

1329

CONSULTATION SUR PLACE	PRÊT	PEB
OUI	NON	NON

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

Diplôme de conservateur de bibliothèque

MEMOIRE D'ETUDE

**LA MODERNISATION DES SERVICES AUX PUBLICS DES DEPARTEMENTS
DES COLLECTIONS SPECIALISEES
DE LA BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE**

Philippe Mezzasalma

**sous la direction de Bertrand Calenge,
Directeur de l'Institut de Formation des Bibliothécaires**

1998

BIBLIOTHEQUE DE L'ENSSIB



8030038

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

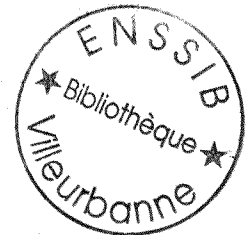
Diplôme de conservateur de bibliothèque

MEMOIRE D'ETUDE

**LA MODERNISATION DES SERVICES AUX PUBLICS DES DEPARTEMENTS
DES COLLECTIONS SPECIALISEES
DE LA BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE**

Philippe Mezzasalma

**sous la direction de Bertrand Calenge,
Directeur de l'Institut de Formation des Bibliothécaires**



1998

1997
PCB
28

La modernisation des services aux publics des départements des Collections Spécialisées de la Bibliothèque Nationale de France

Résumé

Le départ des Imprimés et des Périodiques de la BnF, du quadrilatère Richelieu vers Tolbiac en 1998, coïncidera avec le réploiement des Collections Spécialisées sur les espaces laissés vacants. Ces dernières ont ainsi l'opportunité de renouveler leurs services d'accueil des publics, sur des espaces à réaménager. Cette modernisation des services aux publics, développée autour de l'identité des Collections Spécialisées, devra tenir compte de l'installation de l'Institut National d'Histoire de l'Art sur le site historique de la Bibliothèque Nationale.

Abstracts

The foundation of the Bibliothèque nationale de France creates a new situation for Specialized Collections. In fact, it represents an opportunity for their change, hoped by both the readers and the curators. On the one end, a quest was delivered, which allowed to appreciate the main wishes of the readers ; in the other, some interviews showed the real waiting of the librarians. The modernization means changes in the organization of public services. All depends now on the way the Specialized Collections' identity will be realised and well accepted by the readers.

Bibliothèque nationale, service public, accueil.

Table des matières

Table des matières	2
Bibliographie	4
Introduction	5
Première partie : le renouveau des services aux publics à l'heure du redéploiement des départements spécialisés de la BnF : une opportunité à ne pas manquer	7
1 - La modernisation en question	7
a - Présentation des Collections Spécialisées	7
b - Au coeur des rénovation : les évolutions de la BnF ; rappel du contexte	10
2 - Les enjeux de la modernisation	11
a - Répondre aux attentes des publics	11
b - Entreprendre une réorganisation des services aux publics des Collections Spécialisées	11
c - Développer une identité forte et lisible de la Direction des Collections Spécialisées	12
3 - L'Expérience d'autres établissements	12
Deuxième partie : Changements attendus, changements souhaités : les publics et les personnels des départements des Collections Spécialisées face à la perspective de modernisation des services aux publics	
1 - La modernisation du point de vue des publics	14
a - Diversité des lecteurs, diversité des pratiques et des attentes	14
b - Les souhaits exprimés par les lecteurs au travers de l'enquête	22
c - Les limites de l'étude : l'adaptation des publics à l'offre	27
d - Inquiétudes, interrogations des lecteurs face aux changements	28
2 - Les conceptions des personnels	29
a - Une connaissance précise des publics actuels	29
b - Une volonté manifeste d'évoluer avec les lecteurs	30
c - Un service au public conçu comme un accompagnement individualisé des lecteurs	31
d - Les souhaits et les propositions des personnels	32
Troisième partie : Hypothèses de développement concernant l'accueil des publics des Collections Spécialisées	35

1 - Les éléments forts de l'accueil, points d'appui du renouvellement	35
a - Un cadre prestigieux, aimé des lecteurs	35
b - La disponibilité des personnels envers les lecteurs	35
c - La richesse des renseignements bibliographiques	36
2 - L'accueil des publics, au coeur de l'unification des Collections Spécialisées	
a - Instaurer une concertation entre les départements	37
b - Réfléchir aux possibilités de mise en place d'une politique d'accueil commune	38
c - Accentuer l'harmonisation des fonctions d'accueil	38
d - Concevoir l'accueil comme partie intégrante de l'identité de la Direction des Collections Spécialisées	39
3 - Optimiser les fonctions d'accueil	39
a - Un nécessaire réaménagement des espaces	39
b - Une augmentation du confort des lecteurs	41
c - Séparer les fonctions d'accueil primaire des renseignements bibliographiques	42
d - Des formations pour l'approfondissement des problèmes d'accueil	42
Quatrième partie : Développer et promouvoir une identité forte	44
1 - Une identité lisible pour les publics ?	44
a - Des collections uniques de documents patrimoniaux à supports multiples	44
b - Une information concertée pour les lecteurs pour une connaissance plus précise des fonds	45
c - Une meilleure intégration de la recherche pour la valorisation des collections	45
d - Une réponse d'un haut niveau scientifique, précise et rapide à la demande des publics	46
e - Le caractère muséal de la Direction des Collections Spécialisées	46
2 - Les rapports avec les établissements présents sur le site	46
a - L'Institut National d'Histoire de l'Art (INHA)	46
b - Les modalités de cohabitation avec l'INHA : de la concertation à la collaboration	47
c - Réflexions concernant la structuration des services aux publics	48
3 - Les Départements des Collections Spécialisées et le développement des réseaux	48
Conclusion	50
Annexes	51

Bibliographie

A propos du Service public

CALLENGE, Bertrand. - *Accueillir, orienter, informer*. - Paris, EDCL, 1996.

La Bibliothèque Nationale

Bibliothèque Nationale. - *L'avenir des grandes bibliothèques*. - Avant-propos d'Emmanuel Le Roy Ladurie. - Paris, BN, 1990.

Bibliothèque nationale de France. - *Au seuil du XXIe siècle*. - Paris, BNF, 1997.

BLASSELLE, Bruno. - *La Bibliothèque nationale*. - Paris, PUF, 1989 (« Que sais-je ? », n°2496)

BLASSELLE, Bruno, et MELET, Jacqueline. - *La Bibliothèque nationale de France, mémoire de l'avenir*. - Paris, Découvertes Gallimard, 2e édition, 1996.

Revue

Actualités de la BnF, numéros 6, 7 et 8, 1997.

Bulletin de l'Association des Bibliothécaires Français, 1994-1997.

Bulletin des Bibliothèques de France, 1994-1997.

Trajectoires (Bulletin interne de la BnF), 1996-1997.

Documents internes de la BnF

Rapports annuels de la Direction des Collections Spécialisées, 1994-1995.

Rapports annuels des Départements des Collections Spécialisés, 1996.

Statistiques de communication de la Bibliothèque de l'Arsenal pour l'année 1997, 1997.

Documents électroniques

Consultation du serveur Web de la BnF

Consultation du serveur de la British Library

Introduction

La création de la Bibliothèque Nationale de France (BnF), entraînant le départ des collections des départements des Imprimés et des Périodiques sur le site de Tolbiac, crée la possibilité d'un redéploiement des Collections Spécialisées sur l'ensemble des espaces de Richelieu et de Vivienne. Ce réaménagement laisse d'apparaître une modernisation possible des services et pose un regard itératif tant sur les conditions actuelles que sur les perspectives à venir.

Une enquête menée auprès des publics des Collections Spécialisées a donc été décidée afin de cerner les attentes des lecteurs. Un premier état des lieux est esquissée au travers de celle-ci : ce redéploiement représenterait l'opportunité de moderniser les services aux publics des départements des Collections Spécialisées.

Le projet de cette modernisation interroge les enjeux réels qu'elle suscite auprès de la Direction des Collections Spécialisées et de ses publics. Elle détermine une réflexion sur les formes que peut et que doit prendre ce renouvellement des services aux publics. Elle ne peut que s'inspirer de l'expérience en la matière d'autres établissements français, dont Tolbiac en premier lieu, mais aussi de la British Library ou de la Deutsches Bibliothek.

L'étude des attentes réelles et supposées tant des publics que des personnels permettra ensuite d'examiner les convergences qui existent afin de renouveler ces services. Les souhaits des publics ont été recensés au travers de l'enquête (questions fermées et questions ouvertes). Les attentes et les propositions des personnels ont été recueillis, dans chaque département, au cours d'entretiens personnalisés et semi-dirigés.

Ces convergences ont mis en exergue la part de certaines fonctions, qu'il s'agit désormais d'optimiser. Le renouvellement exprime moins la volonté d'une transformation que celle d'une rationalisation de certaines fonctions d'accueil, et de leur harmonisation entre les départements. Quant à l'établissement de fonctions nouvelles, il touche davantage la promotion de l'identité de la Direction des Collections Spécialisées et le développement de ses relations avec des établissements extérieurs. Les lecteurs en attendent en effet une localisation plus étendue des types de documents conservés par les départements et dont les fonds peuvent se retrouver dans d'autres établissements patrimoniaux. Cette démarche existe déjà dans le catalogue des Imprimés et des Périodiques, à la différence de celui des Collections Spécialisées.

Le dépouillement des résultats de l'enquête confronté aux entretiens des personnels, ainsi que l'étude statistique des départements ont permis d'élaborer une réflexion sur cette question de la modernisation de la Direction des Collections Spécialisées. Aucune bibliographie n'existe à ce jour concernant ce sujet en France. Le cas de la British Library

démontre le caractère inédit de ce type de transformation. Sans doute cette étude est-elle la marque d'une volonté de changement que le réaménagement des collections peut entériner.

Je tiens ici à remercier tout particulièrement les personnes qui m'ont permis, par leur soutien et leurs conseils, de réaliser cette étude.

Madame Alix CHEVALLIER, Directeur des Collections Spécialisées
Madame Marie-Edmée MICHEL, Chef de la Mission de Développement des Collections Spécialisées
Monsieur Bertrand CALLENGE, Directeur de l'Institut de Formation des Bibliothécaires

Madame Sabine CORON, Conservateur en Chef à l'Arsenal
Mademoiselle Noëlle GUIBERT, Directeur des Arts du Spectacle
Madame Emmanuelle TOULET, Conservateur en Chef aux Arts du Spectacle
Madame Monique PELLETIER, Directeur des Cartes et Plans
Monsieur Jean-Yves SARRAZIN, Conservateur aux Cartes et Plans
Madame Laure BEAUMONT-MAILLET, Directeur du Département des Estampes et de la Photographie
Madame Evelyne BREJARD, Bibliothécaire au Département des Estampes et de la Photographie
Madame Marie-Claude THOMSON, Bibliothécaire au Département des Estampes et de la Photographie
Madame Florence CALLU, Directeur du Département des Manuscrits Occidentaux
Mademoiselle Annie ANGREMY, Conservateur Général aux Manuscrits Occidentaux
Madame Monique COHEN, Directeur des Manuscrits Orientaux
Mademoiselle Anne-Sophie DELHAYE, Conservateur aux Manuscrits Orientaux
Monsieur Michel AMANDRY, Directeur du Département des Monnaies, Médailles et Antiques
Monsieur Michel DHENIN, Conservateur en Chef aux Monnaies, Médailles et Antiques
Madame Catherine MASSIP, Directeur du Département de la Musique
Monsieur Pierre VIDAL, Directeur de la Bibliothèque-Musée de l'Opéra

ainsi que Mademoiselle Carole GASCARD, Conservateur à la Mission de Développement des Collections Spécialisées.

