

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

Diplôme de Conservateur
de Bibliothèque

MEMOIRE D'ETUDE

**PROJET DE CREATION D'UN ESPACE DE LECTURE PUBLIQUE
DANS LA NOUVELLE SECTION DE DROIT ET SCIENCES
ECONOMIQUES DE LA BIBLIOTHEQUE INTERUNIVERSITAIRE
DE MONTPELLIER :**

APPROCHE EN TERMES DE MARKETING

Geneviève BENOIT-CATTIN

Directeur de mémoire : Françoise LEROUGE

1992

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

Diplôme de Conservateur
de Bibliothèque

MEMOIRE D'ETUDE

PROJET DE CREATION D'UN ESPACE DE LECTURE PUBLIQUE
DANS LA NOUVELLE SECTION DE DROIT ET SCIENCES
ECONOMIQUES DE LA BIBLIOTHEQUE INTERUNIVERSITAIRE
DE MONTPELLIER :

APPROCHE EN TERMES DE MARKETING

Geneviève BENOIT-CATTIN



Directeur de mémoire : Françoise LEROUGE ; ENSSIB.

Directeur de stage: Maguy PEZERIL ; BIU-Montpellier.

Stage auprès de la Bibliothèque InterUniversitaire de Montpellier
du 6 juillet au 23 octobre.

1992
DCB
39

1992

RESUME

Projet de création d'un espace de lecture publique dans la nouvelle section de Droit et Sciences Economiques de la Bibliothèque Interuniversitaire de Montpellier : approche en termes de marketing.

RESUME :

Un projet d'espace de lecture publique dans la nouvelle BU de Droit et Sciences Economiques de Montpellier est le résultat d'une volonté politique de la Ville et de l'Université, qui en a défini les missions et les moyens. L'innovation majeure est la "Bibliothèque du Citoyen", ouverte à tous . L'approche marketing utilisée, a mis en avant la nécessité de la qualité des services offerts et la communication. Elle préconise la conduite d'enquêtes complémentaires sur le public et ses besoins et la mise en place d'un système d'évaluation continue.

DESCRIPTEURS : lecture publique, bibliothèque universitaire, service d'information, marketing

ABSTRACT :

The project of a public reading space integrated in the new University of Law and Economics of Montpellier (France) results from a common political wish of the City and the University who have defined its functions and its means. Open to everybody, the "Citizen Library" is the main innovation.

Using the marketing approach has underlined a special quality requirement of the given services and the communication. More, this method advocate further investigations on the public and his need, and the development of a continuous valuation system.

KEYWORDS :

public library, university library, community information, marketing.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	2
ANALYSE	6
I L'environnement : analyse externe	6
1) L'environnement fonctionnel	6
a) Les tutelles	6
b) Les usagers	8
c) Les partenaires	9
2) L'environnement régulateur	11
a) Environnement technologique	11
b) Conjoncture politique	11
c) Conjoncture juridique	12
d) Conjoncture économique	12
e) Environnement culturel et social	12
3) Les incertitudes et les atouts	14
II Analyse interne	16
1) Les moyens matériels	17
a) L'agencement des lieux	17
b) La composition des fonds	17
2) Les moyens humains	18
3) Les moyens financiers	18
4) Les activités	19
5) Forces et faiblesses.	19
III Analyse du public	22
1) Le public de l'université	22
a) Les étudiants du premier cycle	23
b) Les étudiants de deuxième cycle	24
c) Les doctorants et les enseignants chercheurs.	24
2) Le public urbain	24
a) Les riverains	25
b) Les Montpelliérains usagers d'une autre bibliothèque	25
c) Les citoyens	26

STRATEGIE	28
I Missions et objectifs	28
1 Ouvrir la BU à la ville	29
2 Créer un lieu d'animation et d'échanges Ville-Université	30
3 Développer la lecture en milieu étudiant	30
II Le positionnement	31
III Le public ciblé	32
IV Le Marketing Mix	33
1) Les offres de service et la servuction	33
a) Les services de consultation et de prêt	33
b) Les services d'information de la Bibliothèque du Citoyen	35
c) Services d'animation	36
3) Le contrat	37
4) La communication	37
V) Le double mix	39
1) Les investissements	39
2) Le fonctionnement annuel	40
a) Les frais de personnel	40
b) La documentation	41
c) Le fonctionnement courant	41
3) Proposition de répartition des coûts	42
a) Les investissements	42
b) Le fonctionnement annuel	42
TACTIQUE	44
I Réalisation d'enquêtes	44
II Constitution de groupes de réflexion et de travail	45
1) La bibliothéconomie	46
2) La Bibliothèque du Citoyen	46
3) L'animation	47
III La mise en place d'un système d'évaluation	47
IV Echancier	48
CONCLUSION	50

AVANT-PROPOS

Ce document a été élaboré à l'issue d'un stage effectué à la Bibliothèque InterUniversitaire de Montpellier du 6 juillet au 23 octobre 1992.

Madame Pézeril, Directrice de la Bibliothèque InterUniversitaire a bien voulu m'accueillir au sein de son établissement pour mon stage, et me confier le dossier du projet de l'espace de lecture publique de Richter, je l'en remercie vivement.

Que Madame Françoise Lerouge, qui a suivi le cheminement de ce mémoire et qui par son aide et ses conseils a participé à son élaboration, soit aussi remerciée ainsi que Monsieur Salaün qui a inspiré la méthode utilisée.

Monsieur Del Socorro, Directeur de la section Droit et Sciences Economiques a lui aussi beaucoup contribué à la réflexion sur ce projet ainsi que Monsieur Roumegas dont l'aide m'a été très précieuse, je les en remercie tous les deux.

Je ne voudrais pas oublier la collaboration de la Bibliothèque Municipale de Montpellier, celle de Monsieur Gudin de Vallerin, Conservateur en chef de cet établissement, mais aussi celle de Monsieur Roland Waschalde, Conservateur de lecture publique, ainsi que celles de Madame Thérèse Rodde et Madame Muriel Gaillet, respectivement responsables de la salle de l'actualité et du prêt adulte du centre ville ; que tous trouvent ici l'expression de mes remerciements amicaux.

INTRODUCTION

La Faculté de Droit et Sciences Economiques de l'Université de Montpellier I va être reconstruite dans un nouveau quartier, au sud-est de la ville, sur le site de la ZAC Richter. Parallèlement avec le déplacement des locaux universitaires d'enseignement et de recherche, est programmée la délocalisation de la section de Droit et Sciences Economiques de la Bibliothèque InterUniversitaire¹ (BIU).

Au sein de cette nouvelle bibliothèque, sera créé un espace de lecture publique, ouvert à la fois aux étudiants et aux universitaires, mais aussi aux habitants de ce nouveau quartier et à l'ensemble de tous les Montpelliérains. Cet espace devrait proposer les services d'une bibliothèque de lecture publique, de plus, bénéficiant de l'ensemble des ressources en Droit, Gestion et Sciences Economiques, il élargirait les possibilités et les offres de services, constituant une "bibliothèque du citoyen".

Secteur de lecture publique au coeur d'une bibliothèque spécialisée, cet espace se veut un lieu d'échanges, de rencontres et de communication privilégié entre l'Université et sa Ville, à l'interface de ces deux entités, il symbolise l'alliance de deux politiques culturelles : universitaire et municipale.

A la demande de la Directrice de la Bibliothèque InterUniversitaire, nous avons eu à établir, dans un premier temps un document qui exposait le contexte de cette opération, ses objectifs, les moyens à mettre en oeuvre et des propositions budgétaires. Ces données ont été utilisées pour présenter au Recteur de l'Académie de Montpellier, au Président de l'Université et au Maire de Montpellier, ce projet qui doit faire l'objet d'une convention entre l'Université et la Ville ; il a donc une dimension éminemment

¹Cette graphie est celle utilisée par la BIU de Montpellier

politique.

Cette présentation rapide constituait une base de travail pour une réflexion plus élaborée. Donc, après ce premier document qui avait l'aval de la BIU, nous avons voulu analyser plus en profondeur les tenants et les aboutissants de ce projet.

Pour cette étude, nous avons choisi une démarche marketing, car elle permettait une mise à plat sans état d'âme, des différents éléments. La méthode que nous avons suivie s'inspire directement des "propositions pour un marketing adapté aux bibliothèques et aux centres de documentation" exposées par Jean-Michel Salaün dans son ouvrage "Les Maîtres du Temps : analyse et stratégie" à paraître au Cercle de la librairie. Cette démarche marketing consiste à étudier de la façon la plus objective possible le contexte et l'environnement de l'opération pour en dégager les grands axes de développement et pour proposer des étapes de mise en oeuvre. C'est l'objet de ce deuxième document.

Auparavant, il convient de signaler certaines difficultés que nous avons rencontrées, elles sont inhérentes à ce projet. Cette création d'un espace de lecture publique fondé sur des données réelles et virtuelles, complexifie l'application d'un plan marketing. En effet si le cadre du projet est fixé, l'implantation, la taille des locaux, l'importance et la nature des fonds déjà arrêtés, ce projet se greffe et s'articule sur une bibliothèque existante mais en voie de délocalisation et d'extension¹ dans un quartier à construire. Donc l'analyse de l'existant, premier temps de toute démarche marketing, fait intervenir ici beaucoup d'éléments présumés susceptibles de fluctuations qu'il faut prendre en compte ; d'autre part les négociations politiques en cours autour de ce projet ont nécessité de la discrétion, ce qui n'a pas facilité la conduite de l'étude et la recherche de l'information.

Mais l'application d'une telle démarche permet un examen du projet sous ses différents aspects, de façon exhaustive et cohérente. L'intérêt résulte du croisement de deux logiques, l'une politique et culturelle, l'autre "marketing" car elle permet de mettre

¹ actuellement 3 500 m², en 1994-95 : 14 000 m²

en relief convergences et divergences. La prise de conscience d'éventuelles distorsions incite à rechercher un plan de réalisation pertinent pour les deux partenaires principaux, l'Université et la Ville, permettant une mise en oeuvre souple et adaptative conduite par les professionnels des bibliothèques.

Madame Pézeril, Directrice de la BIU ayant lancé le projet, nous a fourni la plus grande partie des informations ; nous avons utilisé le "Programme de construction de la nouvelle faculté de Droit et Sciences Economiques" réalisé par J. Doudin consultants, qui comporte une trentaine de pages sur la bibliothèque et, "La Programmation de la Bibliothèque de Droit" daté de juillet 1992, texte de Mme Pézeril¹. Cette réflexion a été alimentée et nourrie par de nombreux entretiens avec les responsables de la Section droit, de la Bibliothèque Municipale et le personnel de ces deux établissements ; nous avons sollicité, entre autres, les avis et les compétences de personnes du Ministère, de la Mairie, et de la librairie. En raison du caractère politique et diplomatique de cette opération, il nous a été demandé de ne pas nous entretenir directement avec les responsables universitaires et municipaux, nos informations concernant la position de l'Université et de la Ville sont donc de seconde main et peut-être incomplètes².

Notre position était extérieure et nous avons collaboré avec les acteurs potentiels de l'opération ; notre intervention se situait peut-être trop en amont du projet, les partenaires n'étant pas encore directement impliqués. Ces réserves étaient nécessaires avant d'aborder le déroulement de la démarche.

La construction d'ensemble du document respecte et illustre les trois étapes d'une démarche marketing : l'analyse de l'existant, la stratégie générale qu'elle permet de mieux cerner et enfin la mise en oeuvre plus tactique.

L'analyse de l'existant porte successivement sur l'environnement externe du projet puis sur les moyens, matériels, humains et financiers qui lui sont attribués et enfin sur

¹Le texte de cet article doit paraître dans un ouvrage sur la construction des bibliothèques universitaires sous la dir. de M-F. BISBROUCK au Cercle de la librairie.

²Voir en annexe la liste des personnes rencontrées.

l'identification et les caractéristiques du public concerné.

L'exposé de la stratégie met en évidence les missions et les objectifs du service puis précise son positionnement par rapport aux autres services et au public ; il examine ensuite, à partir du public ciblé, les interactions entre les services offerts, l'organisation de la production de ces services et la part prise par les usagers¹ ; il établit enfin les implications budgétaires de l'ensemble².

Les propositions de mise en oeuvre plus tactiques concernent en premier lieu des compléments d'information à acquérir sur le public, ses attentes et ses besoins ; elles portent ensuite sur les réflexions à poursuivre sur la bibliothéconomie, le service d'information et l'animation en concertation avec d'autres instances ; elles se terminent par un échéancier de mise en oeuvre incluant un processus d'évaluation.

¹Notion de "marketing mix"

²Notion de "double mix" proposée par J-M. Salaün.

ANALYSE DE L'EXISTANT

I L'ENVIRONNEMENT : ANALYSE EXTERNE

L'analyse de l'environnement se fera en deux temps et portera successivement sur les partenaires du service, l'environnement fonctionnel, puis sur le contexte plus général, l'environnement régulateur. A partir de ces deux approches pourront être dégagés les incertitudes qui pèsent sur le projet ainsi que les gages de sa réussite.

1) L'ENVIRONNEMENT FONCTIONNEL

Dans son fonctionnement courant le service a pour partenaires principaux outre ses tutelles, ses différents usagers ainsi que les autres organisations offrant des services complémentaires ou concurrents.

a) Les tutelles

A l'initiative de la Directrice de la BIU, le projet d'ouverture d'un espace de lecture publique au sein de la nouvelle BU "s'appuie sur la volonté explicite du Recteur de l'Académie et du Président de l'Université Montpellier I de réaliser à Richter un équipement universitaire largement ouvert à la ville"; de plus, il devrait faire l'objet d'une convention entre la ville de Montpellier et l'Université.

Si la tutelle de l'Université est évidente et à travers elle celle du Ministère, la participation financière attendue de la Ville pose le problème de son implication dans

la conception et la conduite de l'opération ; il faut aussi préciser que les bibliothèques ne sont pas autonomes et que tout contrat doit passer par les autorités de tutelle.

Cet espace de lecture publique s'intègre dans l'organisation fonctionnelle de la section Droit et Sciences Economiques de la Bibliothèque InterUniversitaire, comme cet établissement, il lui est administrativement rattaché ;

La Bibliothèque InterUniversitaire est une unité administrative qui regroupe six établissements au service des trois Universités de Montpellier : Montpellier I (Médecine ,Pharmacie, Droit et Sciences Economiques), Montpellier II (Sciences), Montpellier III (Lettres). Elle est administrativement rattachée à cette dernière Université. Elle est informatisée sur le logiciel SIBIL dont elle est le site pilote en France ; elle participe à de nombreux réseaux documentaires (CCN, PEB, ORIADOC, Agropolis). Elle gère des services communs à toutes les sections : atelier de photographie et microfilmage et multigraphie, un atelier de restauration des ouvrages du fonds ancien, un service informatique et un service de formation professionnelle. La section de Droit et Sciences Economiques lui est administrativement rattachée.

