les partenaires	janv ● liaison TRAX St-Etienne.Lyon * pers-nou- 36 15	pectives de veaux partenaires <b>BRISE</b>
<b>MUNICIPALITE</b>	réévaluation des investissements restrictions budgétaires	août ● Projet culturel du Secrétaire Général	janv ● nouvel organigramme municipal juil ● décision de fermer Libération	
<b>CONTEXTE NATIONAL</b>	janv ● rencontre direction B.M. & équipe technique BdF	mars ● visite J. Gattégno * oct ● visite de Mme Espéron (rétroconversion)		

Elément important de l'environnement fonctionnel, la position de la tutelle mérite d'être analysée. La municipalité s'attache depuis plusieurs années à développer le thème de "Saint-Etienne ville culturelle", afin de dynamiser l'image de la ville qui veut sortir de la crise des industries qui firent sa gloire et de se débarrasser des préjugés de "ville noire" et de cité laborieuse. Dans ce domaine, Saint-Etienne disposait déjà d'une vitrine théâtrale prestigieuse avec la Comédie de Saint-Etienne, centre national d'art dramatique, et d'une Maison de la Culture renommée.

S'y ajoute, du fait de la volonté municipale, l'ouverture du Musée d'Art Moderne en 1987 qui dispose de collections exceptionnelles (les deuxièmes de France après celles du Centre Georges Pompidou). Dans la foulée, il est décidé de restructurer l'ancien musée qui devient Musée d'Art et d'Industrie, centré sur les armes, les cycles et le tissage, puis de créer un Musée de la Mine sur le site du Puits Couriot, inauguré le 4 décembre 1991.

Cette politique d'équipements culturels prestigieux est une bonne occasion pour les projets de transfert de la bibliothèque. Il est acquis, début 1986, que la B.M. doit quitter l'Hôtel Colcombet. Au début de l'année suivante, le maire, lors d'une discussion avec le directeur François Larbre, admet le principe d'une construction neuve à la hauteur des ambitions culturelles de la ville. Par délibération du Conseil municipal du 23 octobre 1987, un concours d'architectes est lancé pour une construction dans le quartier de Tarentaize.

Mais depuis, l'attitude de la tutelle n'a pas toujours été aussi favorable. Au début de 1990, les difficultés financières de la municipalité lui font revoir ses investissements à la baisse. Les contrôleurs financiers de la ville inspectent le projet et son coût estimé à 80 millions de Francs. S'il est heureusement trop tard pour remettre en cause Tarentaize, du moins le chantier est-il gelé pendant un an.

Autre étape essentielle pour connaître la position de la tutelle concernant la bibliothèque : Bruno Cognat le nouveau secrétaire général de la mairie depuis le mois de mars <sup>6</sup>, rédige un rapport intitulé "*L'art et la culture: un projet pour Saint-Etienne, 1991-1995*". Il y est réaffirmé le rôle essentiel de la politique culturelle. Concernant la bibliothèque, il y est prévu l'intégration de la Cinémathèque de Saint-Etienne. Il est aussi prévu "*la création d'une Bibliothèque de quartier sur l'est de la ville (Saint-François, Richelandière)*" c'est à dire à proximité du site central actuel. De même, le maire François Dubanchet déclare un mois plus tard dans sa conférence de presse de rentrée: "*Pour le prêt des livres, il convient de souligner qu'un point grand public restera en centre ville dans le même secteur de l'avenue de la Libération*" <sup>7</sup>.

Mais les difficultés financières de la municipalité ont raison de ces bonnes résolutions puisqu'en juillet 1992 est officialisée une nouvelle que redoutait depuis plusieurs mois l'équipe de direction : l'annexe de lecture publique Libération fermera avec le transfert de tout le site central à Tarentaize

sans perspective de maintien d'annexe dans le quartier, si ce n'est à long terme et de façon très hypothétique.

En terme de menaces et d'opportunités, la situation peut se résumer comme suit:

**\* Opportunités :**

- entre 1981 et 1987, les dépenses de la ville dans le secteur culturel ont augmenté deux fois plus vite que dans les autres villes françaises en moyenne.
- *"le développement culturel est un axe majeur de la politique municipale"* (rapport B.Cognat).
- l'intégration de la cinémathèque renforce considérablement le secteur audio-visuel de ce qui sera une médiathèque.

**\* Menaces:**

Les difficultés financières de la municipalité entraînent:

- un gel du chantier pendant un an en 1990.
- la fermeture de la bibliothèque Libération sans remplacement dans un avenir proche.
- des perspectives incertaines pour le budget octroyé à la B.M.

\*  
\* \*

Par rapport aux plans initiaux, des modifications ont été, au fil des réflexions, apportées. On s'est rendu compte que telle ou telle pièce en fonction de sa taille et de sa position dans le bâtiment conviendrait mieux à tel ou tel emploi. Ainsi l'espace réservé à une librairie n'ayant pas trouvé preneur, il a servi à agrandir le secteur jeunesse. En général, il ne s'agit que de retouches qui optimisent le projet sans en modifier sensiblement la physionomie.

En revanche les transformations sont sensibles au sein du "lot 17" qui regroupe la partie haute technologie du projet. Le cahier des charges de ce lot a été rédigé d'un point de vue très technique sans considérer les implications bibliothéconomiques ni pratiques: la bibliothèque a abandonné le suivi de ce lot au profit du SEET (Service énergie et électro-technique de la mairie) qui s'est trouvé maître d'oeuvre et s'est accaparé tout un pan de la communication pour montrer son savoir faire en la matière (comme nous le verrons 2.1.1.).

Le concept du lot 17 est séduisant: 45 bornes interactives, réparties dans toute la bibliothèque, permettraient au lecteur de recevoir sur écran toutes sortes d'images quel que soit le support d'origine: CD-ROM, disque optique numérique, cassette vidéo ou même programme de télévision. Une grille de commutation permettrait d'assurer l'interface entre la borne et les différents appareils de lecture; le lecteur demanderait à obtenir son document sur écran par l'intermédiaire d'une carte à puce.

Mais le lot 17 s'avère presque infaisable techniquement malgré une expérience de laboratoire au SEET, fin 1990. De plus, les coûts ont été sous-estimés et la concrétisation du projet est

financièrement irréaliste, même au cas où la Bibliothèque de France subventionnerait l'expérimentation.

La bibliothèque revient alors à des choses plus réalistes: les bornes seront spécialisées en fonction du support du document; il y aura un serveur de CD-ROM. Le secteur vidéo sera développé et renforcé en liaison avec l'arrivée de la cinémathèque: 14 magnétoscopes de format professionnel alimentés par un robot serveur permettront la consultation sur place, mais dans une salle spécialisée. Les parties "téléphonie" et "contrôle d'accès" du lot, qui n'avaient rien de révolutionnaire sont maintenues et même renforcées.

\*  
\* \*

Le futur bâtiment central (cf doc 1) se présente comme une vaste bibliothèque multimédia de 6000 m<sup>2</sup> (plus du double des surfaces actuelles) comprenant comme services ouverts au public:

- au rez de chaussée, un espace grand public de 700 m<sup>2</sup> offrant en libre accès 50 000 monographies, mais aussi près de 20 000 phonogrammes et vidéogrammes, tous destinés au prêt à domicile. S'y ajoutent une centaine de titres de périodiques et un millier d'usuels pour la consultation sur place. Autour de cette salle centrale s'ordonnent des services plus spécialisés:

- une bibliothèque jeunesse à proximité immédiate pour les enfants de 1 à 14 ans avec salle d'animation.

- une salle de référence offrant plus de 70 places assises pour la consultation d'usuels spécialisés, la lecture de microformes ainsi que l'accès à des bases de données en ligne ou sur CD-ROM.

- une salle du fonds ancien et du fonds local où pourront être communiqués les documents anciens, rares et précieux de la B.M. La consultation de microformes et de CD-ROM y sera possible.

- une salle de consultation de documents vidéo manipulés par un automate; une autre salle de projection et de conférence existera en liaison étroite avec l'intégration de la Cinémathèque de Saint-Etienne.

- en outre, au sous-sol on trouvera le service du prêt aux enseignants et collectivités, ainsi que le garage des bibliobus.

De plus, les services internes disposeront de plus de place:

- au 1<sup>er</sup> sous-sol, les magasins dont le magasin de conservation pour le fonds ancien (fermé par une chambre forte et doté d'une climatisation) et le magasin climatisé pour films, les ateliers de stockage et de maintenance.

- au rez-de-chaussée, les bureaux des agents et bibliothécaires de service public.

- au 1<sup>er</sup> étage, la direction, le secrétariat, les bureaux des responsables, les services internes de la cinémathèque, les services communs (informatique, équipement...).

Le projet Tarentaize présente donc de sérieuses améliorations par rapport à l'existant.

- Les principales faiblesses de l'ancien site étaient le manque de place, le manque d'ouvrages en libre accès, des fonds comprenant exclusivement des imprimés.

- Le nouveau site disposera de nombreux atouts. Les espaces seront plus vastes. L'accent sera mis sur la face avant, avec la généralisation du libre accès. L'offre de service, déjà large sur l'ancien site, s'élargira encore avec l'arrivée de l'audio-visuel et on offrira de nouveaux services de base.

Mais avant d'en arriver là, la préparation du déménagement entraîne des perturbations dans le service rendu au public sur l'ancien site. Et il est à craindre que ce soit plus à travers ces perturbations concrètes qu'en fonction de l'amélioration future des services que les lecteurs connaissent d'abord la bibliothèque de Tarentaize.

### **1.3. Le transitoire : une situation contraignante**

Les préparatifs du déménagement mobilisent beaucoup le personnel, impliquant un travail accru en "base-arrière". Une bibliothèque ne peut passer du jour au lendemain d'un bâtiment à l'autre sans qu'il n'y ait rupture dans le service rendu au public<sup>s</sup>.

La bibliothèque d'étude, désormais appelée service de référence dans le cadre de la préfiguration de Tarentaize, constitue le noyau important du site central à transférer. Les collections récentes (depuis 1988) ont été les premières à être rendues indisponibles à partir du 15 avril 1992 pour être affectées à un fonds de Tarentaize (TA PUB: espace grand public; TA REF: salle de référence; TA MAG: magasins) et emballées. Le prêt à domicile a été stoppé au 31 août 1992 pour poursuivre ce travail, privant de ce fait les lecteurs de documentation spécialisée empruntable. Désormais, les usagers ne peuvent consulter sur place que le fonds d'avant 1988, moins les ouvrages pilonnés (du fait de leur mauvais état ou d'un contenu dépassé) et ceux déjà réaffectés pour Tarentaize. En outre, pour que plus de temps soit consacré au travail interne, la bibliothèque ferme trois matinées par semaine.

Les contraintes ont aussi touché la bibliothèque de lecture publique Libération. En juillet 1992, la municipalité a officialisé son transfert à Tarentaize en même temps que le reste du site central, puis sa fermeture définitive sans remplacement dans le quartier. Cela a entraîné la nécessité d'un désherbage important pendant l'été pour que seuls les ouvrages en état d'aller à Tarentaize restent en rayon. Le surcroît de travail interne a, là aussi, poussé à la fermeture de la bibliothèque trois matinées dans la semaine.



**NOTES :**

- <sup>1</sup> : Pour un historique détaillé de la B.M. cf annexe A.
- <sup>2</sup> : Sur les autres sites, prêt et catalogue sont informatisés (système GEAC).
- <sup>3</sup> : D'après l'état du personnel au 1er avril 1991, non compris les C.E.S. (contats emploi solidarité) et les femmes de ménage et sans tenir compte des temps partiels.
- <sup>4</sup> : L'article de Bernard Lafon et de François Larbre, cité en bibliographie, décrit ces problèmes de formation pour les B.M. de Roanne et Saint-Etienne.
- <sup>5</sup> : Pour plus de détails sur les balbutiements du projet, en particulier l'éventualité d'une installation dans l'ancien Musée, voir le mémoire d'Evelyne DUPESSEY, p 29-30.
- <sup>6</sup> : Il occupe également le poste de directeur du Département des Arts et de la Culture depuis janvier 1992.
- <sup>7</sup> : François Dubanchet fait sa rentrée. *La Tribune-Le Progrès*, 13/09/91.
- <sup>8</sup> : Voir le dossier technique d'Evelyne Savina sur le déménagement, ENSB, 1990.

## 2. La communication passée et les réactions du public

### 2.1. Sur Tarentaize

#### 2.1.1. Bilan de la promotion: l'effet d'annonce puis le silence

##### *Etude des coupures de presse*

Les articles parus dans la presse sur le projet Tarentaize ont véhiculé des informations (exactes ou approximatives), suscité des réactions (espoirs, craintes ou perplexité) et ont donc participé à la constitution d'une certaine image de la future bibliothèque. De ce point de vue, ces articles sont importants pour faire le bilan de la communication passée sur Tarentaize, qu'ils aient été ou non d'ailleurs impulsés et contrôlés par la B.M. .

Mme Frédérique Ambert a eu l'amabilité de mettre à ma disposition le "press book" de la bibliothèque. Au total, 28 coupures relatives à Tarentaize ont pu être recensées jusqu'en juillet 1992. Mais toutes n'ont pas la même importance: si 19 articles ont une certaine consistance, les 9 autres coupures ne sont que de brefs entrefilets ne dépassant pas trois paragraphes au détour des pages d'un périodique et ne donnant que des informations succinctes. De toute façon, ces entrefilets ne font que renforcer les résultats quantitatifs et qualitatifs obtenus à partir des seuls articles importants.

Ces coupures de presse ont été passées au travers d'une grille d'analyse pour que leur examen ne débouche pas sur une simple impression subjective. Pour chaque coupure, il a fallu répondre aux questions suivantes:

- Quand ? La date.
- Qui ? L'auteur (anonyme, journaliste, bibliothécaire ?) .
- Où et pour qui ? La publication, le public visé.
- Quoi ? Les points essentiels mis en évidence par l'article.

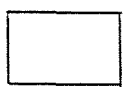
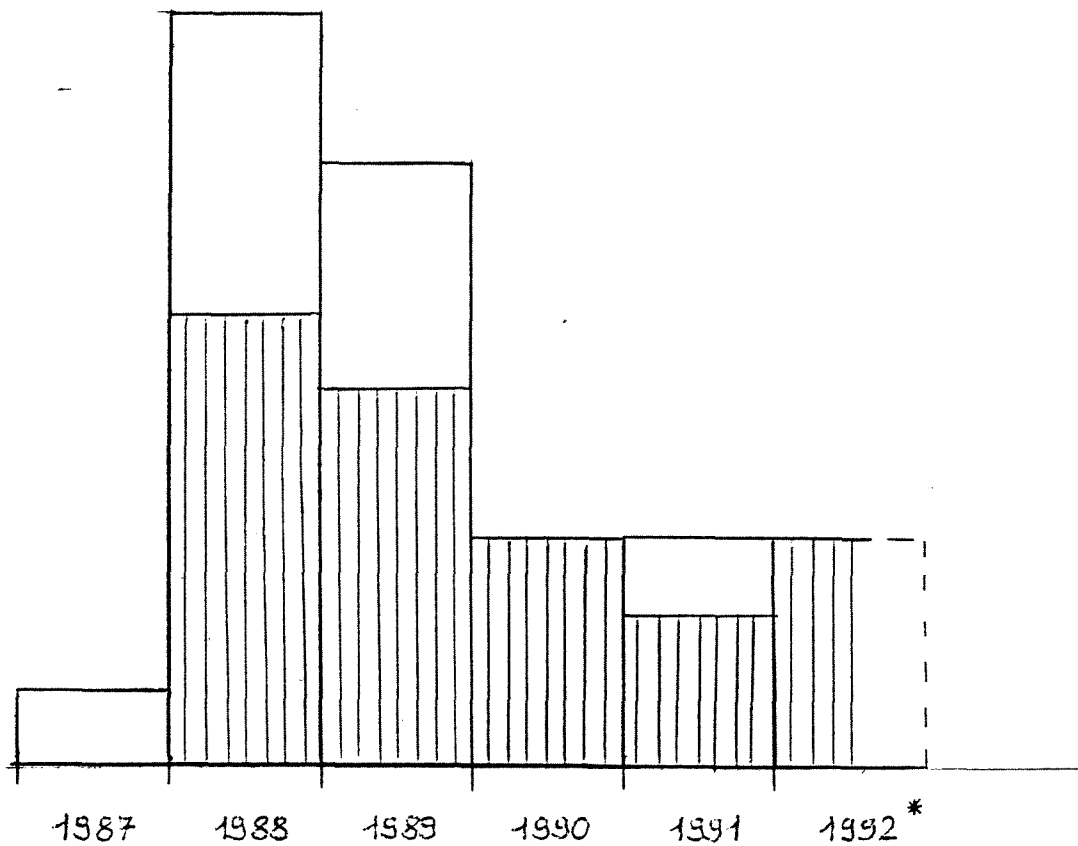
\*  
\* \*

Pour les dates de publication, on obtient les résultats suivants:

année:	article important	ensemble des coupures
1987	0	1
1988	6	10
1989	5	8
1990	3	3
1991	2	3
1992 *	3	3
total	19	28

\* : premier semestre seulement

*Echelle*



*ensemble des coupures*



*dont articles importants*

*\* 1<sup>er</sup> semestre seulement*

Les coupures de presse sur Tarentaizé

Pour mémoire, on peut remarquer que la première coupure relative au projet Tarentaize n'est qu'un court mais dense entrefilet paru dans *La Tribune - Le Progrès* du 6 octobre 1987: la B.M. quittera ses locaux exigus du site Libération pour un bâtiment neuf dans le quartier de Tarentaize; la municipalité a lancé un concours d'architecture.

On voit aisément que deux "pics" se distinguent nettement: 1988 et 1989. On peut être encore plus précis, puisque ces deux années les articles sont tous parus entre septembre et décembre, autrement dit en relation directe avec la Fête du Livre <sup>1</sup> où la bibliothèque municipale était largement présente, permettant ainsi une large médiatisation de Tarentaize ( voir plus loin) .

\*  
\* \*

Si maintenant, on s'intéresse aux types de périodiques dans lesquels sont parues les coupures, on obtient les résultats suivants:

publication:	art. import.	ensble coupures
presse locale	7	10
bulletin municipal	4	6
autres bulletins locaux	1	2
presse professionnelle	5	6
hebdo national	1	2
presse pour élus	1	2
total	19	28

On constate que le public visé est surtout le grand public stéphanois, lecteur de la presse locale et des bulletins municipaux et locaux: 12 articles importants lui sont destinés (soit 63 %). D'autre part, des informations ont visé le milieu des professionnels des bibliothèques: 5 articles (soit 26 %).

\*  
\* \*

Pour ce qui est du contenu des articles, il est préférable de l'aborder type de publication par type de publication.

Les articles de la presse locale sont pour la plupart non signés; leur contenu est parfois approximatif. On peut y distinguer trois grandes périodes:

\* l'automne 1988: deux points essentiels sont mis en avant. D'une part, les nouvelles technologies qui seront mises en oeuvre et le rôle du SEET (service énergie et électro-technique de la ville) dans ce domaine. D'autre part, la conception architecturale du bâtiment dont la maquette est dévoilée lors de la Fête du Livre: bibliothèque du XXI ème siècle due à un architecte danois associé à un cabinet stéphanois.

\* l'automne 1989 voit les thèmes précédents repris. S'y ajoutent, en filigrane, la possible collaboration avec la future Bdf et le réseau stéphanois.

\* Depuis, les articles sont liés à quelques événements ponctuels, tels que les débuts de l'utilisation de GEAC (février 1990) ou la visite de Jean Gattégno (mars 1991).

Les articles du bulletin municipal sont également significatifs, puisqu'ils reflètent la politique de communication de la municipalité. La tutelle, pourvoyeuse des fonds, compte évidemment toucher les dividendes en terme de bonne image pour sa politique culturelle. En octobre 1988, *Aujourd'hui Saint-Etienne* annonce le projet sur deux pages en insistant sur l'aspect architectural novateur (sans dévoiler pour autant la maquette afin de ménager l'effet de surprise pour la Fête du Livre) et annonce l'ouverture pour 1991. Dans la foulée, le bulletin publie le mois suivant les résultats de l'enquête réalisée pendant cette fête (cf 2.1.2.).

Par la suite, les colonnes d'*Aujourd'hui Saint-Etienne* ne parlent plus tellement de la B.M., si ce n'est à travers des nouvelles brèves <sup>2</sup>. A partir de 1990, les retards du chantier dûs

aux difficultés financières de la municipalité n'ont pas à être mis en évidence...

Le projet refait surface en mars 1992, mais de façon plutôt malencontreuse. L'article intitulé "*Bibliothèque. Les puces s'y mettent*" a été visiblement inspiré par le SEET, avant sa disparition dans le cadre de la refonte des services techniques municipaux. Il insiste uniquement sur les aspects de haute technologie, assez mal expliqués et surtout ne correspondant plus à la réalité, du fait des ajustements au projet initial ( voir 1.2). Par ailleurs, les explications données par les bibliothécaires au journaliste n'ont presque pas été utilisées, d'où un légitime mécontentement.