D) Le renouveau des services aux publics à l'heure du redéploiement des départements spécialisés de la BnF : une opportunité à ne pas manquer

1) La modernisation en question

Le maître mot dans les bibliothèques, depuis quelques années, est celui de la «modernisation», terme générique aux contours flous, synonyme de renouveau des établissements. Cette appellation peut toutefois s'avérer quelque peu trompeuse, masquant la réalisation de modifications modestes, ou devenant la caution de politiques souvent trop administratives. Quoi qu'il en soit, les grands établissements s'investissent aujourd'hui dans des programmes de modernisation, axés sur deux missions fondamentales. La modernisation des bibliothèques s'affirme ainsi par l'informatisation croissante des catalogues, leur mise en réseau, et l'intégration de supports multimédia dans les outils bibliographiques, qui facilitent la recherche des lecteurs. D'autre part, le service aux publics est aujourd'hui entièrement reconsidéré, dans ses fonctions d'accueil, d'orientation ou d'information.

Les bibliothèques patrimoniales, et à fortiori la plus prestigieuse, la Bibliothèque nationale de France, n'échappe pas à ce mouvement.. En effet, la décision de construire le site de Tolbiac, doté de capacités d'accueil incomparables en France (les deux niveaux proposant respectivement 2 000 et 1 600 places) - avec un niveau consacré aux chercheurs, et un niveau orienté vers le Second cycle universitaire -, et des moyens technologiques les plus modernes, peut permettre à la Bibliothèque Nationale de jouer un rôle pilote en matière bibliothéconomique dans les évolutions des services de l'accueil. Ces immenses chantiers représentent un renouvellement considérable pour l'ensemble des départements de la BnF, même pour les Département des Collections Spécialisées qui restent à Richelieu.

Ces derniers, constitués des plus prestigieuses collections patrimoniales d'objets et de documents anciens, ont en effet l'opportunité, à la faveur du redéploiement sur Richelieu qui suivra le départ des Imprimés à Tolbiac, de moderniser leurs services aux publics. L'objet de cette modernisation serait de replacer les attentes des lecteurs au centre de l'organisation du service public. Elle permettrait également de prendre plus étroitement en compte les évolutions de la recherche dans l'accueil délivrés aux lecteurs.

a) Présentation des Collections Spécialisées

Il ne s'agit pas ici de présenter un historique de la constitution des Collections Spécialisées (voir en annexe), mais de donner quelques repères concernant les départements.

Ceux-ci sont au nombre de huit, comprenant la Bibliothèque de l'Arsenal, les Arts du Spectacle, les Cartes et Plans, les Estampes et la Photographie, les Manuscrits Occidentaux, les Manuscrits Orientaux, les Monnaies et Médailles et Antiques, la Musique

et la Bibliothèque-Musée de l'Opéra. Cinq d'entre eux sont installés actuellement sur le site Richelieu, les Cartes et Plans, les Estampes, les deux divisions de manuscrits, et les Monnaies et Médailles.

Si le département des Cartes et Plans est créé en 1828, sa salle de lecture date du début des années 1960. Le département est à la fois un conservatoire de documents anciens, dont certains sont uniques et rares, le dépositaire des cartes, des plans et des atlas publiés en France. Le département continue d'acquérir de plus des cartes couvrant le monde entier. Il conserve notamment 600 000 cartes et 10 000 atlas. Les plus anciens remontent au XIII^e siècle. La salle de lecture peut accueillir onze lecteurs sur deux rangées de pupitres inclinés, dont deux sont munis de prises pour portables.

Les Estampes proviennent des collections royales puisqu'elles furent créées en 1667 par Colbert. Ses collections sont considérées comme les plus riches au monde en matière d'estampes, de photographies, d'affiches, de dessins, de cartes postales... Près de 15 millions de documents sont ainsi proposés aux lecteurs. 900 gravures de Rembrandt, 800 de Toulouse-Lautrec, 375 dessins de Clouet par exemple constituent les joyaux du département, qui continuent à acquérir par le dépôt légal, des dons, des legs, et des achats.

Les Manuscrits Occidentaux passent auprès des publics comme le département le plus prestigieux des collections spécialisées. Ses fondements en sont posés sous Louis XII. Dès lors les Manuscrits ne cesseront de s'enrichir. Environ 120 000 manuscrits, du Ve siècle à nos jours constituent les fonds, organisés en ensembles linguistiques : français, latin, grec, et langues modernes. Les collections intéressent particulièrement les chercheurs en histoire médiévale, en littérature classique et moderne, en histoire de l'art. Ce département dispose par ailleurs d'une des plus grandes salles de lecture avec près de soixante places.

Les Manuscrits Orientaux, tout aussi anciens, possèdent environ 30 000 volumes, représentant une centaine de langues, sur des supports aussi divers que le papyrus, le parchemin, le papier, la soie... Les fonds les plus importants sont les fonds arabes, persan, hébreu, sanscrit, indien, chinois et tibétain. Le département offre à ses lecteurs ces documents en consultation dans une salle de lecture d'une quinzaine de places, aménagée dans les années 1950.

Les Monnaies, Médailles et Antiques sont issues également des collections royales. Ses importantes collections (500 000 monnaies et médailles, 30 000 antiques, dont des bijoux et trésors d'orfèvrerie) contrastent avec le caractère de cabinet d'érudit qu'il garde encore aujourd'hui. Le cabinet abrite par ailleurs la Société française de numismatique, mais aussi un riche musée, conservant par exemple des trésors de la Sainte-Chapelle. La bibliothèque du département conserve un fonds documentaire spécialisé (40 000 ouvrages) qui en font le plus grand centre de numismatique français.

Trois autres départements sont situés en dehors du site de Richelieu. La Bibliothèque de l'Arsenal est l'un d'entre eux. Issues des collections du marquis de Paulmy et du Comte d'Artois au XVIII^e siècle, l'Arsenal est déclarée Bibliothèque nationale sous

la Révolution. Département à part entière depuis 1977, l'Arsenal conserve un million de livres imprimés, 15 000 manuscrits, 100 000 estampes, des partitions, des cartes... Cette bibliothèque est la seule en fait dont les fonds couvrent l'ensemble des collections des départements spécialisés. Le fonds ancien d'imprimés est particulièrement riche en livres rares et reliures précieuses. Cette orientation est conservée, de riches acquisitions se perpétuant en matière d'ouvrages d'artistes, ou de reliures originales.

L'Arsenal accueille sur son site les Arts du Spectacles, avec lesquels il partage ses espaces dévolus aux publics. Ce département fut créé en 1976, à partir des 800 000 pièces du fonds Auguste Rondel, acquis par donation en 1920. Le département couvre l'ensemble des arts du spectacle : le théâtre, la danse, le cinéma, le music-hall, la radio, la télévision. Toutes les périodes historiques y sont représentées, même si les lecteurs étudient prioritairement les très riches collections des XIXe et XXe siècles. Le département possède des fonds prestigieux, tels les archives de Jouvet, de Dullin, de la compagnie Renaud-Barrault. Il s'adresse à tous les types de publics, et s'orientent particulièrement vers l'accueil de metteurs en scènes, de critiques, de professionnels du spectacle ou de chercheurs. Les Arts du Spectacle disposent même de la Maison Jean Vilar à Avignon.

Le département de la Musique, lui, fut fondé en 1942. Il regroupe sous la même direction les fonds musicaux du département des Imprimés et les Bibliothèques de l'Opéra et du Conservatoire National. Cette bibliothèque est par conséquent l'un des centres musicaux les plus riches qui existe actuellement. Le département dispose d'une réserve, où sont conservés par exemple les manuscrits du Don Giovanni de Mozart, ou la partition autographe du Faust de Gounod. Le département conserve toute la production musicale nationale. Par conséquent, ses collections sont très variées : 2 millions de documents (lettres, partitions, programmes, catalogues d'éditeurs) les constituent. Le département dispose de deux salles de lecture, une sise square Louvois, et une autre dans les locaux de l'Opéra de Paris, au palais Garnier. Cette dernière, consacrée uniquement à l'art lyrique, fut constituée à partir des fonds de l'Opéra de Paris. Elle est en même temps un musée qui présente plusieurs expositions chaque année à partir des documents dont elle dispose : des aquarelles, des décors, des costumes, des partitions, des photographies, des affiches, des programmes...

Ainsi qu'on peut le constater, la diversité des documents conservés par les départements spécialisés est de plus accentuée par le volume impressionnant des ouvrages conservés. Près de 20 millions de documents au total sont gérés par la Direction des Collections Spécialisées. L'objet des recherches des lecteurs fréquentant les Collections Spécialisées s'avère par conséquent extrêmement varié.

b) Au coeur des rénovations : les évolutions de la BnF ; rappel du contexte

La Bibliothèque Nationale s'est trouvée, au cours des dernières décennies, dans une situation délicate. En effet l'engorgement des collections, généré, d'une part, par une augmentation considérable de la production éditoriale, lié à des problèmes de conservation de plus en plus difficiles, d'autre part par une augmentation considérable de la demande, place l'établissement dans une situation relativement critique.

Pour ces raisons diverses, une mutation de la Bibliothèque Nationale s'avère nécessaire, laquelle se concrétise en 1993 par la création de la Bibliothèque Nationale de France. Celle-ci est issue de la Bibliothèque Nationale située à Richelieu, et de la Bibliothèque de France, alors en construction à Tolbiac.

La création de ce site (et la séparation des collections de la BnF sur Richelieu et Tolbiac) constitue l'évènement majeur dans le monde des bibliothèques. En effet, la bibliothèque s'élargit à un nouveau public, en créant au Haut de Jardin (ouvert en 1996) un espace d'étude de 1 600 places, autour de fonds documentaires de type encyclopédique. Tolbiac doit renouveler les conditions de recherches, avec l'ouverture de salles réservées aux chercheurs, situées au Rez-de Jardin, lesquelles proposeront 2 000 places à partir d'Octobre 1998. La bibliothèque reprendra sa vocation encyclopédique, en représentant des disciplines autrefois délaissées, telles que l'économie, le droit et les sciences. Tolbiac exploitera toutes les nouvelles techniques de communication en réseau afin de proposer de véritables services à distance.

La salle de lecture du Haut-de-jardin s'est ouverte aux lecteurs depuis 1996. Elle leur permet doré et déjà de se familiariser aux nouveaux outils de recherches. Ainsi les collections des différentes salles de lecture, acquises pour l'ouverture du site, sont localisées sur un même catalogue informatisé. Le succès de la salle d'Audiovisuel confirme l'assimilation de ces nouvelles pratiques par un public plus diversifié.

L'ouverture du Rez-de-jardin, prévue dans un second temps, est en cours de réalisation. En effet, le déménagement des fonds des Imprimés et des Périodiques est à ce jour bien avancé. Leur départ permettra le réaménagement des départements des Collections Spécialisées sur le site de Richelieu. Ceux-ci augmenteront ainsi la surface de leurs magasins et de leurs salles de lecture. Ils trouveront en outre les espaces d'exposition propices à la mise en valeur de leurs fonds. Ce programme devrait débuter en 1998. Il ne pourra que prendre en compte l'arrivée sur le site de Richelieu-Vivienne de l'Institut National d'Histoire de l'Art (INHA), qui regrouperait les collections de plusieurs grandes bibliothèques spécialisées en Histoire de l'Art.

2) Les enjeux de la modernisation

Pour un établissement comme la BnF, et plus particulièrement pour ses Départements des Collections Spécialisées, si la modernisation de certains de ses services (dont ses services aux publics) s'avère nécessaire selon les personnels, ce type de renouvellement induit de plus des enjeux moins immédiatement perceptibles, sur lesquels il paraît nécessaire de réfléchir.

a) Répondre aux attentes des publics

Il est d'usage d'affirmer, lorsque se pose la perspective de modernisation de certains services dans les bibliothèques, que ces renouvellements sont issus d'une volonté de répondre aux attentes des publics. Il s'agit ainsi de cerner les souhaits des publics, de déterminer ce qui s'intégrerait dans le cadre de la bibliothèque, enfin de réfléchir aux moyens de répondre à cette demande. Les personnels ont ainsi à considérer les attentes les plus largement partagées par les lecteurs, mais aussi à étudier des souhaits plus isolés qui seraient néanmoins des vecteurs de modernisation. Il revient enfin aux bibliothécaires et aux conservateurs d'anticiper les demandes des publics, quitte à promouvoir des services qui ne sont pas encore demandés par les lecteurs, mais qui sont appréciés dans d'autres établissements aux missions équivalentes.