Cette section dont le déménagement est prévu pour la rentrée 94-95, occupe actuellement 3253 m², en face de la Faculté de Droit, en plein centre ville. Elle occupe 17 professionnels et compte 8 800 utilisateurs : chercheurs, enseignants, étudiants et tous publics ; par an, elle enregistre 278 000 entrées, 94 000 transactions de prêt et 3000 prêts entre bibliothèques. Elle dispose d'un fonds de 140 000 volumes, correspondant à sa spécialisation ainsi que des collections particulières comme le Centre de Documentation Européenne, la bibliothèque de l'Académie des Sciences et Belles Lettres de Montpellier ; elle est aussi un relais INSEE. Le fonds actuellement en magasin, sera mis en libre accès dans une proportion de 70 %. Parallèlement à son service de prêts, elle propose un service de recherche informatisée des grandes bases et banques de données juridiques et économiques et elle a mis en place un service d'information. Son développement était entravé par l'exiguïté des locaux, le déménagement à Richter devrait permettre une meilleure valorisation de ses ressources.

Un restaurant universitaire, sera ouvert, sur l'espace Richter près de la bibliothèque. Fréquenté comme cette dernière en dehors des heures de cours et pendant

le temps libre, ces deux structures partagent la même zone d'influence. La bibliothèque dont les horaires sont continus et se prolongent tard dans la soirée ne peut que bénéficier de cette proximité.

b) Les usagers

A ce niveau de l'analyse nous étudierons rapidement le public en tant que partenaire existant en distinguant un public de proximité, un public de similitude et un public spécialisé.

-Le public de proximité :

Les étudiants de Droit et Sciences Economiques (10 000 attendus à la rentrée 94-95), les enseignants, chercheurs et administratifs de l'Université (1000 environ) et les habitants du nouveau quartier rentrent dans cette catégorie.

-Le public de similitude :

Cet espace proposant un fonds de lecture publique, il est intéressant de se pencher sur le public de bibliothèques similaires et en particulier sur celui de la Bibliothèque Municipale et plus spécialement celui du centre ville dont les services proposés sont très proches de ceux envisagés. Le nombre d'inscrits en septembre 1992 à la salle d'actualité était de 1038, celui de la vidéothèque de 1411, celui du prêt adultes de 3009.

Une analyse plus qualitative devrait faire ressortir les composantes socio-professionnelles de ce public.

-Le public spécialisé

Nous entendons par cette notion tout usager à la recherche d'une information documentaire spécialisée et plus particulièrement dans le domaine juridique, économique, social ou culturel. En l'état actuel il est fort difficile à évaluer ; c'est aussi bien l'utilisateur non universitaire qui utilise les services de l'actuelle BU que celui de la BM à la recherche d'une information spécialisée ou encore celui qui fait appel à certains services municipaux, aux associations etc... Il peut s'agir d'un simple

particulier, d'une entreprise, d'une association ou d'un service public. Dans le cadre de ce projet il serait bon que des enquêtes soient menées pour mieux cerner ce public ainsi que ses besoins.

c) Les partenaires

Dans le domaine de la lecture publique, la Bibliothèque Municipale est certainement le partenaire principal ; bibliothèque classée, elle a pris le nom de Médiathèque Gutenberg en 1986 avec la création de la vidéothèque-didacthèque. Elle est située en plein centre ville sur l'esplanade, dans les bâtiments de l'ancien collège des Jésuites qu'elle partage avec le Musée Fabre. Riche de 700 000 volumes dont un fonds ancien important, elle gère aussi un réseau de huit annexes et deux bibliobus. En septembre 1992, il y avait 16 000 inscrits, également répartis entre le centre ville et les équipements périphériques. La bibliothèque du centre ville dispose de différents services : une bibliothèque d'étude avec un service de consultation sur place, une salle d'actualité avec un prêt de revues, un service de prêt adulte et une bibliothèque jeunesse ; le département images et sons gère la discothèque et la vidéothèque-didacthèque de consultation. Le transfert de ce département dans les bâtiments des anciens Beaux-Arts, l'espace Sully, situé sur l'esplanade à 200 m des locaux actuels, est à l'étude. Cette délocalisation, tout en libérant de la place pour la bibliothèque, permettrait l'extension et le développement de ce service, en particulier la mise en place d'accès d'images à distance.

C'est la salle d'actualité et le prêt adultes qui demandent un examen plus approfondi car ce sont des services similaires et complémentaires de l'espace lecture publique de Richter. Gérés par des bibliothécaires sous l'autorité d'un conservateur, ils emploient respectivement 4 et 5 personnes à plein temps. Ils sont très fréquentés et fonctionnent au maximum de leur capacité d'accueil ; leur développement est entravé par l'exiguïté des salles respectivement de 200 m² chacune. Le prêt adultes propose 20 000 ouvrages en libre accès avec entre autre un fonds de littérature en langue étrangère en pleine expansion. La salle d'actualité met à disposition 260 périodiques, un fonds d'usuels et des dossiers de presse. En raison de leur emplacement en rez-de-jardin, ils

font office de service d'accueil pour l'ensemble de l'établissement ; la salle d'actualité assure un véritable service d'information face à une demande très diverse.

L'informatisation de la Bibliothèque Municipale est hétérogène. Deux systèmes cohabitent : "Gutenberg", système maison intégré qui gère tout le fonds de lecture publique (la rétroconversion des fonds est en cours d'achèvement) et SIBIL qui est le système utilisé pour le fonds ancien. La bibliothèque d'étude n'est pas encore informatisée, SIBIL est préconisé, mais aucune décision n'a été prise.

Dans le domaine universitaire, il faut mentionner les autres sections de la Bibliothèque InterUniversitaire (Sciences, Pharmacie, Médecine, Lettres) participant au réseau informatique SIBIL, le Centre de Documentation Européenne (BU de Droit et Sciences Economiques) ainsi que diverses bibliothèques d'UFR non intégrées.

En ce qui concerne les bibliothèques spécialisées non universitaires, il existe sur Montpellier un certain nombre de laboratoires, de centres de documentation et de recherche : INRA, ENSAM, IAM, CNRS, INSERM, ORSTOM et celui du CIRAD (CIDARC)¹.

La présence dans la ville d'un bon réseau de librairies dont deux particulièrement importantes (SAURAMPS et la FNAC) facilite les acquisitions et permet d'établir et de contrôler facilement un système d'office, des possibilités d'animation commune peuvent être envisagées.

La Direction Régionale des Affaires Culturelles et plus particulièrement la "Chargée de mission au Livre et à la Lecture", le Centre Régional des Lettres et la Maison des Ecrivains sont des partenaires privilégiés. En effet, ils sont à même de soutenir et de promouvoir l'ouverture d'un nouveau lieu de lecture publique.

Les services publics, des collectivités territoriales et d'Etat, (culturel, d'action sociale, de communication...) ainsi que les associations (union des consommateurs, association des familles ...) participent aussi à la diffusion de l'information et sont donc des partenaires à prendre en compte.

¹Voir le développement des sigles en annexe.

2) L'ENVIRONNEMENT RÉGULATEUR

Le contexte général du projet doit être examiné dans ses dimensions technologique, politique, juridique, économique et sociale.

a) Environnement technologique

Le projet bénéficie d'un environnement technologique privilégié. La Ville de Montpellier est cablée depuis plusieurs années, elle abrite le Centre National Universitaire Sud de Calcul qui accueille depuis juillet 1992 le Serveur Universitaire National pour l'Information Scientifique et Technique. L'installation du Catalogue Collectif de France est également annoncé sur la Ville.

C'est également à partir du CNUSC qu'a été développé le réseau SIBIL France, la BIU est la tête de pont de ce réseau qui réunit 25 établissements.

b) Conjoncture politique

La programmation d'un nouveau quartier avec des habitations, des commerces, l'Hôtel de ville, une faculté, un port de plaisance, Port-Marianne, la gare du TGV est le signe de l'intérêt municipal pour transformer le site Richter en un quartier vivant. Cependant d'après l'interview de G. Frèche dans la Gazette de Montpellier du 17 octobre 92 la construction de la nouvelle mairie serait différée de 10 ans et la construction du port remise en question

A ce schéma d'urbanisme s'ajoute la volonté municipale de renforcer ses liens avec l'Université comme en atteste le discours de G. Frèche à l'occasion de la réception des nouveaux directeurs culturels¹.

La Faculté de Droit et Sciences Economiques, trop à l'étroit dans ses anciens locaux, pour sa part a choisi une délocalisation lui permettant de rester dans la ville, et

¹cf Midi Libre du 18 juillet 92

de s'ouvrir davantage à la Cité.

Au niveau national, au sein de la Direction de la Programmation de Développement Universitaire, la création de la Mission Lecture Etudiante en novembre 1991 manifeste le souci du Ministère de développer la lecture dans ce milieu.

c) Conjoncture juridique

Le projet est à la croisée de plusieurs volontés, émanant d'instances différentes, ce qui implique des accords contractuels entre les parties prenantes : l'Etat, l'Université, la ville.

d) Conjoncture économique

La proximité de zones d'activité économique, la création du Centre International des Affaires dans le quartier Antigone tout proche de Richter, mais aussi le Palais des Congrès et la Maison de l'Europe au Corum, la Maison des Syndicats, la Chambre et L'Ecole de Commerce participent entre autre de cet environnement, environnement particulièrement lié aux priorités économiques de la Ville du District, du Département et de la Région.

e) Environnement culturel et social

Ville universitaire ancienne, capitale régionale dynamique, Montpellier est dotée d'infrastructures scientifiques et culturelles bien développées : trois Universités, des centres de recherche de statut national et international parmi lesquels on peut citer le CEPE, le complexe Agropolis, Le centre international de lutte biologique ; ces institutions sont le lieu de manifestations nombreuses : séminaires, colloques...

L'équipement culturel de la ville est en expansion : deux opéras, de nombreux théâtres, des Musées, des salles d'exposition, le conservatoire d'art dramatique, de musique, l'Ecole des Beaux Arts. Ces institutions participent à une grande diversité d'événements : des expositions, de nombreux festivals (cinéma, théâtre, danse,

musique..)¹.

La politique culturelle de la ville en direction du livre et de la lecture s'est manifestée de diverses façons, d'abord par la création d'un réseau d'annexes de lecture publique dans les quartiers, bien que de taille modeste, elles touchent un public spécifique, leur impact est renforcé par deux bibliobus urbains qui desservent vingt deux points de lecture. La politique d'animation autour du livre s'est organisée depuis 1986 dans le cadre de "La Comédie du livre". A l'initiative de la Ville, cette manifestation autour du livre est gérée par une association, elle se tient traditionnellement trois jours en mai chaque année et se déroule alternativement sur la place de la Comédie et à Antigone, véritable opération hors les murs des professionnels du livre. Ces journées sont l'occasion, pour les bibliothécaires municipaux et universitaires, les libraires, les éditeurs, les auteurs, le Centre Régional des lettres, la Maison des écrivains, la DRAC, et les associations, de travailler ensemble pour une action concertée de promotion du livre et de la lecture.

La population de Montpellier présente des caractéristiques socio-culturelles spécifiques. La ville a connu une croissance rapide, essentiellement dans le secteur tertiaire, cette croissance s'accompagnant paradoxalement d'un taux de chômage élevé. Le quart de la population de la ville est constitué d'étudiants dont on peut supposer les pratiques culturelles proches de celles des autres étudiants de France.

Les personnels des institutions scientifiques et culturelles mentionnées ci-dessus ont des besoins d'information et de documentation qui peuvent dépasser les ressources de leur environnement professionnel immédiat.

Pour ce qui est de la composition socio-démographique du nouveau quartier Richter, les types d'habitat envisagés par le projet d'urbanisme conduisent à prévoir une population composite.

¹Festival Radio-France, Festival Montpellier-danse, Printemps des comédiens, Cinéma méditerranéen...

3) LES INCERTITUDES ET LES ATOUTS

Au terme de l'analyse externe et en l'état actuel de l'avancement de ce projet, il est nécessaire de se pencher sur les "menaces" et les "opportunités" ou plutôt sur les incertitudes et les atouts liés à l'environnement.

Comme cela a déjà été mentionné, une première incertitude concerne le rythme de création du quartier, si le développement en est suspendu ou ralenti, la faculté et sa bibliothèque risquent de se retrouver pour un temps en marge de la ville actuelle.

D'autre part, un établissement culturel implanté dans un nouveau quartier n'est pas à l'abri d'un démarrage lent induit par le temps de découverte et d'appropriation des lieux par les usagers potentiels.

De façon paradoxale, la richesse de l'environnement culturel peut être un frein dans le court terme pour la naissance d'un nouveau foyer d'animation qui doit trouver sa place et sa spécificité.

Si la Ville est intéressée par le projet et souhaite participer à sa mise oeuvre, quelle sera son implication effective dans un contexte pré-électoral à trois ans des élections municipales ?

La reconstruction de la nouvelle Faculté de Droit et Sciences Economiques sur le site de Richter a suscité beaucoup de polémiques parmi les universitaires ; le climat sera-t-il suffisamment serein pour faciliter l'insertion d'un service nouveau et innovant au coeur de la bibliothèque : quelles seront les réactions du corps universitaire à son égard ? Cet espace de lecture publique sera-t-il perçu comme une intrusion ou comme un "plus culturel".

D'autre part ce projet d'espace de lecture publique tant pour l'Université que pour la ville est à la marge de leurs préoccupations et à la limite de leur mandat : cela fait peser une certaine incertitude sur la constance de leur engagement futur.

Cependant la volonté commune de l'Université et de la Ville de créer cet espace est un grand atout de réussite ; leurs attentes différentes mais complémentaires sont à même de dynamiser le projet au sein d'un véritable partenariat culturel. La Bibliothèque Municipale et son nouveau directeur s'y intéressent et souhaitent une participation active à sa mise en oeuvre.

Sa mise en place coïncide avec le projet de la vidéothèque de rendre accessible à distance une partie de son fonds, ce qui peut être envisagé via le câble dans l'espace de lecture publique.