Ainsi le bulletin municipal, après l'effet d'annonce et un long silence, n'a contribué qu'à donner une image floue et "high tech" du futur bâtiment central, propre à déconcerter les Stéphanois. La B.M. n'a donc pas contrôlé la communication sur Tarentaize, laissant le champ libre au SEET, aujourd'hui défunt. Elle compte bien désormais reprendre l'initiative.

Pour ce qui est de la presse pour élus locaux, elle n'a pas été un vecteur très important de l'information sur Tarentaize: un entrefilet et un article seulement. Le rôle du SEET dans le domaine des hautes technologies est seul mis en avant. C'est normal, puisque c'est ce qui est susceptible de flatter les élus stéphanois...

En revanche, la presse professionnelle doit être mise à part. Les articles parus reflètent la volonté claire de l'équipe de direction de la B.M. de communiquer en direction de la profession; ils émanent d'ailleurs des deux directeurs successifs de l'établissement <sup>3</sup>. Les articles de François Larbre dans *Livres Hebdo* présentent le projet dans son ensemble, en insistant sur les aspects les plus novateurs: les supports autres que le livre (notion de médiathèque), le réseau stéphanois, les automatismes et la notion de "bâtiment intelligent" (gestion électronique de la sécurité, de l'énergie, des communications). Ce dernier terme ayant suscité certains sarcasmes dans la profession <sup>4</sup>, François Marin désarme avec humour les critiques et rappelle que "*pour le reste, la future bibliothèque de Saint-Etienne ressemble...-à quoi? je sens l'angoisse poindre dans les yeux du lecteur attentif- à une bibliothèque (ouf!)*" . <sup>5</sup>

### *Animations et interventions*

Si les articles de presse ont permis de faire connaître le projet Tarentaize, une promotion "sur le terrain" a aussi été faite. D'ailleurs de nombreuses coupures, comme nous l'avons vu, ne sont que des comptes-rendus de ces animations.

Au niveau du grand public, la Fête du Livre a servi à deux reprises de vitrine au projet. Cet événement est en effet très prisé par la population, bien couvert par les médias et dédié à l'activité principale d'une bibliothèque, le livre et la lecture, même si auteurs, éditeurs et libraires sont les plus présents sur le terrain.

L'édition 1988 de cette manifestation est apparue comme l'occasion rêvée de dévoiler pour la première fois la maquette de Tarentaize dans le hall de l'Hôtel de Ville avec des panneaux explicatifs et des plans tout autour. Parallèlement, le SEET distribue une plaquette de 4 pages sur papier glacé intitulée "*La Bibliothèque centrale de Saint-Etienne. Dossier: la communication interactive*". Illustrée de photographies d'écrans d'ordinateurs, de disques compacts, vidéo-disques et CD-ROM, elle insiste uniquement sur les équipements techniques: une image sera disponible sur écran quelle que soit sa source, tout sera géré par des automatismes.

En octobre 1990, la maquette de Tarentaize est à nouveau à l'honneur à la Fête de Livre. Elle voisine alors avec sa "grande soeur", la maquette de la Bibliothèque de France. Le thème de la future bibliothèque centrale stéphanoise, à la pointe du progrès et préfigurant la B.d.F. est donc clairement mis en avant. Mais par la suite, les difficultés de 1990 aidant (cf 1.2.), aucune promotion n'est réalisée pour toucher la population, ni même les lecteurs de la bibliothèque.

\*



En direction de la profession en revanche, des interventions nombreuses permettent au projet d'acquérir une certaine notoriété. Par ordre chronologique, il faut citer:

- en août 1989, F. Larbre et J.F. Bonnin tiennent un stand pendant une semaine à la réunion annuelle de l'IFLA. Le projet y est présenté avec la maquette, les plans et l'imagerie informatique (dessin assisté par ordinateur). Le stand attire de très nombreux professionnels de toutes nationalités. L'accent est mis sur l'aspect innovant de cette bibliothèque pour la France, sur le concept de "bâtiment intelligent" proche de celui de la "smart library" de la province de l'Ontario.

- en novembre 1989, F. Larbre intervient à la troisième rencontre des médiathèques publiques de Niort sur le thème: *"un bâtiment intelligent pour bibliothèque"*.

- le directeur intervient également au séminaire de l'ABF sur les liens entre B.M. et B.U. (Arles, décembre 1989), aux journées AENSB de Paris en mars 1990, au colloque "Informatique et collectivités locales" d'octobre 1990, puis à la journée INFOMART sur "la ville communicante" (juin 1991).

- enfin en avril 1992, Jean-François Bonnin présente le projet aux documentalistes de la Loire lors d'une intervention au Centre de documentation pédagogique.

\*

Pour nous résumer, le bilan de la promotion de Tarentaize montre qu'il n'y a pas eu de communication organisée. En direction de la profession, il y a eu une information régulière. Mais en direction du public, la communication a été très ponctuelle (1988 et 1989 surtout), elle a quasiment cessé depuis plus de deux ans et, de plus, elle a été accaparée par le SEET pour toute la partie haute technologie.

Les usagers actuels et potentiels de la bibliothèque n'ont donc qu'une image floue et lointaine de ce que sera Tarentaize (le dernier article du bulletin municipal n'a d'ailleurs pu que contribuer à ce flou), nombreux sont ceux qui n'en savent presque

rien. Mais il n'est pas trop tard, à un an de l'ouverture, pour créer une image pour la future bibliothèque centrale. Dans le domaine de la communication, tout reste à faire. Encore faut-il se préoccuper des besoins du public pour élaborer un stratégie de communication.

## 2.1.2. Le public, attentes et besoins: des livres et du multimédia

Deux enquêtes réalisées sur les attentes du public sont disponibles, même si elles commencent à dater un peu et sont de nature assez différente.

La première enquête <sup>e</sup> a été organisée à l'occasion de la Fête du Livre 1988, qui, comme nous l'avons vu, a été l'occasion de dévoiler pour la première fois la maquette de Tarentaize. Elle a aussi correspondu à l'ouverture d'un service de renseignements sur la bibliothèque par Minitel (36 15 LOIRE code BIB). Cette enquête a donc revêtu la forme d'un questionnaire télématique auquel le public pouvait répondre à partir de minitels installés sur les différents sites de la B.M. , puis, pendant la Fête du Livre, dans le Hall de l'Hôtel de Ville.

Les questions élaborées par la bibliothèque municipale portaient d'abord sur les services de prêt intéressant le plus les sondés. Il en ressort que si le prêt des livres est le plus demandé, le prêt de phonogrammes et de vidéo est aussi très largement souhaité, surtout chez les non-utilisateurs (cf doc 2).

La deuxième question concernait les services éventuellement disponibles par minitel. En tête, viennent la consultation du catalogue de la B.M. , qui permet de connaître les ressources des fonds de chez soi, et la possibilité de réserver des documents, ce qui évite des déplacements inutiles.

On peut reprocher plusieurs choses à cette enquête. La localisation des minitels pour le sondage a fait que ce sont surtout des utilisateurs de la B.M. qui ont été interrogés (90 % des sondés). Les questions n'étaient pas très poussées et ne permettaient donc pas une exploitation très fine. En outre, les termes utilisés (phonogrammes, estampes) nécessitaient la présence du personnel de la bibliothèque pour donner des renseignements et aider à remplir le questionnaire. Néanmoins les résultats sont significatifs dans leurs grandes lignes: une demande importante d'audio-visuel, secteur jusqu'alors absent des services de la bibliothèque.

\*  
\*   \*  
\*

La deuxième enquête disponible est beaucoup plus détaillée puisqu'elle a été réalisée dans le cadre d'une maîtrise de sciences économiques de l'Université Jean Monnet de Saint-Etienne, et concerne les non-utilisateurs <sup>7</sup>. Il résulte de celle-ci que 77,5 % de ces personnes consacrent néanmoins une partie de leurs loisirs à la lecture, surtout de journaux et de magazines. 53 % expliquent leur non-inscription à la bibliothèque par le manque de temps, car ils sont 68,5 % à en connaître l'existence.

Quant aux services de prêt souhaitables dans le futur bâtiment, c'est le prêt du livre qui arrive en tête (41 % de réponses favorables), suivi de près par le prêt de vidéo (31 %), et de plus loin par celui de documents sonores (26 %). Encore faut-il préciser que les préférences varient considérablement avec l'âge: ainsi les 14-17 ans et les 18-25 ans placent en tête le prêt de vidéo (cf doc 3). Pour ce qui est de la consultation sur place, livres et périodiques arrivent aussi en tête (47 %), suivi des vidéo (37 %), mais aussi de l'utilisation d'un atelier de micro-ordinateurs (22,5 %). L'enquête montre aussi que les expositions et les conférences seront des prestations susceptibles d'amener à la bibliothèque un nouveau public, surtout parmi les cadres.

Même résumée à l'essentiel, cette enquête montre les nouveaux services susceptibles d'attirer des usagers potentiels à la bibliothèque. Des ébauches de segments à toucher semblent même se dessiner. Quoiqu'il en soit les deux enquêtes montrent que si le public attend avant tout d'emprunter des livres, il espère beaucoup du prêt de documents audio-visuels qui sera la grande nouveauté de la médiathèque de Tarentaize.

## **2.2. La transition: un certain manque de communication**

### **2.2.1. L'information sur les contraintes**

La situation transitoire précédant l'installation sur le nouveau site central de Tarentaize entraîne, comme nous l'avons déjà évoqué ( 1.3.), de multiples contraintes. La perturbation dans le service rendu au public s'étalera au total du printemps 1992 à l'automne 1993, soit sur plus d'une année.

Il faut donc informer les usagers de ces gênes, alors que la communication sur Tarentaize est inexistante depuis 1990. C'est au nom d'un projet devenu plutôt ignoré et presque "mythique" que sont justifiées les contraintes.

Le manque de temps a fait que les informations ont été données de façon très directe, sans développer les atouts de Tarentaize, susceptibles de compenser des contraintes transitoires. Aller droit au but permettait en outre que le public voit avant tout les informations pratiques.

La première note du 20 mars 1992, distribuée aux lecteurs est significative de ce souci de mettre l'accent sur les contraintes pratiques (cf. doc 4). Intitulée "Fermeture de la Bibliothèque Etude", elle prévoit une fermeture à la fin de l'année de ce service. L'ouverture de Tarentaize n'est pas envisagée avant le premier semestre 1994, du fait de l'incertitude quant à l'avancement des travaux et dans le souci de ne pas promettre trop tôt une ouverture incertaine. Cela impliquait donc une fermeture totale du principal service du bâtiment central pendant une année entière, ce qui n'a pas manqué de susciter des réactions, comme nous le verrons.

La deuxième note d'information, distribuée à partir de fin août 1992 comporte un plus grand souci de communication (doc 5). Le déménagement est mis en avant pour expliquer les changements; la fermeture définitive de l'ensemble du site Libération est indiqué discrètement. L'essentiel de la note porte sur les nouveaux horaires qui seront appliqués jusqu'à nouvel avis en

1993: la date d'une fermeture totale est donc repoussée au-delà du 1<sup>er</sup> janvier 1993. Cette modification du calendrier tient à plusieurs raisons: <sup>e</sup>. Surtout, le dernier paragraphe montre une volonté de s'excuser des perturbations et annonce l'avenir: "*Des services meilleurs vous seront proposés dans le nouveau bâtiment*"; cette mention constitue un ajout par rapport aux deux projets de rédaction de la note.

Enfin, la dernière note d'information visait un public bien ciblé: les enseignants d'écoles maternelles et primaires venant en visites de classe à la bibliothèque Libération Jeunesse. Les visites de classe, consistent en une initiation des jeunes lecteurs, inscrits à cette occasion, à l'utilisation de la bibliothèque, en une visite guidée, une aide pour choisir ses livres, une possibilité d'en emprunter pour trois mois, jusqu'à la prochaine visite; ces visites sont entièrement conduites par le personnel de la bibliothèque. Partie importante des activités d'animation de la bibliothèque, elles ont été jugées non prioritaires, dans une année où le service rendu au public est minimal et où les tâches internes sont lourdes. Une lettre d'information a donc été envoyée aux enseignants concernés pour leur expliquer la décision et les inviter à une réunion d'information (doc 6).

L'annonce de ces perturbation a, bien entendu débouché sur des réactions du public, réactions dont il faudra tenir compte pour la stratégie de communication future.

## 2.2.2. Les réactions du public

Nous analyserons les réactions du public face aux contraintes provoquées par le transfert à Tarentaize sous quatre aspects: tout d'abord, à l'aide des résultats d'une enquête réalisée au printemps 1992 auprès des usagers de la bibliothèque Libération; puis à travers les lettres de protestations de lecteurs; ensuite, d'après le bilan de la réunion organisée pour expliquer l'arrêt des visites de classes; enfin, grâce à des remarques orales recueillies auprès de lecteurs.

\*  
\*   \*

Au printemps 1992, une enquête a été réalisée auprès des lecteurs de l'annexe de lecture publique de Libération adultes. Il s'agissait de savoir si ces lecteurs iraient à Tarentaize, question d'autant plus importante que la municipalité, malgré ses promesses, semblait renoncer au maintien d'une annexe de lecture publique en centre ville. Un premier questionnaire fut distribué (doc 7), mais vite retiré à la demande du Département des Arts et de la Culture de la mairie, qui le jugeait trop orienté. Il supposait en effet dans sa question 7 la fermeture de Libération et suggérait dans sa question 6 son remplacement en centre-ville.

La deuxième mouture du questionnaire réoriente donc les questions dans le sens voulu par la municipalité: l'éventualité d'une fermeture de Libération est désormais occultée; elle transparait néanmoins dans la mesure où Libération ne figure plus dans la liste des bibliothèques où iraient les personnes n'envisageant pas de se rendre à Tarentaize.

Les résultats de cette enquête (doc 8), montrent que:

- les 3/4 des usagers sondés ont entendu parler du projet Tarentaize.
- la moitié de ces usagers n'iront pas à Tarentaize.
- près d'un tiers se reporteront sur l'annexe de Carnot, proche du centre ville.
- 20 % ne fréquenteront plus aucune bibliothèque.
- un quart des sondés réclament spontanément de garder une bibliothèque dans le quartier.

Les raisons invoquées par les personnes ne désirant plus aller à Tarentaize sont significatives. Pour 54 % d'entre elles, l'éloignement du centre ville explique leur décision, et pour 16% le manque de transport. On voit donc apparaître un handicap du site de Tarentaize: sa position géographique. La carte du document 9 montre que le site de Tarentaize se trouve bien dans le centre ville, au sens large, à environ 1 kilomètre du site actuel de Libération-Etude. Mais il est vrai que si l'on se réfère à des impressions plus subjectives et que l'on considère le centre ville comme le quartier de l'Hôtel de Ville et de la Préfecture de part et d'autre de l'axe Nord-Sud de la Grand'Rue, Tarentaize apparaît dans la perception de l'espace de beaucoup de gens comme un quartier excentré. En outre, les observations des personnes répondant à l'enquête font ressortir un aspect pouvant nuire à l'image de marque de la future bibliothèque: le quartier a la réputation d'être "mal fréquenté" et peu attrayant (immeubles vétustes, forte population immigrée).

Ces résultats concernent certes les lecteurs de l'annexe de lecture publique et non l'ensemble des usagers du site central. Les statistiques lecteurs montrent que les usagers de Libération ont des domiciles en majorité proches de la bibliothèque, alors qu'à la section "ex-étude" les lecteurs viennent de lieux beaucoup plus divers; pour ce qui est des catégories socio-professionnelles, il y a deux fois moins d'étudiants à Libération qu'à la section étude (19,88% contre 40,37%). On peut donc supposer que les lecteurs de l'ancienne section étude, demandeurs d'une documentation plus spécialisée seront plus mobiles que ceux de l'annexe de lecture publique. Néanmoins, il est significatif que le quartier de la future bibliothèque paraisse excentré et peu attrayant.

\*

\* \*

Le caractère assez abrupt de la première note d'information annonçant la fermeture de la section Etude (doc 3) n'a pas manqué d'entraîner des réactions de mécontentement du public. Le personnel a pu constater alors des marques de désappointement parmi celui-ci, mais nous nous attacherons surtout à celle dont il reste des traces écrites, à savoir les lettres de protestations envoyées à la mairie. Parmi ces lettres, assez peu nombreuses <sup>9</sup>, deux peuvent être distinguées, puisque n'émanant pas de lecteurs



isolés. L'une est une pétition d'enseignants d'un lycée de la ville, regrettant une fermeture aussi longue pour les lycéens, étudiants et enseignants ayant recours à ce service. L'autre est une lettre d'une société d'érudits locaux développant les mêmes arguments, et qui, tout en reconnaissant le bien fondé de l'ouverture d'une nouvelle bibliothèque, demande au maire que le service public ne soit pas interrompu aussi longtemps.

Dans la proposition de réponse aux doléances reçues par la mairie, la bibliothèque insiste sur la lourdeur du déménagement: *"Nous devons non seulement traiter les fonds de la bibliothèque ETUDE, mais traiter les acquisitions de 1992 et 1993, soit plus de 150 000 documents. Nous devons faire emballer les collections anciennes et locales, rares et précieuses, avec les précautions qui s'imposent. Elles incluent les collections de périodiques qui représentent plusieurs centaines de mètres linéaires, soit plusieurs tonnes de documents".* De nombreux autres arguments sont avancés parmi lesquels l'ouverture de toutes les bibliothèques de quartier, le fait que *"toutes les bibliothèques de grandes villes qui ont eu à effectuer un déménagement ont soumis leurs usagers à de telles contraintes"*. Pour répondre à ce qui ressemble à l'accaparement d'une bibliothèque par une catégorie d'usagers <sup>10</sup> la lettre rappelle que *"la bibliothèque municipale n'est pas le seul gisement documentaire pour les publics lycéen, étudiant et enseignant"*.

Les avantages du futur site de Tarentaize sont aussi mis en avant: *"La ville de Saint-Etienne construit actuellement le nouveau bâtiment central de sa bibliothèque municipale, qui ouvrira au cours du premier semestre 1994. Il s'agit enfin d'une bibliothèque centrale digne de la cité. Par rapport à l'actuelle bibliothèque ETUDE, le nouveau bâtiment offrira un ensemble sans équivalent jusqu'ici: salle de prêt en libre accès de 50.000 à 60.000 documents (dont des vidéogrammes et des phonogrammes); salle de référence comportant 70 places et 5.000 à 6.000 documents; salle de consultation des fonds anciens; salle de consultation des vidéogrammes; le service de prêt aux collectivités qui bénéficiera, dans le nouveau site, de locaux modernes. La Ville de Saint-Etienne poursuit par ailleurs sa politique de développement de la lecture publique par l'ouverture, en 1993, d'une nouvelle bibliothèque de quartier à Tréfilerie".* La réponse se termine par l'impossibilité technique de réexaminer le calendrier de fermeture.

On peut se demander si ces arguments convaincants n'auraient pas pu être résumés et annoncés au public dans une note d'information. Il est certain que les informations pratiques priment sur le reste mais quelques arguments auraient désamorcé certaines critiques.

\*  
\* \*

La seule réunion organisée auprès des usagers pour expliquer les contraintes de la situation transitoire a concerné un public très ciblé: les enseignants venant en visite de classes à la bibliothèque Libération jeunesse. Trente-six instituteurs de onze écoles différentes ont reçu une invitation à une réunion d'information (cf doc 6). Une seule personne est venue pour représenter 3 classes de son école. Elle regrette la suspension de ce service qui permettait aux enfants une approche extra-scolaire de la lecture et suscitait des démarches individuelles. Mais elle comprend les raisons de cette interruption et compte revenir en 1993 dans le bâtiment de Tarentaize.

Le bilan de cette réunion, qui n'a guère eu d'écho, n'est donc pas significatif. Il montre simplement que cette restriction du service n'a pas mobilisé la catégorie d'usagers touchés et n'a pas débouché sur une discussion. Peut-être doit-on considérer que la lettre d'invitation justifiait déjà clairement l'interruption du service. Il reste que la bibliothèque craint de perdre parmi ses usagers certaines écoles qui de par leur position géographique ne pourront se reporter ni sur les autres annexes, ni sur le futur bâtiment central, du fait de contraintes de transport pour les enfants.

\*  
\* \*

Pour ce qui est de recueillir les opinions des lecteurs sur Tarentaize, il avait d'abord été prévu avec M. Salaün de réunir une dizaine d'entre eux, invités personnellement et choisis de façon alléatoire, pour discuter de leur opinion sur le projet, de leurs souhaits, de leurs inquiétudes ou de leurs incertitudes, en espérant que de ce *brain storming* ressortirait des idées-forces. Mais organiser une telle réunion après l'heure de fermeture de la

bibliothèque s'est avéré poser trop de problèmes pratiques. En outre, la réunion spécialement organisée pour les instituteurs montrait le peu d'écho que pouvait susciter une activité demandant du temps et de l'implication à des usagers sinon toujours pressés, du moins peu enclins à investir beaucoup de temps.