Partant de ces considérations, il est possible d'engager une réflexion sur le type de services qui peuvent être proposés aux publics, et sur leur structuration. En ce qui concerne la Direction des Collections Spécialisées, qui regroupe plusieurs départements bien distincts, il s'agira de présenter aux lecteurs une image unifiée de ces collections. Répondre aux attentes des publics signifierait accentuer l'harmonisation des services aux publics, qui recouvrent les fonctions d'accueil, d'orientation, et d'information. En effet, l'extrême diversité des fonds et des documents est parfois source de confusion pour des lecteurs amenés à circuler au sein de plusieurs départements. L'harmonisation des services aux publics rendrait plus lisible l'organisation de l'établissement mais aussi la présentation de ces fonds. Cette modernisation, qui serait une réponse aux attentes des publics, serait par conséquent synonyme de rationalisation et de lisibilité des services.

b) Entreprendre une réorganisation des services aux publics des collections spécialisées

Cette réorganisation aura pour premier objectif d'étudier les conditions de communication entre les départements, en confrontant les expériences relatives à l'accueil pour chacun d'entre eux. Cette confrontation permettra notamment d'établir un bilan des fonctions d'accueil existantes, point de départ d'une structuration des services aux publics. Il s'agit en effet de replacer les attentes des publics au cœur de cette modernisation avant de créer les services qui les délivreront.

En ce qui concerne la Direction des Collections Spécialisées, il s'agira de se mettre d'accord sur l'établissement d'une politique commune concernant les publics. Par conséquent, certaines fonctions d'accueil seront harmonisées. Appliquées dans les départements par les personnels participant au service public, cette harmonisation devra être impulsée de manière transversale, soit par un service créé à cet effet, soit en créant un groupe de travail formé de correspondants des Collections Spécialisées. Il s'agira de réfléchir à la forme la plus adaptée pour répondre aux demandes des lecteurs.

Les axes de ce renouvellement seront d'autant plus pertinents que les lecteurs auront été consultés. Une première vague d'enquête auprès des publics doit permettre de collecter des informations générales sur les lecteurs. Cette phase préliminaire devra être complétée par une série d'entretiens ouverts avec des lecteurs sélectionnés d'après la première enquête.

c) Développer une identité forte de la Direction des Collections Spécialisées

Cette question détermine la réussite du redéploiement sur Richelieu, à un tournant de l'histoire de la BnF. Les Imprimés et les Périodiques quittent en effet le site historique de la BnF pour Tolbiac. Pour la première fois, les Collections Spécialisées seront regroupées sur le site Richelieu dans leur quasi totalité, puisque les Arts du Spectacle et l'Arsenal s'installeraient salle Labrousse. De surcroît, l'arrivée de l'INHA sur le site amènera les départements spécialisés à représenter la BnF sur Richelieu, et même à être totalement identifiée à elle pour certains lecteurs.

Aussi est-il nécessaire que la Direction des Collections Spécialisées réfléchisse aux aspects communs entre les différents départements, afin de mettre en place et de présenter une identité qui permettent de la distinguer de l'INHA. Cette identité doit être lisible pour les publics, afin que le redéploiement clarifie les différents services proposés aux publics, ainsi que les fonds auxquels ceux-ci ont accès. La promotion d'une identité forte doit être au coeur de la modernisation des services aux publics, et se traduire aussi en terme de fonction d'accueil. Les lecteurs circulent dorénavant et déjà entre les départements. La promotion de la Direction des Collections Spécialisées aiderait certainement les lecteurs dans l'orientation de leurs recherches.

3) L'expérience d'autres établissements

Afin de mener à bien cette étude, il importait d'étudier ce que de grands établissements à caractère patrimonial envisageaient concernant le service des lecteurs fréquentant leurs fonds de documents spécialisés. La Bibliothèque nationale de France servant depuis longtemps d'exemple pour les établissements français, qui souvent collaborent avec elles et profitent de son expérience dans le cadre des pôles associés, il paraissait plus instructif de se tourner vers des institutions équivalentes, à savoir les

Bibliothèques Nationales étrangères. De plus, l'approche du XXI^e siècle concordant avec une période de grands chantiers de rénovation des Bibliothèques Nationales en Angleterre, en Allemagne, au Japon, comme à Alexandrie, il semblait possible de trouver des renseignements sur leur conception des services publics.

Malheureusement, ni en France, ni à la British Library, ou à la Deutsches Bibliothek, il n'existe d'ouvrages concernant les services aux publics dans les salles de lecture de documents spécialisés. Il n'y a même aucune bibliographie relative à ce type de départements spécialisés. Le rapport annuel de la British Library indique les modalités d'accès, mais ne donne guère d'autres éléments. Aucun document publié ne permet de déceler les formes organisationnelles structurant le service public. Les éléments analysables proviennent justement de l'information délivrée au public. A partir de celle-ci, il est possible cependant de s'interroger sur le fonctionnement de ces services.

Le serveur Web de la British Library propose ainsi sur les pages consacrées aux départements spécialisés, une série de services fonctionnels offerts aux publics : horaires, possibilités de visite, réservation du document, historique des collections, présentation des fonds, règlement intérieur d'une grande précision (comme la prohibition des stylos, l'interdiction de se pencher sur les documents, l'obligation d'utiliser les loupes fixées à la table, de protéger le document avec un papier distribué à l'entrée permettant de lire l'ouvrage sans le toucher). Chaque salle ayant le même type de page internet, il paraît évident qu'une concertation entre les différents départements concernant les services proposés au public, et leur renouvellement dans le réaménagement actuel de la British Library, a eu lieu. Il est difficile de dire quelle forme organisationnelle fut prise pour structurer ces services aux publics, services ici entendus en tant qu'organisation, non en tant que fonction.

Il serait par conséquent tout à fait profitable que la BnF décide de l'envoi d'une mission de membres de la Direction des Collections Spécialisées à la British Library et à la Deutsches Bibliothek, afin d'étudier sur place les formes organisationnelles structurant les services aux publics, les réflexions qui l'ont déterminé, et les possibilités offertes aux publics.

Une modernisation des services apparaît donc inopérante si elle ne place pas les lecteurs au centre d'une réflexion sur l'accueil et l'orientation. Le service au public n'est pas à moderniser parce qu'il en faut un, adapté au prestige de l'établissement, mais bien pour continuer à assumer une mission essentielle d'une bibliothèque patrimoniale, à savoir répondre à la demande du public.

II) Changements attendus, changements souhaités : les lecteurs et les personnels des départements des collections spécialisées face à la perspective de modernisation des services aux publics.

1) La modernisation du point de vue des publics

Un établissement à vocation patrimoniale doit plus qu'un autre tenir compte de l'état de la recherche, de son évolution, des pratiques et des besoins des chercheurs qu'il accueille. Toute transformation qualitative dans une grande bibliothèque patrimoniale, à fortiori la Direction des Collections Spécialisées de la BnF, nécessite d'identifier clairement ses publics, de prendre en compte leurs remarques et leurs aspirations, d'autant plus lorsque l'on étudie la possibilité de moderniser certains des services aux publics. La réflexion qui s'instaure autour de cette modernisation doit particulièrement appréhender les attentes du lecteur en termes d'accueil et d'orientation.

Pour ces motifs, la Direction des Collections Spécialisées a entrepris une enquête auprès de ces lecteurs dans les salles de lecture des différents départements. Elle attendait en outre du dépouillement de ces questionnaires des éléments d'appréciation sur les perspectives de réaménagement du site Richelieu, avec le départ des Imprimés, celui des Périodiques, enfin l'installation de l'INHA.

Conçus par la Mission de développement des Collections Spécialisées après consultation des différents départements, ces questionnaires furent élaborés de manière à respecter la nature des fonds de chacun d'entre eux. Par conséquent, à un corpus de questions communes s'ajoutent des interrogations propres aux départements (voir en annexe). Le questionnaire décline quatre ensembles de questions, portant sur l'identification des lecteurs, leurs comportements, leurs satisfactions et leurs attentes. Le travail de récolte, de dépouillement, et de saisie statistique des questionnaires, fut confié à Junior-Essec, dont c'était là le premier travail en terme de statistiques concernant les bibliothèques.

L'enquête se déroula de Juillet à Novembre 1997. Elle commença plus tard que prévu (de Juin à Octobre) à la demande de départements, lesquels désiraient que l'enquête puisse couvrir la rentrée universitaire de fin Octobre-début Novembre. Les questionnaires furent distribués durant six semaines (deux semaines en Juillet, puis une fois par mois). Les personnels à l'accueil devaient distribuer un questionnaire par lecteur, puis le réclamer à la sortie définitive de ce dernier. Il fut décidé de comptabiliser les lecteurs « personnes physiques », et non les entrées dans la salle. La distribution d'un seul questionnaire par lecteur obligeait les personnels à l'accueil à en tenir la comptabilité, à noter entre autres ceux qui y avaient répondu précédemment.

L'étude prit fin le 3 décembre 1997, lors d'une réunion de clôture, au cours de laquelle furent présentés les résultats définitifs. Ceux-ci confirment les tendances observées lors des précédentes semaines d'investigations. Les résultats chiffrés ne devant être publiés

que le 12 décembre, les données présentées ici ne couvrent donc que cinq semaines sur les six. On trouvera en annexe les résultats généraux de la dernière semaine.

L'enquête délivre des résultats généraux sur les publics, et permet de tracer un profil moyen fictif des lecteurs types de la Direction des Collections Spécialisées. Ce portrait est à pondérer département par département, afin de saisir la diversité des lecteurs, tant dans leur statut, dans l'objet de leur recherche (corollaire de l'extrême diversité des fonds) que dans leurs pratiques. Sans surprise se dégagent alors une série de dénominateurs communs, repérables dans les comportements des lecteurs, ainsi que dans leurs souhaits. Il faut indiquer toutefois que tout projet sérieux concernant l'accueil, l'information et l'orientation des lecteurs de la Direction des Collections Spécialisées nécessitera une extension de ces questionnaires, en particulier sous la forme d'entretiens personnalisés (ouverts, de type semi-directif) avec certains lecteurs.

Sans s'attarder davantage sur l'enquête elle-même, il convient toutefois de relever que certains de ces résultats sont quelque peu décevants. 7 000 questionnaires devaient être distribués, tel n'a pas été le cas. Certains départements (dont les Manuscrits Occidentaux) semblent s'être investis plus que d'autres. Si l'on tient compte également des refus, inévitables et prévisibles, des lecteurs eux-mêmes, et de l'importante déperdition d'information sur certaines questions - en particulier sur les outils bibliographiques, - c'est en dernière analyse seulement moins de 2 400 questionnaires qui ont été utilisés. Quoique numériquement très faible au travers de cette enquête, le lectorat de la Direction des Collections Spécialisées nous paraît toutefois plus important, dans des proportions que l'on peut aisément envisager entre un tiers et 50% de plus que le nombre de questionnaires recueillis, soit un public annuel, plus ou moins régulier, approchant les 4 000 lecteurs réels. Nous verrons à ce propos que les facteurs d'assiduité et d'intensité du travail compensent, en termes de communication et de service public, le volume relativement faible de lecteurs¹, tel qu'il apparaît dans l'étude. Par ailleurs, le comportement des lecteurs, esquissé ici à grands traits, manque de précision à propos de leurs parcours entre les départements, leurs orientations bibliographiques, leur utilisation des documents de substitution, autant de traits fondamentaux qu'il serait indispensable d'approfondir.