Dès l'ouverture la présence des 10 000 étudiants et des universitaires est à même de susciter curiosité et intérêt pour ce lieu et ce service, on peut penser qu'en lien avec une campagne de communication, ils seront des relais pour les autres usagers.

Plusieurs partenaires culturels dont le Centre Régional des Lettres, la Librairie Sauramps, nous ont exprimé leur intérêt pour le projet et proposé certaines formes de collaboration que nous avons retenues dans les propositions de mise en oeuvre.

L'initiative montpelliéraine s'inscrit dans une dynamique plus large. En effet, depuis quelques années des salles de culture générale se sont ouvertes dans des bibliothèques universitaires (Paris, Lyon, Dijon etc...). Un service de lecture publique est ouvert à la Bibliothèque Universitaire de Bordeaux ; une annexe de la Bibliothèque Municipale ouvrira à Saint-Etienne en mars 1993 dans les locaux de la Bibliothèque Universitaire. Et même si ce projet peut sembler éloigné des objectifs prioritaires d'une université, il est en cohérence avec ceux de la Mission Lecture Etudiante.

Par ailleurs, le concept de "Bibliothèque du Citoyen" avec son service d'information rejoint celui des "Community information" qui fonctionnent depuis longtemps dans les bibliothèques publiques anglo-saxonnes.

La lecture publique à l'Université et les services d'information dans les bibliothèques publiques ont déjà fait leurs preuves; les associer au sein d'une bibliothèque universitaire est innovant et c'est ce qui devrait, à Montpellier, mobiliser la Ville et l'Université.

Des conditions économiques et culturelles favorables existent il faut les exploiter. Ce projet d'espace de lecture publique au sein d'une BU exprime cette volonté d'échanges et de communication des deux partenaires ; il peut développer une synergie des ressources de l'Université et de la Cité en se faisant l'écho de la richesse de la vie universitaire et du dynamisme de la Ville. L'apport des enseignements et de la recherche, la jeunesse et la créativité des étudiants intégrés à la politique culturelle et économique de la ville contribueraient à créer une image positive de ce partenariat.

Diagnostic:

Le projet de création d'un espace de lecture publique au sein de la section Droit et Sciences Economiques de la Bibliothèque Universitaire s'inscrit dans un contexte globalement favorable. Avec un environnement culturel riche, mais ne couvrant pas tous les besoins en matière de lecture et d'information, il est porteur de ressources nouvelles et, en ce sens, est susceptible de retenir l'intérêt des élus locaux. Cependant il est tributaire à la fois de l'adhésion des responsables municipaux et de la réalisation du plan d'urbanisme dans lequel il s'intègre.

II ANALYSE INTERNE

L'analyse interne reprend les éléments du programme du cabinet Dourdin de septembre 1991 et ceux du projet de septembre 1992 précédemment cité, elle tient compte aussi du fonctionnement actuel de la section Droit et Sciences Economiques de la Bibliothèque InterUniversitaire. Elle examine les moyens matériels, humains et financiers qui seront mis en oeuvre. La nouvelle bibliothèque n'étant pas en fonctionnement, les activités de service seront seulement évoquées car elles seront étudiées dans la partie stratégie. A partir de ce descriptif seront mis en évidence les points forts ainsi que les éventuelles faiblesses du projet.

1) LES MOYENS MATÉRIELS

Les moyens matériels prennent en compte l'agencement des locaux tel que prévu par les architectes, leur destination, leur équipement en mobilier et matériel informatique ainsi que la composition des fonds documentaires.

a) L'agencement des lieux

600 m² d'espace grand public en libre-accès sont prévus à proximité du hall d'accueil et de détente. On y trouvera :

- une salle d'actualité avec des périodiques et un fonds d'usuels (100 m linéaires de rayonnages et des présentoirs ; 50 places de lecture réparties en 20 fauteuils et 30 places autour des tables) ; si les moyens le permettent, des postes de lecture de CD-ROM en juke-box avec imprimante.

- Une salle de culture générale : 380 m de rayonnages ; 60 places de lecture ; 2 terminaux de consultation SIBIL.

- Un espace audiovisuel avec prises câblées pour 4 moniteurs vidéo pour la consultation à distance du fonds image et son de la Médiathèque Municipale en relation avec le projet de la vidéothèque.

- Une aire de renseignements avec des terminaux d'accès aux différents catalogues SIBIL, BM-Gutenberg et autres grands catalogues, ainsi qu'un accès messagerie.

b) La composition des fonds

Le fonds de la salle d'actualité se répartira entre :

- 350 périodiques (revues d'information en Droit et Sciences Economiques pour grand public ; périodiques d'information générale : quotidiens, hebdomadaires et mensuels nationaux et internationaux).

- 1 500 volumes d'usuels (encyclopédies, dictionnaires, ouvrages de référence, atlas, annuaires, codes).

- Quelques CD-ROM, si les crédits le permettent, pour compléter ce fonds

d'usuels ("Le Robert électronique", "Atlas de France", "Littérature", "Histoire au jour le jour", "Harrap's", etc...).

Le fonds de la salle de culture générale rassemblera
15 000 volumes constituant :

- une documentation permettant de répondre aux différents problèmes que se pose le lecteur mais aussi de l'histoire, des arts, de la vulgarisation scientifique, et tous les sujets d'actualité;

- un fonds de lecture détente avec de la littérature française et étrangère, de la science fiction, des guides et des récits de voyage ainsi que des bandes dessinées. -

Le fonds audiovisuel pourra être celui de la médiathèque municipale rendu accessible à distance par le câble.

2) LES MOYENS HUMAINS

Trois bibliothécaires adjointes et des vacataires sous la direction d'un conservateur sont le personnel dévolu à ce service. Le personnel permanent est sous statut universitaire géré par la BIU. Les tâches techniques sont assurées par les bibliothécaires, les vacataires assurent l'équipement et le rangement des ouvrages ainsi que la surveillance des salles et le prêt. L'idée est qu'il n'y ait pas de personnel particulièrement affecté à ce service, les bibliothécaires de la BU section Droit et Sciences Economiques effectuant à tour de rôle un temps de service public et de travail interne équivalent à un temps plein de trois bibliothécaires, ceci préservant l'homogénéité de l'ensemble des services.

3) LES MOYENS FINANCIERS

Le chantier de construction de la Faculté de Droit et Sciences Economiques doit commencer fin 1992. Cela a été rendu possible car la ville de Montpellier était déjà propriétaire du terrain sur lequel avait été édifié un stade actuellement rasé. La prise en charge du projet par l'Etat a été confirmée lors de la venue à Montpellier d'Edith

Cresson, Premier Ministre.

Une évaluation détaillée des coûts d'investissement et des charges de fonctionnement a été réalisée à partir des éléments techniques présentés auparavant ; elle sera exposée ultérieurement avec le budget de l'opération.

4) LES ACTIVITÉS

Les activités de services seront examinées en détail dans le chapitre suivant. Les services offerts par le secteur de lecture publique sont de deux sortes : prêt et consultation d'ouvrages et de catalogues, et, grâce à l'apport de BU de Droit, un service d'information à la fois générale et spécialisée pour tous. A cet ensemble s'ajoutent des activités d'animation.

5) FORCES ET FAIBLESSES.

Les moyens alloués à ce projet viennent d'être présentés, ils doivent être évalués pour faire ressortir leurs forces et leurs faiblesses.

L'espace de lecture publique est bien situé au sein de la Bibliothèque, près de l'entrée, à proximité du hall d'accueil, il occupe une position centrale et stratégique, c'est le "passage obligé", point de convergence entre la vie de l'Université et celle de la Bibliothèque. Le libreaccès assure une prise de contact directe avec le fonds et laisse une grande liberté de pratiques (consultation directe, butinage, emprunt...).

Sa dimension par rapport aux autres équipements de lecture publique est significative puisqu'elle est supérieure à celle de l'ensemble de la salle d'actualité et de la salle de prêt adultes de la Bibliothèque Municipale du centre ville. Cependant, on notera que, si la place de la Bibliothèque dans l'ensemble du programme est importante car elle se voit réserver 34% de la surface utile, la part de l'espace lecture publique est relativement modeste car elle ne représente que 4,6% des surfaces attribuées à la Bibliothèque (soit 1,6% de l'ensemble). Ceci est compréhensible vu les missions des Bibliothèques Universitaires tournées vers la pédagogie et la recherche et n'altère en rien la valeur symbolique du lieu.

Le nombre de places assises (110) est assez important, mais la répartition entre chauffeuses et places autour d'une table de travail (respectivement de 20 chauffeuses et 90 places autour d'une table) risque de donner à l'ensemble une configuration plus proche d'une salle de travail d'une bibliothèque d'étude que d'un espace de lecture publique.

En effet, il est important, dans l'agencement et l'aménagement des lieux, de différencier bibliothèque spécialisée et espace lecture publique et de donner à ce dernier un caractère plus attractif pour renforcer l'idée d'une bibliothèque ouverte à tous.

Quant à l'emplacement de l'espace audiovisuel non prévu dans le programme de 91, lié à l'opportunité du projet de la médiathèque, il demande une attention particulière pour être intégré de façon satisfaisante à l'ensemble.

Le développement du matériel informatique est en partie dépendant de la fréquentation, le matériel de consultation peut paraître un peu faible, cependant les premiers usagers de ce nouveau service seront ceux de la BU où de nombreux terminaux seront aussi à leur disposition.

La présence des CD ROM est intéressante car elle témoigne du désir de familiariser l'utilisateur avec les nouvelles technologies et ceci dès l'entrée dans la bibliothèque.

Les fonds ne sont pas négligeables, les périodiques occupent une place prépondérante, illustration d'un espace en prise avec les réalités politiques, économiques et culturelles ; ce n'est pas un lieu de conservation mais une bibliothèque ouverte sur le monde et son environnement.

L'accent mis sur l'actualité et les nouvelles parutions éditoriales est un choix opportun mais il impose des conditions de traitement rapide et efficace des ouvrages.

On remarquera que, malgré sa diversité, le fonds ne comporte pas de documents sonores alors que d'après l'enquête sur les pratiques culturelles des français, les jeunes s'y intéressent fortement.

La compétence, l'expérience et le savoir-faire du personnel qualifié de la BU est un atout d'importance : nécessaire pour tisser des liens entre les différents services et

indispensable pour assurer l'utilisation maximum des services de toute la section à l'ensemble des usagers.

Un personnel de statut identique sur toute la section ne peut que favoriser l'intégration de ce nouveau service : les bibliothécaires y travaillent à tour de rôle, elles se familiarisent avec le fonds et les usagers. Cependant, est-ce la meilleure formule, pour assurer la promotion et le développement de cet espace ? Ne serait-il pas plus judicieux d'affecter de façon permanente deux bibliothécaires, responsables l'une de la salle d'actualité, l'autre de la salle de culture générale, un conservateur assurant l'articulation avec les autres services. Cela pourrait aboutir semble-t-il à plus de cohérence et de continuité dans la gestion de ce service qui se veut innovant et créatif, et dont l'expansion va se jouer dans le temps.

Une certaine sécurité financière existe car les locaux sont la propriété de l'Université qui assure leur entretien, le personnel permanent est aussi sous statut universitaire, géré par la BIU. Pour l'investissement documentaire de départ et le financement du fonctionnement documentaire annuel, la ville sera sollicitée, qu'en sera-t-il de la propriété et de la gestion des fonds ? Cette question devra être traitée dans la convention entre la Ville et l'Université.

Diagnostic:

L'examen du contenu du projet de création d'un espace de lecture publique au sein de la section Droit et Sciences Economiques de la BIU montre qu'il a été bien identifié et, dans son ensemble, bien défini. Il fait ressortir les deux volets du projet, les services classiques d'une bibliothèque généraliste et le service d'information de la Bibliothèque du Citoyen articulé sur les ressources de la BU. Son mode de fonctionnement interne demanderait une réflexion approfondie.

Un point faible est apparu, cohérent avec le diagnostic porté sur l'environnement externe, il concerne l'engagement de la ville et plus particulièrement sa contribution financière.

III ANALYSE DU PUBLIC

Cette Bibliothèque Universitaire qui se veut "ouverte à la ville" manifeste dès l'origine le désir de voir se rencontrer monde universitaire et habitants de la ville. A priori deux publics qu'il est indispensable d'analyser plus finement tant dans leurs caractéristiques sociologiques et informationnelles que comportementales.

Les données disponibles sont parcellaires et ne sont pas suffisantes, elles demandent à être affinées et complétées mais, elles sont des repères pour l'approche du public potentiel.

1) LE PUBLIC DE L'UNIVERSITÉ

En l'état actuel, nous disposons d'une enquête¹ sur les usagers de la Bibliothèque Universitaire de Droit et Sciences Economiques (étudiants et chercheurs); réalisée en 1991, dans la perspective du transfert de la bibliothèque à Richter, elle fait apparaître le désir d'une bibliothèque plus vaste et mieux adaptée. D'autre part, dans l'étude menée par Florence Courtial² sur la salle en libre accès de la section Lettres de la BIU, 55 % des étudiants interrogés déclarent emprunter des ouvrages qu'ils destinent à leur moment de loisir.

Par ailleurs, sur 16 000 inscrits à la Bibliothèque Municipale, 3 500 sont étudiants soit 22%. Sachant que les étudiants représentent le quart de la population de la ville, ils ne sont donc pas sur-représentés en effectifs parmi les inscrits. Cependant une observation des salles de lecture montre qu'ils y sont nettement plus présents que les autres usagers et qu'ils utilisent beaucoup le service de consultation de la salle d'étude et de la salle d'actualité qui ne nécessite pas une inscription formelle. Il y a donc certainement plus de 3 500 étudiants qui fréquentent la Bibliothèque Municipale.

¹Voir le formulaire en annexe

²"Les bibliothèques universitaires françaises et le libre accès : le cas de la section des lettres de la Bibliothèque InterUniversitaire de Montpellier". 1992

Cette observation montre également une saturation des locaux. Tout ceci confirme un besoin des étudiants en matière de lecture.