L'idée d'une enquête systématique et scientifique avec questionnaire ayant été dès le début écartée, nous nous sommes contenté de relever les remarques des lecteurs et éventuellement de leur poser quelques questions informelles lors de plages de service public. Ces remarques n'ont évidemment pas valeur de sondage, puisque soumises à la subjectivité de celui qui les fait comme de celui qui les suscite; néanmoins, elles ne sont pas dépourvues de signification.

Il semblerait que le public de l'ancienne section Etude n'apprécie guère la suspension du prêt, en général. Néanmoins, les étudiants sont généralement plus enclins à reconnaître la nécessité d'un bâtiment plus moderne. En revanche, le public âgé, en particulier à la section de lecture publique, semble inquiet de l'éventualité d'un déménagement, à en juger par ses interrogations, et effrayé par le futur site, éloigné et dans un quartier "mal fréquenté". Les lycéens ne partagent pas cette crainte et sont prêts à plus de mobilité (sauf certains, dont le lycée se trouve de l'autre côté de la rue, et qui préfèrent se contenter de leur CDI plutôt que d'aller à Tarentaize...). Toutes les personnes interrogées se sentent en tout cas mal informées. Mais encore une fois, ces impressions n'ont pas valeur de sondage.

Quoi qu'il en soit, ces impressions ne sont pas très surprenantes et sont largement partagées par les professionnels de la B.M. . Un article récent paru dans la presse locale à l'initiative de syndicalistes pour le maintien d'une annexe en centre ville reprend d'ailleurs ces arguments: "*Si les lycéens, étudiants ne devraient pas hésiter à se rendre à Tarentaize, il ne devrait pas en être de même pour les jeunes enfants et les personnes âgées, pensent les bibliothécaires CFDT*" <sup>11</sup> .

NOTES :

<sup>1</sup> : La Fête du Livre de Saint-Etienne se tient chaque année en octobre depuis 1986.

<sup>2</sup> : C'est ainsi que la tenue d'un stand à l'IFLA 89 ne fait l'objet que d'un modeste encadré. L'événement, certes professionnel, aurait pu donner lieu à plus d'écho puisqu'un service municipal était à l'honneur dans une manifestation internationale.

<sup>3</sup> : A contrario, on peut remarquer qu'un seul article destiné à un public non professionnel est signé d'un bibliothécaire: celui de François Larbre dans le *Journal du Parc du Pilat*.

<sup>4</sup> : "Orléans prépare sa médiathèque" *Livres Hebdo* n 15, 16/04/92.

<sup>5</sup> : "Le poids des mots" *Interlignes* n 27-28, juin 1992.

<sup>6</sup> : Enquête: de nouveaux services à votre service. *Aujourd'hui Saint-Etienne*, n 57, décembre 1988, p.21.

<sup>7</sup> : BERNARD, Marie-Christine. Les non-utilisateurs: le cas de la B.M. de Saint-Etienne. *B.B.F.*, t.34, n 6, 1989, p. 526-537.

<sup>8</sup> : D'abord, le transfert de l'annexe de lecture publique Libération en même temps que la bibliothèque Etude rendait difficile la fermeture de *toutes* les sections du bâtiment central pendant aussi longtemps; ensuite, il est alors acquis que le déménagement sera effectué par des professionnels et non par les services techniques de la ville, ce qui épargnera du travail d'emballage au personnel et permettra d'avoir des délais contractuels de déménagement; enfin, le mécontentement des usagers a aussi penché dans la balance.

<sup>9</sup> : Une demi-douzaine figurent dans les archives de la bibliothèque.

<sup>10</sup> : Cf SALAUN, Jean-Michel. Marketing des bibliothèques & des centres de documentation: Analyse. *B.B.F.*, t. 35, n 6, 1990, p. 354: "les bibliothèques sont à la merci des pressions de catégories particulières qui de, bonne foi, considéreront le service comme une partie de leur patrimoine, leur outil privilégié de travail ou leur lieu de détente, et risquent d'orienter les activités au détriment d'autres publics moins bruyants, moins influents ou moins organisés."

<sup>11</sup> : Bibliothèques: pour le maintien d'une antenne en centre-ville. *La Tribune-Le Progrès*, 13/10/92, p. 8.

**Deuxième partie :**

**Stratégie**

### 3. La stratégie globale de la bibliothèque

Une fois passée l'indispensable phase d'analyse de l'organisme et étudiée la communication passée, on peut se poser la question: que faire ? Nous mettrons surtout l'accent sur la stratégie de communication, puisque promotion et communication de la B.M. constituent le thème central de cette étude.

Néanmoins, il convient de consacrer quelques développements rapides à la stratégie d'ensemble de la bibliothèque, en gardant toujours à l'esprit l'aspect "communication". Cette stratégie d'ensemble est, bien sûr, le résultat des souhaits clairement exprimés ou faisant l'objet d'accords tacites au sein de l'équipe de direction. Nous avons donc tenté de formaliser cette stratégie sous les grandes rubriques proposées par Jean-Michel Salaün dans le tome 2 des *Maîtres du Temps*, en interprétant le plus fidèlement possible les souhaits de l'équipe de direction. Des entretiens avec M. Marin, directeur de la B.M. , avec les responsables des différents services, ainsi que la participation à plusieurs réunions "coordination Tarentaize" nous ont permis de recueillir correctement, du moins l'espérons-nous, la "stratégie" explicite ou sous-entendue de la bibliothèque qu'il ne nous appartient pas, bien évidemment de définir.

### **3.1. Les missions de la bibliothèque**

La mission essentielle de la bibliothèque municipale de Saint-Etienne est la diffusion de la lecture publique auprès d'une part la plus large possible de la population. On peut aussi y ajouter les missions définies par l'UNESCO pour les bibliothèques: l'éducation, la culture, les loisirs et la formation permanente. Mais ce ne sont là que des missions assez générales qui peuvent être précisées <sup>1</sup> .

Les missions de la B.M. ont été ainsi définies:

- **conserver et développer un patrimoine:** de documents imprimés et multimédia, dans de bonnes conditions de stockage et de conservation et bien signalés dans les catalogues.
- **communiquer ces documents:** en prêt ou en consultation sur place, pour toute sorte de publics.
- **renseigner et orienter le public**

En outre, pour la future médiathèque de Tarentaize, les missions sont plus précisément:

- de **remplacer l'ancien site central**
- de **développer des services nouveaux** grâce à l'arrivée massive de supports autres que les imprimés.
- d'y **intégrer la cinémathèque de Saint-Etienne** du fait de la décision municipale.

La tutelle a aussi confié une autre mission à la bibliothèque: celle de dynamiser un quartier excentré et victime d'une mauvaise réputation. Placer un équipement culturel prestigieux à Tarentaize, c'est aider à réhabiliter un quartier qui bénéficie par ailleurs d'une campagne d'amélioration de l'habitat et se trouve à mi-chemin entre la Comédie de Saint-Etienne et le Musée de la Mine. Même si l'attribution du terrain à la construction de la bibliothèque a été plutôt fortuite, celle-ci a donc parmi ses missions, celle de participer à ce que le maire a pu appeler "la reconquête de l'Ouest stéphanois".



### **3.2. Le positionnement: culture et partenariat**

Par rapport à la tutelle, le choix du positionnement de la bibliothèque débouche sur un certain dilemme. Il est particulièrement tentant de jouer à fond la carte du service culturel: Tarentaize, équipement prestigieux, est une pièce maîtresse de la politique culturelle de la municipalité; or comme nous l'avons vu (cf 1.2.), la ville s'enorgueillit de la place qu'elle accorde à la culture. Mais par ailleurs, les difficultés financières de la tutelle sont une menace pour la bibliothèque qui risque d'hériter aussi *"de la fragilité budgétaire de ces activités, considérées traditionnellement comme dispendieuses et luxueuses, régulièrement premières victimes des restrictions financières"* <sup>2</sup> .

Etre classée parmi les services urbains de base, à côté de la voirie et des cimetières, n'est peut-être pas flatteur pour la bibliothèque, mais peut lui assurer une plus grande sécurité budgétaire. Or en période de restrictions, on pourrait rétorquer à la tutelle qu'elle plaçait la bibliothèque parmi ces services de bases en proclamant, il y a quelques années, que la bibliothèque était le deuxième service municipal par le nombre de ses utilisateurs, derrière le service des eaux <sup>3</sup> , reprenant en cela un thème affecté par François Larbre.

Le directeur considère donc que la bibliothèque, avant tout service culturel, peut selon les circonstances et les interlocuteurs changer de positionnement en rappelant qu'elle est un service public fondamental pour la population. Notons enfin que le troisième positionnement possible, le rattachement au secteur de l'éducation, est tout à fait envisageable. L'importance des visites de classe et du service de prêt aux enseignants, notamment, plaide en ce sens.

\*

\* \*

Par rapport aux partenaires, le positionnement de la B.M. est clair. Le problème de concurrence ne se pose pas entre bibliothèques et organismes documentaires stéphanois; au contraire, ce sont partenariat et complémentarité qui sont les maîtres mots. Le réseau BRISE (cf annexe B), premier réseau documentaire informatisé de ce type en France, en est l'illustration. Il résulte d'une bonne entente entre bibliothécaires stéphanois, des liens de convivialité et des habitudes de travail en commun des collègues. La position de la tutelle municipale qui veut soutenir le développement de l'enseignement supérieur dans la cité ne peut que renforcer cette volonté de partenariat, illustrée aussi par la création de l'annexe Tréfilerie, située dans les locaux de la B.U. Droit-Lettres (cf annexe C) <sup>4</sup> . La collaboration avec la B.M. de Lyon comme l'espoir d'une coopération avec la BdF découlent d'une volonté conjointe de la bibliothèque et de la municipalité d'établir des liens de partenariat.

### **3.3. Du public-cible au double-mix**

Des données statistiques existent sur les lecteurs, les classant notamment par tranche d'âge et par C.S.P. . Elles sont fournies par le système GEAC pour tout le réseau BRISE et pour chacune de ses "agences" (mais pas pour l'ensemble du réseau B.M.). Nous avons déjà évoqué ces statistiques pour montrer quelques différences entre l'annexe Libération et l'ancienne section "étude" (cf. 2.2.2.). Il apparaît ainsi que cette dernière compte 40% d'étudiants, 9% d'instituteurs, et 7% de professeurs et scientifiques. Les catégories les plus représentées à l'annexe de lecture publique sont les scolaires de moins de 13 ans avec 27% (du fait de la section jeunesse qui ne forme qu'une agence avec la section adultes), les étudiants (20%), les lycéens (13%) et les retraités (7%). Enfin, on peut ajouter que la bibliothèque touche environ 12% de la population.

\*

Ce n'est pas seulement en fonction de ces statistiques que l'on peut établir une segmentation du public. On peut constituer une typologie à partir des usagers actuels des services existants comme à partir des non-utilisateurs et des services susceptibles de les attirer.

A chaque type d'utilisateur peut correspondre un ou des services répondant à leurs besoins: la promotion de chacun de ces services touchera donc une cible précise. C'est pourquoi nous réservons la présentation de ces cibles et de l'offre de service qui en découle aux paragraphes consacrés à la communication en terme de services. De toute façon, la bibliothèque municipale, si elle peut segmenter son public pour tenter de lui apporter le service le plus adéquat, ne peut en aucune façon choisir un créneau privilégié au profit duquel elle concentrerait tous ses efforts. Il devra donc être tenu compte de toutes les cibles, sans agir au détriment d'aucune d'entre elles.

Pour compléter ces observations concernant le *mix*, on peut faire deux remarques. Pour ce qui est de la *servuction*, l'accent devra être mis sur l'apprentissage de l'usager, en particulier dans les documents de promotion des services. En effet, comme nous l'avons vu, Tarentaize marquera une avancée de la *face avant*. Pour ce qui est du *contrat*, il sera amené à changer du fait de la décision de la tutelle. Jusqu'alors, l'inscription et le prêt étaient gratuits <sup>s</sup>. Or désormais, l'inscription de base sera payante, le tarif étant doublé pour les lecteurs non-stéphanois (une exonération concernera néanmoins les mineurs, les étudiants et les demandeurs d'emploi). On sait que faire payer par les usagers les services rendus par une bibliothèque constitue aujourd'hui une tendance croissante des collectivités locales en mal de recettes. Le problème est que la facturation ne correspondra pas à l'ouverture de la médiathèque qui pourrait la justifier par l'amélioration des services. Elle devrait intervenir au 1<sup>er</sup> mars 1993, à un moment où les usagers du bâtiment central ne disposeront que de services de plus en plus amoindris, encore ouverts pour une durée de trois mois au maximum. C'est donc un handicap supplémentaire pour la communication de la bibliothèque qui devra sûrement affronter le mécontentement des usagers et se méfier d'une dégradation de son image.

\*

Enfin, l'on peut dire quelques mots du *double-mix* qui consiste à vendre la croissance de la bibliothèque à la tutelle. Ce n'est finalement qu'une forme de communication en direction des élus pour justifier le bien fondé de l'existence de la B.M. et de ses besoins budgétaires. La communication de la bibliothèque en général et sa bonne image qui peut rejaillir sur la tutelle contribuent d'ailleurs à cette justification. Quant à la recherche de subventions par parrainage et mécénat, elle se rapproche de la recherche de relais pour la communication (cf Paragraphe 4.1).

**NOTES :**

<sup>1</sup> : Ces précisions peuvent être apportées: d'une part, grâce à un rapport de l'ancien directeur, François Larbre, en date du 28 mars 1987 et intitulé "*Éléments pour un programme de bibliothèque: un service de bibliothèque municipale 1 Ses missions*"; d'autre part, grâce à un entretien avec l'actuel directeur, François Marin.

<sup>2</sup> : SALAUN, Jean-Michel. *Les Maîtres de Temps*, tome 2, p. 10.

<sup>3</sup> : On remarquera avec malice que, le service des eaux ayant été récemment privatisé, la B.M. peut désormais se prévaloir d'être le premier service municipal ...

<sup>4</sup> : Sur ce sujet général de la collaboration B.M. / B.U. , on peut lire: LARBRE-DEVILLEGER, Françoise. *Les relations d'une bibliothèque universitaire avec son environnement culturel local: le cas de la Bibliothèque de l'Université Jean Monnet à Saint-Etienne*. Mémoire de D.S.B. formation continue diplomante. Villeurbanne : E.N.S.B. , 1990.

<sup>5</sup> : A l'exception du prêt de disques et de cassettes vidéo, possible seulement à l'annexe de Carnot et nécessitant un abonnement payant.

## 4. Une stratégie de communication envisageable

### 4.1. Le fichier de communication, outil de base pour toucher les relais.

Avant de se lancer dans la promotion, la B.M. de Saint-Etienne doit repérer des "relais" susceptibles de répercuter et d'amplifier les messages qu'elle veut faire passer. J'ai donc été amené à constituer un fichier de communication à l'invitation de Mme Ambert. Ce fichier a été structuré de la façon suivante:

#### \* ENSEIGNEMENT

- écoles maternelles, publiques et privées > contacts privilégiés:
  - > enseignants des
- écoles primaires, publiques et privées > visites de classe
  
- collèges >
- lycées --> contact = C.D.I.
- enseignement secondaire privé >
  
- Université, Enseignement supérieur

#### \* MEDIAS

- radios et T.V. locales > contact:
  - >
- presse locale > journaliste
  - >
- presse régionale =====> responsable de
  - >
- presse nationale > la rubrique
  - >
- presse professionnelle > adéquate

\* MONDE CULTUREL

- établissements culturels stéphanois
- associations stéphanoises ( loisirs, culture)
- partenaires de BRISE (actuels, futurs, potentiels)
- bibliothèques de Rhône-Alpes (dont celles de l'agglomération stéphanoise ).

\* DECIDEURS

- administration municipale: directeurs de départements
- élus municipaux
- autres élus locaux:conseillers généraux des cantons de St-Etienne  
                                  conseillers régionaux de la Loire  
                                  députés et sénateurs de la Loire
- monde économique
- tutelles nationales (D.L.L.) et grands établissements (B.N., BdF)

\*

Cette structure est assez comparable à celle proposée par Jean Di Sciullo <sup>2</sup> . Elle permet une communication ciblée: envoyer des informations destinées à un type particulier de relais.

Ainsi les fiches d'écoles maternelles et primaires peuvent servir à informer sur les activités d'animation et les visites de classes. Les C.D.I. peuvent répercuter les informations reçues vers les collégiens et lycéens.

En outre, il est utile d'entretenir de bons rapports avec les associations et les établissements culturels: eux aussi sont des relais d'opinion importants et une collaboration avec des organismes voués à l'audiovisuel (comme certaines salles de cinéma travaillant avec la cinémathèque) peut renforcer la vocation multimédia de Tarentaize.

Les relations avec l'inter-profession sont quant à elles primordiales pour une reconnaissance de la part des collègues. Il s'agit pour la B.M. de Saint-Etienne de se faire connaître et de ne pas être éclipsée par des bibliothèques parfois plus médiatiques mais pas nécessairement aussi novatrices. Les contacts avec les autres bibliothèques stéphanoises, rhônalpines, ainsi qu'avec la presse professionnelle doivent permettre une meilleure notoriété au sein de la profession. Il est bon aussi d'informer périodiquement la D.L.L. et la Bdf pour rappeler à leur bon souvenir le projet Tarentaize et ses aspects innovants afin de pouvoir bénéficier d'une collaboration.

En effet, le fichier de communication peut servir au double-mix. Disposer des coordonnées des décideurs permet de les informer sur les activités et les résultats de la bibliothèque, de les inviter éventuellement à des manifestations ponctuelles. Cela permet de faire bénéficier la bibliothèque d'une bonne image et de susciter l'intérêt des bailleurs de fonds. De la même façon, disposer de possibilités de contact avec les personnes chargées du mécénat dans les banques ou dans les grosses entreprises locales peut fournir des pistes pour d'autres sources de financement.

*"De bonnes relations avec la presse sont aussi très importantes pour des gestionnaires désireux d'assurer une "visibilité" à leur organisme", a pu écrire Réjean Savard. C'est dire que la partie "média" du fichier constitue une véritable mine. Si elle peut permettre de convoquer les journalistes pour une communication par l'événement dans des circonstances exceptionnelles (conférence de presse), elle doit surtout servir à envoyer des communiqués de presse. Cela permettra de fournir une information à la fois concise et précise qui facilitera le travail du journaliste et évitera les déformations et les mauvaises*



interprétations. Entretenir de bonnes relations avec ces journalistes, c'est aussi s'assurer une caisse de résonance qui peut s'avérer plus fructueuse qu'une campagne de publicité, et surtout gratuite.

\*

Chaque catégorie de fiches pourra être utilisée en fonction des besoins. D'ores et déjà, plusieurs ont servi à envoyer un *mailing* à destination des C.D.I. , des lycées de la ville, des partenaires de BRISE et des bibliothèques de l'agglomération stéphanoise (doc 10). Il s'agissait d'informer les collègues sur les contraintes du service public à la B.M. afin qu'ils ne renvoient pas leurs propres lecteurs vers un organisme ne pouvant momentanément pas les satisfaire; cette simple information pratique doit donc éviter de créer de nouvelles déceptions. Mais au delà de l'information, le fichier peut être un véritable outil de promotion; à condition d'en faire une utilisation ciblée, de le tenir à jour et, si besoin, de l'affiner.

## **4.2. Créer une image pour la bibliothèque**

### **4.2.1. Quelle image ?**

Si beaucoup de Stéphanois, usagers actuels ou non, savent que la future bibliothèque municipale est en construction dans le quartier de Tarentaize, cette connaissance n'est pas encore totale et demeure bien vague. L'image de Tarentaize est assez floue: peu de personnes se souviennent de la promotion de 1988 et 1989 et le dernier article du bulletin municipal n'a pu que déconcerter le public (cf parag. 2.1.1.). Il reste donc beaucoup d'efforts à fournir pour faire passer ce dernier à travers le stade "cognitif" puis le stade "affectif", pour reprendre le vocabulaire marketing employé par Réjean Savard, c'est à dire lui faire connaître ce nouvel équipement culturel et lui donner envie de l'utiliser.

Pour faire connaître la future bibliothèque encore faut-il dissiper quelques doutes sur son appellation future. S'agira-t-il d'une bibliothèque ou d'une médiathèque ? Portera-t-elle le nom de Tarentaize ou celui d'une personnalité ? Ce flou dans la terminologie exacte retarde quelque peu la promotion du nouvel équipement. Le nom de "Médiathèque Charles Exbrayat" avait été proposé par l'équipe de direction. Le conseil des adjoints a jugé le terme de médiathèque peu élégant et n'a pas jugé le nom d'un auteur de romans policiers, fût-il stéphanois, assez valorisant du point de vue culturel; il a donc décidé que le bâtiment s'appellerait simplement "Bibliothèque de Saint-Etienne". Ceci laisse donc supposer que la Cinémathèque, qui sera intégrée dans la bibliothèque et qui aura en charge le secteur audiovisuel gardera sa dénomination. Les directeurs de ces deux organismes constatent que la tutelle a bien tardé à dissiper les

interrogations quant à l'articulation administrative et à la dénomination des institutions, ce qui gêne la réflexion sur l'image à donner.