L'enquête met en exergue l'importance du lectorat des Manuscrits Occidentaux : sur 1945 questionnaires relevés de Juillet à Novembre, 29% d'entre eux concernent cette salle de lecture, soit près d'un lecteur sur trois. En terme de support, si on y adjoint le lectorat des Manuscrits Orientaux (près de 4%) et celui de l'Arsenal (11%), on s'aperçoit que près de 40% des lecteurs de la Direction des Collections Spécialisées viennent essentiellement consulter des manuscrits, support que les lecteurs semblent identifier aux collections de l'ensemble des départements. La part du lectorat représenté par les Manuscrits Occidentaux est à retenir, notamment lorsqu'il s'agira de commenter les questions relatives au redéploiement.

¹ Les statistiques annuelles de la Bibliothèque de l'Arsenal pour l'année 1996 indiquent une moyenne de 3,8 document par lecteur et par visite.

Le département des Estampes et de la Photographie se distingue ensuite, avec 16% des lecteurs interrogés. Puis suivent trois départements qui cristallisent chacun près de 10%, la Musique (12%), l'Arsenal (11%) et les Arts du Spectacle (10%). On notera que ces deux derniers occupent le même site, celui de la Bibliothèque de l'Arsenal. Celle-ci attire donc 21% des lecteurs des Collections Spécialisées, loin du quadrilatère Richelieu, d'où l'importance accrue du lectorat des Manuscrits Occidentaux.

Les autres salles de lecture se répartissent les lecteurs restant, seuls les Cartes et plans atteignant 6%. Cette différence s'explique par le fait qu'outre son public naturel de cartographes, un certain nombre de lecteurs des Manuscrits Occidentaux ou des Estampes se rendent aux Cartes et Plans afin de localiser des endroits ayant disparu ou dont le nom a changé.

Si l'on ramène ces informations aux statistiques publiées par le ministère de la Culture pour l'année 1996, on s'aperçoit que le nombre d'entrées annuel par département, ainsi que la répartition des lecteurs entre ces derniers, restent sensiblement les mêmes d'année en année. Or, en 1995, la Musique déclare 17 545 entrées, les Estampes 11 718, dans des rapports équivalents à ceux des années précédentes. Pourtant, en termes de lecteurs interrogés, ces départements² offrent des résultats similaires dans l'enquête. Dès lors, on est en droit de se demander si l'enquête permettait de prendre réellement en compte les périodicités d'affluence propres à chaque département. D'autre part, ces rapports indiqueraient, au vu des faibles variations en terme d'entrées, que le renouvellement du lectorat reste mesuré, et peut-être relativement égal entre les départements, seuls les Manuscrits Occidentaux bénéficiant d'un accroissement significatif.

Le dépouillement permet de définir les contours des grands groupes de lecteurs. D'emblée, il ressort des questionnaires que 32% des lecteurs³ sont de nationalité étrangère. Cette proportion est forte, même comparée à d'autres établissements à caractère patrimonial. De surcroît, 75% de ces lecteurs étrangers résident en dehors de la France (50% en Europe, 41% en Amérique du Nord), soit 24% du total des lecteurs interrogés, ce qui est considérable. Pour la plupart d'entre eux, il s'agit sans doute de chercheurs, qui après avoir repéré sur des catalogues de la BnF, les fonds qui les intéressent, se rendent en France pour une période limitée. Les conservateurs des départements notent à ce propos qu'un certain nombre de ces lecteurs sont soit envoyés par des laboratoires de recherche, soit sont en mission officielle pour leurs Etats. Ces missions ont cependant tendance à s'écourter par rapport au passé : les chercheurs restent une à quelques semaines au plus, contrairement à la période précédente où ils demeureraient plus facilement plusieurs mois. Les restrictions budgétaires frappant la recherche ont ici aussi des conséquences sur le service au public. Venant de loin, et leur temps imparti étant limité, les chercheurs étrangers attendent de la BnF qu'elle leur donne la possibilité de consulter les documents originaux qu'ils demandent, voire d'en emporter une photocopie, d'autant que le plus souvent ils prennent rendez-vous et réservent leurs ouvrages. Certains

² Il faut entendre ici les lecteurs du département de la Musique et ceux de la Bibliothèque-Musée de l'Opéra.

³ sur les 1907 personnes ayant répondu à cette question.

départements sont particulièrement affectés par ce trait, tels les Manuscrits Orientaux, dont 56% des lecteurs sont étrangers.

Sur 1891 réponses au total, 88% déclarent parler français. Cela signifie qu'un lecteur étranger sur trois ne possède pas les rudiments de la langue française. D'autre part, les lecteurs dans leur ensemble (81% au total) ont une pratique de l'anglais presque équivalente à celle du français. Aussi importera-t-il, dans la perspective du redéploiement des Collections Spécialisées sur le site Richelieu, d'insérer une signalétique en anglais, à l'instar de ce qui se fait à Tolbiac. De même, il s'avère nécessaire de mener une réflexion sur l'opportunité d'insérer des renseignements en allemand, voire en italien, ces deux langues étant parlées par respectivement 600 et 500 des lecteurs interrogés. S'il est indéniable qu'une importante proportion d'entre eux sont français, ces chiffres indiquent néanmoins une tendance à l'augmentation de ces publics, dont on pourrait tenir compte en terme de signalisation.

L'âge du lectorat de la Direction des Collections spécialisées offre des résultats intéressants. Ils confirment en effet la réalité d'un renouvellement des publics (voir annexe). Ainsi l'âge des lecteurs est relativement moins élevé qu'on ne l'escomptait : 56% d'entre eux ont moins de quarante ans, quant aux plus de soixante ans, ils ne représentent plus que 12% du total. Sans surprise, les plus forts contingents ont entre 25 et 49 ans.

Le caractère patrimonial des Collections est clairement ici mis en évidence, les fonds intéressant prioritairement des personnes effectuant des recherches à caractère scientifique. Or son initiation commence réellement entre 22 et 25 ans au cours de la maîtrise et du DEA. La tranche comprise entre 30 et 39 ans est ainsi de loin la plus importante (24%), ce qui n'est pas étonnant dans le sens où cette période correspond approximativement au début - ou à l'entrée - dans une carrière universitaire, laquelle amène les chercheurs à avoir un rendement relativement élevé. Quant à la proportion élevée de lecteurs d'environ 50 ans, outre l'achèvement de certains de leurs travaux, elle peut s'expliquer par l'habilitation au professorat pour un certain nombre de maîtres de conférences et de chercheurs.

La proportion de lecteurs de moins de 25 ans n'atteint que 14%, ce qui peut paraître faible en comparaison d'autres bibliothèques de recherches. Cependant les conditions d'accès des étudiants sanctionnent actuellement la nature de leurs recherches, et des impératifs réels qui en découlent, aussi pour peu d'entre eux l'inscription à la BnF s'avère-t-elle une nécessité avant la maîtrise. En moyenne, d'après le dernier rapport de l'Observatoire de la vie étudiante, les étudiants s'inscrivent vers l'âge de 22 à 23 ans en maîtrise. Ainsi, si l'on additionne ce pourcentage à celui des 25-29 ans, près de 33% des lecteurs ont moins de trente ans, ce qui assure le renouvellement du lectorat pour les années à venir. La question qui se pose d'ores et déjà est de savoir si son ampleur permettra d'augmenter le nombre de lecteurs réels, ou si elle ne suffit seulement qu'à remplacer d'anciens lecteurs.

Enfin, on notera qu'à l'instar de la population universitaire (étudiants et enseignants confondus) - à laquelle elle emprunte bien des traits -, le lectorat des Collections est

majoritairement féminin, parmi les lecteurs les plus jeunes, cette tendance s'amenuisant au fur et à mesure que l'on monte dans la pyramide d'âge, pour s'inverser chez les plus de 60 ans, dont les deux tiers sont des hommes.

La nature des fonds des Collections conditionne la venue des lecteurs. Ainsi il est possible pour des amateurs érudits d'obtenir de simples laissez-passer pour contempler des estampes. La consultation de ces documents uniques et rares motive la visite de nombre d'entre eux. L'accessibilité des Collections se trouve par conséquent déterminée par une initiation préalable à la recherche et à sa méthodologie. Aussi 90% des lecteurs détiennent-ils un diplôme universitaire ou équivalent -bien qu'il ne soit pas possible d'affiner davantage cet échantillon, certains départements s'y étant opposés.

Les professions exercées reflètent cet aspect : 28% des lecteurs interrogés sont des enseignants (universitaires et enseignants du secondaire confondus), 28% des étudiants (sans distinction cependant des doctorants), 20% enfin ont été regroupés dans une catégorie intitulée « professions supérieures », et qui comprend des professions libérales, des chercheurs, des écrivains, entre autres. On notera au passage l'extrême faiblesse des effectifs relevant des métiers du livre, qui représentent à peine 3%.

En fait, plus que le statut, ou que la profession, c'est l'objet même de la venue qui est significatif : En effet, si le public n'est pas constitué massivement par des chercheurs professionnels, certifiés, ce qui unit fondamentalement les lecteurs des différents départements tient au fait qu'ils viennent quasiment tous effectuer des recherches à caractère scientifique. Même à la Musique, ou aux Arts du Spectacle, qui sont plus que les autres fréquentées par des musiciens, des comédiens, ou des metteurs en scène, venant pour des raisons quelquefois professionnelles, la proportion des lecteurs venant faire des recherches est considérable (cf. le metteur en scène des ASP qui faisant une thèse, affirmait se considérer prioritairement comme un chercheur.). Les questions ouvertes précisent ces résultats : on trouve bien sûr des maîtres de conférences et des professeurs d'université, des chercheurs du CNRS, des docteurs, des conférenciers, des journalistes, des écrivains cherchant le fond historique de leur prochain roman, des généalogistes, des chroniqueurs, des doctorants poursuivant la réalisation de leur thèse, ou préparant un article, des documentalistes venant faire des recherches pour une exposition ou la parution d'une édition...

Cet aspect est déterminant en terme de service aux publics et signifie plusieurs choses : d'abord que les lecteurs ont besoin de passer un temps relativement long sur les documents, comme sur des séries de documents, ensuite que certains fonds peuvent être amenés à sortir et donc à être manipulés plus souvent que d'autres, enfin que les lecteurs, lesquels veulent prioritairement étudier les documents originaux, souhaitent pouvoir le cas échéant en obtenir la reproduction. Autant de questions de communication des documents qui sont déterminées nécessairement par les conditions de conservation des ouvrages.

L'étude des pratiques des lecteurs fait clairement ressortir la spécificité des fonds des départements spécialisés. Si certaines d'entre elles peuvent être recensées dans d'autres établissements, elles prennent toutefois ici un relief particulier lié au caractère patrimonial

de ces collections. C'est d'ailleurs au sein d'organismes de conservation (pour 24% des lecteurs) ou à l'Université (pour 43%) que les lecteurs ont eu connaissance du département.

L'image dominante est ainsi celle d'un noyau dur de lecteurs -entre un tiers et 40% des lecteurs interrogés -, inscrits depuis longtemps, fréquentant les salles de lecture régulièrement, voire tous les jours ou presque, avec une certaine assiduité. Leur temps de travail porte au moins sur une demi-journée, voire une journée entière. Autour de ce public, s'organiserait un lectorat plus jeune, inscrit plus récemment, et venant régulièrement, bien que de manière moins assidue que le premier groupe, dont il adopte rapidement, semble-t-il, les habitudes et les repères, en particulier en matière d'orientation. Entre ces deux versants existe une forte minorité de publics plus versatiles, visiteurs occasionnels venant admirer une oeuvre qu'ils auront vu par exemple dans un « Découverte » Gallimard, documentalistes ou architectes venant une fois ou deux par an. Ce modèle, valable pour l'ensemble de l'étude, comporte cependant des variations notables pour chacun des départements.

D'une manière générale, 37% des lecteurs viennent depuis plus de 5 ans dans le département où ils ont été interrogés. Ces taux s'élèvent à 46% pour la Musique, 43% pour les Monnaies et Médailles, de même que pour les Manuscrits Occidentaux. L'ancienneté n'est donc pas déterminée par des critères d'accès (ainsi la Musique est certainement le département dont l'accès est le plus facilité, au contraire des Manuscrits Occidentaux). En revanche la rareté des fonds des Collections explique l'attachement de ses lecteurs, lesquels ne peuvent trouver ailleurs, que ce soit à Paris ou en province, ces documents uniques et la documentation particulière afférente aux manuscrits, aux partitions musicales ou aux monnaies. S'il n'en est pas de même pour les Manuscrits Orientaux, sans doute faut-il attribuer ce résultat à la forte proportion de lecteurs étrangers, qui ont la possibilité de consulter, hors de France, des documents plus ou moins similaires.