Le Public universitaire de la Faculté de Droit et Sciences Economiques est un public hétérogène, comme dans toutes les universités, on peut le segmenter en trois grands groupes : les étudiants du premier cycle, du second cycle, et les doctorants que l'on peut regrouper avec les enseignants chercheurs. Bien que cela puisse être intéressant nous n'avons aucune information pour une analyse plus fine qui prendrait en compte les disciplines et ces différents groupes.

a) Les étudiants du premier cycle

Il y avait 8 500 étudiants inscrits à la faculté en 1991 dont 4 000 en première année et 2 000 en deuxième année ce qui donne une déperdition de 50% entre les deux années. C'est le groupe le plus nombreux et le plus jeune, mais encore faut-il distinguer ceux qui ont déjà fréquenté une bibliothèque et les autres ; c'est ce dernier segment qui demande un examen plus approfondi, car c'est un public à capturer et à fidéliser ; d'utilisateur temporaire en tant qu'étudiant, il peut revenir même s'il n'est plus inscrit à la faculté ; plus proche du lycéen que de l'étudiant, sensible à la convivialité des lieux, il est intéressé par l'audiovisuel, les magazines, les bandes dessinées, c'est un public très instable, en période de découvertes, on peut jouer sur sa curiosité naturelle par une habile présentation des fonds.

Si une bonne signalétique, un guide du lecteur et des dépliants d'information donnés au moment de l'inscription sont nécessaires, les enseignants, les bibliothécaires, les moniteurs étudiants sont aussi de bons relais. Une animation, prenant en compte leurs goûts et leurs intérêts peut servir d'amorce. Dans ce public jeune, se liant facilement, le bouche à oreille marche très bien.

b) Les étudiants de deuxième cycle

Ce groupe représente 29% des étudiants également répartis sur les deux années ; on peut penser qu'en raison de la capacité d'accueil de la nouvelle bibliothèque (14 000 m²) la plupart de ces usagers auront acquis dans les années à venir certaines habitudes documentaires et informationnelles ; leurs comportements et leurs goûts sont proches de ceux du premier cycle, il est très important pour eux d'avoir un accès facile à la presse d'information et d'opinion ainsi qu'à certaines parutions éditoriales récentes. Les relais sont semblables mais lorsque les lieux sont déjà connus, le rôle incitatif des enseignants devient plus important.

c) Les doctorants et les enseignants chercheurs.

Poursuivant une recherche spécialisée, ils utilisent en priorité les autres services de la bibliothèque universitaire, mais la présence d'un espace de lecture publique sur le lieu même de leur travail peut les intéresser ; la documentation proposée, en prise directe avec l'actualité par les périodiques et les ouvrages de parution récente, leur offrirait, en plus, la possibilité de lecture détente, de consultation vidéo, d'emprunt d'ouvrages, d'expositions, de renseignements courants ...; ils pourraient ainsi mêler harmonieusement travail et loisir dans une bonne gestion de leur temps.

Pour ce public universitaire, c'est une offre de lecture publique dans la proximité la plus immédiate de leur lieu de travail. Ce public est sur place, il est à capturer.

2) LE PUBLIC URBAIN

Sur 210 000 habitants à Montpellier 16 000 sont inscrits à la Bibliothèque Municipale soit 7,6%, taux faible qui justifie tout effort de promotion de la lecture publique.

Parmi les montpelliérains, il est possible de distinguer les riverains, futurs habitants du quartier, les usagers fréquentant une autre bibliothèque, et tous les autres citoyens.

a) Les riverains

La composition sociale de ce nouveau quartier est évoquée dans la brochure "Une faculté ouverte sur la ville", éditée par la ville de Montpellier : "La programmation du quartier Port-Marianne -Richter et des quartiers limitrophes répond à un souci d'équilibre social et urbain (rapprochement habitat / emploi /commerces / équipements publics)". Public divers et varié non encore implanté, il est difficile de prévoir et d'analyser ses comportements ; cependant le moment venu, il pourra être sensibilisé par une campagne d'information et de communication relayée par une signalétique claire et un bon fléchage. D'autre part résideront aussi dans le quartier des étudiants et du personnel de l'Université (enseignants, chercheurs et administratifs) précédemment étudiés, ils bénéficieront d'une double proximité avec cet espace : proche de leur lieu de travail, il le sera aussi de leur domicile. C'est parmi eux que l'on pourra trouver des relais, relais encore plus actifs s'ils sont impliqués à la fois dans la vie de la bibliothèque et dans celle du quartier.

b) Les Montpelliérains usagers d'une autre bibliothèque de lecture publique

C'est le public de similitude déjà évoqué dans l'analyse de l'environnement régulateur, celui de la Bibliothèque Municipale, des Bibliothèques pour tous, des comités d'entreprises... Public familier des bibliothèques, il peut être attiré par la qualité de l'offre : actualité du fonds, informations de la Bibliothèque du citoyen, les animations, les heures d'ouvertures plus larges ou par la possibilité d'emprunter davantage d'ouvrages. On s'adresse alors à un public averti, curieux qui peut cumuler des possibilités documentaires en allant et venant d'un service à l'autre ou se fixer sur ce nouveau service s'il y trouve son intérêt. C'est là qu'apparaît toute la nécessité du travail en réseau entre les différentes bibliothèques, tout particulièrement entre la Bibliothèque Universitaire et son service de lecture publique et la Bibliothèque Municipale, l'utilisateur circulant d'un équipement à l'autre au gré de ses besoins et de son humeur.

Au delà de la campagne d'information et des dépliants documentaires mis à disposition dans tous les équipements culturels et des animations qui peuvent être communes, les bibliothécaires sont les meilleurs relais pour orienter le lecteur vers cet espace. Les accès informatisés aux différents catalogues, les possibilités de réservation favorisent les aller retour d'un lieu à l'autre.

c) Les citoyens

La notion de citoyen recouvre un public très large et difficile à cerner. On peut penser que la diversité de ses besoins et de ses attentes peut être satisfaite par la multiplicité d'offres de services de la bibliothèque et en particulier par le service d'information de la Bibliothèque du Citoyen. Une information large (presse locale, service public, associations...) est nécessaire pour sensibiliser ce public trop divers pour être clairement défini. La qualité d'accueil et de l'écoute de ce nouveau public, la rapidité et la pertinence des réponses apportées, ceci ajouté à la multiplicité des offres, peuvent être à même de le satisfaire et de le fidéliser.

On entend par citoyens les particuliers, mais on peut élargir cette notion aux entreprises, services publics, associations, tous parties prenantes de la vie de la cité ayant des besoins informationnels et documentaires spécifiques en tant qu'acteurs économiques sociaux et culturels. Au delà des relais déjà cités dans les catégories précédentes et qui peuvent être aussi utilisés, c'est l'Espace de Lecture Publique qui va être le relais le plus important soit pour renvoyer sur son propre service, soit pour canaliser et orienter la demande vers la bonne source d'information et là comme précédemment, c'est la qualité du service rendu qui fidélisera l'utilisateur et pourra lui conférer un rôle de futur prescripteur.

Par son insertion géographique l'espace de lecture publique concerne d'abord les usagers habituels de la BU que sont les étudiants, les enseignants et les chercheurs ainsi que les habitants du quartier ; par la composition de son fonds (périodiques, fonds de culture générale et audiovisuel) et son service de prêt, il s'adresse plus largement à toutes les catégories de public fréquentant habituellement une bibliothèque de lecture

publique ; la possibilité d'accès aux ressources documentaires et informationnelles de la bibliothèque de Droit et Sciences Economiques (Bibliothèque du Citoyen) le met à disposition de tous, citoyens et acteurs sociaux (entreprises, associations, services publics).

Il y a un public captif, celui de proximité, mais il est quand même à conquérir; il existe un public d'habitues, celui de similitude, mais il est à détourner; il reste un public mal connu parce que trop divers, il est à découvrir.

Si l'on croise tous ces publics on peut identifier une catégorie transversale prépondérante : les jeunes d'âge universitaire. Si l'on se place du point de vue des besoins des publics, il semble que le besoin d'informations soit le plus fédérateur sans qu'on puisse à l'heure actuelle identifier de façon précise les demandeurs.

La phase d'analyse permet d'identifier la chose étudiée. Nous avons ici un service porteur de nouvelles ressources documentaires et informationnelles soutenu par une volonté politique affirmée, c'est sa principale caractéristique. La difficulté réside dans le fait de faire remonter vers ce lieu privilégié la demande existante forte mais difficile à apprécier et à canaliser dès que l'on s'éloigne du public le plus proche.

STRATEGIE

La démarche stratégique s'appuie sur l'analyse, elle progresse en plusieurs étapes¹. Tout d'abord, il faut déterminer, en accord avec les tutelles, les missions et objectifs de ce service ; ensuite il faut le "positionner", c'est à dire préciser son rayon d'action et d'intervention à l'intérieur et à l'extérieur de la BU ; puis il faut repérer les publics que l'on souhaite privilégier ; après cela il convient d'étudier les quatre composantes du "marketing mix", à savoir, l'offre de services, la servuction ou combinaison du service et de sa production, le contrat et la communication. La stratégie ainsi construite, il importe de s'intéresser au financement et aux financeurs, c'est ce qu'on appelle le "double mix".

Ces cinq étapes particulières, missions, positionnement, public, marketing mix et double mix, sont nécessaires pour élaborer une stratégie.

I MISSIONS ET OBJECTIFS

Ce projet va faire l'objet d'une convention entre l'Université et la Ville, avant de proposer une "stratégie" à mettre en oeuvre, il est indispensable de s'assurer de l'identité de vue des deux partenaires sur les objectifs et les missions de cet espace. Les objectifs développés ci-dessous sont extraits de la présentation détaillée du projet de création de cet espace de lecture publique, proposé par la directrice de la BIU, ils ont eu l'aval du Recteur de l'Académie de Montpellier, du Président de l'Université de

¹Les schémas de la démarche suivie, extraits de J-M Salaün dans "les maîtres du temps" sont reproduits en annexe.

Montpellier I et du Maire de Montpellier, ils sont reproduits ici dans leur intégralité.

"1 OUVRIR LA BU À LA VILLE

La Bibliothèque Municipale et la Bibliothèque Interuniversitaire partagent en partie le même public : en 1992, 3500 étudiants sont inscrits à la BM alors que la Bibliothèque InterUniversitaire renseigne de nombreux lecteurs montpelliérains venus utiliser ses ressources et tout particulièrement dans le secteur juridique. L'importance de ces chiffres atteste donc d'une polyvalence et d'une interaction existante entre ces lieux de lecture que sont la BIU et la BM.

L'originalité du projet consiste à s'appuyer sur les ressources documentaires et informationnelles de la Bibliothèque de Droit et Sciences Economiques pour les mettre à disposition de tout un chacun. Il s'agit de mettre en place dans cet espace **une sorte de "Bibliothèque du Citoyen"** qui permettrait à tous les acteurs sociaux: particuliers, entreprises, associations, services publics... de trouver l'information utile dans le domaine juridique, social, économique et culturel et d'avoir accès à des ressources très spécialisées comme celles du Centre de Documentation Européenne de l'Université. Il est prévu d'associer au projet pour la définition des besoins et services, les services publics concernés et certaines associations (défense des consommateurs, association des familles etc...). Cette **Bibliothèque du Citoyen** répondrait directement aux besoins d'information qui se posent dans la vie quotidienne, familiale et professionnelle de chacun.

Le fonds "de culture générale et détente" et la salle d'actualité seront accessibles aux habitants du quartier qui ne disposeront pas d'équipement de lecture publique à proximité. La bibliothèque insérée dès l'origine dans ce nouveau quartier est susceptible de susciter par sa présence devenue familière des habitudes de lecture et des comportements documentaires nouveaux pour les riverains comme pour les étudiants.

L'ouverture de cet espace public de lecture, alliant la spécificité d'une importante BU à l'attrait d'un service de lecture publique, très ouvert sur l'actualité, ne pourra que renforcer le potentiel documentaire de la ville en complément des services et des

collections de la Bibliothèque Municipale et en étroite coopération avec ses responsables.

2 CRÉER UN LIEU D'ANIMATION ET D'ÉCHANGES VILLE-UNIVERSITÉ.

Dans l'espace universitaire, ce lieu pourra être un terrain de rencontre et de communication entre l'Université et son "quartier", forum d'autant plus vivant qu'il sera soutenu par une politique d'animation et d'exposition en prise avec l'actualité locale, régionale et internationale. Sont ainsi prévus une mise à disposition de points d'information ou de vente de services culturels (opéra, théâtre), un service d'office de l'actualité du livre et une vitrine de l'édition en région.

Le hall d'entrée avec son espace d'exposition attenante contribuera à créer un lieu nouveau de manifestation des ressources de l'Université et de la Cité en se faisant écho, d'une part, de la richesse de la vie universitaire de la créativité des étudiants et, d'autre part, du dynamisme de la Ville, de ses activités culturelles, économiques, internationales...

3 DÉVELOPPER LA LECTURE EN MILIEU ÉTUDIANT

Cet objectif s'inscrit dans la droite ligne des projets de la mission lecture étudiante de la DPDU (Direction de la Programmation et du Développement Universitaire) confiée à M. Emmanuel FRAISSE.

Des enquêtes récentes ont fait apparaître une baisse de la lecture en milieu étudiant et une corrélation avec l'échec universitaire. Les étudiants pratiquent une lecture très finalisée souvent réduite à l'utilisation de quelques manuels et photocopies.

Il faut donc mettre à leur disposition une "bibliothèque de détente et de culture générale". Par un agencement attractif et par une offre de lecture très diversifiée, l'espace lecture publique devrait leur permettre d'élargir le champ de leurs lectures ; l'objectif visé est de contribuer à développer la curiosité intellectuelle des étudiants améliorant ainsi leur niveau culturel et scientifique. La salle d'actualité est de même conçue pour rendre plus accessible aux étudiants la presse d'information."

II LE POSITIONNEMENT

Cet espace est l'un des services de la Bibliothèque Universitaire de Droit et Sciences Economiques, il a donc des implications à l'intérieur de cette bibliothèque et de la Faculté mais il est aussi ouvert vers l'extérieur comme cela a été précisé dans ses missions. C'est en lien avec celle-ci que doit s'élaborer et se construire son image.

Comme les autres services de la BU, cet espace s'intègre dans l'offre générale de prêt et de consultation de la Bibliothèque et remplit des fonctions pédagogiques et culturelles auprès des étudiants et des universitaires.

Cependant, par la composition particulière de son fonds et ses offres de services spécifiques, il élargit son rayon d'action hors des murs de la BU. En effet par son fonds de culture générale, sa salle d'actualité, son accès d'image à distance, il offre des services équivalents à ceux d'une bibliothèque municipale, il devient accessible à tous du plus proche au plus éloigné. Avec le service d'information de la Bibliothèque du Citoyen il s'adresse à un public plus vaste et plus hétérogène.