L'image de la future bibliothèque ne saurait se résumer en un seul mot et, étant donné la variété du projet, elle est nécessairement protéiforme. A travers le rapport sur la stratégie de communication élaborée par Frédérique Ambert (début juillet 1992), un entretien avec le directeur, François Marin (début octobre 1992) et des questions posées aux responsables lors des réunions "coordination Tarentaize" en vue de permettre un "remue méninges", les facettes de cette image pourraient se décliner ainsi:

- une bibliothèque multimédia offrant une large place à l'audiovisuel grâce à la Cinémathèque dont la présence permettra une synergie.

- une bibliothèque dynamique organisant expositions, conférences, projections, accueil d'écrivains.

- une bibliothèque tournée vers l'avenir, car disposant d'une architecture moderne et esthétique (aspect particulièrement visuel et donc facilement traduisible par des affiches) ainsi que des équipements de haute technologie (mais il ne faudrait pas axer toute la communication sur cet aspect).

- une mémoire vivante du patrimoine local grâce au fonds local d'imprimés de la bibliothèque et de films de la cinémathèque.

- une bibliothèque performante grâce au réseau BRISE qui permet une pleine utilisation du potentiel documentaire stéphanois dont la future bibliothèque demeurera un pilier central.

- un service de lecture publique de qualité, non seulement grâce au bâtiment de Tarentaize, mais au réseau des 7 annexes de quartier de la B.M. et aux stationnements des bibliobus.

- une réalisation originale et novatrice: Saint-Etienne peut se prévaloir d'être une ville pionnière à travers le réseau informatisé et l'intégration de la cinémathèque dans la bibliothèque.

\*

\*       \*

#### 4.2.2. Les moyens pour véhiculer cette image

Les images que l'on souhaite voir associées à la future bibliothèque peuvent déboucher sur autant de messages élaborés. Pour cet aspect de la communication, la B.M. a tout intérêt à solliciter les compétences du service communication de la mairie, ainsi que de l'agence de communication privée qui travaille pour la municipalité. Il est d'ores et déjà prévu de demander la réservation de l'affichage municipal et d'espaces d'affichage privés. Pour cela la bibliothèque doit veiller à ce que le contenu du message publicitaire corresponde bien à l'image qu'elle veut donner d'elle-même. Elle doit, en outre, prévoir longtemps à l'avance la période de cette campagne d'affichage, qui devrait correspondre à l'ouverture du site de Tarentaize, à l'automne 1993, sans qu'un calendrier assuré puisse être établi, du fait de nombreux impondérables.

Il est aussi envisagé que la bibliothèque se dote de son propre symbole graphique, autrement dit d'un logo à l'instar du réseau BRISE (cf. annexe B) avec lequel il coexisterait. Là encore, le logo qui pourrait apparaître en même temps que la future "Bibliothèque de Saint-Etienne" dépend de la charte graphique de la mairie dont il serait une déclinaison, ainsi que le souhaite la municipalité pour ses services. Reste à savoir si la future charte graphique municipale sera aisément déclinable pour la bibliothèque ou si celle-ci n'a pas intérêt à demander la conception d'un logo propre, arguant de sa forte spécificité culturelle <sup>2</sup>. Jusqu'ici la B.M. utilise un papier à lettre avec le blason de la ville et ne la distinguant guère des autres services municipaux <sup>3</sup>. Ce logo pourrait par ailleurs donner lieu à une promotion par l'objet, à travers la vente d'une épinglette (d'un "pin's", si l'on préfère) en attendant le retour à la mode des porte-clefs...

Toutes ces opérations concernent la communication en terme d'image et correspondent à une communication par l'évènement. Elles sont très liées du point de vue du calendrier à l'ouverture de Tarentaize ou aux semaines la précédant. Cet événement pourrait profiter de la médiatisation de la Fête du Livre 1993. La B.M. y étant très présente en 1988 et 1989 pour le projet Tarentaize. En 1992, elle n'en était pas entièrement absente puisqu'elle y participait de trois façons: en rédigeant le guide des auteurs; en prêtant des estampes et des livres anciens pour l'exposition sur les techniques de gravure organisée avec l'Ecole des Beaux Arts et l'Imprimerie Nationale; en organisant des animations pour enfants avec le CRILJ LOIRE <sup>4</sup> . Mais dans aucun des trois cas, la B.M. n'était réellement en vedette et, surtout, le projet Tarentaize était totalement absent de la manifestation. Or, la presse régionale a pu écrire que: "*la Fête du Livre de Saint-Etienne (qui n'a pas attendu la création ministérielle de la Fureur de Lire pour exister) demeure la principale manifestation littéraire dans la région*" <sup>5</sup> . Il n'est que de consulter les pages consacrées à Saint-Etienne dans la brochure *La Fureur de Lire* éditée par le Ministère de l'Education Nationale et de la Culture pour s'en persuader. La future bibliothèque ne déplacera pas à elle seule autant de journalistes, de stations de radio, ni une équipe de France 3 Rhône-Alpes pendant trois jours; elle ne pourra pas toucher à elle seule autant de visiteurs (140.000 en 1992). C'est pourquoi elle compte bien être largement présente à l'édition 1993 de la Fête du Livre et prendre déjà des dispositions en ce sens, ce qui semble indispensable.

#### **4.2.3. Ne pas oublier d'associer le personnel...**

Il est illusoire de vouloir donner une bonne image de Tarentaize, si le personnel au contact du public n'est pas convaincu de ses atouts! De même, si le personnel n'est pas au courant du projet, de ses modifications, de son état d'avancement, il ne pourra pas renseigner les lecteurs qui s'interrogent sur les services qui les attendent et contribuera à brouiller l'image. Certains agents pourraient même témoigner de leur scepticisme, ce qu'il faut absolument éviter.

Du point de vue de la communication interne, il existe des réunions d'informations mensuelles auxquelles assistent par rotation la moitié des 80 agents de la B.M. . Si ces réunions très larges ont le mérite d'exister, elles ne semblent pas empêcher la subsistance de zones d'ombre aux yeux du personnel. Ceci est encore plus vrai chez les agents travaillant dans les annexes qui disent avoir une vision assez parcellaire du fonctionnement de la bibliothèque et auprès desquels nous avons pu recueillir la réflexion suivante: on en apprend plus sur Tarentaize à la cantine de la mairie qu'aux réunions mensuelles...

S'il est difficile de mettre fin aux bruits de couloirs, il est du moins possible d'améliorer la communication interne. Il existe actuellement un bulletin mensuel d'information pour le personnel, mais il se limite, faute de temps, à deux pages dactylographiées mentionnant des nouvelles brèves telles que les mouvements de personnel, ou des informations pratiques (par exemple: textes réglementaires ou ouvrages nouveaux consultables au fonds professionnel). Il est envisagé de transformer ce bulletin en un journal interne de présentation plus attrayante et au contenu un peu plus fourni.

#### **4.2.4. ...sans omettre de rappeler son existence à la profession !**

Se faire connaître et reconnaître auprès des professionnels de la documentation n'est certes pas une priorité dans la politique de communication de la B.M. . Mais il est salutaire de bénéficier d'une bonne image de marque auprès des autres bibliothécaires et de leur faire percevoir l'originalité du projet stéphanois.

Pour atteindre ce but, des informations peuvent être diffusées directement aux bibliothèques de Rhône-Alpes grâce aux adresses du fichier communication. Des articles peuvent être écrits pour la presse professionnelle. On peut remarquer d'ailleurs, d'après la bibliographie, que le nombre d'articles parus dans la première moitié de 1992 montre une reprise des articles de ce type depuis les années 1988 et 1989, du fait du rapprochement de l'ouverture de Tarentaize. Les interventions extérieures, la participation à des conférences sont aussi des moyens privilégiés pour se faire connaître. Ainsi, François Marin est-il intervenu au colloque de Givors sur les médiathèques, organisé par l'ABF Rhône-Alpes en octobre 1992. D'autres interventions de ce type devraient montrer et promouvoir Tarentaize auprès de la profession. Proposer à l'ENSSIB de présenter cet équipement novateur à ses étudiants constituerait une initiative vivement souhaitable. Il est même envisageable de convier les collègues à des visites du nouveau bâtiment central, une fois celui-ci entré dans sa phase opérationnelle.



### **4.3. Promouvoir les services en fonction des cibles à atteindre.**

La communication sur les services ne se distingue pas toujours nettement de la communication en terme d'image. Nous avons vu que l'information en direction du personnel et de la profession doit permettre la promotion d'une image de la bibliothèque, mais cette image est étroitement liée aux services qu'on veut promouvoir. C'est ainsi que si l'affiche, le message, le logo appartiennent clairement à la communication en terme d'image, les articles pour le grand public, qui devront décrire les services futurs, par la façon dont ils le feront véhiculeront aussi une image.

#### **4.3.1. Etre fidèlement relayé et décrit par les médias**

Le fichier de communication doit servir à informer les journalistes à propos du projet Tarentaize. La bibliothèque doit dorénavant bien contrôler sa communication pour éviter des déformations qui ont pu avoir lieu dans le passé: ainsi quand le SEET a monopolisé la communication à son profit, en mettant le seul aspect "haute technologie" en avant, comme le montrent les titres d'articles du document 11. Cet organisme municipal n'existant plus, le problème ne devrait plus se poser.

En ce qui concerne le bulletin municipal, la bibliothèque devrait essayer d'y placer ses propres articles, présentés et rédigés selon sa propre conception de la communication <sup>6</sup>. S'il s'avérait que le service de communication de la mairie préfère faire appel à des journalistes extérieurs, il serait normal que la bibliothèque demande à avoir un regard final sur l'article afin de rectifier éventuellement les erreurs à l'issue de la relecture. De même, il serait normal d'obtenir une rubrique régulière

d'informations pratiques (heures d'ouverture, services offerts) indiquant en plus les animations prévues. Quant à la rubrique existant déjà et consacrée aux publications régionales, il faudrait que le rôle de la B.M. dans son élaboration soit clairement indiqué, ce qui n'est pas le cas jusqu'à présent.

Pour ce qui est de la presse locale, il n'est guère possible de revendiquer un tel contrôle de l'information. Mais on peut fournir au journaliste suffisamment de matière à travers un dossier de presse fourni, présentant les faits importants dans un langage simple et évitant le jargon professionnel, accompagné d'une photo noir et blanc si besoin est, et mentionnant les coordonnées de la personne à contacter pour de plus amples renseignements. Ainsi, le journaliste disposera d'informations lui permettant d'écrire son article "avec des ciseaux". Pour des nouvelles plus ponctuelles et moins importantes, un communiqué de presse de quelques lignes pourrait suffire. En revanche, pour un événement de grande ampleur tel que l'inauguration de la future Bibliothèque Centrale une conférence de presse est envisageable.

En matière de relations avec la presse en particulier et de communication en général, la bibliothèque a beaucoup à apprendre de l'expérience de la cinémathèque. Cette institution, par tradition tournée vers l'action culturelle, a une politique très active en ce domaine: diffusion de brochures de présentation de la cinémathèque, de brochures annonçant le programme de la saison, relation suivies avec les journalistes, conférence de presse de rentrée.

A l'occasion de la conférence de presse du mardi 20 octobre 1992, Gérard Vial, directeur de la Cinémathèque a pu annoncer officiellement (en présence d'élus), à l'assistance composée de journalistes, d'amis et de partenaires de la cinémathèque, le transfert à Tarentaize, sous le même toit que la bibliothèque et en étroite collaboration. Ce transfert a été présenté comme une opération pionnière et un atout pour les deux institutions, abolissant un clivage trop artificiel entre les différents supports de l'information, ainsi que l'a confirmé François Marin lors de son intervention. Les documents distribués à l'occasion de

l'ouverture de cette "*saison de transition*", rappelle que la cinémathèque conservera son identité historique (ce qui est important en ce 70<sup>ème</sup> anniversaire de sa création) et élargira ses activités en prenant en charge le secteur audiovisuel de la bibliothèque en synergie avec elle (cf doc 12).

A l'avenir, la promotion de l'ensemble de la "Bibliothèque de Saint-Etienne" sera d'ailleurs coordonnée par la même cellule communication, commune à tous ses services.

En outre, la presse ne constitue pas le seul relai pour faire connaître les services de la bibliothèque. En particulier, celle-ci est mal signalée dans des documents très utilisés, en particulier pour les nouveaux arrivants dans la cité: le *Petit Fûté* ne la mentionne pas du tout; *Saint-Etienne mode d'emploi*, édité par l'Office du Tourisme et des Congrès, y consacre une rubrique inexacte et lacunaire. Des contacts avec les personnes appropriées devraient permettre qu'à l'ouverture de Tarentaize l'existence et les services de la B.M. soient pleinement connus et signalés.

#### 4.3.2. Faire mouche

Pour chaque segment du public, nous avons signalé les services les plus à même de les attirer et les arguments auxquels ils seraient le plus sensibles. Il va de soi que bien des services touchent plusieurs segments, et que l'ordre de présentation des cibles ne constitue en aucune façon un ordre de priorité.

#### Cible usagers

### Services à promouvoir

Enfants  
(et leurs parents  
qu'il faut aussi  
convaincre...)

Tarentaize n'offrira qu'un service de grosse annexe de quartier, ce type de public n'étant pas prêt à traverser toute la ville.

Le prêt d'albums, de B.D., de romans et documentaires constituera le service de base. Les principaux atouts seront:

- un **coin consacré aux tout-petits**, installé au calme et centré sur l'image.

- une **politique d'animation** renforcée avec une salle spéciale: heure du conte, marionnettes ...

- Il faudra continuer de faire connaître les **sélections de livres pour la jeunesse** élaborées par la B.M. conjointement avec le CRILJ Loire.

Le secteur jeunesse mène déjà une promotion qu'il faudra poursuivre en l'intégrant à l'ensemble de la communication (cf doc 13).

Adolescents

- prêt de livres au secteur jeunesse et dans l'espace grand public.

- prêt de disques et vidéocassettes.

Enseignants du primaire	<ul style="list-style-type: none"><li>- le service du prêt aux enseignants et collectivités dans des locaux plus vastes et plus fonctionnels.</li><li>- visites de classes, importance de l'animation.</li><li>- sélection sur la littérature de jeunesse.</li></ul>
Lycéens, Etudiants, Enseignants	<ul style="list-style-type: none"><li>- un fonds documentaire important, en grande partie en libre accès</li><li>- la <b>salle de références</b> offre des places assises nombreuses, des usuels, un service de renseignements...dans des conditions d'accueil bien meilleures.</li><li>- les catalogues informatisés (OPAC) permettent une recherche dans l'ensemble des organismes documentaires stéphanois (réseau BRISE).</li><li>- possibilité de visionner des documentaires à la vidéo-thèque de consultation.</li></ul>
Etudiants, chercheurs, érudits locaux	<ul style="list-style-type: none"><li>- Possibilité de recherche dans les <b>bases de données</b>.</li><li>- P.E.B. par messagerie.</li><li>- consultation de documents sur microformes.</li><li>- salle spécialisée pour la consultation des documents anciens et locaux.</li><li>- le <b>fonds ancien</b>, désormais conservé dans de bonnes conditions, comporte certaines richesses: 760 estampes de Piranèse, important fonds janséniste...</li><li>- le <b>fonds local</b> rassemble tous les documents imprimés, relatifs au département de la Loire (monographies, périodiques, tracts, catalogues...) ou aux personnalités qui en sont natives ( de Massenet à Piem...), en assure la communication et aussi la conservation pure pour des documents qui échappent souvent à la Bibliothèque Nationale.</li><li>- présence du patrimoine local filmique de la cinémathèque.</li></ul>
Personnes âgées	<ul style="list-style-type: none"><li>- montrer que Tarentaize n'est pas au bout du monde: les transports en commun permettent de s'y rendre.</li><li>- promouvoir aussi les <b>services de proximité</b>: annexes de quartier, stationnements du bibliobus.</li><li>- <b>portage à domicile</b> pour les personnes ne pouvant se déplacer.</li></ul>
Cadres	<ul style="list-style-type: none"><li>- L' enquête sur les non-utilisateurs a montré quels étaient les services susceptibles de les attirer (cf Parag. 2.1.2. ): prêt de disques, de cassettes vidéo, <b>conférences et expositions</b>. Or ces services seront présents à Tarentaize.</li></ul>

Usagers  
de la  
cinémathèque

Rappeler que la Cinémathèque n'est pas absorbée: elle garde son identité historique et poursuit ses missions: **conservation du patrimoine filmique local** ( 2ème fonds de Province), diffusion de ces films, cycles de cinéma...mais dans de meilleures conditions:

- **vidéothèque** pour la consultation sur place.
- vaste **auditorium** pour les projections.
- la cinémathèque gère les fonds de documentaires du robot diffuseur comme les cassettes VHS de l'espace grand public.
- synergie du fonds local de la cinémathèque (image animée) et de celui de la bibliothèque.

Et le "lecteur moyen" , si tant est qu'il existe, celui qui n'entre dans aucune de ces catégories ? Il faudra en direction de ce public flou, promouvoir tous les services: ceux offerts dans l'espace grand public du rez de chaussée mais aussi ceux offerts dans les espaces plus spécialisés qui gravitent autour, sans préjuger de ses intérêts ou de ses "capacités". Ces segments servent simplement à mettre en exergue des services aptes à montrer aux usagers de l'ancien bâtiment qu'ils trouveront encore mieux dans le nouveau. Mais il faut aussi en profiter pour faire connaître d'autres services à des gens qui ne les utilisaient pas jusqu'alors. Une communication très ciblée en direction de segments très spécifiques (jeunes enfants, instituteurs et collectivités, chercheurs) est possible. Mais il faut surtout une communication globale, déclinant chaque service sans idée préconçue d'ostracisme. Ce serait incompatible avec le projet que de fragmenter la communication puisqu'il n'y aura pas de coupure franche entre les différents secteurs: *"La nouvelle bibliothèque municipale de Saint-Etienne se définit comme une médiathèque moderne, non seulement par sa conception, mais aussi par son organisation intérieure qui repose sur le refus des ghettos entre les publics comme entre les supports de la documentation"* » .

#### 4.3.3. Moyens et calendrier: ne pas trop tarder.

Pour ce qui est de la communication en terme d'image, les moyens et le calendrier sont déjà connus: une campagne de promotion avec affichage programmée à l'occasion de l'événement fort: l'inauguration de Tarentaize, en coïncidence en principe avec la Fête du Livre 1993, où la B.M. aurait son stand.

Pour promouvoir les services du futur bâtiment central, une plaquette de présentation est envisagée et serait financée par le service de communication de la mairie. Sa diffusion n'est pas encore programmée: il serait bon de ne pas attendre l'ouverture mais de la distribuer dès le printemps 1993, moment où la fermeture de l'ancien site approchera et où les usagers se poseront de plus en plus de questions.

\*

Néanmoins cette échéance me semble un peu lointaine. Le manque d'information a déjà montré que les contraintes étaient mal acceptées alors que quelques explications auraient pu désamorcer bien des critiques. Il est vrai que les délais de conception et d'impression d'une plaquette ne permettent pas d'en disposer rapidement. En revanche, je pense qu'il serait envisageable dès cet automne de distribuer parallèlement à la note d'information sur les horaires, une feuille présentant rapidement Tarentaize. Cette feuille photocopiée de format A4 serait d'un coût faible et d'une réalisation facile; elle serait distribuée aux banques de prêt et de renseignements du bâtiment central, comme l'est déjà la note sur les horaires. Elle pourrait reproduire en réduction la vue du nouveau bâtiment central (doc 1), expliquer en quelques lignes les contraintes du déménagement et les préparatifs qu'il nécessite et décrire brièvement les services qui seront offerts sur le nouveau site. L'idée générale de cette feuille serait:

"le service rendu cette année sera un peu perturbé mais vous trouverez ensuite une bibliothèque vous offrant des prestations meilleures et plus nombreuses."

Cette information aurait le mérite de renseigner et de rassurer les usagers actuels, d'aller au devant des critiques et de ne pas attendre la grande campagne de promotion. La bibliothèque de Bordeaux avait édité une brochure à l'occasion de son transfert, mais les contraintes de fermeture avaient été bien plus longues qu'elles ne le sont et ne le seront à Saint-Etienne ° .

\*

Enfin, à compter de l'ouverture, la B.M. peut profiter de l'événement pour mettre en place une politique de communication à plus long terme et régulière. Ce peut être l'occasion d'éditer un nouveau guide du lecteur. Il présenterait tous les services offerts à Tarentaize, en fonction des cibles précédemment établies (cf 4.2.2.), expliquerait les atouts de chacun d'entre eux et les prestations qu'on peut en attendre. Il pourrait servir de guide à l'utilisation de l'OPAC. De plus, il ne faudrait pas que ce guide soit entièrement consacré à Tarentaize mais qu'il promeuve également les annexes de quartier: une fiche descriptive pour chacune et un plan de la ville avec leur localisation (ainsi que celle des stationnements des bibliobus) devraient en faire partie. Il faudrait aussi prévoir une bonne articulation avec la promotion du réseau BRISE. Un journal d'information pour le public pourrait aussi naître en même temps que la "Bibliothèque de Saint-Etienne" et servirait à informer notamment sur les expositions, conférences et projections qui constitueraient une part importante de l'activité d'animation de ce nouvel équipement.