A l'inverse, on remarque que 32% des lecteurs se rendent dans les salles de lecture de la Direction des Collections Spécialisées depuis moins de six mois, ce qui confirme les possibilités de renouvellement des publics. Toutefois l'enquête ne permet pas de savoir si les lecteurs qui ont été interrogés lors de leur première visite (20% du total) reviendront et deviendront des habitués du département. 52% des lecteurs des Cartes et Plans viennent ainsi depuis moins de six mois. Or, 42% d'entre eux ont été interrogés le jour de leur première visite. On peut donc se demander si, en dehors de son public naturel de cartographes, une partie de ses lecteurs nouveaux ne constitue pas aussi le public d'autres départements (celui des Estampes ou des Manuscrits Occidentaux, par exemple) de passage aux cartes et Plans pour une simple recherche d'appoint, assertion qui pourrait expliquer dès lors cette proportion importante de lecteurs dont c'était la première visite.

On constate que les départements dont les documents nécessitent une étude approfondie, tels les manuscrits, concernent un lectorat plus ancien, moins fluctuant que celui des Cartes et Plans ou des Arts du Spectacle. Toutefois, ce dernier, dont les proportions sont équilibrées entre les indices d'ancienneté, offre l'image d'un renouvellement certain et plus large qu'aux Manuscrits.

L'ensemble de ces traits est confirmé par les modes d'accréditation. 43% bénéficient d'une carte annuelle, qu'il s'agisse ou non d'anciens lecteurs ou de lecteurs inscrits plus récemment. La présence des publics occasionnels se manifeste par l'importance des laissez-passer, soit 20% au total. Cette proportion conséquente nécessite de réfléchir aux moyens de conserver l'accès pour ce type de publics dans le cadre des réorganisations à venir.

43% des lecteurs déclarent être venus plus de six fois au cours des douze derniers mois. Ceci confirme l'assiduité de la fréquentation des départements, en particulier par les anciens lecteurs. D'ailleurs, les lecteurs des Manuscrits Occidentaux (51%), de la Musique (51%) et des Monnaies et Médailles (48%), lesquels déclarent venir plus de six fois en douze mois, comptent parmi ceux qui sont inscrits depuis longtemps à la BnF. Or, ces mêmes lecteurs déclarent souvent venir « irrégulièrement ». Il n'est pas impossible qu'ils aient confondu ici « régulièrement » et « quotidiennement », il est dommage toutefois que la question posée ne permette pas d'établir une fréquence globale plus affinée.

La durée du travail dans les salles de lecture des départements spécialisés est importante. En effet, près de 40% des lecteurs interrogés déclarent rester toute la journée, et 48% seulement une demi-journée. Il semble là encore que le lectorat plus ancien soit le plus assidu, mais la connaissance progressive des fonds amène rapidement les chercheurs à intensifier leurs séances de travail. Aux Manuscrits Occidentaux, 55% des lecteurs déclarent rester toute la journée ; 46% des lecteurs de l'Arsenal font de même. La consultation des manuscrits dans ces deux départements semble expliquer l'importance de ces données. La longueur de ces séances de travail paraît caractéristique de la lecture savante, et de la recherche, déterminée par la complexité d'analyse du document, de son contenu, mais ici plus spécialement de sa forme physique. Ces divers éléments sont renforcés par le fait qu'un lecteur sur trois fait mettre de côté ces documents pour le lendemain, ce qui donne une indication sur la proportion de lecteurs venant quotidiennement. Si la mise de côté allège le travail d'acheminement des documents pour les magasiniers, et supprime de fait les délais de communication, la proportion d'une telle pratique soulève la question du rangement de ces documents, en termes d'espace et de sécurité.

Aspect important dans le cadre de l'unification de certains services de la Direction des Collections Spécialisées, le public a une image relativement cohérente de la BnF, de la complémentarité de ses différents départements, de ce qui les distingue, mais aussi de leurs dénominateurs communs. Cette vision est bien sûr empreinte de confusions, et s'articule sur une pratique empirique de consultation, ou d'observation, d'autres services. Néanmoins, le fait que les trois-quarts des lecteurs interrogés fréquentent d'autres départements, dont les Imprimés et les Périodiques, abonde dans ce sens. Pourtant seuls 30% d'entre eux environ fréquentent les autres départements des Collections Spécialisées. Ceci vaut essentiellement pour les Cartes et Plans, les Estampes et la Musique. Il semble donc que si le caractère uni des services de la BnF, au travers de la fréquentation des Imprimés et des Périodiques, est à peu près clair, l'unité de la Direction des Collections Spécialisées ne délivre pas encore une image très nette. Si 56% des lecteurs des Arts du Spectacle - proportion nettement supérieure à celle des autres salles -, ne fréquentent pas

d'autres départements, cela tient plus au fait que ces fonds se trouvent à l'Arsenal, sur un site différent, et que ces lecteurs - contrairement aux lecteurs de l'Arsenal -, ne détiennent pas, pour la plupart d'entre eux de cartes de la BnF. Toutefois, les lecteurs des Arts du Spectacle qui disposent d'une carte annuelle fréquentent, eux, les autres départements : celui de l'Arsenal bien entendu, mais aussi la Bibliothèque Musée de l'Opéra, ou le département de la Musique.

Il est possible d'entrevoir certains circuits des lecteurs : ainsi, les lecteurs des Manuscrits Occidentaux qui fréquentent d'autres départements consultent essentiellement les fonds des Cartes et Plans ou des Estampes ; les lecteurs des Estampes sont également inscrits à la Musique et aux Cartes et Plans, ceux de la Musique, à la Bibliothèque Musée de l'Opéra...

Les questions relatives au comportement documentaire des lecteurs apportent malheureusement moins d'éléments précis, ces derniers n'ont manifestement pas perçu les différences existant entre certains outils bibliographiques. Aussi les lecteurs ont-ils souvent éludé ces questions. Ainsi il est surprenant de constater que seulement 4% des documents consultés par les lecteurs sont des microformes. Certes la politique des départements tend à communiquer les documents originaux, tant que leur état le permet. En outre, les collections sont loin d'être entièrement microfilmées. Néanmoins, cette très faible proportion semble contradictoire avec l'accroissement malgré tout indéniable du nombre de documents de substitution.

On constate également une grande déperdition d'informations concernant les documents bibliographiques utilisés. De plus, il n'est pas certain que les lecteurs aient clairement fait la différence entre les fichiers papiers, les catalogues de la BnF, ceux du département, d'autres catalogues, les inventaires, etc... Cependant il ne faut pas omettre que sur les 600 lecteurs n'ayant pas répondu à ces questions, un certain nombre d'entre eux n'ont pas éprouvé le besoin de recourir à ces fichiers, possédant déjà les côtes qui les intéressaient. Le questionnaire n'a pas permis en effet d'appréhender dans quelles proportions les lecteurs se constituaient leurs propres répertoires de côtes. Les résultats de l'enquête confirment la prééminence de la consultation des catalogues et des fichiers papiers sur les systèmes informatiques - BN OPALE, BN OPALINE, ou les CD Roms de la BnF -, dans les salles de lecture des Collections Spécialisées. La saisie informatisée des documents anciens est pour le moment insuffisamment avancée pour que le public, venu précisément pour consulter ce type de document, puisse effectivement recourir, d'une manière efficace, aux catalogues informatisés s'y rapportant.

Cette même attitude se rencontre à propos des usuels. Ainsi 58% déclarent en avoir consulté le jour où ils ont été interrogés. Aux arts du Spectacle et à la Musique, qui présentent tous deux un important fonds d'usuels, les conservateurs chargés du service public constatent une réelle sous-utilisation de ces fonds. Les lecteurs semblent ignorer le type d'éléments qu'ils peuvent y trouver, leur utilisation, parfois même simplement leur existence. Ils se tournent donc vers les conservateurs pour obtenir des informations pourtant contenues dans ces usuels. Aux Arts du Spectacle, on considère que cette méconnaissance provient avant tout d'une mauvaise maîtrise des techniques de recherche,

ou d'un apprentissage bâclé, le lecteur voulant accéder directement au document sans suivre les étapes de la recherche bibliographique.

Dernier aspect quelque peu surprenant, la faible demande de reproduction de documents. En un temps où la plupart des centres de recherche, ou des bibliothèques universitaires, constatent unanimement l'explosion de la demande en terme de photocopies, seuls 24% des lecteurs des Collections Spécialisées en feraient la demande, et 11% seulement auraient commandé des clichés. Il paraît vraisemblable que sur ce point, les lecteurs se sont autocensurés. Certains des départements n'autorisant pas la photocopie des imprimés, comme les Manuscrits Occidentaux, les lecteurs se sont résignés à accepter les conditions d'étude telles qu'elles sont. En revanche, dans les départements où ces possibilités existent (l'Arsenal, la Musique, les Arts du Spectacle, la Bibliothèque-Musée de l'Opéra) la demande s'est accrue de manière importante. Dans ces départements, le pourcentage des demandes est donc nettement supérieur à cette moyenne. Par ailleurs, la faible demande de clichés, dont les lecteurs connaissent les longs délais de réalisation⁴, rentre probablement dans le même type de considération

b) Les souhaits exprimés par les lecteurs au travers de l'enquête

Les questions ouvertes ont permis de relever toute une série d'attentes et de souhaits précis exprimés par les lecteurs. Mis à part quelques propositions farfelues, dont le caractère pittoresque tient probablement autant des personnalités de leurs auteurs que de leur mauvaise compréhension - ou de l'absence de lisibilité ?- des missions de la BNF, on remarque que les publics des différents départements manifestent des attentes convergentes. Ces demandes sont diverses et couvrent l'ensemble des services que peut offrir une bibliothèque à son public, depuis les horaires d'ouverture jusqu'au confort matériel. Toutefois, compte tenu de la spécificité des Collections Spécialisées aux yeux de ses lecteurs, les attentes se cristallisent essentiellement sur l'accès au document, qu'il s'agisse du document original. ou de microformes.

Cet aspect déterminant transcende toutes les différences que nous avons vu auparavant. Force est de constater que, si le public ne désire pas en tant que telle une harmonisation de certains services (conception qui n'est jamais développée de manière explicite), la communication des documents passe par une concertation globale entre les départements, et donc nécessairement par une harmonisation de ceux-ci.

Comme on pouvait s'y attendre, l'enquête révèle que les publics des Collections Spécialisées, s'ils ne sont pas opposés à la création du site de Tolbiac, appréhendent le déménagement des Imprimés et des Périodiques à Tolbiac. Un certain nombre de lecteurs, plus particulièrement des chercheurs, considèrent que ce transfert aura des conséquences négatives sur leurs recherches. Ainsi, sur 1945 questionnaires rendus, 267 font part de leur crainte de perdre du temps, 86 arguent des déplacements supplémentaires, enfin 81 déplorent une séparation entre les imprimés et les manuscrits.

⁴ Le service central de reproduction étant totalement saturé par la demande, les délais nécessités par la commande d'un cliché sont de deux à trois semaines.

Cette appréciation négative doit toutefois être nuancée. En effet, celle-ci n'est pas homogène selon les départements. Pour les lecteurs des Manuscrits Occidentaux et Orientaux, le transfert des imprimés est ressenti comme préjudiciable aux conditions de leurs recherches. Il faut prendre garde au fait que ceux-ci représentent le tiers des lecteurs des Collections Spécialisées et orientent particulièrement les résultats de cette question. En effet, les lecteurs des Arts du Spectacle, de la Bibliothèque-Musée de l'Opéra, voire le lectorat de l'Arsenal qui ne détient pas de carte de la BnF, se sentent moins préoccupés par le transfert des Imprimés à Tolbiac (un certain nombre d'entre eux n'ont même pas connaissance de ce déménagement : seuls 48% des lecteurs des Arts du Spectacle déclarent être au courant).