Par la position particulière qu'il occupe au sein de la BU : service généraliste dans une bibliothèque spécialisée, il se positionne de façon différente ; il a une place particulière à prendre dans la circulation de l'information dans la ville, il s'insère dans le réseau général de la lecture publique et il est à même de créer avec d'autres instances, BU, Mairie, BM et associations, une banque de données d'informations juridiques, économiques et culturelles à l'échelon de la Ville ou de la Région.

Son intégration et son articulation à la BIU lui assurent une reconnaissance et par là même facilitent sa participation à des actions extérieures tant dans le domaine de l'information que de l'animation.

Il est peut-être prématuré de parler de l'image de cet espace dans la mesure où il n'existe pas. Cependant, une image s'élabore et se construit progressivement, aussi est-il important de savoir quelle image on veut donner de ce service. On peut dire que l'image de cet espace va être dans un premier temps associée à celle de la Bibliothèque Universitaire avec tout ce que cela implique de prestigieux, avec les références à

l'érudition, à la recherche mais avec les contraintes liées au travail personnel dans un univers trop fermé. Il devra s'affranchir de cette association d'images, pour mettre en avant ce qui symbolise son ouverture à la ville : son fonds en prise directe avec l'actualité et sa Bibliothèque du Citoyen. Cet espace aura une image de modernité et d'innovation à construire en s'appuyant sur la qualité de ces services ; en retour, il devrait se produire un transfert, une projection d'images de ce service vers la BU, rajeunissant et vivifiant l'établissement tout entier.

III LE PUBLIC CIBLÉ

Il est particulièrement difficile dans le cas présent de bien cibler le public.

Si l'on s'en tient aux objectifs et missions, l'ouverture à la ville avec la Bibliothèque du Citoyen qui fait l'originalité du projet, désignerait comme public privilégié les usagers non universitaires ; dans la mesure où la ville est un partenaire potentiel important, il semble naturel de mettre en avant ce public ; cependant, par la situation géographique, par le rythme de peuplement du quartier, il est évident que les étudiants, et particulièrement ceux de premier cycle, seront le public de proximité le plus nombreux ; d'autre part, comme nous l'avons déjà vu dans l'étude du public, un recoupement entre publics BU et BM fait apparaître la prépondérance de la classe d'âge 18-26 ans.

Si l'on pousse plus en avant l'analyse du public non universitaire, il faut prendre en compte les usagers actuels de la BM, en particulier ceux du centre ville, qui pourraient fréquenter ce service pour des raisons de commodité ou de qualité : proximité, stationnement plus commode, fréquentation moins dense, installations plus spacieuses et confortables, actualité des fonds, heures d'ouverture etc... Quant à cet autre public cible qu'est le citoyen, son identification n'est pas simple, elle demande la réalisation d'enquêtes dont nous reparlerons dans la tactique.

De toute façon, il apparaît clairement que c'est la qualité et la spécificité des services : proposer ce que l'on ne trouve pas ailleurs, qui va générer ce public. Public composite mêlant initiés et néo lecteurs.

IV LE MARKETING MIX

Les composantes du "marketing mix" sont les offres de services, la servuction, le contrat d'accès et la communication. Pour limiter les redondances les offres de services et la servuction seront examinées dans une même rubrique.

1) LES OFFRES DE SERVICE ET LA SERVUCTION

Compte tenu de la constitution des fonds et du fonctionnement de cet espace articulé sur les autres services de la Bibliothèque de Droit et Sciences économiques, les services envisageables peuvent être regroupés en trois grandes catégories : un service de consultation et de prêt, un service d'information, un service d'animation. Pour chacune de ces catégories, seront examinées la largeur et la profondeur de l'offre ; la largeur rendant compte de la diversité des services offerts, la profondeur analysant les liens avec les services périphériques liés ; sera aussi pris en compte la servuction, c'est à dire la contraction entre service et production qui met en relation trois éléments les supports physiques, le personnel en contact et l'utilisateur.

a) Les services de consultation et de prêt

Ces services sont ceux de prêt à domicile et de consultation sur place auxquels s'ajoute celui de consultation d'images à distance, service attractif et innovant qui libère le personnel de toute manipulation de supports, le lecteur faisant lui-même sa programmation à distance à partir du fonds audiovisuel de la médiathèque.

La largeur de l'offre de ce service est importante, plus large pour la consultation que pour le prêt ; pour la consultation, les supports sont plus variés car sont proposés des CD-ROM, des catalogues et des images alors que seuls les ouvrages et les périodiques sont empruntables. Potentiellement très large, elle demande à être affinée compte tenu des publics visés et de la complémentarité recherchée par rapport aux autres services de lecture publique sur la ville.

L'accent devrait être mis sur la production récente, un système d'office permettant d'assurer le renouvellement du fonds au plus près des nouvelles parutions éditoriales. Cette mise à disposition rapide des ouvrages récents (achat en deux exemplaires pour les ouvrages les plus médiatisés, l'un pour la consultation sur place, l'autre en prêt) ajouterait à une offre de service classique une spécificité de qualité. Proposer ce que l'on ne trouve pas ailleurs est un moyen d'attirer et de fidéliser un lectorat.

La profondeur est difficile à déterminer car elle fait intervenir l'accès non encore défini aux autres services de la BU (entre autre le PEB, la RDI) ainsi qu'à d'autres services de la BM comme la réservation et le prêt ; pour la consultation d'images à distance, sa mise en place est liée à la réalisation du projet de la Médiathèque Gutenberg.

On notera que le projet n'a pas prévu la mise à disposition de documents sonores (disques ou cassettes).

Le passage à des services non directement liés à l'espace lecture publique peut être délicat, il demande une bonne concertation entre les responsables des différents services de la BU et des autres services culturels.

Tout le fonds est en libre accès, le lecteur est actif, d'où l'importance de la classification (Dewey, par centres d'intérêt, cela reste encore à déterminer) de la signalétique (logos, idéogrammes, couleurs...), du fléchage, de l'ergonomie du matériel, de l'agencement de l'espace, de la circulation entre les différentes zones de la BU.

Les effectifs du personnel de salle peuvent être limités, il n'a qu'un rôle d'assistance éventuelle (nouveaux lecteurs, renseignements ponctuels) et un rôle de rangement ; l'automatisation des transactions de prêt est à l'étude. Par contre le libre accès suppose une "base arrière" solide et efficace pour les acquisitions, le catalogage, l'équipement...

b) Les services d'information de la Bibliothèque du Citoyen

L'accès aux catalogues des bibliothèques universitaires (SIBIL), de la BM (Gutenberg), de la BDF et des grandes bibliothèques françaises et internationales est commun aux services de consultation et d'information.

Le service d'information veut répondre aux questions de tous, étudiants, citoyens et acteurs sociaux de la ville sur tout ce qui touche à leur vie quotidienne, familiale, sociale, associative, culturelle, etc... , ce sera la clé de voûte de la Bibliothèque du Citoyen. Ce service est présenté comme le service "vedette", "phare", de la bibliothèque en direction de la cité. C'est lui qui fait l'originalité du projet, il témoigne de la volonté de mise à disposition de tous, des ressources documentaires de la BU, créant une solidarité entre le monde universitaire et la ville. La Bibliothèque du Citoyen est un outil informationnel souple et évolutif pour répondre à la demande publique en matière sociale économique et culturelle.

L'offre est large car les domaines à couvrir sont très divers (juridique, économique, social mais aussi culturel, historique, touristique..) et leur délimitation a priori difficile.

Ils font appel à différentes sources d'information (usuels, dictionnaires spécialisés, atlas et annuaires, codes, bases de données..) ces informations traditionnellement sous forme imprimée sont de plus en plus mises sous CD-ROM, ce qui facilite le stockage, la manipulation et la recherche.

La profondeur de l'offre est encore difficile à cerner, certaines de ces informations sont facilement accessibles sur place ; en effet, cette proposition de services bénéficie des ressources d'une bibliothèque spécialisée et de son expérience. Elle peut s'inspirer des services un peu similaires fournis par l'actuelle BU et la Salle d'Actualité de la Bibliothèque Municipale. Il faudra veiller, comme dans le cas précédent, aux relations avec les autres structures. De plus, une réflexion commune devrait être conduite pour l'élaboration d'enquêtes, fichier d'adresses, constitution de bases de données. La profondeur peut s'arrêter à la fourniture de documents de base mais une étape supplémentaire peut être franchie en mobilisant les chercheurs et les spécialistes concernés sur certaines demandes. Bien maîtriser une telle interface contribuerait à une

meilleure adéquation des travaux de recherche à la demande sociale.

Si une partie des usagers parmi les plus initiés peut avoir un comportement autonome et trouver tout seul ses sources d'information, ce n'est pas le cas de la majorité. L'objectif de ce service de renseignements est de répondre aux demandes de l'utilisateur soit directement soit en l'orientant de façon pertinente. L'essentiel du travail a donc lieu en "face avant", l'accueil est essentiel et la qualification nécessaire. Cependant le travail de la base arrière n'est pas à négliger car de lui dépend l'établissement de réseaux d'information et d'informateurs et la mise à jour de la documentation.

Il est nécessaire de lui donner les moyens requis et de mener une réflexion sur son organisation.

c) Services d'animation

L'animation a une fonction attractive et synergétique, elle repose sur plusieurs services :

- Expositions : réalisation d'expositions, accueil d'expositions extérieures, peinture, photographie étudiante, salons ...
- Rencontres-débats, tables rondes, accueil d'écrivains, fête du livre, prix littéraires...
- Vitrine de l'édition en région : un service de presse mis en place par la Maison du Livre et des Ecrivains et le Centre Régional des Lettres offrira l'éventail de la production éditoriale régionale.
- Espace service du hall : bureau mis à disposition pour l'information et la vente de services culturels divers.

L'offre a priori peut être très large et doit être régulièrement renouvelée pour soutenir l'intérêt ; elle mobilise surtout des prestations extérieures au service lui-même ; elle est fragile et aléatoire et nécessite une programmation sur le long terme.

Si le résultat doit être spectaculaire et médiatique en face avant, son obtention implique une base arrière qui prospecte et anticipe, ce qui nécessite des moyens tant en personnel que financiers.

3) LE CONTRAT

Le contrat est l'accord passé entre l'utilisateur et la bibliothèque, matérialisé par une carte d'adhésion.

On peut citer avec J-M. Salaün (op. cit. p.117) la position du Conseil supérieur des bibliothèques¹:

*"La gratuité de l'entrée dans la bibliothèque, de la consultation des catalogues et de l'ensemble des collections n'a jamais été mis en cause. (...)
Ce principe est partout respecté : il n'y a pas en France, ni sans doute dans le monde, de bibliothèque de lecture publique dont l'entrée soit payante."*

L'accès à ce service comme à la Bibliothèque Universitaire ou à la Bibliothèque Municipale est gratuit ; par contre l'utilisation de services autres que la consultation, comme le prêt de livres, est payant tant à la BU qu'à la BM. Les tarifs en vigueur sont, pour la BU, de 105 francs de droit annuel pour les étudiants² et de 210 francs pour les non universitaires ; à la BM, le droit d'inscription annuel est de 40 francs pour les étudiants et de 70 francs pour les lecteurs courants ; l'inscription est gratuite pour les moins de 16 ans.

L'unification des tarifs interfère avec les budgets de l'Université et de la Ville ; un arrangement est en cours dans le cadre de la convention régissant ce projet, arrangement le plus simple possible et permettant une libre circulation d'un établissement à l'autre.

4) LA COMMUNICATION

La communication regroupe tous les moyens qui vont être utilisés pour porter à la connaissance du public les services proposés en les mettant en valeur.

¹Conseil des bibliothèques, Rapport du président pour l'année 1991.

²Droits fixés annuellement par arrêté du Ministère de l'Education Nationale.

La campagne de communication qu'il va falloir organiser autour de cet espace va partir de l'intérieur même de la bibliothèque, elle devra être programmée dans le temps et dans l'espace et elle utilisera tous les médias en s'appuyant sur des relais.

Elle mettra en avant l'originalité du projet et en particulier, la Bibliothèque du Citoyen qui devrait constituer l'axe de cette communication. Cette bibliothèque en effet, réalise la symbiose des ressources d'un établissement spécialisé en Droit et Sciences Economiques avec les missions d'une bibliothèque de lecture publique. Elle permet de projeter une image claire et unie de la Bibliothèque Richter porteuse de très grandes ressources, rejetant tout coupure entre le monde des universitaires et des chercheurs et celui du "grand public".

L'information sur la création de ce nouveau service devrait accompagner toute communication concernant la délocalisation de la Faculté et de la Bibliothèque à Richter. Parallèlement, la sensibilisation de tout le personnel de la bibliothèque à ce projet devra être conduite en l'intégrant à sa réalisation.

Il appartient aux promoteurs d'organiser la communication, de veiller à ce que le message diffusé soit cohérent avec l'image projetée. Ils utiliseront tous les médias : presse, radio, télévision, dépliants documentaires, campagne d'affichage sur la ville. Les messages devront être diversifiés et renouvelés dans le temps, avant et après l'ouverture. Les autres bibliothèques, organismes culturels, journalistes, lecteurs et enseignants pourront servir de relais pour diffuser l'information enfin que s'instaure un circuit de résonance indispensable.

V) LE DOUBLE MIX

La stratégie ayant été élaborée, il importe d'expliciter les éléments du budget et de proposer une répartition des charges entre les deux financeurs.

L'évaluation des coûts de l'opération résulte du descriptif présenté dans l'analyse interne et distingue les investissements initiaux des charges annuelles de fonctionnement.

Un projet de budget a été réalisé, pour les investissements comme pour le fonctionnement, il est actuellement en cours de négociation. Les grandes masses indiquées ci-dessous, le sont à titre purement indicatif.

1) LES INVESTISSEMENTS

Les principaux postes d'investissement sont récapitulés dans les tableaux ci-dessous en ce qui concerne le mobilier, le matériel informatique et la documentation.

LE MOBILIER	COUT
Présentoirs pour journaux et périodiques	200 000
Rayonnages et armoires	270 000
Sièges et tables	180 000
Banque de prêt et accueil et bureaux	85 000
Matériel d'exposition et affichage	65 000
Total hors taxe	800 000
Total TTC	948 800

Les prix sont évalués à partir des catalogues DUBICH et BORGEAUD (fourchette moyenne).