**NOTES :**

- <sup>1</sup> : *Marketing des associations*, chap VII: Les relations avec la presse, p 132
- <sup>2</sup> : Cette seconde solution a la préférence de Mme Martine Fontanilles, conseillère municipale déléguée responsable des bibliothèques (entretien du 27/10/1992).
- <sup>3</sup> : La cinémathèque (et d'autres services culturels, par ailleurs) dispose de son propre logo.
- <sup>4</sup> : Centre de recherche et d'information sur la littérature de jeunesse.
- <sup>5</sup> : "La fureur en bateau-livre", *Lyon Libération* du vendredi 16 octobre 1992.
- <sup>6</sup> : Cette solution a l'aval de Mme Fontanilles.
- <sup>7</sup> : Et seulement en des circonstances exceptionnelles pour ne pas donner aux journalistes l'impression d'une perte de temps.
- <sup>8</sup> : Intervention de François Marin au colloque de Givors, 5 octobre 1992.
- <sup>9</sup> : Cette brochure s'intitulait *Changement d'adresse*, et comprenait des textes et photographies de Claude Bourgeyx, écrivain bordelais. Cf le dossier technique d'Evelyne Savina.

## CONCLUSION

A l'issue de douze semaines de stage passées à la B.M. de Saint-Etienne, j'ai pu étudier les archives du projet, les coupures de presse témoignant de la communication passée, discuter avec les responsables et les agents de la bibliothèque, avoir des contacts avec les lecteurs lors de périodes de service public. De la réflexion qui s'en est suivie, il résulte que la bibliothèque a besoin de communiquer bien davantage, surtout en direction de ses usagers pour montrer tous les mérites du projet Tarentaize.

Mais il est vrai que , dans une période de préparatifs, on passe plus de temps à travailler en base arrière, de façon plutôt souterraine et bien peu médiatique, qu'à se mettre en valeur. L'équipe de direction, et en particulier le chef de projet Tarentaize, doivent constamment régler des problèmes pratiques: mouvements de personnel au sein de l'organigramme Tarentaize, contacts avec les fournisseurs, avec la municipalité toujours encline à restreindre les moyens financiers accordés à la bibliothèque..., toutes tâches éloignées de la classique bibliothéconomie. Les responsables et de nombreux volontaires parmi le personnel, de tous grades, se réunissent pour réfléchir à l'organisation future (fonctionnement du prêt, signalisation...) pour se concerter sur les acquisitions de Tarentaize... En octobre et en novembre 1992, les dépouillements des offres des soumissionnaires pour les lots mobiliers mobilisent les énergies des différents groupes de choix. Certaines échéances sont connues: la réception du bâtiment aura lieu en mars 1993, le mobilier sera en place d'ici à juin (les fournisseurs s'y sont engagés par contrat). Mais l'ouverture au public de la nouvelle bibliothèque dépendra de la volonté de la municipalité d'engager ou non des déménageurs professionnels. Le calendrier de la communication est donc en partie dépendant de données inconnues ou changeant d'une semaine à l'autre.

On comprend donc que dans un tel contexte de préparation, où tout est urgent, le temps consacré à la promotion manque. En plus

les bibliothécaires n'ont pas l'habitude d'être des communicateurs-nés et travaillent sans toujours penser à le montrer. C'est pourquoi la nomination d'une personne chargée en propre de la communication permettra la mise en place d'une réelle politique en ce domaine: la promotion du projet Tarentaize pourra être organisée, et une fois le bâtiment ouvert, la cellule communication assurera le suivi d'une information régulière.

# **Annexes**

ANNEXE A :

SURVOL CHRONOLOGIQUE DE  
L'HISTOIRE DE LA BIBLIOTHEQUE  
MUNICIPALE DE SAINT-ETIENNE

- 1834: la Bibliothèque Municipale ouvre ses portes au public dans les locaux de l'Hôtel de Ville.
- 1858: après un court passage rue de Roanne, la B.M. s'installe pour un siècle dans une aile du "Palais des Arts" (le Musée).
- 1959: la bibliothèque est transférée à l'Hôtel COLCOMBET.
- 1961: une section de lecture publique y est installée.
- 1966: création de l'annexe de BEAULIEU, première bibliothèque de quartier.
- 1968: - la B.M. est classée;  
- mise en service d'un BIBLIOBUS pour public adulte.
- 1970: - acquisition du bâtiment Saint-Frères qui permet l'ouverture de l'annexe LIBERATION avec section adultes et section jeunesse;  
- création d'une annexe à la MAISON de la CULTURE (livres d'art).
- 1973: création du service PRET AUX ENSEIGNANTS.
- 1981: ouverture de l'annexe de la COTONNE.
- 1982: création d'une VIDEOTHEQUE dans l'annexe de la Maison de la Culture.

- 1984: création de l'annexe de CARNOT.
- 1985: mise en service d'un BIBLIOBUS JEUNESSE.
- 1987: - programme pour un nouveau bâtiment central.  
- projet de réseau informatisé des bibliothèques stéphanoises.
- 1988: ouverture de l'annexe de TERRENOIRE.
- 1989: acquisition du système informatique GEAC.
- 1991: - fermeture de l'annexe de la Maison de la Culture (les ouvrages d'art vont la bibliothèque de l'Ecole des Beaux-Arts; ceux de musique à la bibliothèque du Conservatoire Massenet; ceux de théâtre au site central de la B.M. ; la vidéothèque à l'annexe de Carnot).  
- décision municipale d'intégrer la CINEMATHEQUE de Saint-Etienne dans le futur bâtiment central.
- 1992: le sigle BRISE (Bibliothèques en Réseau Informatisé de Saint-Etienne) apparaît sur les nouvelles cartes des lecteurs.
- 1993: - *ouverture de l'annexe TREFILERIE au sien de la B.U. Droit-Lettres.*  
- *ouverture du site central de TARENTAIZE.*

## ANNEXE B :

### Le réseau BRISE

L'idée d'un réseau documentaire stéphanois est née en 1987, en même temps que le projet Tarentaize, dont il constitue d'ailleurs le lot 21. Mais presque aussitôt le projet réseau a été dissocié du projet de la bibliothèque centrale, afin de ne pas être dépendant de retards dans la construction du bâtiment, ce qui s'est avéré être d'ailleurs un choix judicieux. Aujourd'hui, le réseau BRISE (Bibliothèques en Réseau Informatisé de Saint-Etienne) apparaît comme une innovation particulièrement importante et constitue une originalité forte des bibliothèques stéphanoises.

Le but de ce réseau informatique est d'offrir à la population stéphanoise un potentiel documentaire le plus large possible. Les conditions favorables pour la création d'un tel réseau étaient nombreuses: la bonne entente entre bibliothécaires stéphanois, partageant la même conception du service public et déjà habitués à coopérer ensemble; l'absence de volonté hégémonique de la B.M. (larges réunions multipartenaires); le soutien de la municipalité à l'enseignement supérieur.

Actuellement, le réseau BRISE regroupe les partenaires suivants:

- au niveau municipal: la BMSE (son site central, ses annexes de quartier, ses bibliobus), la bibliothèque des Archives Municipales, celle des Beaux-Arts, la médiathèque du Conservatoire Massenet, la documentation du Musée d'Art Moderne, le fonds de la Cinémathèque.
- au niveau de l'Université Jean Monnet: les trois sites de la B.U., les bibliothèques de quatre Centres de Recherche, celle du Service de Formation Continue et celle de l'I.U.T.
- d'autres partenaires d'enseignement supérieur: la bibliothèque de l'Ecole de Commerce et celle de l'Ecole d'Architecture.

- des partenaires futurs: le centre Andreï Roublev (spécialisé en théologie), la bibliothèque de l'Ecole des Mines et celle de l'ENISE (école d'ingénieurs) et d'autres candidats probables.

D'un point de vue administratif, les partenaires ont signé la "convention pour la mise à disposition du système informatique de gestion bibliothéconomique de la Ville de Saint-Etienne". A moyen terme, 130 terminaux seront connectés sur une vingtaine de sites, ce qui constitue déjà une première en France pour un tel réseau multipartenaires. En outre, le réseau BRISE collabore avec la B.M. de Lyon qui dispose aussi du système GEAC: les bibliothèques mettent à disposition de leurs usagers leur OPAC respectif grâce à un liaison TRAX.

\*

\* \*

La communication de BRISE est aussi en train de se mettre en place. Six articles importants sont déjà parus dont trois dans la presse professionnelle et deux dans la presse locale. L'interconnexion des bibliothèques de Lyon et de Saint-Etienne en août-septembre 1991, créant le premier pôle documentaire de Province, a même donné lieu à la Une de *Lyon Figaro*. C'est cet événement qui a été le plus médiatisé.

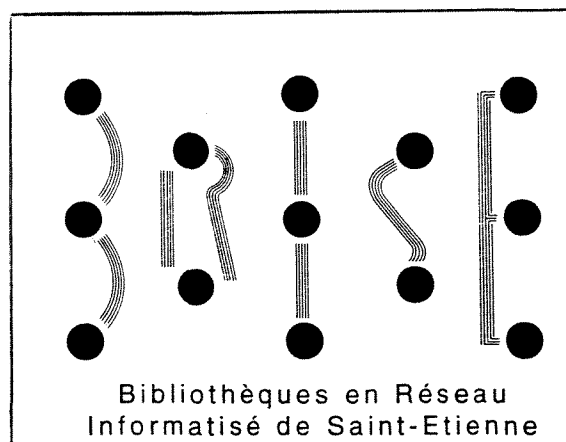
En direction de la profession, le chef de projet informatisation, Emmanuel Dousset, est en plus souvent sollicité pour des interventions à l'extérieur qui lui permettent de présenter ce qui n'est plus un projet mais une réalisation d'ores et déjà performante.

Le réseau BRISE (dont le sigle est né au début de 1991 lors d'une réunion de partenaires du réseau) s'est même doté d'un logo au printemps 1992. Un concours a été organisé parmi les étudiants de l'U.F.R. d'Arts plastiques, de l'Ecole des Beaux-Arts et de l'Ecole d'Architecture. Le logo choisi veut symboliser le réseau constitué de points reliés par des traits formant le sigle, donnant une impression de légèreté. La remise du prix a donné lieu à une cérémonie dont la presse locale s'est fait l'écho et qui n'a



rien coûté à la bibliothèque ni à la municipalité, puisque patronnée par Loire Informatique, filiale du Crédit Agricole, qui abrite l'unité centrale GEAC 9000. Ce logo figure désormais sur les nouvelles cartes des lecteurs des bibliothèques du réseau, et apparaîtra sur le papier à en-tête et les publications des partenaires.

BRISE bénéficie donc d'une promotion autonome par rapport à Tarentaize, menée par son chef de projet. En effet, BRISE dépasse largement le cadre municipal et ne se résume pas à la seule B.M. En revanche le projet de Tarentaize perdrait beaucoup de son originalité si BRISE n'existait pas. Inversement, BRISE serait peu de chose sans la B.M. qui en constitue le noyau central. On voit donc que les deux projets s'épaulent étroitement: une articulation des deux promotions est donc facilement réalisable.



BRISE sous le crayon de Jean-François Bonnin...

# B.R.I.S.E.\*



\* ELLE EST BONNE  
CELLE-LÀ

**ANNEXE C :**

**L'ANNEXE DE LECTURE PUBLIQUE**  
**TREFILERIE**

Le projet de création d'une annexe de la B.M. au sein de la B.U. constitue aussi un trait original des bibliothèques stéphanoises et mérite qu'on y consacre quelques lignes.

A l'origine de cette future annexe, on trouve le besoin d'extension de la section Droit-Lettres de la Bibliothèque Universitaire. Construite en 1975, celle-ci était en principe promise à une extension dans les cinq années à venir. Mais en 1988 le Ministère de l'Education Nationale n'envisage toujours pas de débloquer des crédits en ce sens, alors que le nombre d'étudiants fréquentant la bibliothèque a plus que triplé depuis la construction et que les locaux sont menacés de saturation.

C'est pourquoi, en janvier 1988, la directrice de la B.U. , Mme Achard, décide avec M. Larbre de proposer à la municipalité, toujours soucieuse de soutenir son université, de financer en partie son extension (ce qui pousserait le M.E.N. à enfin débloquer les crédits). En contrepartie, la ville pourrait bénéficier au sein de l'extension d'une superficie destinée à une annexe de lecture publique.

Les arguments avancés auprès des élus municipaux sont nombreux. Le quartier Tréfilerie est éloigné de toutes les bibliothèques municipales de la ville, et les dessertes par les bibliobus sont très utilisées. Cette annexe serait un équipement de lecture publique intégré à un bâtiment existant et donc moins coûteux qu'une construction *ex nihilo*. Enfin, l'originalité de ce projet illustrerait de façon exemplaire la symbiose Ville / Université.

La proposition aboutit. Au printemps 1992, les travaux d'extension de la B.U. s'achèvent. Le 9 juillet, le conseil

municipal adopte la convention avec l'Université Jean Monnet en vertu de laquelle l'université met à la disposition de la ville un local de 232 m en contrepartie de sa participation financière de 2,5 millions de Francs.

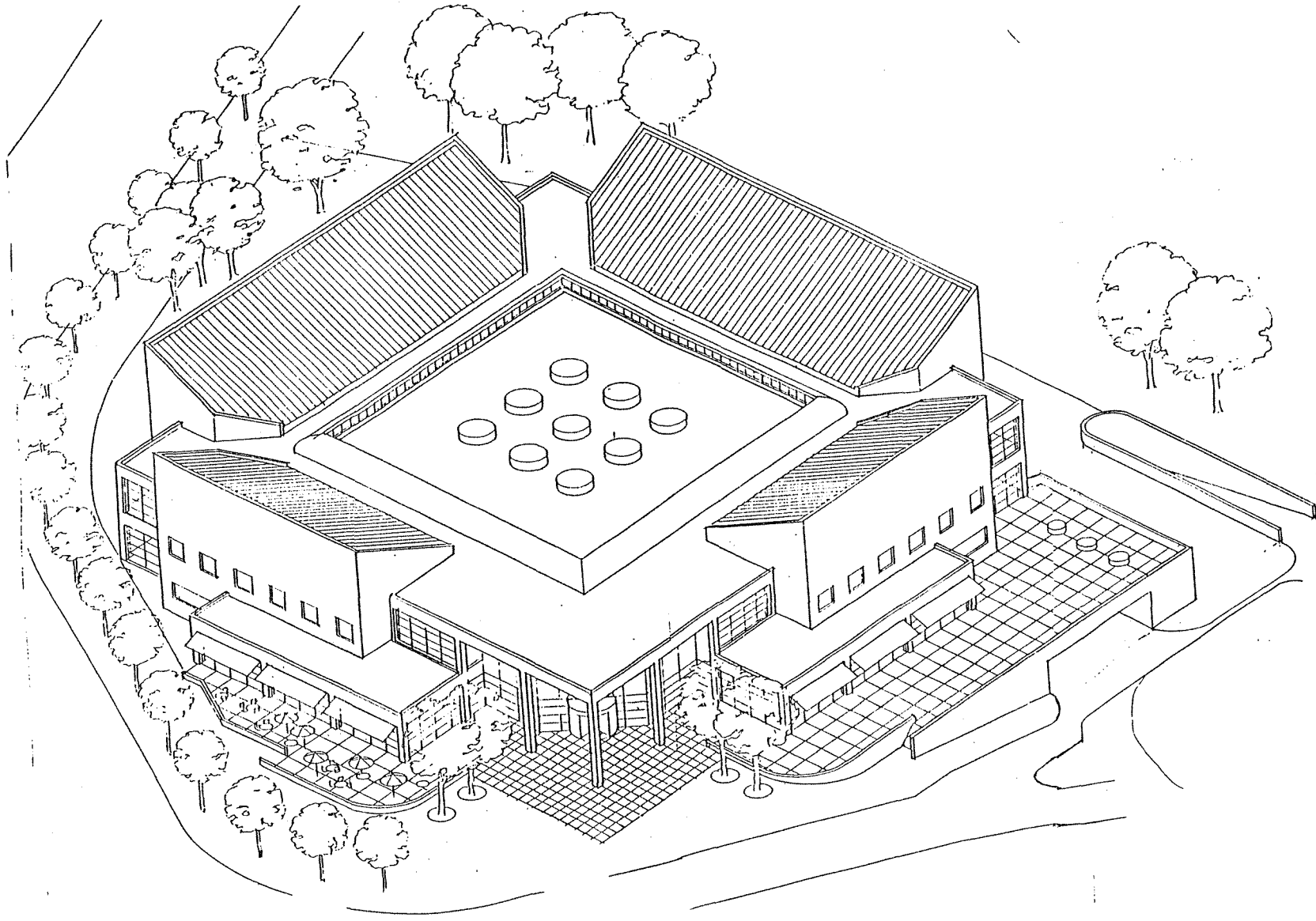
Cette nouvelle annexe, autonome au sein du bâtiment, offrira en prêt et consultation une documentation grand public aux adultes et enfants du quartier. Elle communiquera avec le reste de la B.U. par un patio couvert d'une verrière, espace commun destiné aux expositions et animations. Le public étudiant pourra trouver à la B.M. des ouvrages de divertissement. De même, le grand public pourra aller à la B.U. pour ses besoins de documentation spécialisée de type "étude" <sup>1</sup> .

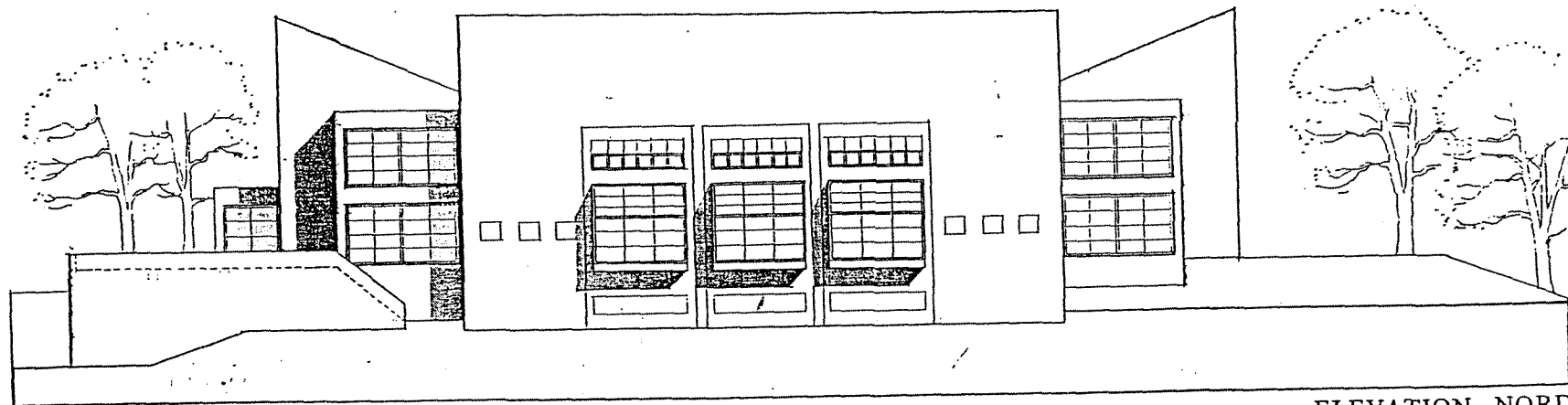
L'annexe Tréfilerie fera l'objet d'une promotion à l'occasion de son inauguration, vers mars 1993. Ce sera un préfiguration, à petite échelle, de celle de Tarentaize et en tout cas l'occasion de relancer fortement la communication de la "Bibliothèque de Saint-Etienne".

<sup>1</sup> : Consultation sur place libre, mais le prêt nécessitera le paiement du droit de bibliothèque.