Par ailleurs, 80% des lecteurs interrogés déclarent qu'ils se rendront à Tolbiac pour y consulter les documents après leur déménagement. Ainsi la situation nouvelle rentrera progressivement dans les habitudes des lecteurs. 81% des lecteurs des Manuscrits Occidentaux, 73% des lecteurs/Manuscrits Orientaux envisagent de travailler à Tolbiac. Ceux des Monnaies et Médailles paraissent les plus rétifs pour le moment avec seulement 66% des lecteurs. Il faudra rester vigilant sur les effets que cette circulation des publics entre les deux sites pourraient avoir sur la fréquentation de Richelieu : Il est certain que la concertation entre les deux sites devra être accentuée, principalement en matière d'orientation ou de réorientation des lecteurs. La lisibilité de ce dispositif pourrait par ailleurs amener d'autres publics vers Richelieu.

Les publics des Manuscrits Occidentaux et des Manuscrits Orientaux souhaiteraient, pour certains d'entre eux, l'instauration de navettes entre Tolbiac et Richelieu, désir qu'il paraît bien difficile d'exaucer, la mise en place d'un tel dispositif posant le problème de la sécurité des documents, mais aussi de l'accroissement de la charge de travail (posée par le transport, la réception et la gestion de la communication de ces ouvrages par les départements, ainsi que par leur réintégration à Tolbiac). La politique d'acquisition des imprimés instaurée déjà dans certains départements (dont les Manuscrits Occidentaux), bien qu'insuffisante, permet cependant de pallier à certains manques possibles. Un service commun de références, actuellement en projet, devrait mettre également à la disposition des chercheurs des ouvrages propres à les aider dans l'étude des documents spécialisés. Il ne paraît pas nécessaire aujourd'hui d'étendre le système de prêt personnel actuellement existant⁵, qui pourrait davantage s'avérer un facteur de désorganisation.

Le désir du public de disposer d'ouvrages en relation avec les collections spécialisées pourrait en partie être satisfait par l'opportunité de l'arrivée de la Bibliothèque de l'Arsenal sur le site de Richelieu. En effet, celle-ci s'avère une bibliothèque à part entière, comportant un fonds d'imprimés généraliste (cependant de portée scientifique) sur les domaines relevant de l'Histoire, de la Littérature et des Arts. Certes, cette bibliothèque, à l'instar des autres départements, doit conserver son identité propre et ne pas devenir un centre de documentation attenant aux Collections Spécialisées. L'Arsenal, par la nature de

⁵ Restreint pour l'instant à quelques lecteurs, connus des conservateurs, ce système de prêt paraît pour l'instant suffisant.

ses fonds, lesquels concernent l'ensemble des collections spécialisées, pourrait incontestablement jouer un rôle fédérateur entre les différents départements, et être au coeur du redéploiement de Richelieu.

Fondamentalement, les attentes des lecteurs concernant leur confort de lecture ne s'écartent guère de celles des publics traditionnels de ce type d'établissement. Si les lecteurs témoignent d'un attachement presque sentimental à ces lieux chargés d'histoire, ils demandent cependant plus d'espace dans les salles de lecture, non pas en terme de places assises, mais d'un accroissement de l'espace dévolu à chacun des lecteurs : soit des places plus éloignées les unes des autres, des tables plus vastes permettant par exemple de consulter un folio ou un carton de documents en feuillets, de disposer en outre d'ouvrages de référence, de poser un portable, sans empiéter sur la table voisine. Cela inclue également la présence de tables inclinées, plus propres à la consultation des cartes ou de certains grands formats.

Les attentes des lecteurs portent ainsi principalement sur la question du confort : un des premiers souhaits exprimés concerne les chaises, qu'ils veulent plus confortables, et des tables hautes, qui leur semblent davantage propices à l'étude prolongée des documents. Plus que la question de la température - attendue par les personnels -, c'est en fait l'éclairage qui est unanimement décrié dans la plupart des questionnaires, quelle que soit la salle de lecture. Quant à la question du bruit, elle n'est l'objet que de rares récriminations parmi les lecteurs interrogés.

Cette question d'espace dévolu à la lecture signifie de fait pour le lecteur de réorganiser la salle elle-même. Les lecteurs semblent effectivement préoccupés de la place faite à la consultation des catalogues informatisés, des bases de données en ligne, ou des points d'accès à Internet, services qu'ils souhaitent voir s'accroître. Leurs attentes portent ainsi sur le fait de disposer d'outils informatiques leur permettant de localiser les documents dont ils ont besoin.

Enfin, les lecteurs paraissent soucieux que se développent sur le site des lieux de convivialité, où les lecteurs qui restent à Richelieu durant toute la journée pourraient se restaurer. Certains demandent ainsi une «salle de repos», ou des «salles de discussion». Le besoin d'une cafétéria transcende ainsi tous les clivages d'âges, de statut, de type de recherche et de fonds étudié.

D'autre part, les questionnaires démontrent la difficulté pour les nouveaux lecteurs de s'orienter sur le site. Ils sont souvent gênés par la discrétion, - voire l'absence -, de la signalisation. C'est au fur et à mesure de leurs visites que ces derniers, à l'instar des anciens lecteurs dont ils adoptent progressivement les usages, établissent leurs propres itinéraires documentaires. Aussi sont-ils réservés sur les questions de signalétique, que peu d'entre eux critiquent d'une manière explicite. Toutefois, nombre d'entre eux souhaiteraient l'instauration d'un guide du lecteur, à l'échelle de chaque département, comme à l'échelle de la Direction des Collections Spécialisées (les avis semblent ici partagés). Celui-ci devrait notamment présenter les collections de manière plus

approfondie : la nature des fonds, le type de documents qu'ils peuvent y trouver... Par ailleurs, ce guide permettrait l'apprentissage des catalogues informatisés, des postes de consultation à distance, pour quiconque voudrait entreprendre une recherche autonome.

Enfin, un nombre non négligeable de lecteurs souhaite être tenu informé des dernières acquisitions, soit au moyen du site Internet⁶, soit par la publication d'une lettre d'information pouvant couvrir l'ensemble des départements des Collections Spécialisées, ou être consacrée à chacun des départements. Certains lecteurs, particulièrement dans les deux divisions du département des Manuscrits, regrettent la disparition de la « Lettre de la BnF », qui remplissait autrefois ce rôle.

L'essentiel des demandes concernent ensuite plus particulièrement l'aspect documentaire, notamment la question de l'accès au document. La nature spécifique des fonds des Collections Spécialisées apparaît ici dans toute sa richesse et toute sa complexité. La communication de documents uniques, par leur rareté, leur valeur historique ou artistique, pose des problèmes de conservation. La consultation, même occasionnelle, accentue les effets du vieillissement et de la détérioration de ces ouvrages. Les documents de substitution (les microfilms, les microfiches, les photographies, les images numérisées) permettent la protection de certains de ces documents tout en délivrant la plus grande partie des informations qu'ils contiennent. Les modalités de consultation des originaux varient entre les départements, mais il n'existe que peu de documents réellement inaccessibles. Seule leur fragilité extrême les détourne dans ce cas précis de la possibilité d'être consulté directement.

Les lecteurs sont évidemment soucieux d'obtenir les documents originaux demandés, qui leur sont apportés dans la majorité des cas. L'enquête montre en effet que 50,4% des documents consultés sont des documents spécialisés, 32,3% des imprimés, 13,4% des documents mixtes, et 4% seulement des microformes. Le vieillissement des documents amènera pourtant la BnF à délivrer progressivement une proportion plus importante de microfilms. Si certains se plaignent de n'avoir pu consulter les originaux demandés, l'enquête démontre que, le plus souvent, ils avaient pu les voir, toutefois pendant une période limitée. Les conservateurs des Manuscrits Occidentaux, dans le cas d'ouvrages fort endommagés, obligent les chercheurs à travailler sur le document microfilmé, avant de les autoriser à voir l'original à la fin de leur étude⁷, ce pendant une demi-journée. Quelques chercheurs en viennent à désirer qu'une discrimination soit opérée entre les chercheurs scientifiques, qui auraient accès aux documents originaux, et les amateurs érudits, ou les étudiants de Second Cycle, auxquels on garantirait surtout l'accès aux microformes, ce qui paraît difficilement concevable en terme de service public.

Si les lecteurs, préférant travailler sur les originaux, mesurent difficilement la question de leur conservation, ils semblent d'après l'enquête avoir intégré l'usage des

⁶ Les demandes des lecteurs s'apparentent à ce que la British Library propose sur son serveur : nouvelles acquisitions des départements, fonds momentanément indisponibles...

⁷ Ces autorisations exceptionnelles sont accordées dans les cas d'études de codicologie ou d'iconographie.

microformes dans leurs pratiques de recherche. Leur griefs ne portent pas sur leur utilisation, mais souvent sur la qualité des films, qu'ils jugent médiocre⁸. S'ils souhaitent l'amélioration des microformes, - telle qu'elle est prise en compte dans la production des séries de films réalisés ces dernières années -, et leur renouvellement, ils attendent aussi une augmentation du nombre de postes de lecture de microformes. La saturation des lecteurs est source de nombreuses pannes, attestées dans les rapports annuels des départements, où l'on constate un taux de rotation des publics sur ces postes relativement faibles - ce qui indique que les chercheurs passent de longues plages de temps à l'étude de ces microformes. Certains lecteurs (probablement des chercheurs) demandent enfin l'installation d'un plus grand nombre de lecteurs-reproducteurs, afin d'obtenir la copie des documents qui les intéressent (souhait qui va par ailleurs dans le sens de la politique actuelle de la Direction des Collections Spécialisées).

Si seulement 24% des lecteurs ont commandé le jour même des photocopies, et 11% des reproductions photographiques, les demandes de reproduction augmentent cependant d'une manière considérable. En effet, selon l'analyse des réponses aux questions ouvertes, les photocopies constitueraient une des principales demandes des lecteurs. Ce fait est corroboré par les rapports annuels des départements (la Musique, l'Arsenal, la Bibliothèque-Musée de l'Opéra) dans lesquels il est possible d'effectuer, sous le contrôle des personnels, des photocopies des documents imprimés. D'autre part, les lecteurs comptent sur une réduction des délais de reproduction par le service central de reprographie, de même que sur une baisse des tarifs. Délivrer des copies de documents ne fait pas partie des missions d'un établissement à caractère patrimonial. Il s'agit seulement d'un service, que la bibliothèque choisit de délivrer à son public dans le cadre des lois. Toutefois, sans verser dans le « photocopillage », un assouplissement relatif des conditions de reproduction des ouvrages imprimés améliorerait le confort d'étude des lecteurs.

La demande de constitution de bases de données, de réservoirs de fonds iconographiques numérisés apparaît de manière très marginale au travers de l'enquête. Les rares mentions en ce sens proviennent essentiellement des Estampes ou des Arts du Spectacle. Dans plusieurs départements (Estampes, Cartes et Plans, Manuscrits Orientaux, Arts du Spectacle) des lecteurs souhaitent même une gestion plus systématique des fonds photographiques, avec la constitution de fichiers informatiques par département permettant une localisation rapide de ces documents.

Certains souhaits paraissent quelque peu contradictoires avec le comportement des lecteurs tel qu'il apparaît dans le questionnaire. En effet, en matière d'outils bibliographiques, une proportion significative de lecteurs attendent un plus grand nombre d'usuels, en particuliers étrangers, bien qu'ils ne soient que 58% à en avoir consulté le jour où ils ont rendu le questionnaire. Cette dichotomie entre les attentes et les résultats de l'enquête entraîne diverses interrogations : les lecteurs ont-ils parfaitement saisi le sens de la question, ou bien possédaient-ils déjà les côtes des documents dont ils avaient besoin, ou encore cette sous-utilisation refléterait-elle une méconnaissance des outils mis à leur

⁸ Il s'agit là en effet d'une des principales revendications des associations de lecteurs représentés au Conseil d'administration de la BnF.

disposition, - proposition corroborée par des responsables du service public aux Arts du Spectacle et à la Musique.