EQUIPEMENT INFORMATIQUE ET AUDIOVISUEL	NOMBRE	COÛT UNITAIRE	COÛT TOTAL
Terminal SIBIL	3	10 000	30 000
Scannt	1	6 000	6 000
Contrôleur de grappe 11 portes	1	45 000	45 000
Imprimante	2	15 000	30 000
Moniteur video	4	4 000	16 000
Système CD-ROM multi CD avec imprimante	1	73 000	73 000
TOTAL Informatique (Hors taxe)			200 000
TOTAL TTC			237 200

CONSTITUTION DU FONDS DOCUMENTAIRE	NOMBRE	COÛT MOYEN	COÛT TOTAL
Abonnement périodique	350	370	129 500
Usuels	1 500	300	450 000
Documentation générale	15 000	100	1 500 000
Réalisation d'un guide du lecteur	20 000	10	200 000
Equipement des ouvrages (film plastique, code-barre, languette antivol)	16 850	7	117 950
Heures de vacataires pour équipement	1 200	50	60 000
TOTAL Documentation			2 457 450

2) LE FONCTIONNEMENT ANNUEL

a) Les frais de personnel :

Le service devrait être assuré au minimum par 3 bibliothécaires adjointes aidées par des vacataires étudiants.

La bibliothèque est ouverte 60 heures par semaine, en continu de 9h à 20h et le samedi matin ; deux personnes sont présentes en permanence pendant les heures d'ouverture aidées par une troisième 5 heures chaque jour, soit un total de 150 heures de permanence par semaine dont 50 heures assurées par des vacataires.

Pour un coût horaire du vacataire de 50 francs et pour 11 mois d'ouverture, le coût de la prestation annuelle des vacataires s'élève à 124 000 francs.

Le coût moyen annuel d'une bibliothécaire adjointe à plein temps étant de 140 000 francs, le personnel permanent revient à 420 000 francs.

b) La documentation:

Le coût du renouvellement annuel de la documentation concernant tous les abonnements, 10% des usuels et 20% du fonds documentaire est évalué à 500 000 francs est détaillé dans le tableau ci-dessous.

DOCUMENTATION	
Renouvellement abonnements des périodiques	130 000
Renouvellement de 10% des usuels	45 000
Renouvellement de 20% du fonds de documentation (3000 vol)	300 000
Equipement de l'ensemble (3500 documents)	25 000
TOTAL Documentation	500 000

c) Le fonctionnement courant

Les frais de téléphone, courrier, papeterie, petites fournitures peuvent être évalués à 30 000 francs, la maintenance informatique à 60 000 francs, l'entretien, l'éclairage, le chauffage à 80 000 F.

Le fonctionnement annuel total est de 1 215 000 F sur une base 1992 à réévaluer annuellement.

3) PROPOSITION DE RÉPARTITION DES COÛTS (Projet)

Investissement et fonctionnement sont à répartir entre la Ville et l'Université, c'est à dire l'Etat ; on reprend ici les propositions de répartition faites par la BIU.

a) Les investissements

Mobiliers et informatique
pris en charge par l'Etat: 1,186 MF

Constitution du fonds
pris en charge par la ville: 2,457 MF
(pouvant être étalés sur 2 exercices)

b) Le fonctionnement annuel

(base 1992)
Personnel titulaire de l'Etat: 420 KF/an

Entretien des locaux
pris en charge par l'Etat 80 KF/an

Fonctionnement informatique 60 KF/an

Fonctionnement courant 30 KF/an

TOTAL annuel pour l'Etat: 590 KF

Personnel vacataire: 125 KF/an

Renouvellement et accroissement
des collections 500 KF/ an

TOTAL annuel pour la Ville: 625 KF

Le chiffrage du coût de la construction n'a pas été comptabilisé ici.

La contribution annuelle attendue de la Ville est importante, elle suppose un intérêt politique soutenu et doit être garantie par une convention sur plusieurs années pour permettre à l'espace de lecture publique de s'établir et de se constituer un public, garant du renouvellement des financements. D'autre part, le financement du fonds par

une instance différente de celle finançant les fonds de la BU est un élément très important car il assure à cet espace une autonomie de fonctionnement. La spécificité de ce fonds n'étant pas liée directement à la mission pédagogique de l'Université, cette autonomie financière le préserve d'une mise en balance avec le fonds universitaire au niveau budgétaire.

La stratégie nous a permis, malgré une connaissance insuffisante du public cible, de mettre en place les éléments qui interviennent dans la mise en route du projet, à savoir ses objectifs, la spécificité qu'il présente au travers de ses offres de services, notamment avec ceux de "la Bibliothèque du Citoyen". Elle a abordé la couverture médiatique et le financement du projet. Il faut maintenant déterminer la tactique.

TACTIQUE

La tactique propose un ensemble d'actions visant à mettre en oeuvre la stratégie. Deux grands groupes d'actions sont proposés, les unes pour mieux asseoir la stratégie, les autres pour gérer dans le temps et de façon adaptative la montée en puissance du projet.

Au fil du texte, plusieurs points à préciser et à approfondir ont été identifiés. En l'état actuel du projet des enquêtes sont nécessaires pour affiner la demande et les besoins ; des groupes de travail et de réflexion sont à constituer pour rendre opérationnels les différents services. La gestion du projet devra se faire par référence à un échéancier préétabli, un système d'évaluation est à définir pour suivre et piloter l'opération.

I RÉALISATION D'ENQUÊTES

Des enquêtes ont déjà été réalisées sur le public étudiant et enseignant chercheur de la BU, enquêtes visant à établir le taux de satisfaction des usagers et à prendre en compte leurs demandes d'amélioration des locaux et des services, ceci dans le cadre de la reconstruction de la bibliothèque. De nouvelles enquêtes seraient à mener auprès des étudiants, elles auraient pour but de présenter l'espace lecture publique et de recueillir leurs demandes et leurs suggestions ; elles comporteraient un volet sur les goûts en matière de loisirs et de lecture ; ceci permettrait une constitution du fonds plus en harmonie avec la demande et une recherche pour une animation ciblée.

Des enquêtes parallèles pourraient être conduites à la Bibliothèque Municipale et dans les grands centres de documentation ; elles permettraient de présenter la

Bibliothèque Universitaire et son espace de lecture publique, première amorce d'une communication, de s'enquérir des besoins documentaires de ses usagers, tant en matière de lecture détente qu'en matière de documentation ; elles mesureraient le taux de satisfaction actuel des ces usagers potentiels et constitueraient un premier sondage d'intention de fréquentation.

Des enquêtes similaires pourraient être conduites auprès d'un échantillon de la population du quartier d'Antigone et de la Pompignane, quartiers les plus proches de Richter ; leurs résultats permettraient une première évaluation du public de proximité et donneraient des éléments pour mener la campagne de communication.

On pourrait aussi prévoir une enquête informative auprès des acteurs sociaux : service publics, entreprises, associations, enquête visant aussi à cerner la demande d'information pour la Bibliothèque du Citoyen.

Pour fournir des informations représentatives et pertinentes, ces enquêtes d'opinion doivent être conduites par des gens qualifiés. Faire réaliser ces enquêtes par une agence spécialisée, serait le plus simple à mettre en oeuvre mais aussi le plus coûteux. Pourquoi ne pas impliquer dans ce projet des enseignants chercheurs et étudiants en sociologie qui auraient là un terrain d'investigation très intéressant et pourraient faire des analyses plus poussées que ne le sont d'habitude celles effectuées par les agences spécialisées.

II CONSTITUTION DE GROUPES DE RÉFLEXION ET DE TRAVAIL

Si les grandes lignes du projet et son contenu ont été arrêtées, il faut maintenant avec les personnes concernées et compétentes affiner la réflexion sur trois grands points : la bibliothéconomie, l'organisation de la Bibliothèque du Citoyen, et l'animation. Les résultats des enquêtes proposées contribueraient à alimenter les réflexions de ces groupes.

1) LA BIBLIOTHÉCONOMIE

Devraient participer à cette commission le directeur de la section Droit et Sciences Economiques, les bibliothécaires de la BU impliqués dans le projet et des représentants de la Bibliothèque Municipale délégués par cet établissement. Dans un premier temps ce groupe devra se déterminer pour le choix d'une classification ; actuellement la BU est classée en "CDU simplifiée", la Bibliothèque Municipale en Dewey. On sait que le ministère préconise l'abandon de la CDU et le reclassement en Dewey ou selon la Classification du Congrès ; de plus la Dewey a été choisie pour la Bibliothèque de France. Certaines bibliothèques de lecture publique classent leur fonds par centres d'intérêt. Il appartiendra à ce groupe de trancher rapidement cette question de "cuisine interne" certes, mais indispensable avant tout aménagement.

Deux éléments sont à prendre en compte dans la composition documentaire, le pourcentage de la répartition des fonds selon les différents domaines et l'étude de leur complémentarité avec ceux de la Bibliothèque Municipale.

En effet, il importe dès la constitution du fonds, de bien concevoir l'équilibre du contenu car une part importante doit être réservée aux domaines de spécialisation de la bibliothèque, droit, politique, gestion, sciences économiques, en liaison avec le fonds de la section, dans un grand souci d'actualisation. Des choix doivent être faits dans l'orientation du reste du fonds pour mettre en place la demande d'office et suivre au plus près l'actualité, une des qualités de service mise en avant. Cette orientation devra se faire en concertation avec la Bibliothèque Municipale pour arriver à une harmonisation et une complémentarité des fonds, ces deux établissements devant travailler en réseau après l'interfaçage des systèmes SIBIL et Gutenberg.

2) LA BIBLIOTHÈQUE DU CITOYEN

Service pilote de la Bibliothèque, une attention particulière devra être portée à son organisation. Le groupe de travail devra inclure, en plus des personnes déjà citées, du personnel des services sociaux de la mairie, des représentants d'associations à caractère social, juridique, économique et culturel. Ce groupe contribuera à partir d'une meilleure connaissance du public et de ses demandes à identifier les ressources

mobilisables des différents partenaires qui jointes à celle de la BU ne peuvent qu'augmenter le potentiel documentaire et informationnel de la Bibliothèque du Citoyen, dans un effort de solidarité collective.

3) L'ANIMATION

Ce groupe fera appel aux partenaires culturels de la Bibliothèque Universitaire qu'ils soient du domaine public, privé ou associatif : Mairie, DRAC, Centre Régional de Lettres, libraires ... Le groupe réfléchira sur les différentes formes de l'animation, son rythme, son renouvellement, sa programmation dans le temps et ses relais informationnels sur la ville (presse, radio, télévision et tous les autres organismes, en particulier culturels) susceptibles de diffuser l'information. Il se penchera aussi sur le financement possible par la contribution des différents partenaires, par les subventions et le mécénat.

Cette animation a un rôle important dans l'interface Ville Université, elle devra rechercher un impact attractif et fédérateur auprès du monde universitaire et du public urbain.

III LA MISE EN PLACE D'UN SYSTÈME D'ÉVALUATION

Dans sa configuration, le projet est bien défini quant à l'offre de services, mais un grand nombre d'incertitudes demeurent quant au public, à sa composition, à ses goûts et besoins, à l'évolution de ses effectifs etc...

Les enquêtes proposées apporteront des précisions sur ces différents points mais un tableau de bord doit être défini et mis en place dès l'origine pour collecter et gérer les informations utiles. Les écarts constatés entre la réalité et l'idée qu'on s'en faisait a priori doivent induire des réajustements.

Les informations obtenues lors des inscriptions permettent, de façon exhaustive, de connaître les grandes caractéristiques du public : sexe, âge, lieu de résidence, niveau d'études, profession, bibliothèque fréquentée etc... Le traitement des données

relatives au prêt peut renseigner sur la rotation des fonds, sur les centres d'intérêt par type de lecteur, sur l'affluence selon les jours et les heures etc... Ces informations pourraient être confrontées à celles extraites du fichier des acquisitions. La comparaison de ces différents profils permettrait d'avoir une meilleure politique d'acquisition.

Pour ce qui est de la consultation sur place, on peut imaginer un suivi informatique spécifique, la saisie de l'information se faisant par la lecture des codes barre des ouvrages au moment de leur reclassement. La gestion des données de base peut impliquer des aménagements dans le système informatique. L'analyse statistique de ces données pourrait être faite par les étudiants en statistiques et analyse de données de l'Université.

Pour ce qui est de la Bibliothèque du Citoyen, les informations de base n'étant pas acquises automatiquement, un observatoire spécifique est à mettre en place pour mieux connaître le public et ses demandes ainsi que le processus de recherche pour y répondre ; ceci afin de raccourcir le temps de réponse et orienter rapidement vers la source la plus appropriée. A long terme, on peut envisager la création d'une banque de données de la Bibliothèque du Citoyen qui rassemblerait toutes les informations sur l'essentiel des demandes.

IV ECHÉANCIER

Le début du chantier de construction de la Faculté est prévu pour novembre-décembre 1992, l'ouverture de la bibliothèque est prévue pour la rentrée 1994-95

Pour que la bibliothèque soit opérationnelle en octobre 1994, il faut que les fonds aient été constitués auparavant, c'est à dire en 1993 et 1994.

En 1993:

Dès la signature de la convention entre l'Université et la Ville, les groupes de réflexion et en particulier celui de bibliothéconomie doivent être mis en place pour faire les choix préalables à la constitution des fonds : choix d'une classification, composition du fonds, organisation du travail...

Les premières enquêtes auprès des différents publics doivent ensuite être lancées.

Etude de l'interfaçage des systèmes SIBIL et Gutenberg.

EN 1994:

Fin de la constitution du fonds.

Avant l'ouverture, réalisation de l'interfaçage des deux systèmes informatiques.

Réalisation d'une première campagne d'information.

Préparation d'une animation percutante et médiatique au moment de la rentrée universitaire.

Les différents volets de la tactique sont relativement simples pris individuellement, mais les nombreuses interactions qui existent entre eux impliquent une mise en oeuvre dans un ordre logique garant de la cohérence et du respect des échéances. L'organisation d'ensemble implique un pilotage unique doublé d'une large concertation entre tous les partenaires concernés.

CONCLUSION

L'étude, en termes de marketing, du projet de création d'un espace de lecture publique dans la nouvelle section de Droit et Sciences Economiques de la Bibliothèque InterUniversitaire de Montpellier nous a conduit à examiner ce projet, sous différents points de vue et dans toutes ses dimensions.

Ce projet découle fondamentalement de la rencontre de deux volontés politiques et culturelles qui en ont défini les objectifs et précisé les moyens. Il doit monter en puissance dans le temps et sa réussite est liée à la qualité des services, à l'efficacité de la communication et de l'animation.