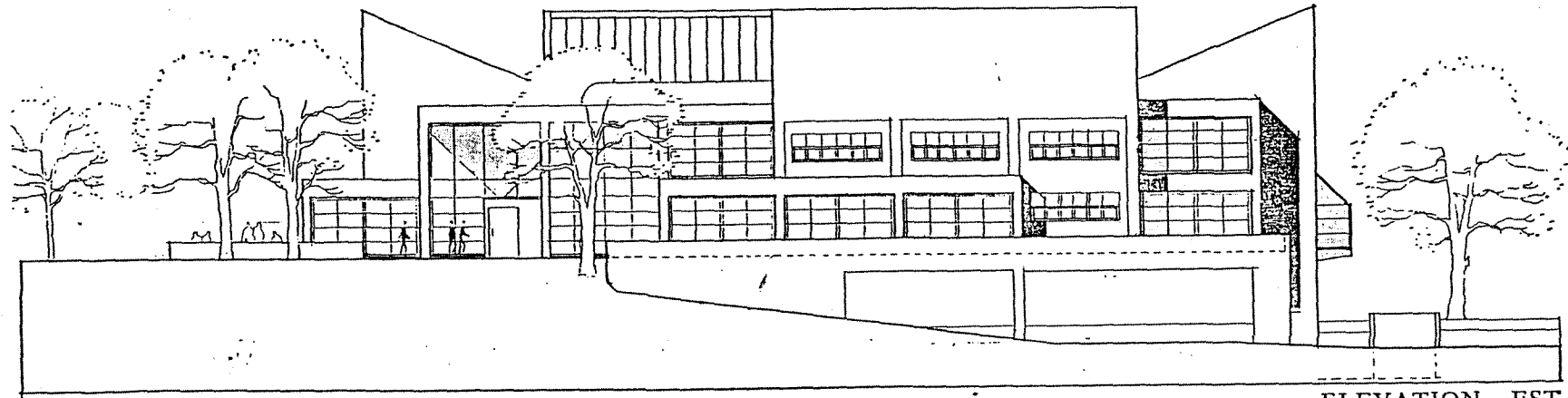
# **Documents**

Document 1



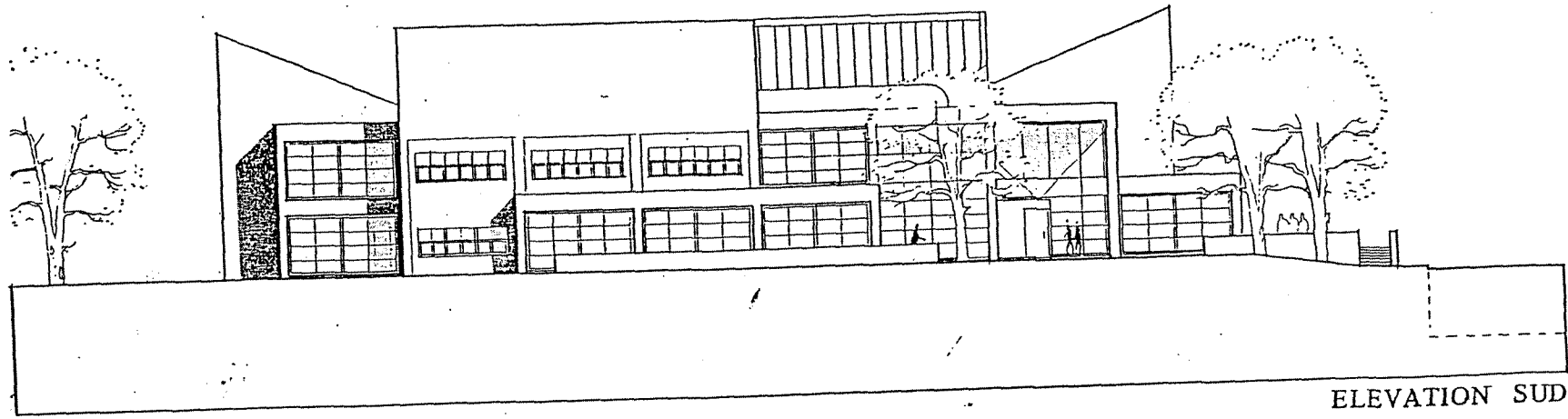


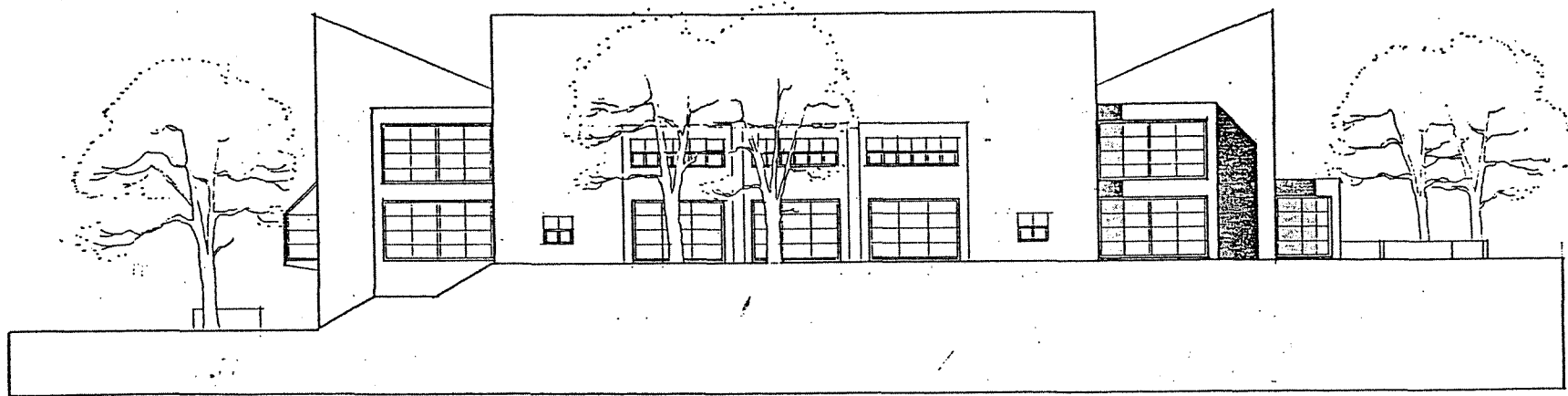
ELEVATION NORD



ELEVATION EST

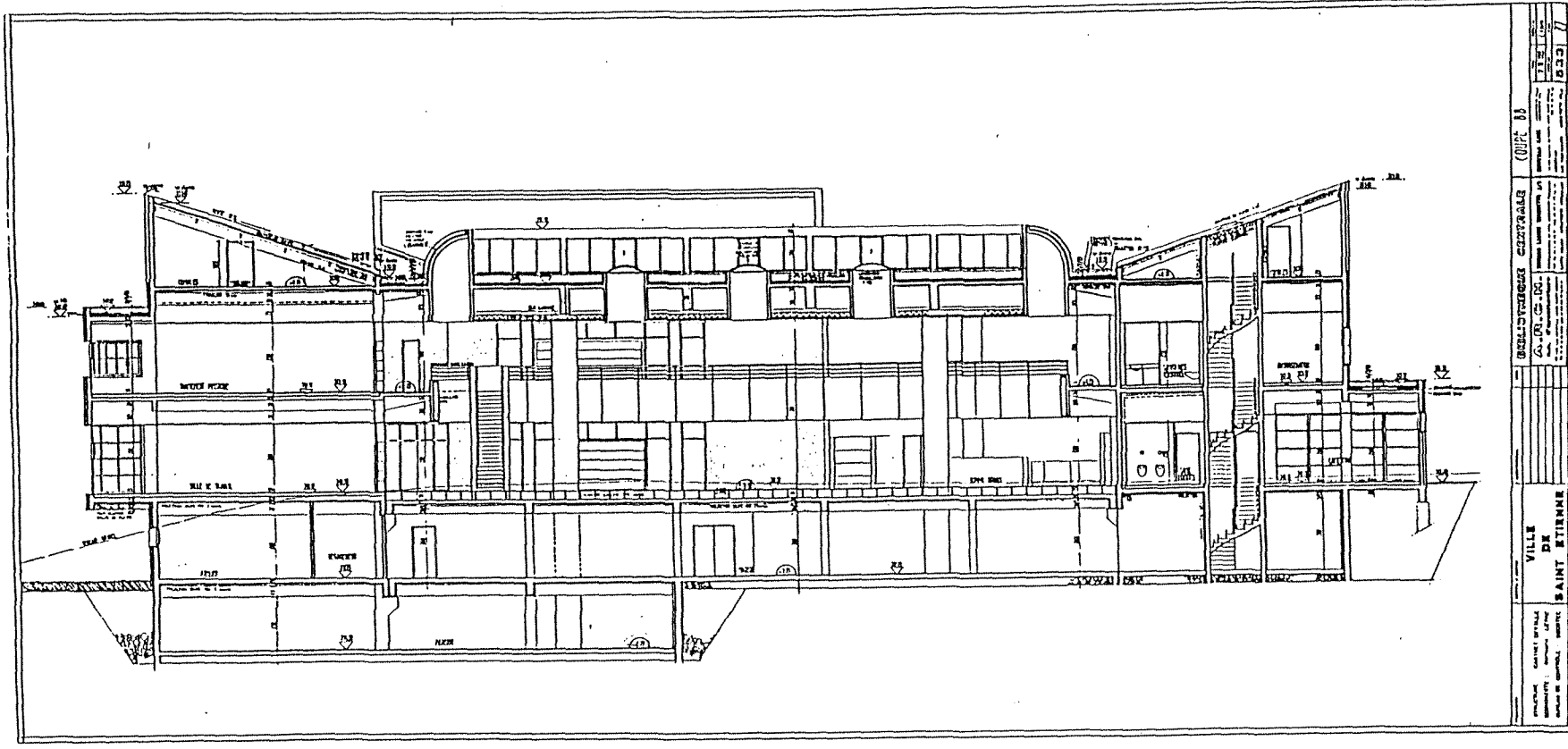




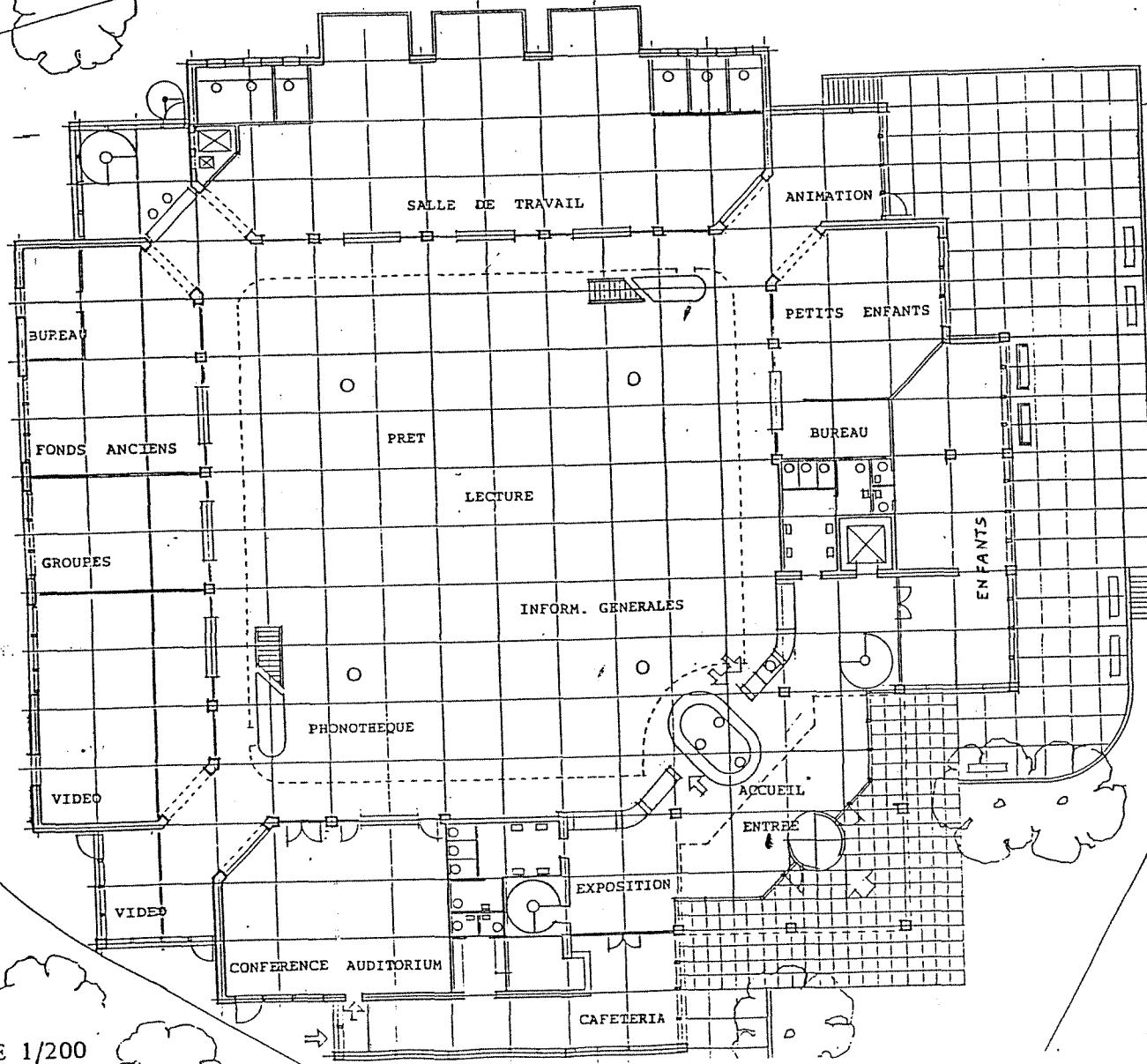


ELEVATION OUEST

Promotion et communication à la B.M. de Saint-Etienne / B. MOULIN



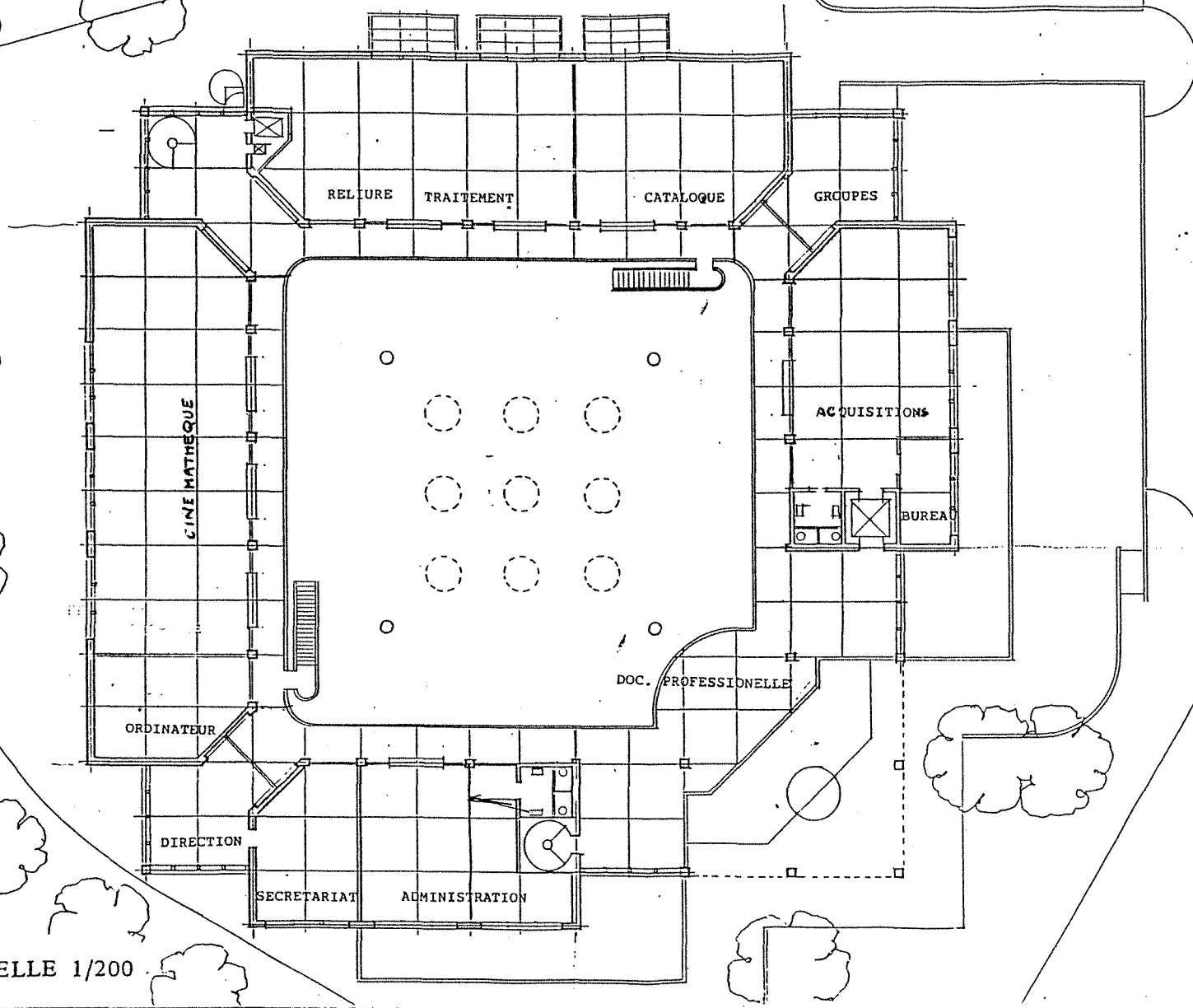
PROJETANT	MAÎTRE D'ŒUVRE	DATE	ÉCHELLE
VILLE DE SAINT-ETIENNE			
BUREAU CENTRAL			
COTE 11			



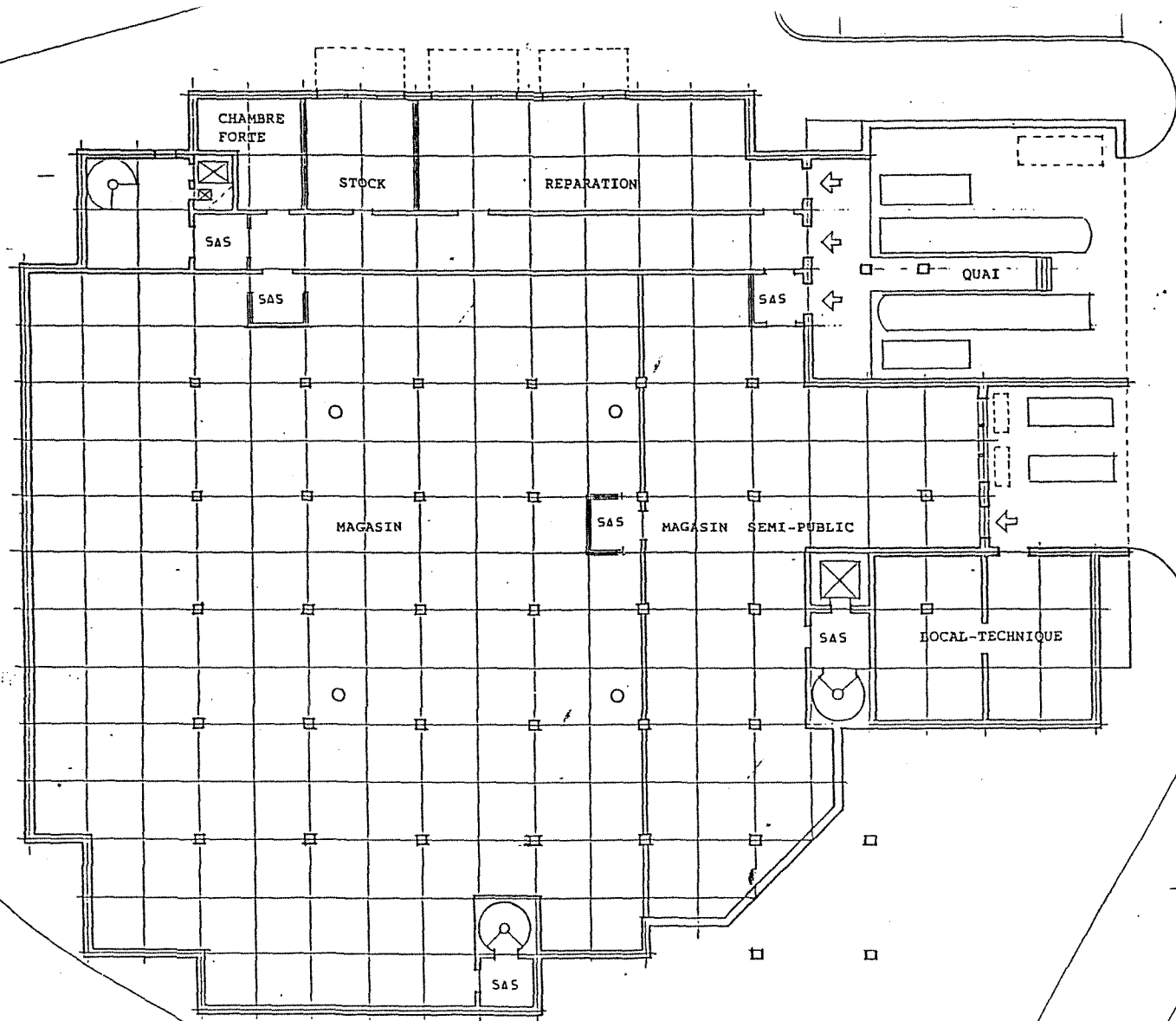
ECHELLE 1/200

REZ DE CHAUSSEE

ECHELLE 1/200



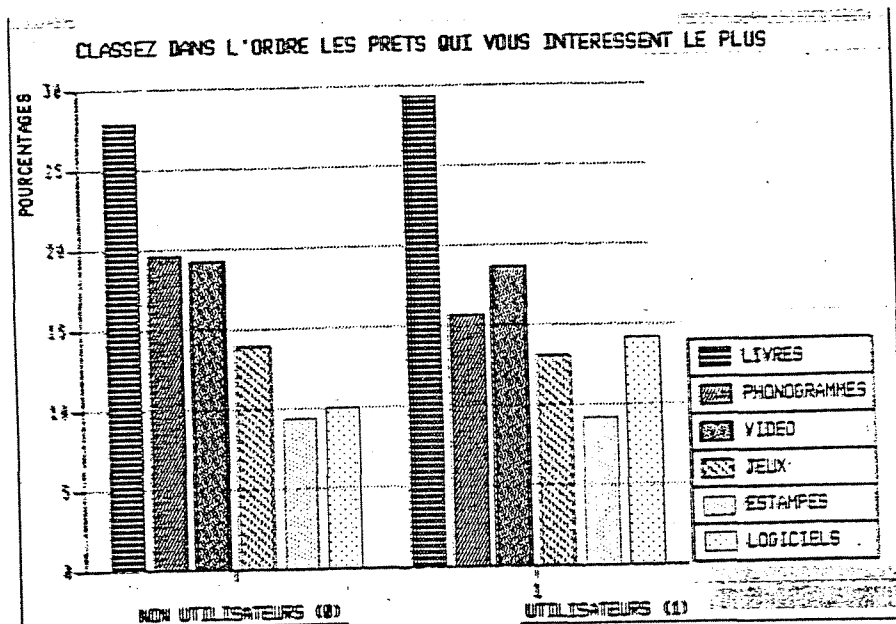
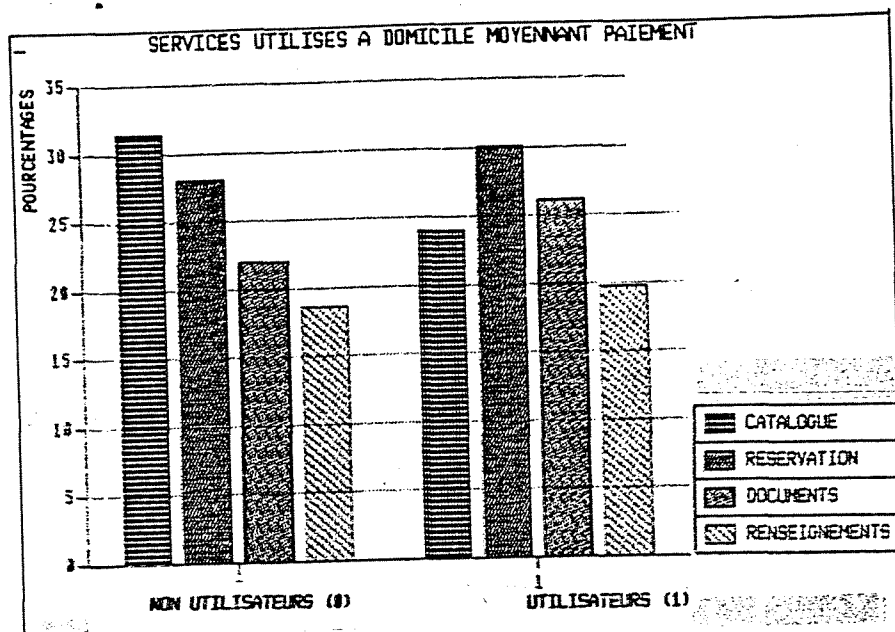
1<sup>er</sup> ETAGE