Ce même paradoxe se retrouve en ce qui concerne les fichiers et les catalogues, que ceux-ci soient informatisés ou non. Les fichiers papiers restent bien entendu les plus utilisés, même si l'on remarque une nette augmentation de la consultation des catalogues informatisés. Celle-ci, consécutive à l'avancée de la saisie dans ces bases, s'explique aussi du fait d'une meilleure perception de ces méthodes de recherche par les lecteurs. Dans l'ensemble, les désirs des lecteurs sur ces questions portent sur les moyens d'unifier davantage les fichiers, au moyen de l'informatique, avec l'instauration d'index thématiques permettant une localisation rapide et précise. De manière générale, les lecteurs souhaitent plus de postes de consultation, sur lesquels ils puissent trouver les catalogues, les bases de données en ligne, ou pouvoir accéder à Internet. De même, ils aspirent à un développement du multimédia, qui permettrait, par exemple, de lier une image à une cote.

Si l'utilisation d'Internet s'avère encore limitée, d'après les résultats de l'enquête (4 personnes sur 1945 déclarent l'avoir utilisé le jour de l'enquête, 17 s'en servent comme mode de recherche à distance), des lecteurs se déclarent intéressés par son développement, et souhaiteraient être formés à ce nouveau média. Aspirations auxquelles l'exemple de Tolbiac a déjà tenté de répondre.

Ces principales préoccupations concernent les publics de tous les départements. Les demandes plus spécifiques en rapport avec la diversité des fonds apparaissent plus rarement. Ainsi quatre lecteurs des Arts du Spectacle souhaitent que soit créée une salle de projection vidéo dans le département pour y visionner des spectacles ; trois lecteurs de la Musique désirent le développement de studio où le public pourrait écouter des oeuvres tout en consultant les partitions ; trois lecteurs des Manuscrits Occidentaux espèrent que leur soient délivrées des loupes...

Apparaissent également tout un ensemble de remarques, de suggestions, ou de souhaits qui dénotent pour certains lecteurs soit une mauvaise information des perspectives actuelles de développement de la BnF, soit une incompréhension des missions de l'établissement. Dès lors, il paraît nécessaire de circonscrire les limites dans l'interprétation de cette enquête.

c) Les limites de l'étude : l'adaptation des publics à l'offre actuelle

Si l'enquête a le mérite de confirmer l'appréciation générale des personnels sur leurs publics, ou d'éclairer certains aspects, elle dresse essentiellement un profil général des publics, de leurs comportements et de leurs attentes. Elle manifeste toutefois certaines limites. En effet, il n'est pas impossible que les lecteurs se conforment seulement aux conditions telles qu'elles leur sont proposées. D'autant que les lecteurs sont particulièrement sensibles à la beauté du site Richelieu, porteur d'une histoire prestigieuse. Ils entretiennent avec cet endroit une relation affective évidente, d'autant plus forte que les collections qui leur sont proposées sont uniques. Cet attachement ponde certainement

l'insatisfaction qui pourrait se manifester par exemple sur les conditions de confort, lesquelles pourraient incontestablement être améliorées. - En comparaison, le mobilier de Tolbiac offrira sans aucun doute un confort de lecture apprécié : un éclairage individualisé, des chaises conçues pour de longues séances de lecture, des tables plus spacieuses...-

De même, certains points ne sont guère abordés par les lecteurs. Ainsi, la vétusté des toilettes ne fait pas l'objet de récriminations, alors que leur état serait difficilement concevable dans des bibliothèques universitaires. Ou bien, le peu de remarques sur le manque de signalisation n'est pas synonyme d'un désintérêt du public concernant l'orientation ; au contraire, les lecteurs seraient susceptibles de demander une amélioration de l'information. Il en va de même pour toutes les questions relevant de la copie des documents : certains départements n'autorisent pas la photocopie des imprimés les plus récents, règlement auquel les lecteurs s'habituent, alors que la délivrance de photocopies constituerait pour eux un gain de temps précieux.

Il est entendu que le développement de services aux publics vise à mettre les souhaits et les attentes des publics au coeur du renouvellement, pour que les lecteurs deviennent partie prenante de l'identité de la bibliothèque. Le rôle des bibliothécaires est aussi de susciter ou de proposer des réformes qu'ils ressentent comme nécessaires, sans que le public l'ait forcément formulé. Avant tout, les personnels doivent clairement concevoir les modernisations qu'ils aimeraient apporter aux services aux publics.

d) Inquiétudes et interrogations des lecteurs face aux changements

La BnF a entrepris un travail permanent d'information concernant ses grands chantiers. Dépliants multiples, informations sur le site Web, visites organisées de Tolbiac et de Richelieu, publications (« actualités »), conférences à l'auditorium (le « mardi des lecteurs »), entretiens accordés par des membres de la direction générale (à la presse ou à la télévision), autant d'initiatives qui ont permis de faire connaître aux lecteurs, et plus largement au grand public, les évolutions en cours de la BnF. Cette politique de communication, adaptée aux lecteurs comme aux publics potentiels, n'a pas permis que disparaissent complètement certaines confusions entretenues par les médias. Ainsi, 32% des lecteurs interrogés déclarent ne pas connaître encore le transfert des imprimés à Tolbiac en 1998. On notera que cette proportion ne comprend pas, loin s'en faut, que les lecteurs étrangers. Ces imprécisions ne relèvent pas d'un déficit d'information, mais elles sont liées à la densité et à la complexité des informations transmises. Certains de ces aspects, ayant trait à la présentation documentaire des collections, pourraient éventuellement être davantage explicités, en évitant par exemple l'emploi d'un vocabulaire strictement bibliothéconomique.

En effet, ces confusions sont source d'inquiétude pour un certain nombre de lecteurs. Ainsi, plusieurs d'entre eux demandent de ne pas sacrifier au « tout informatique », appréhendant la disparition des catalogues et des fichiers papier, ce qui, pourtant, n'est pas envisagé. D'autres craignent le départ des Estampes (sic) à Tolbiac. D'autres encore demandent que « surtout, on ne touche à rien », craignant qu'après le départ des Imprimés

et des Périodiques, le cadre soit « moins convivial ». La crainte du changement, non en termes de pratiques documentaires, mais de bouleversement des habitudes, affleure dans certaines remarques. « Inutile de moderniser à outrance », « l'informatisation est une bonne chose, mais ce serait dommage qu'elle se fasse au détriment du contact humain », ou bien « que les choses demeurent comme elles sont dans cette délicieuse bibliothèque » (Arts du Spectacle), « que rien ne change dans la salle des Cartes et Plans » rencontre-t-on au fil des questionnaires.

Ces inquiétudes concernant la lisibilité des fonds et l'accès au document, et celles, majoritaires, concernant les changements d'habitudes, peuvent être résorbées progressivement, en entamant lors du redéploiement, au sein des salles de lecture des différents départements, des campagnes d'information des publics (par voie d'affichage ou sous forme de dépliants). Ceci amènera les lecteurs à interroger les personnels en service public, qui seront chargés dès lors de préciser quels sont les aspects effectivement concernés par ce redéploiement.

2) Les conceptions des personnels

a) Une connaissance précise des publics actuels, mais aussi un désir d'anticipation des besoins des publics futurs.

D'une manière générale, les directeurs de départements et les conservateurs chargés du service public connaissent bien le profil de leurs lecteurs et aussi leurs attentes. Cette connaissance peut aller parfois jusqu'à une personnification de ces rapports avec d'anciens lecteurs, devenus de véritables partenaires du département, et contribuant par leur collaboration scientifique à la valorisation des collections.

L'enquête confirme donc globalement ce que les départements savaient de leurs lecteurs. Peu d'éléments nouveaux ressortent réellement de cette étude. Ainsi, les conservateurs respectent l'évident désir d'autonomie de la plupart de leurs lecteurs concernant le début de leurs recherches bibliographiques, et sont soucieux de fournir un accompagnement individualisé pour des demandes plus précises, qu'ils suscitent parfois.

On remarquera juste que les départements dont les fonds sont plus directement concernés par l'histoire des Arts (la Musique, Bibliothèque-Musée de l'Opéra, les Arts du Spectacle, les Estampes) ont tendance à surévaluer la part de leurs lecteurs qui seraient constituée d'artistes, de musiciens, de comédiens, d'amateurs éclairés et de collectionneurs.

En revanche, l'enquête atteste des attentes que les personnels avaient ressenties, telles que l'unification des fichiers et leur informatisation, le désir de rentabiliser leur travail, soit par l'obtention de photocopies, soit par l'augmentation du nombre de documents consultables. L'enquête confirme, en outre, ce que certains responsables des services aux

publics, des Manuscrits Orientaux ou de la Musique par exemple, avaient pu observer, à savoir que les lecteurs sont désireux d'obtenir des informations concernant la nature des fonds, ces informations devant être délivrées par voie d'affichage à l'intérieur des salles de lecture.

Au-delà de ces confirmations, l'enquête peut également aider les conservateurs des départements à anticiper les désirs futurs de leurs lecteurs, et même de prévoir les attentes de lecteurs potentiels. Cette conviction est partagée tant par les directeurs que par les conservateurs qui sont amenés à s'occuper plus spécialement du service public. Tous sont en effet soucieux de répondre à une demande qui s'inscrit dans le cadre des missions de la BnF. Surtout, les personnels scientifiques ne veulent pas rester dans une position d'attente par rapport aux publics, mais ils désirent au contraire s'inscrire dans une démarche de proposition de services pour les publics. Des entretiens menés auprès de ces personnels ont d'ailleurs établi leur volonté de susciter de nouveaux besoins chez leurs lecteurs. Ainsi, si la demande concernant la formation à la consultation d'Internet apparaît dans l'enquête de manière extrêmement marginale, les directeurs des départements de la Musique et des Manuscrits Orientaux considèrent toutefois, à l'instar des évolutions observées dans certains établissements nord-américains, qu'il faudra envisager cette formation. A cette fin, une réflexion devra être menée par les départements sur les fonctions que peut avoir Internet dans le service public, sur son intérêt pour les lecteurs et sur son utilisation.

b) Une volonté manifeste d'évoluer avec les lecteurs

Si ce désir d'anticipation fait partie de la conception même du service public, et se retrouve chez l'ensemble des personnels pratiquant l'accueil des lecteurs, il marque la volonté d'évoluer en même temps que le public. Il ressort des entretiens avec le personnel que celui-ci essaie d'accorder une attention constante aux demandes des publics, mais aussi à l'évolution de leurs pratiques d'étude et de recherche (relatives, par exemple, à la rapidité accrue de la communication, à la nécessité de prises de sol pour les portables, ou encore à la copie des documents). Par conséquent, plus que dans d'autres établissements, le personnel scientifique des départements sera amené, à court terme, à intégrer dans ses pratiques d'accueil l'évolution de la recherche scientifique. Cela signifie non seulement tenir compte de la question des rythmes (accélération de la demande et de la réponse, puis de la communication, ou des délais de réalisation d'un article portant sur les collections) mais aussi de l'augmentation prévisible du volume de demandes (auxquels tous les directeurs de département s'attendent, même s'ils ne tablent pas pour autant sur une augmentation significative des publics).