Deux politiques complémentaires de développement semblent se dégager. D'une part, l'élargissement de la mise à disposition des ressources documentaires de la Bibliothèque Universitaire de Droit et Sciences Economiques vers un autre public dans un désir d'ouverture à la Ville : c'est la Bibliothèque du Citoyen qui propose l'accès à une information juridique, économique et sociale, accès facilité par l'espace de lecture publique qui fait le lien entre une BU et une bibliothèque classique de lecture publique.

D'autre part, avec la salle d'actualité et le fonds de culture générale, l'espace de lecture publique, à l'inverse, crée de nouvelles ressources pour un public universitaire et pour les usagers du quartier et de la ville ; il joue sur ce qu'il est relativement difficile de trouver ailleurs, sur ce que les autres ne font pas : l'actualité et la mise à disposition rapide des parutions éditoriales. Cette politique prend appui sur le savoir-faire de la BU et se tourne vers la Municipalité et vers la BM pour sa compétence et son expérience en matière de lecture publique. En fait, elle allie la nouveauté des propositions à la permanence des savoir-faire, gage de sa réussite.

L'application d'une démarche marketing pour l'étude d'une mise en place de service public peut surprendre. En fait, la méthode n'est pas simplement transposée mais adaptée, comme le propose J.-M. Salaün, pour tenir compte de la spécificité du service public, du poids des tutelles et de la nature particulière des biens culturels. L'approche

marketing a été un outil commode d'analyse et de mise en oeuvre, car il nous a permis de prendre de la distance et de mieux relativiser le poids du politique. L'environnement étant pris en compte, le principe de base est de rechercher l'adéquation entre des besoins et une offre de services ; mais ici, nous avons une offre bien définie et un public cible aux besoins flous d'où la nécessité de faire porter l'effort sur les enquêtes puis sur le système d'évaluation.

Des offres de services de lecture publique sont faites au sein d'une bibliothèque universitaire, ce sont des propositions d'appel de l'intérieur vers l'extérieur très marquées.

Un mélange des publics est-il possible au sein de cet espace ? Qui va répondre ? Qui va s'approprier les lieux ? la réponse se fera dans l'espace, au fil du temps.

ANNEXES

LISTE DES SIGLES UTILISÉS

LISTE DES ENTRETIENS

PLANS DE LA VILLE

SCHÉMAS DE MARKETING MIX ET DE DOUBLE MIX

FORMULAIRE DE L'ENQUÊTE SUR LA SECTION DE DROIT ET
SCIENCES ECONOMIQUES DE LA BIU.

LISTE DES SIGLES UTILISES

- BIU** Bibliothèque interuniversitaire
- BM** Bibliothèque municipale
- BU** Bibliothèque universitaire
- CCN** Catalogue collectif national des publications en série
- CD-ROM** Compact disc Read only memory
- CDU** Classification décimale universelle
- CIRAD** Centre de coopération internationale en recherche agronomique pour les régions chaudes
- CIDARC** Centre international de documentation agronomique pour les régions chaudes
- CNRS** Centre national de la recherche scientifique
- CNUSC** Centre universitaire sud de calcul
- DPDU** Direction de la programmation et du développement universitaire
- DRAC** Direction générale des affaires culturelles
- ENSAM** Ecole nationale supérieure agronomique de Montpellier
- IAM** Institut agronomique méditerranéen
- INRA** Institut national de la recherche agronomique
- INSEE** Institut national de la statistique et des études économiques
- INSERM** Institut national de l'enseignement et de la recherche médicale
- ORIADOC** Réseau national d'orientation et d'accès aux sources d'information et de documentation
- ORSTOM** Institut français de recherche scientifique pour le développement en coopération
- PEB** Prêt entre bibliothèque
- SIBIL** Système intégré pour les bibliothèques de Lausanne
- SUNIST** Serveur universitaire national pour l'information scientifique et technique
- UFR** Unité de formation et de recherche

LISTE DES ENTRETIENS

Entretiens avec

A la Bibliothèque Universitaire:

La Directrice de la BIU ;

Le Directeur de la section Droit et Sciences Economique de la BIU

Le Conservateur adjoint de la section Droit et Sciences Economiques ;

La responsable du fonds de Documentation européenne ;

Le personnel de la BU de Droit et Sciences Economiques.

A la Bibliothèque municipale:

Le Directeur de la BM ;

Le Conservateur de Lecture Publique ;

La Bibliothécaire responsable de la Salle d'actualité ;

La Bibliothécaire responsable du prêt adulte ;

Le Directeur de la vidéothèque (projet de mise à disposition de son fonds audiovisuel par le câble) ;

L'adjointe du Directeur de la vidéothèque (pour des renseignements techniques sur le projet).

A la mairie:

L'informaticien, responsable de l'informatique pour les services culturels, réalisateur du système Gutenberg de la BM (au sujet de l'interfaçage Gutenberg SIBIL) ;

L'architecte, responsable de l'urbanisation du quartier Richter Port Marianne.

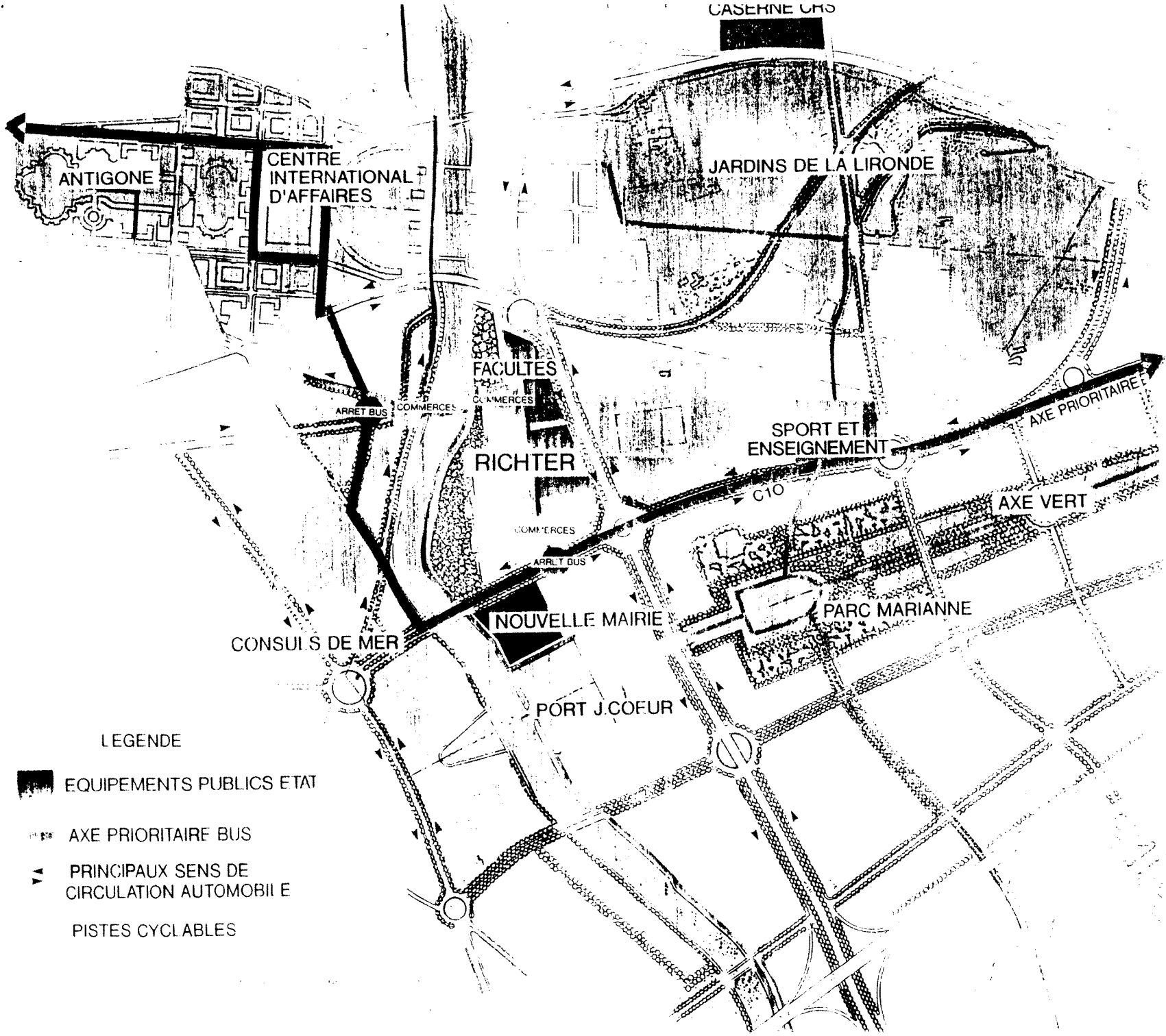
Autres responsables culturels

La Chargée de Mission au Livre et à la Lecture ;





Le Directeur du Centre Régional du Livre, et de la Maison du Livre et des Ecrivains ;

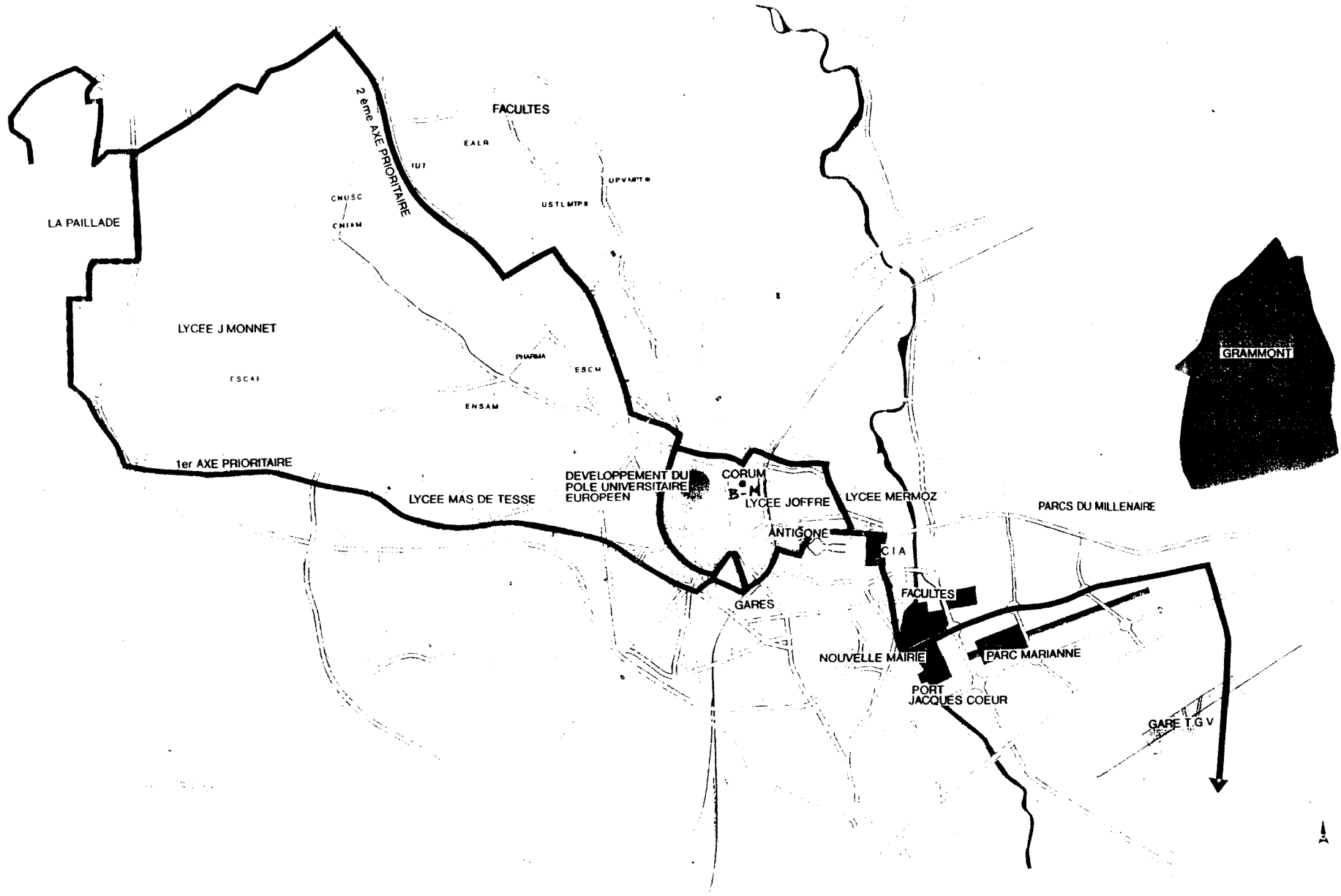
Le Directeur de la librairie Sauramps.

Pour des raisons diplomatiques, en l'état de l'avancement du projet au mois de septembre, il n'y a pas eu d'entretiens avec certains membres de l'université et de la mairie.