ECHELLE 1/200

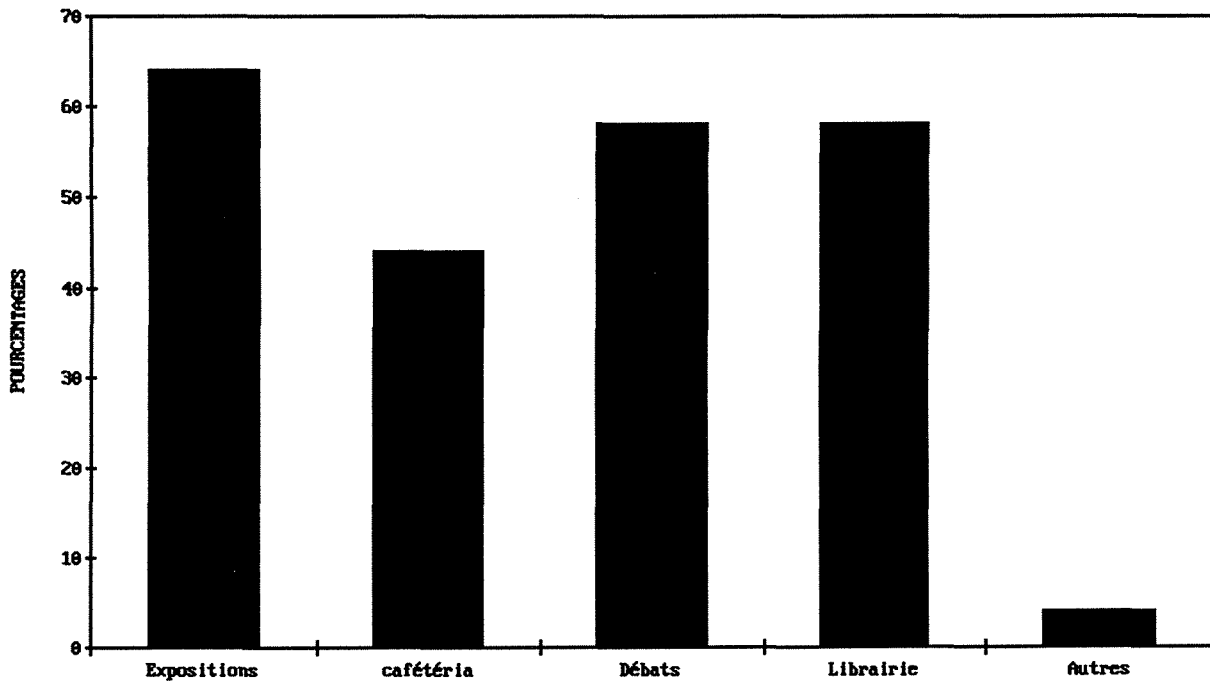
1<sup>er</sup> SOUS-SOL

Document 2

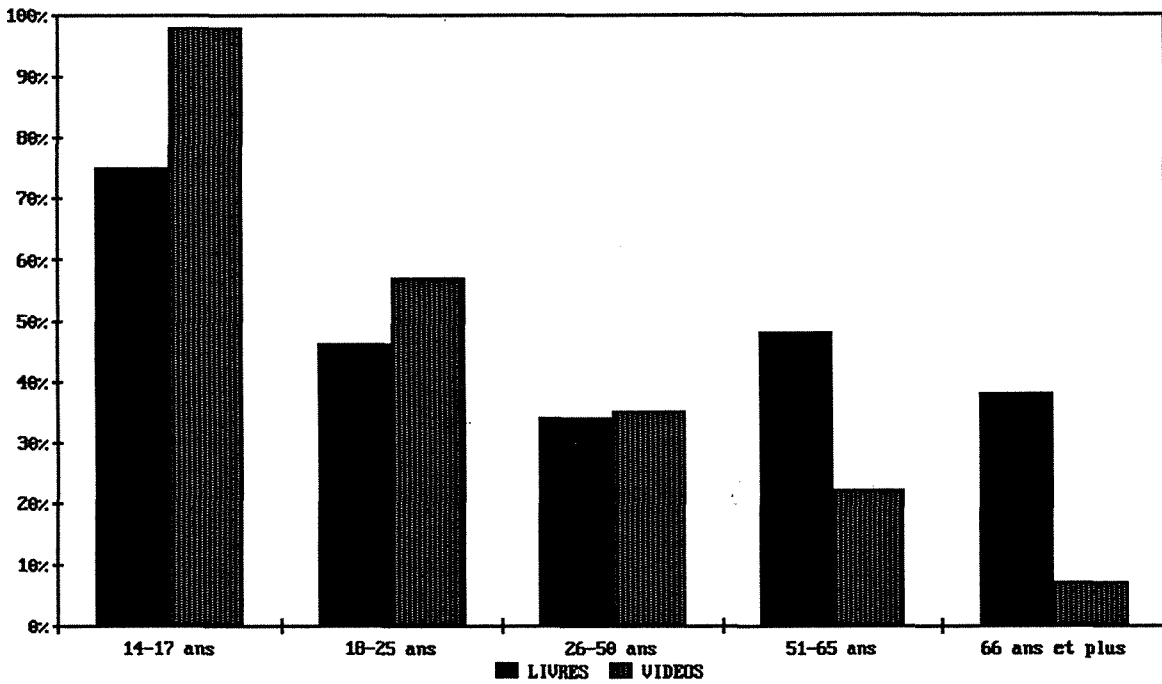


### Document 3

Equipements et prestations souhaités  
sur le site de la future bibliothèque



Comparaison entre deux types de prêt:  
livres et vidéos suivant l'âge





Document 4

VILLE  
DE  
SAINT-ÉTIENNE

- 42 -



SAINT-ÉTIENNE .  
3, rue Lieutenant-Morin \_

le 20/3/92

**Fermeture de la Bibliothèque ETUDE**

A l'attention des usagers de la Bibliothèque ETUDE  
(3 rue Lieutenant Morin)

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE

B. P. 25  
42001 SAINT-ÉTIENNE Cédex 1  
Tél. : (77) 32.35.44

Le futur bâtiment central de la Bibliothèque municipale, dans le quartier Tarentaize, sera mis en service au cours du premier semestre 1994.

Cela implique le traitement et le conditionnement (tri et emballage des documents) des actuelles collections de la bibliothèque Etude à partir du

**15 Avril 1992,**

pour en arriver à un **arrêt du prêt à domicile** des collections au  
**31 Août 1992,**

et une **fermeture totale de ce service** à compter du  
**1er Janvier 1993.**

Pour vous, usagers, cela se traduira par:

- A compter du **15 Avril 1992**: une indisponibilité progressive des collections, soit pour le prêt, soit pour la Consultation.  
Nous vous indiquerons lesquelles par voie d'affichage, en particulier sur les fichiers et à la banque de communication.
- A compter du **31 Août 1992**, **arrêt du prêt à domicile** .

Nous vous demandons de bien vouloir rendre les livres que vous avez encore en votre possession **avant le 15 Septembre 1992.**

Certaines collections resteront disponibles pour la consultation sur place : là encore, nous vous indiquerons lesquelles par voie d'affichage, en particulier sur les fichiers et à la banque de communication.

- Au **1er JANVIER 1993**, la **fermeture totale de ce service** est rendue indispensable pour une préparation du déménagement, qui aura lieu par étapes au cours de l'année 1993.

Les Bibliothèques de Beaulieu, Carnot, Cotonne, Libération, Solaure, fonctionneront normalement. Le Service Prêt aux enseignants et les Bibliobus fonctionneront normalement en 1992.

**Nous vous remercions de votre compréhension.**

**Document 5**

**A l'attention des usagers du bâtiment central  
de la Bibliothèque municipale.**

Tous les personnels et services de ce bâtiment prépareront, jusqu'à l'été 1993, le déménagement vers le nouveau site central (Tarentaize). Le site Libération sera fermé définitivement ensuite.

Les horaires ont donc été modifiés:

**JOURS & HEURES d'OUVERTURE  
à compter du 1er Septembre 1992**

La Bibliothèque LIBERATION "ADULTES" et la Bibliothèque ETUDE seront ouvertes au public, **à compter de la date ci-dessus**, et jusqu'à nouvel avis en 1993, de la façon suivante:

**Mardi : de 14 h à 18 h 30.**

**Mercredi : de 10 h à 18 h 30.**

**Jeudi et Vendredi : de 14 h à 18 h 30.**

**Samedi : de 10 h à 17 h.**

Les horaires du PRET aux ENSEIGNANTS et de la BIBLIOTHEQUE pour les JEUNES **ne changent pas.**

- Les BIBLIOTHEQUES situées Avenue de la LIBERATION (pour adultes) et Cours HIPPOLYTE SAUZZEA (jeunes) assurent les **opérations de prêt à domicile**, ainsi qu'un service d'usuels.
- La BIBLIOTHEQUE ETUDE n'assure désormais **plus aucun prêt à domicile**. Elle communique les fonds de conservation et la consultation de documents de référence en libre accès (pour les fonds encore disponibles).

Les conditions de communication, consultation, prêt et retour des documents dans le bâtiment actuel seront parfois difficiles pour vous, usagers : nous essaierons de vous satisfaire au mieux. Des services meilleurs vous seront proposés dans le nouveau bâtiment.

**Nous vous remercions de votre compréhension.**

F. MARIN

Directeur de la Bibliothèque Municipale

Document 5

VILLE  
DE  
SAINT-ÉTIENNE

- 42 -



BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE

B. P. 25  
42001 SAINT-ETIENNE Cédex 1  
Tél. : (77) 32.35.44  
JFB/IR 437/92

Le 14 Août 1992

SAINT-ETIENNE .  
3.rue Lieutenant-Morin

**Mesdames et Messieurs les Directeurs  
Mesdames et Messieurs les instituteurs  
des écoles primaires  
venant en visites de classes à la  
Bibliothèque LIBERATION.**

Madame, Monsieur,

Nous regrettons de vous informer que nous ne pourrons pas assurer l'accueil des classes de vos écoles pendant l'année scolaire 1992 -93, en raison de notre déménagement vers le site TARENTAIZE, en été 1993 (époque à laquelle tout le site central de la Bibliothèque municipale sera fermé). Les visites de classes reprendront à TARENTAIZE en 1993-94.

En effet, les personnels de la Bibliothèque LIBERATION doivent préparer le déménagement de leurs services et des collections.

Nous vous présentons nos excuses et vous remercions de votre compréhension.

Nous vous proposons une réunion d'information à ce sujet

le 15 Septembre 1992, à 17 h 45,  
à la Bibliothèque LIBERATION pour les jeunes  
(Cours Hippolyte Sauzée, 3ème niveau).

Les enfants peuvent bien sûr fréquenter la Bibliothèque LIBERATION pour les jeunes avec leur carte individuelle d'emprunteur.

Vous-mêmes (sans vos classes) pouvez continuer d'utiliser les services du Prêt aux enseignants.

Le service du PRET aux ENSEIGNANTS et la BIBLIOTHEQUE pour les JEUNES ne changent pas ; ils fermeront, comme tous les services du bâtiment central, en été 1993.

Nous les récapitulons :

**PRET aux ENSEIGNANTS :**

Mardi de 14 h à 18 h 30;

Mercredi de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 18 h 30;

Vendredi de 14 h à 18 h 30.

**BIBLIOTHEQUE pour les JEUNES:**

Mardi de 16 h à 18 h 30;

Mercredi de 10 h à 12 h et de 14 h à 18 h 30;

Judi et Vendredi de 16 h à 18 h 30;

Samedi de 10 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h.

De même, nous vous informons des **modifications d'horaires** d'ouverture au public des services suivants :

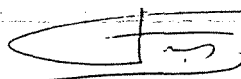
La Bibliothèque LIBERATION "ADULTES" (Avenue de la Libération) et la Bibliothèque ETUDE (rue du Lieutenant Morin) fonctionneront **à compter du 1er Septembre 1992**, et jusqu' à nouvel avis en 1993 de la façon suivante:

**Mardi de 14 h à 18 h 30.**

**Mercredis de 10 h à 18 h 30.**

**Judi et Vendredi de 14 h à 18 h 30.**

**Samedi de 10 h à 17 h.**



F. MARIN

Directeur de la Bibliothèque Municipale

**Document 7**

**ENQUETE AUPRES DES USAGERS de la  
BIBLIOTHEQUE LIBERATION**

1. Savez-vous qu'une nouvelle Bibliothèque est en construction à Saint-Etienne dans le quartier de Tarentaize ?

OUI  NON

2. Utiliserez-vous les services de cette nouvelle Bibliothèque ?

OUI  NON

3. Si vous ne fréquentez pas Tarentaize. Pour quelles raisons ?

- Loin centre Ville
- Manque Transports
- Bibliothèque trop grande. Trop impersonnelle.
- Pas assez grand public. Pas adaptée à votre demande.
- Autres raisons. Préciser.

4. Une fois cette Bibliothèque ouverte, continueriez-vous à fréquenter Libération ?

OUI  NON

5. Souhaitez-vous une Bibliothèque (annexe) dans le quartier du centre Ville ?

OUI  NON

6. Quel quartier vous semble le plus intéressant ,

- Fourneyron
- Giron
- Emplacement actuel
- St François

7. Si Libération ferme et n'est pas remplacée dans quelle Bibliothèque iriez-vous ?

- |                                     |                                     |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Tarentaize | <input type="checkbox"/> Solaure    |
| <input type="checkbox"/> Carnot     | <input type="checkbox"/> Terrenoire |
| <input type="checkbox"/> Beaulieu   | <input type="checkbox"/> Tréfilerie |
| <input type="checkbox"/> Cotonne    | <input type="checkbox"/> Bibliobus  |
| <input type="checkbox"/> Aucune     |                                     |

Document 8

ENQUETE AUPRES DES USAGERS de la  
BIBLIOTHEQUE LIBERATION

Nombre d'usagers actifs 7 558  
Nombre de réponses 424

1. Savez-vous qu'une nouvelle Bibliothèque est en construction à Saint-Etienne dans le quartier de Tarentaize ?

314  OUI 110  NON  
74 % 26 %

2. Utiliserez-vous les services de cette nouvelle Bibliothèque ?

184  OUI 204  NON  
43 % 48 %

3. Si vous ne fréquentez pas Tarentaize. Pour quelles raisons ?

- Loin centre Ville 229 54 %
- Manque Transports 69 16 %
- Bibliothèque trop grande. Trop impersonnelle. 19 4 %
- Pas assez grand public. Pas adaptée à votre demande. 13 3 %
- Autres raisons. Préciser. 38 9%

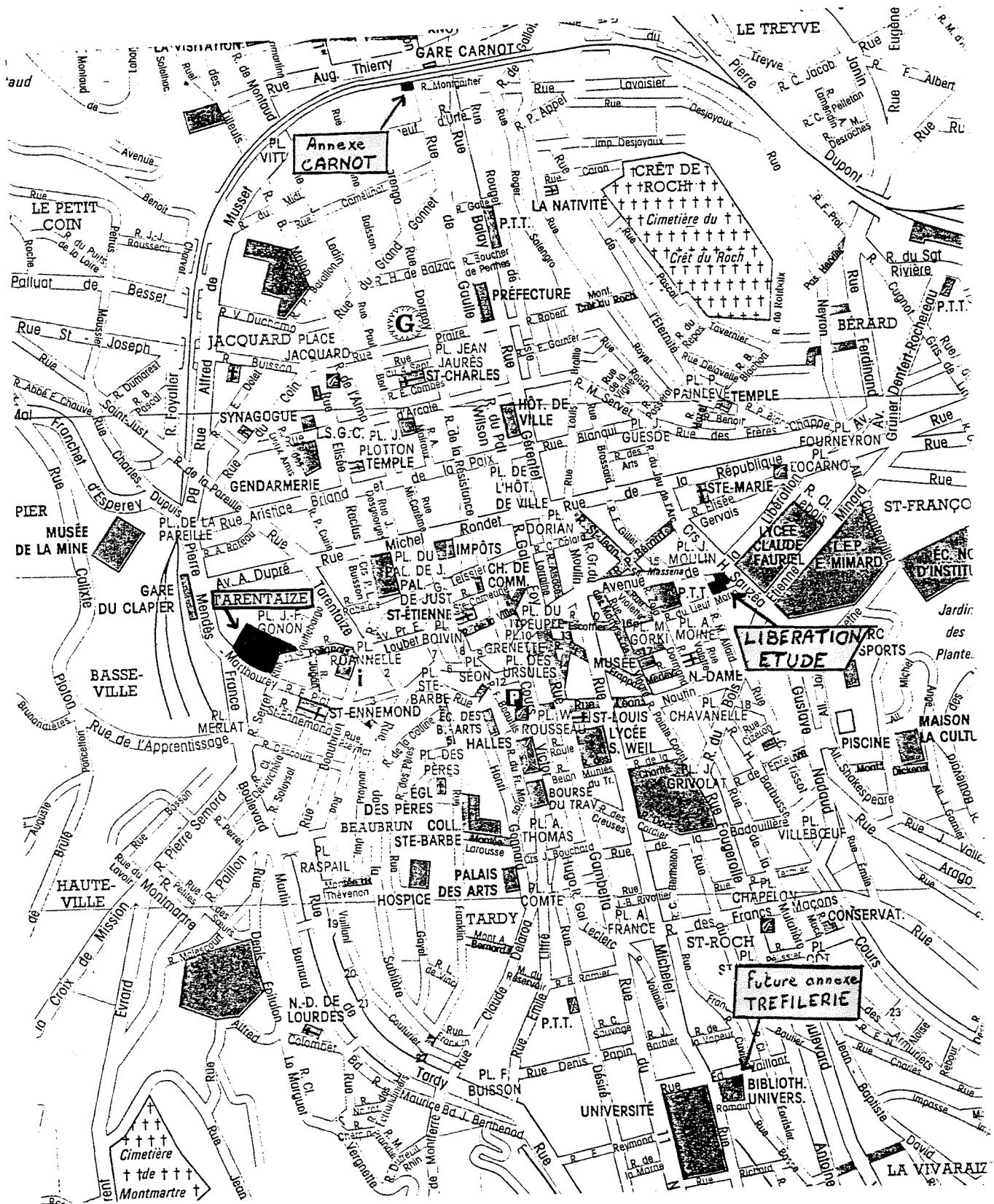
4. Si vous ne fréquentez pas Tarentaize, dans quelle autre Bibliothèque irez-vous ?

129	30 %	<input type="checkbox"/>	Carnot	20	4,5 %	<input type="checkbox"/>	Terrenoire
14	3 %	<input type="checkbox"/>	Beaulieu	50	12 %	<input type="checkbox"/>	Tréfilerie
9	2 %	<input type="checkbox"/>	Cotonne	21	5 %	<input type="checkbox"/>	Bibliobus
7	1,5 %	<input type="checkbox"/>	Solaure	83	19,5 %	<input type="checkbox"/>	Aucune

5. Observations :

Personnes désirant garder l'annexe Libération : 117 27,5 %

Document 3



Document 10

VILLE  
DE  
SAINT-ÉTIENNE

- 42 -

Le 10 Octobre 1992



BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE

B. P. 25  
42001 SAINT-ETIENNE Cédex 1  
Tél. - (77) 37 35 44

JFB/IR 545/92

A l'attention du responsable de la bibliothèque  
ou du service de documentation

Madame, Monsieur, Chers collègues,

Les services actuels du bâtiment central de la Bibliothèque Municipale de Saint-Etienne préparent actuellement leur transfert dans le futur bâtiment central (quartier de Tarentaize).

Vous trouverez ci-joint une note d'information sur les modifications d'horaires que nous avons été amenés à faire.

Je vous en remercie et vous prie de croire, Madame, Monsieur, chers collègues, à mes sentiments les meilleurs.

Jean François BONNIN  
Responsable des services publics  
de la Bibliothèque Centrale



## LA BIBLIOTHEQUE CENTRALE

COMMUNICATION ET EQUIPEMENTS  
INTERACTIVE DE HAUTE TECHNOLOGIE

INFORMATIQUE

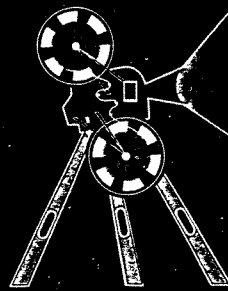
**La révolution de l'interactivité**

Les services techniques de Saint-Etienne présentent  
le système révolutionnaire de la future bibliothèque  
centrale

Un minitel, une télévision et dès 1992 tous les  
documents seront consultables à domicile.

# BIBLIOTHEQUE : LES PUCES S'Y METTENT

Doc  
12



**SAISON  
92-93**

OCTOBRE 1922  
OCTOBRE 1992

### Une saison de transition

Les 70 ans de la Cinémathèque de Saint-Etienne vont marquer une mutation historique. En effet, le prochain été la Cinémathèque va s'installer dans la nouvelle Bibliothèque qui construit actuellement dans le quartier de Tarentaize.

Ce nouvel équipement culturel permettra une collaboration originale entre la Bibliothèque et la Cinémathèque dans le cadre d'un projet multimédia. Ainsi, la Cinémathèque, qui a en charge le secteur audio-visuel, ouvrira une vidéothèque publique de consultation individuelle avec un serveur automatisé. Cette salle permettra de visionner sur place des vidéos sur des sujets très divers, ainsi que des archives du fonds régional de la Cinémathèque.

Un service de prêt de cassettes VHS offrira un large éventail de titres.

De plus, un auditorium permettra la projection de films ou de vidéos sur grand écran.

La Cinémathèque aura donc, à sa disposition, une vraie salle de projection pour sa programmation annuelle et l'accueil des scolaires.

En attendant l'ouverture, à l'automne 93, nous continuons notre programmation au cinéma "Le France" avec deux cycles : "Le cinéma français des années 30" qui permettra de découvrir ou de revoir ces comédies aux acteurs célèbres et le "ciné-rétro américain" qui présentera des classiques de l'après-guerre.

Et toujours une présentation du film avant la projection.

La mémoire régionale n'est pas oubliée, puisque il y aura, au forum de la F.N.A.C, la présentation des meilleurs films amateurs collectés à l'occasion de l'opération "Stéphanois à vos greniers".





PREPARATION SAISON 93-94

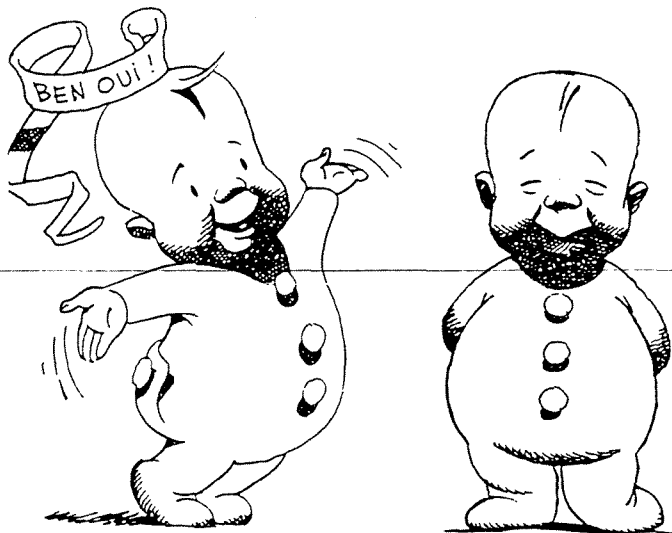
## YOTRE AVIS SUR LE DOCUMENTAIRE... ENQUETE

Vous le savez, la Cinémathèque partage à la rentrée 93 les mêmes locaux que la Bibliothèque Municipale. Cette intégration amène de nouvelles possibilités de voir des images à Saint-Etienne.

Bientôt, le grand public aura accès à une vidéothèque de consultation individuelle ainsi qu'à des possibilités de visionnements en groupes à l'auditorium. Ces nombreux outils de diffusion permettront l'accès à des documents allant du documentaire au court métrage de fiction en passant par le film pour enfants, le film d'animation et certaines archives du fonds régional de la Cinémathèque. Des documents pour tout âge et tout public.

A l'heure où les programmes sont choisis et collectés pour ce fonds, nous aurions aimé avoir votre avis, discerner vos goûts et votre intérêt sur le documentaire en particulier.

# DES LIVRES POUR NOS ENFANTS

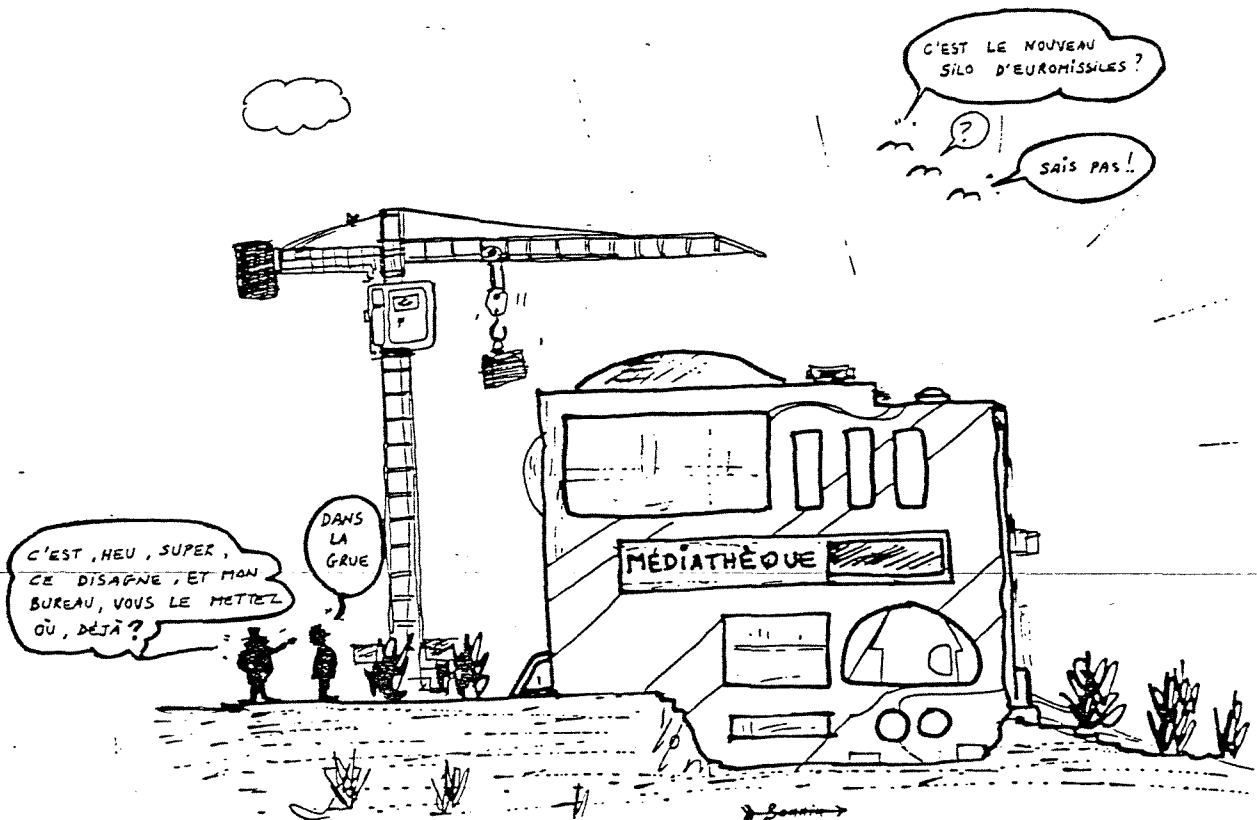


1992 - 1993

*Bibliothèque Municipale Jeunes  
SAINT-ETIENNE*

Document 14:

La médiathèque idéale (?) vue par Jean-François Bonnin... (B.B.F. ,  
t. 30, n° 1, 1983, p. 26).



## BIBLIOGRAPHIE

### Généralités

#### \* Sur le marketing et la communication

- DI SCIULLO, Jean. *Marketing et communication des associations*. Paris ; Lyon ; Genève : Juris Service, 1988. 317 p. ISBN 2-907648-04-7.

- MOSCAROLA, Jacques. *Enquête et analyses de données avec le Sphinx*. Paris : Vuibert, 1990. 307 p. ISBN 2-7117-7646-8.

- SALAUN, Jean-Michel. *Les Maîtres du Temps. Propositions pour un marketing adapté aux bibliothèques et aux centres de documentation. Tome 1, Analyse*. Villeurbanne : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 1992. 80 p.

. *Les Maîtres du Temps. Propositions pour un marketing adapté aux bibliothèques et aux centres de documentation. Tome 2, Stratégie*. Villeurbanne : E.N.S.S.I.B. , 1992. 59 p.

. Marketing des bibliothèques et des centres de documentation: Analyse. *Bulletin des bibliothèques de France*, tome 35, n 6, 1990. p 346-355.

. Marketing des bibliothèques et des centres de documentation: Stratégies. *B.B.F.* , tome 36, n 1, 1991. p. 50-57.

- SAVARD, Réjean. *Principes directeurs pour l'enseignement du marketing dans la formation des bibliothécaires, documentalistes et archivistes*. Programme général d'information et UNISIST. Paris: UNESCO, 1988. IV, 128 p.

- SAVINA, Evelyne. *Déménager une médiathèque*. Dossier technique. ENSB, 1990 (3ème partie: Information interne, information du public).

#### \* Sur la B.M.C. de Saint-Etienne

- L'explosion des médiathèques. *Archimag* n 25, 1989.

- DUPESSEY, Evelyne. *Projets de construction et développement en réseau pour les bibliothèques publiques de Saint-Etienne et Montréal, la recherche d'un nouvel équilibre*. Mémoire de DESS sous

la direction de Françoise Lerouge. Villeurbanne : E.N.S.B. , 1991. 75 f.

- LARBRE, François. Un bâtiment intelligent pour une bibliothèque in *Le Patrimoine des bibliothèques du 21<sup>ème</sup> siècle. Technologie, coopération, partenariat: les moyens d'une politique patrimoniale. Actes de la 3<sup>ème</sup> rencontre des médiathèques publiques de Niort, 16-17 novembre 1989.* Poitiers : ABCD Poitou-Charentes, 1990. p. 43-55.

- LARBRE, François , LAFON, Bernard. La formation: du prêt-à-porter au sur mesure. *B.B.F.* , t. 36, n 3, 1991. p. 217-221.

- LARBRE, François , DOUSSET, Emmanuel. La gestion des fonds est-elle une science exacte ? *B.B.F.* , t. 33, n 4, 1988. p. 266- 275.

- MARIN, François. *La médiathèque de Saint-Etienne.* Intervention au colloque "La médiathèque publique...un concept à construire?!!!". Givors, 5 octobre 1992 (non publié).

## Le projet Tarentaize

On trouvera ici des articles issus de la presse professionnelle qui décrivent donc le projet de façon rigoureuse pour des bibliothécaires.

On y trouvera aussi, à la suite, les références de coupures relatives au projet et destinées au grand public. Ces articles ne constituent pas de bonnes sources pour avoir une connaissance "scientifique" de Tarentaize, puisque, oeuvres de journalistes non spécialistes, ils comportent souvent des inexactitudes et véhiculent une certaine image du projet . Mais ils sont en revanche intéressants pour savoir ce qui a été écrit sur la future bibliothèque à destination du grand public; ce sont les articles analysés dans la partie 2.1.1. . Leur titre est d'ailleurs bien illustratif de leur contenu. Ces articles sont classés par ordre chronologique de parution.

### \* Presse professionnelle

- LARBRE, François. Saint-Etienne: deux ans d'avance sur la T.G.B. *Livres hebdo* n 5, 30/01/1989, p. 69-71.

. La B.M.C. de Saint-Etienne: laboratoire de la Bdf ? *Livres hebdo* n 5, 02/02/1990, p. 72.

- MARIN, François. Le poids des mots. *Interlignes* n 27-28, juin 1992, p. 29.

- *Jules et Jim. Le fait de devoir abriter la cinémathèque et l'ensemble de ses activités a considérablement enrichi le projet audiovisuel de la médiathèque.* Propos de François Marin recueillis par Philippe Souchu. *Coopération ACORD* n 22-23, juin 1992, p. 14.

## \* Articles de presse

### *Presse locale*

- Informatique: la révolution de l'interactivité. Les services techniques de Saint-Etienne présentent le système révolutionnaire de la future bibliothèque centrale. *La Tribune-Le Progrès*, 23/09/1988.
- Nouvelle bibliothèque: le cabinet ARCH remporte le concours. Il a travaillé en collaboration avec un architecte danois. *La Tribune-Le Progrès*, 06/10/1988.
- Profil danois et granit gris pour la bibliothèque centrale de Saint-Etienne qui ouvrira ses espaces mobiles et conviviaux dès 1991. *Loire Matin*, 23/10/1988.
- Deux bibliothèques pour l'an 2000. *La Tribune-Le Progrès*, 23/10/1989.
- L' informatique au service des usagers. *La Tribune-Le Progrès*, 01/02/1990.
- Une bibliothèque ouverte sur l'avenir. *La Tribune-Le Progrès*, 10/09/1990.
- Saint-Etienne fait du charme à Paris. La future bibliothèque de Tarentaize aimerait bien devenir un satellite de la Bibliothèque de France. Les avantages ne serait pas négligeables. *La Tribune-Le Progrès*, 15/05/1991.

### *Bulletin municipal*

- Bibliothèque de Tarentaize: cap sur l'an 2000. *Aujourd'hui Saint-Etienne*, n 56, octobre 1988.
- Enquête. De nouveaux services à votre service. *Aujourd'hui Saint-Etienne*, n 57, décembre 1988.
- Bibliothèque. Une gestion centralisée performante. *Aujourd'hui Saint-Etienne*, n 79, février 1991, p. 26.
- Bibliothèque: les puces s'y mettent. *Aujourd'hui Saint-Etienne*, n 90, mars 1992, p. 19.



### *Autre bulletin local d'information*

- LARBRE, François. La bibliothèque municipale de Saint-Etienne prépare le XXI<sup>ème</sup> siècle. *Le Journal du Parc du Pilat*, décembre 1989.

### *Hebdomadaire national*

- Présentation de la future bibliothèque municipale de Saint-Etienne. Un ouvrage en chantier. *Viva*, octobre 1988.

### *Presse pour élus locaux*

- Un projet de bibliothèque futuriste à St-Etienne. *La Gazette des Communes*, 6 au 19 mars 1989.

## **Sur d'autres projets**

### **\* Le projet BRISE**

#### *Presse professionnelle:*

- LARBRE, François, DOUSSET, Emmanuel. La constitution d'un réseau local multipartenaires à Saint-Etienne. *Bulletin d'information de l'A.B.F.*, n 147, p. 9-12.
- DOUSSET, Emmanuel. Coopération Saint-Etienne / Lyon. *Interlignes* n 23, p. 8-9.
- Lyon et Saint-Etienne connectent leurs bibliothèques. *Livres Hebdo* n 36, 06/09/1992, p. 60.

### *Autre*

- Lyon et Saint-Etienne font livre commun. *Lyon Figaro*, 29/08/1991, p. 1 & 25.
- Bibliothèques en réseau informatisé de Saint-Etienne: le logo est trouvé. *La Tribune - Le Progrès*, 26/06/1992, p. 9.
- Bibliothèques de Saint-Etienne: un système évolutif. *La Gazette des communes, des départements et des régions*, 21/09/1992, p. 28.

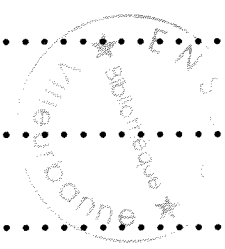
### **\* L'annexe Tréfilerie**

- Une annexe de la B.M. sur le site universitaire. *Livres Hebdo* n 5, 30/01/1989, p. 71.
- Université: la bibliothèque a pris du volume. *Aujourd'hui Saint-Etienne*, n 92, mai 1992, p. 9.

## TABLE DES MATIERES

Résumé et descripteurs.....	1
Remerciements.....	2
Introduction.....	3
<b>Première partie: Analyse.....</b>	<b>3</b>
1. D'une bibliothèque à l'autre.....	4
1.1. L'existant: un site central vétuste et saturé.....	4
1.2. L'avenir: le projet Tarentaize, historique et évolution...6	
1.3. Le transitoire: une situation contraignante.....	13
<i>Notes</i> .....	14
2. La communication passée et les réactions du public.....	15
2.1. Sur Tarentaize.....	15
2.1.1. Bilan de la promotion: l'effet d'annonce puis le silence.....	15
2.1.2. Le public, attentes et besoins: des livres et du multimédia.....	24
2.2. La transition: un certain manque de communication.....	26
2.2.1. L'information sur les contraintes.....	26
2.2.2. Les réactions du public.....	28
<i>Notes</i> .....	33
<b>Deuxième partie: Stratégie.....</b>	<b>33</b>
3. La stratégie globale de la bibliothèque.....	34
3.1. Les missions de la bibliothèque.....	35
3.2. Le positionnement: culture et partenariat.....	37
3.3. Du public-cible au double-mix.....	39
<i>Notes</i> .....	41
4. Une stratégie de communication envisageable.....	42
4.1. Le fichier de communication, outil de base pour toucher les relais.....	42
4.2. Créer une image pour la bibliothèque.....	46
4.2.1. Quelle image ?.....	46

4.2.2. Les moyens pour véhiculer cette image.....	49
4.2.3. Ne pas oublier d'associer le personnel.....	51
4.2.4. ...sans omettre de rappeler son existence à la profession !.....	52
4.3. Promouvoir les services en fonction des cibles à atteindre.....	53
4.3.1. Etre fidèlement relayé et décrit par les médias.....	53
4.3.2. Faire mouche.....	56
4.3.3. Moyens et calendrier: ne pas trop tarder.....	59
Notes.....	61
Conclusion.....	62
Annexes.....	63
A: Survol chronologique de l'histoire de la Bibliothèque Municipale de Saint-Etienne.....	64
B: Le réseau BRISE.....	66
C: L'annexe de lecture publique Tréfilerie.....	70
Documents.....	72
1. Tarentaize: vue d'ensemble, élévations nord, est, sud, ouest, coupe, plans.....	72
2. Enquête Fête du Livre 1988.....	81
3. Enquête non-utilisateurs.....	82
4. Note d'information du 20 mars 1992.....	83
5. Note d'information sur les nouveaux horaires (distribuée à partir de fin août 1992).....	84
6. Lettre envoyée aux instituteurs venant en visite de classe.....	85
7. Enquête usagers Libération: "le questionnaire interdit"....	87
8. Résultats de l'enquête usagers Libération.....	88
9. Les bibliothèques sur un plan du centre-ville.....	89
10. Lettre aux bibliothèques et centres de documentation voisins.....	90
11. Des titres peu significatifs.....	91
12. Communication de rentrée à la Cinémathèque.....	92
13. Le prospectus des bibliothèques jeunesse.....	94
14. Humour.....	95
Bibliographie.....	96





\*959597\*