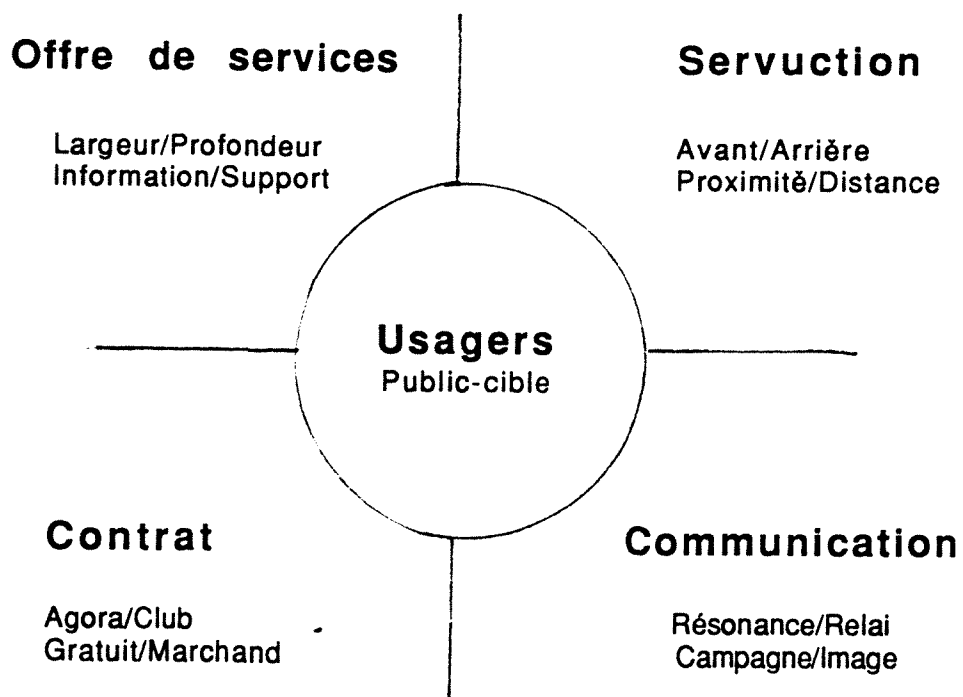


LEGENDE

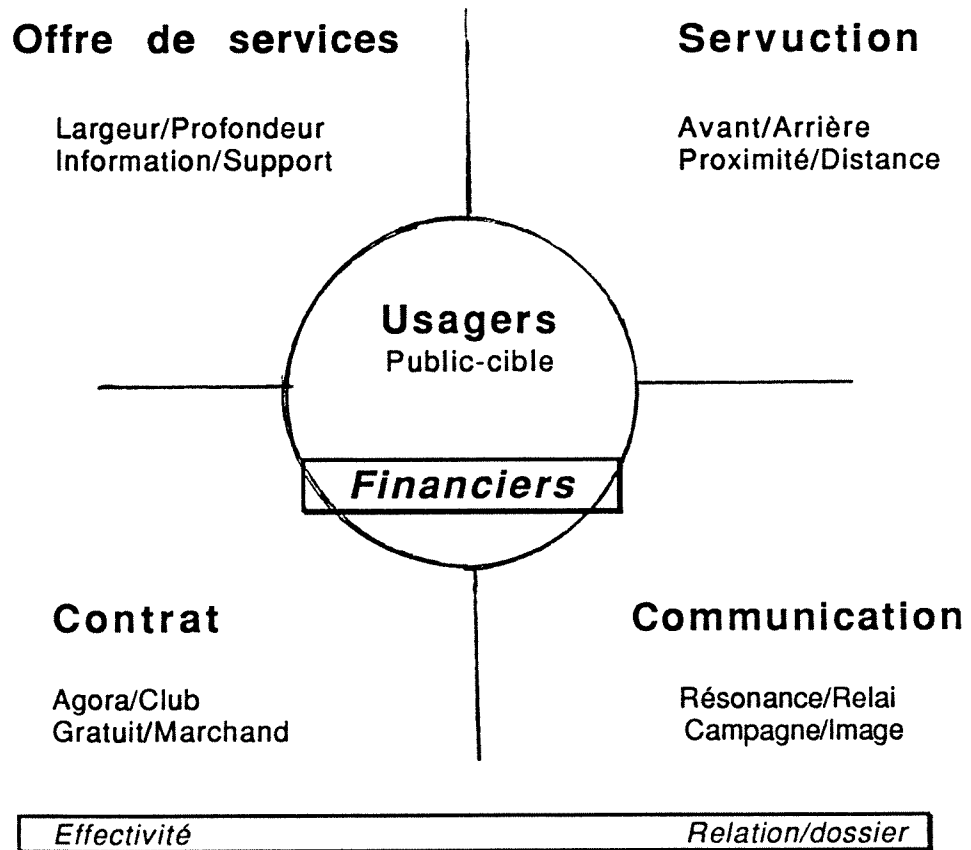
-  EQUIPEMENTS PUBLICS ETAT
-  AXE PRIORITAIRE BUS
-  PRINCIPAUX SENS DE CIRCULATION AUTOMOBILE
-  PISTES CYCLABLES



**MIX
DES BIBLIOTHEQUES
ET DES CENTRES DE DOCUMENTATION**



DOUBLAGE DU MIX D'UN SERVICE D'INFORMATION



E N Q U E T E

=====

La Bibliothèque devrait, dans un futur proche, changer de locaux. Afin de faire de la nouvelle bibliothèque un instrument adapté à ses missions nous voulons connaître les souhaits de ses utilisateurs. C'est pourquoi nous espérons que vous voudrez bien prendre quelques minutes sur votre temps pour répondre à cette enquête. D'avance, nous vous en remercions.

1- Niveau d'étude :

1er cycle ----- ()
2ème cycle ----- ()
3ème cycle et recherche ()

2- Discipline :

A E S ----- ()
Droit ----- ()
Economie ----- ()

3- Fréquentation de la Bibliothèque :

3.1. Fréquentez-vous la bibliothèque

Très souvent (+ de 3 jours par semaine) ()
Régulièrement (1 ou 2 jours par semaine) ()
Occasionnellement (1 ou 2 jours par mois) ()
Rarement (- 1 jour par mois) ()

3.2. Combien de temps, en moyenne, passez-vous à la bibliothèque / par jour ?

- 1 heure ----- ()
1 à 2 heures ----- ()
2 à 4 heures ----- ()
+ 4 heures ----- ()

4- Fréquentez-vous d'autres bibliothèques montpelliéraines ?

Autres sections de la BIU ()
Bibliothèques d'UFR ()
Bibliothèque municipale ()
Autres ()

Si oui, pourquoi ?

5- Quels seraient vos souhaits concernant :

5.1 Les locaux (lieux de travail et de détente)

5.2 Les fonds documentaires (livres, périodiques,...)

Libre accès	<input checked="" type="checkbox"/>) oui	<input type="checkbox"/> non
Salles de niveaux (par cycle)	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
ou salles spécialisées	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non

Observations éventuelles :

5.3 Les instruments de recherche (Fichiers, microfiches, CD ROM.)

5.4 Les services fournis (prêt entre bibliothèques, recherche documentaire informatisée, photocopieurs...)

5.5 Aide à la recherche

5.6 Formation à l'utilisation de la bibliothèque

6- Autres propositions :

BIBLIOGRAPHIE

METHODOLOGIE

Marketing

RAMBUJUM, Nardeosingh. "Le marketing des bibliothèques universitaires : une étude de cas : les usagers de la bibliothèque universitaire à Bordeaux, section Droit et Sciences économiques". Bulletin des bibliothèques de France, 1984, t.29, n°1, pp. 5-15.

SALAÜN, Jean-Michel. Les maîtres du temps : propositions pour un marketing adapté aux bibliothèques et aux centres de documentation . Cercle de la librairie (à paraître)

SUTTER, Eric. Services d'informations et qualité : comment satisfaire les utilisateurs ? Paris : A.D.B.S., éditions, 1992.

SAVARD, Rejean. Principes directeurs pour l'enseignement du marketing dans la formation des bibliothécaires, documentalistes et archivistes : programme général d'informations Unisist. Paris : Unesco, 1986

Enquête

DEROO, Marc, **DUSSAIX**, Anne-Marie. Pratique et analyse des enquêtes par sondage. Paris : PUF, 1980.

JAVEAU, Claude. L'enquête par questionnaire : manuel à l'usage du praticien. 3e éd. Bruxelles : Ed. de l'Université ; Paris : Ed. d'Organisation, 1985. 138 p.

LE MONDE UNIVERSITAIRE

Les Bibliothèques dans l'université

BISBROUCK, Marie-Françoise. "Bibliothèques universitaires vastes programme". Bulletin d'information de l'ABF, 1992 n°154, pp.7-11 p.

CARBONE, Pierre. "Les bibliothèques universitaires : dix ans après le rapport Vandevoorde". Bulletin des Bibliothèques de France, 1992, t.37, n°34, pp. 46-58

CASSEYRE, Jean-Pierre, GAILLARD, Catherine. "Les bibliothèques universitaires, les bibliothèques des grands établissements, les bibliothèques spécialisées. Villeurbanne : Docmmédia, 1989, 115 p.

COMTE, Henri. "La réforme du système documentaire des universités" Bulletin des Bibliothèques de France, 1985, t.30, n°5, pp. 378-387.

MELOT, Michel. "Le Rôle culturel des bibliothèques universitaires". Transversales, novembre 1991, n°25, pp.13-15

MIQUEL, André. Les bibliothèques universitaires : rapport au Ministre d'Etat Ministre de l'Education Nationale de la Jeunesse et des Sports. Paris : la Documentation Française, 1979. 79 p.

"Rentrée universitaire : dossier". Interlignes, oct. 1990, n°18, pp.2-17.

"Université : la résistance et l'ouverture : entretien avec Claude Allègre". Le Débat, mars-avril, 1991, n°64, pp.4-20.

VANDEVOORDE, Pierre. Les bibliothèques en France : rapport à Monsieur le Premier Ministre. Paris : Ministère de la Culture, 1981

Les Usagers universitaires et leurs pratiques de lecture

CHATEL, Viviane, SOULET, Marc-Henry. Les pratiques culturelles des étudiants : rapport intermédiaire, juillet 91, Centre de Recherche sur le Travail Social, Université de Caen.

Inconnus : les étudiants. Autrement, 1983, n°54. 220 p.

EYRIES, Brigitte, JUAN, Sophie, MEINARDI, Michel. Les activités des étudiants de la section Sciences de la Bibliothèque de l'Université de Nice : résultats d'une enquête réalisée sur Minitel. Bulletin d'information de l'ABF, 1989, n° 142, pp. 34-43.

FRAISSE, Emmanuel. "Une mission lecture étudiante". Bulletin des Bibliothèques de France, 1992, t.37, n°1? pp.38-41.

JOLLY, Claude, RENOULT, Daniel. "Le public des bibliothèques universitaires de Lettres et Sciences humaines dans la région parisienne : une première approche". Le Débat, Sept-oct. 1988, n° 51 pp. 103-107.

KLEITZ, Françoise. "La lecture des étudiants en sciences humaines et sociales à l'Université". Cahiers de l'économie du livre, mars 1992, n°7, pp. 5-55.

MOREAU, Cécile, LAUMOND, Christine, ABDALLAH, Ahmed Mohammed, KAYA, Mohammed. "Les pratiques culturelles des étudiants de Bordeaux. Centre d'Etudes et de Recherches Théâtrales, Université de Bordeaux III, 1990.

"Qu'y a-t-il pour votre service ?". Bulletin des bibliothèques de France, 1986, t.31, n°4, pp. 336-350.

RENOULT, Daniel, SAVAFI, Geneviève. "Le public de la B.U. de Paris-X Nanterre en 1986-1987 : une enquête d'évaluation". Bulletin d'information de l'ABF, 1987, n°136, pp. 29-35.

RENOULT, Daniel, SAVAFI, Geneviève. "Usages et usagers d'une bibliothèque universitaire : bilan de trois enquêtes". Bulletin des Bibliothèques de France, 1989, t. 34, n°6, pp. 514-519.

SCP Communication. Enquête sur les lectures des étudiants : les quotidiens et les hebdomadaires, 1990, enquête lancée par l'observatoire de la Vie étudiante

SUBLET, Françoise, PRETEUR, Yves. "Les pratiques de lectures d'étudiants en lettres et sciences humaines : enjeux pour la réussite universitaire et l'insertion professionnelle". Les dossiers de l'éducation (Université de Toulouse -Le Mirail) Janvier 1989, n°16 ,pp. 51-63.

BIBLIOTHEQUES et LECTURE PUBLIQUE

BARBIER-BOUVET, Jean-François, POULAIN, Martine. Publics à l'oeuvre : pratiques culturelles à la BPI. Paris : la Documentation française, 1986. 295 p.

BENVENISTE, Annie, ROMAN, Joël. L'université cachée : dix ans de débats au centre Georges Pompidou. Paris : BPI, 1991.

BERNARD, Marie-Christine. "Les non-utilisateurs": le cas de la Bibliothèque Municipale de Saint-Etienne". Bulletin des Bibliothèques de France, 1989, t.34, N)6, pp.526-537.

CERTEAU, Michel de. Lire, un braconnage in " L'invention du quotidien". T.1, Arts de faire. Paris : Union Générale d'Edition, 1981.

DUMONTIER, Françoise, SINGLY, Françoise de, THELOT, Claude. "La lecture moins attractive qu'il y a vingt ans". Economie et statistiques, juin 1990, pp. 63-80.

DONNAT, Olivier, COGNEAU, Denis. Les pratiques culturelles des français : 1973-1989. Paris : la Découverte ; la Documentation française, 1990.

DONNAT, Olivier. "Democratisation culturelle , la fin d'un mythe". Esprit, 1991, n°3-4, pp. 65-79.

KUPIEC, Anne, POMPOUGNAC, Jean-Claude. "La BPI observatoire des publics". Bulletin de l'association de l'ABF, 1991. n°151, pp. 59-63.

LARBRE, François, DOUSSET, Emmanuel. "La Constitution d'un réseau local multipartenaires à Saint-Etienne". Bulletin d'information de l'ABF, 1990, n°147 pp.7-12.

POULAIN, Martine, (dir. de). Les Bibliothèques publiques en Europe. Paris : le Cercle de la librairie, 1992.

POULAIN, Martine. Constance et variances : les publics de la Bibliothèque Publique d'Information : 1982-1988. Paris : BPI, 1990. 77 p.

PROBLEMES SPECIFIQUES

Evaluation

CASSEYRE, Jean-Pierre, GAILLARD, Catherine. Evaluation des services rendus par la Bibliothèque Pierre et Marie Curie (Paris VI). Bulletin d'information de l'ABF, 1987, n°136, pp. 36-37.

CLAVEL, Jean-Pierre (dir.). L'évaluation des bibliothèques universitaires. Montréal : AUPELF, 1984.

CORVELLEC, Hervé. "Tendances, faiblesses et perspectives de l'évaluation des performances des bibliothèques". Bulletin des Bibliothèques de France, 1990, t.35, n°6, pp. 356-365.

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

Classement et classification

Dujol, Anne. Le clair et l'obscur : usage de la classification à la Bibliothèque Publique d'Information. Paris : BPI, 1985. 48 P.

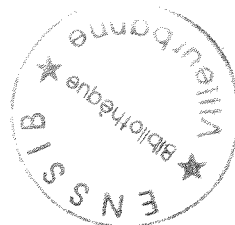
RICHTER, Brigitte. "Espaces de la lecture : nouvelles stratégies de communication". Bulletin des Bibliothèques de France, 1988; t.33, n°6, pp. 444-449.

VERON, Eliseo. Espaces du livre : perception et usages de la classification et du classement en bibliothèque. Paris : Centre Georges Pompidou, 1989. 99 p.

La consultation des catalogues en ligne

HANCOCK-BEAULIEU, Micheline. " Les catalogue en ligne jugés par les utilisateurs". Bulletin des Bibliothèques de France, 1991, t.36 n°4, pp. 312-315.

LE MAREC, Joëlle. Dialogue ou labyrinthe ? La consultation des catalogues informatisés par les usagers. Paris : BPI, 1989. 91 p.





9595069