Les personnels des différents départements souhaiteraient à cette fin confronter leurs observations et leurs expériences lors de réunions (dont la périodicité n'aurait pas à excéder deux à trois séances annuelles), lesquelles permettraient de réfléchir aux perspectives communes aux départements de la Direction des Collections Spécialisées, autant qu'aux questions propres à chacun d'entre eux. Cette concertation ne serait

réalisable qu'avec la nomination d'un responsable⁹ du service au public dans chaque département. Il dépendrait de lui d'organiser l'accueil et l'orientation des lecteurs dans son service. Chaque responsable pourrait ensuite effectuer un stage de courte durée dans d'autres départements que le sien, pas nécessairement dans tous, mais dans ceux dont les fonds s'apparenteraient le plus à ses propres collections. Les personnels perçoivent, en effet, cette mobilité des lecteurs entre les divers départements des Collections Spécialisées. Ces stages (plus longs qu'une simple visite) permettraient, de par la connaissance plus approfondie des autres fonds, de mieux réorienter le lecteur le cas échéant - cet accompagnement individualisé des lecteurs étant souhaité par les personnels. En outre, en favorisant l'étude des différents publics, ils pourraient donner lieu à une harmonisation des pratiques au sein de la Direction des Collections Spécialisées.

c) Un service au public conçu comme un accompagnement individualisé des lecteurs

La nature même des fonds, comme l'attachement sentimental des lecteurs pour ces lieux, ont généré des rapports très personnalisés entre d'anciens lecteurs, habitués et assidus, et le personnel scientifique des départements, lesquels cristallisent l'image que les lecteurs se font des collections et des bibliothèques. Il s'établit entre eux une véritable relation d'échange, basée sur la réciprocité, puisque les chercheurs font part de leurs découvertes aux conservateurs avec lesquels ils ont l'habitude de travailler. Cette contribution peut aller jusqu'à la valorisation des collections sous la forme de la publication d'articles, de la participation à l'établissement d'inventaires, de la collaboration à des expositions, ou de conférences.

Le personnel des départements se montre par conséquent très soucieux de la pérennité de cette relation privilégiée. Refusant toute approche uniforme, les responsables scientifiques préfèrent adapter leur démarche au type de recherche faite par le lecteur. Cette prise en compte des publics dans leur expression plurielle favorise l'accompagnement individualisé du chercheur, puisque, tout en respectant son autonomie, le personnel peut lui proposer une réponse générale comme une recherche bibliographique plus poussée, que celle-ci soit expliquée ou effectuée par le conservateur.

Il est incontestable que seul ce type d'accueil permettra à un public composé d'amateurs érudits, d'artistes ou de collectionneurs, qui ne sont pas des professionnels de la recherche, de continuer à se sentir à leur aise dans les salles de lecture des Collections Spécialisées. Cette question doit nécessairement se poser, en matière d'organisation du travail et des espaces d'accueil, pour les Arts du Spectacle, lesquels déménageront de l'Arsenal pour gagner la salle Labrouste. Si les espaces y seront plus vastes, ils devront être partagés avec d'autres départements (dont probablement l'Arsenal, ce qui ne serait pas une nouveauté pour ses lecteurs, étant donné que ces deux départements cohabitent déjà). Il s'agit, d'une part, que ce type de lecteurs suive le département à Richelieu, mais surtout

⁹ Il pourrait s'agir d'un conservateur autre que le directeur du département, voire d'un bibliothécaire volontaire.

qu'il s'y retrouve en terme d'accueil, continuant à s'y sentir reçu et aidé comme auparavant.

d) Les souhaits et les propositions des personnels des départements

La pratique même du service public inscrit la réflexion à apporter à propos de son évolution comme une donnée en perpétuel mouvement. Outre les changements de fonds touchant aux pratiques des publics, les personnels doivent moduler leur réponse en fonction des modes qui prévalent dans les thèmes et les sujets de recherche. Autrement dit, les personnels restent attentifs aux améliorations à apporter en terme de service au public, quand bien même un projet d'organisation, ou de réorganisation n'est pas envisagé.

Aussi, la plupart des départements ont-ils déjà entrepris une réflexion plus ou moins systématique sur ces sujets. Certaines des propositions propres à leurs services intéressent cependant l'ensemble des Collections Spécialisées. Il n'est guère étonnant, étant donné leur grande connaissance de leurs publics, que nombre de ces idées recouvrent finalement les souhaits des lecteurs interrogés. Certaines perspectives que les conservateurs estiment important d'envisager à l'avenir répondent à une nécessité nouvelle, ou anticipent déjà des attentes potentielles.

Cependant, exception faite de la Musique, des Manuscrits Orientaux et de l'Arsenal, aucun des départements ne souhaite qu'une concertation générale s'établisse au sujet de la modernisation des services aux publics. En revanche, ils n'excluent pas l'éventualité d'organiser des réunions thématiques, où seraient abordées, entre autres, les questions relatives à la sécurité des documents, aux horaires, à l'accès aux originaux, aux principes de la photocopie. Moins envisagée en amont qu'en aval, cette concertation concernerait surtout le règlement davantage que les services eux-mêmes, ceux-ci étant perçus indépendamment.

La question des espaces transcende les aspirations des différents départements. Outre la volonté d'obtenir une extension de la surface des magasins pour des raisons de conservation, les personnels souhaiteraient également que leurs bureaux soient plus proches de la salle de lecture, afin de répondre aux attentes des lecteurs, même en-dehors de leurs temps de service public. C'est notamment le cas aux Estampes, à la Musique ou aux Arts du Spectacle.

Quant à la salle de lecture elle-même, si une augmentation de son espace s'avère indispensable, elle doit surtout être pensée en terme de réorganisation des espaces dévolus aux lecteurs. Les conservateurs souhaitent ainsi qu'il soit procédé à une séparation de fait entre la salle de lecture proprement dite et la création d'un espace attenant où seraient mis à la disposition des lecteurs des postes de lecture des microformes, des usuels, des clichés photographiques en libre accès. Un photocopieuse pourrait également s'y trouver, à la condition que tous les services puissent en être pourvus. Cette salle nécessiterait de disposer d'un poste de magasinier, qui serait occupé par roulement. Quant aux usuels, ils

pourraient être placés sur des étagères peu élevées, pour éviter au public d'avoir à utiliser des échelles, comme c'est actuellement le cas aux Manuscrits Orientaux et à la Musique. L'ensemble des conservateurs estiment que de telles dispositions permettraient une rationalisation des espaces, tout en isolant les lecteurs de microformes, qui sont souvent une source de bruit. Enfin, tous souhaitent l'installation de prises de sol pour les ordinateurs portables (ce qui est doré et déjà le cas aux Manuscrits Occidentaux, à la Musique ou à l'Arsenal).

Prenant en compte les besoins exprimés par les lecteurs, ainsi que le taux de renouvellement du public (qui reste constant même s'il est peu élevé), les directeurs des départements ne conçoivent la modernisation des salles, en terme de places assises, que sous l'angle de l'augmentation. En-dehors du nombre de places, c'est l'extension de l'espace accordé au lecteur qui est l'objet de leurs préoccupations. L'utilisation d'un portable, la consultation d'ouvrages de grands formats nécessitent en effet de la place.

Quant à la modernisation des services eux-mêmes, les départements sont unanimes à déclarer que tout changement apporté à l'organisation de la salle entraînera des besoins en personnel, particulièrement des magasiniers et des bibliothécaires. A cette fin, certains départements (les Estampes ou les Cartes et plans) proposent de distinguer les fonctions d'accueil avec un premier niveau d'information, que l'on pourrait caractériser comme un accueil d'ordre général, lié à l'organisation même de la salle (répartition physique des données, modalités des communications, voire les outils de recherche), et un second niveau consacré spécifiquement à l'accueil scientifique.

Au centre des préoccupations des directeurs des différents départements figure la rétroconversion des fichiers et la saisie des notices dans la base BN Opaline. Celle-ci devra faciliter la localisation des documents spécialisés. Un des souhaits émis par certains départements - la Musique, les Estampes et les Arts du Spectacle -, concernent la version future du Système Informatique¹⁰ de la BnF, laquelle permettrait de relier les côtes à des images numérisées, en particulier pour la consultation à distance. L'avancée progressive de ces travaux fait entrevoir aux directeurs la nécessité de former l'ensemble des personnels à ce type d'outils bibliographiques. Cette formation est conçue de manière commune pour l'ensemble des départements.

Dans cette optique, les directeurs désirent unanimement obtenir à court terme davantage de postes de consultation. Ils considèrent également que le renouvellement se traduira aussi par une hausse de la communication des documents de substitution. Afin de ne pas mécontenter leurs publics, certains d'entre eux considèrent qu'il est nécessaire d'expliquer davantage les impératifs de la conservation, pour signifier les avantages de l'utilisation des microformes.

Enfin, certains départements, tels les Cartes et Plans, manifestent le souci d'approfondir les liens qu'ils entretiennent déjà avec d'autres établissements, extérieurs à

¹⁰ Il s'agira pour les Collections Spécialisées de la quatrième version du Système Informatique.

la BnF. D'autres, d'obédience plus artistique - les Arts du Spectacle, les Estampes -, souhaitent formaliser les relations nouées avec des centres de recherche universitaires, des musées et des fondations. Tous considèrent néanmoins que la modernisation des services aux publics doit comprendre un approfondissement de ces liens avec l'extérieur. Conçus pour une amélioration de la connaissance des fonds, ces échanges pourraient avoir des conséquences sur le catalogage des documents, le microfilmage des ouvrages rares¹¹, et permettraient surtout la diffusion de l'information, tant bibliothéconomique que scientifique. De ce partenariat, les établissements extérieurs recueilleraient un bénéfice sensible, en matière d'expérience de certains publics et de savoir-faire. Ces relations pourraient de même apporter un renouvellement partiel des publics pour la BnF.

En somme, les entretiens font apparaître de fortes similitudes entre les résultats de l'enquête au public et les souhaits des personnels au sujet de la modernisation des services aux publics. Les différences s'établissent suivant un clivage selon lequel les professionnels porteraient davantage leur attention sur des aspects relevant de la bibliothéconomie en général et de la bibliographie en particulier, et le public, qui resterait plus attaché à des questions de confort. Seuls les Manuscrits Orientaux prennent en considération la revendication d'une cafétéria, partagée par l'ensemble des publics.

Ainsi qu'on peut le constater, au travers des résultats de l'enquête et des entretiens menés auprès des personnels scientifiques des Collections Spécialisées, un certain nombre de points de convergence apparaissent entre les attentes des lecteurs et les aspirations des conservateurs. L'orientation, l'accès aux documents par le catalogue informatisé, le confort de lecture, autant de points dont il faut partir pour déterminer la politique de réorganisation des services au public, dans la perspective du redéploiement des départements sur le site Richelieu.

¹¹ Les Cartes et Plans ont dores et déjà entrepris un programme de catalogage partagé avec d'autres établissements (voir annexe). Quant au microfilmage des ouvrages rares ou endommagés, il pourrait s'inscrire dans une politique commune : le prêt inter-bibliothèque du microfilm permettrait à l'établissement demandeur d'éviter le microfilmage immédiat du même document.

III) Hypothèses de développement concernant l'accueil des publics des Collections Spécialisées

1) Les éléments forts de l'accueil, points d'appui du renouvellement

Le départ des Imprimés et des Périodiques, et le redéploiement des départements des Collections Spécialisées sur le site Richelieu, avec l'arrivée en salle Labrouste de l'Arsenal et des Arts du Spectacle, nécessitent de reconsidérer l'accueil, tel qu'il est offert actuellement aux publics. Au-delà des particularismes issus des fonds et de leur histoire, qu'il s'agit évidemment de conserver, la perspective de développement devra s'orienter vers l'harmonisation de certains services, en particulier des services aux publics. Si la modernisation pose un regard itératif sur les structures à adopter, en terme de bibliothéconomie, elle ne peut omettre de s'inscrire dans la continuité d'une longue expérience. Il s'agit en effet que celle-ci ne relève pas d'une simple décision administrative, mais qu'elle soit la réponse effective aux attentes du public. La première étape pourrait débiter par un recensement des points communs constatés dans les services aux publics. Ceux-ci détermineraient les axes de la réorganisation.

a) Un cadre prestigieux aimé des lecteurs

En terme d'accueil, il convient de souligner combien le cadre détermine l'appréciation des lecteurs sur les services aux publics. Le site de Richelieu n'échappe pas à cette règle. La beauté des lieux et leur histoire, le prestige d'un établissement qui conserve le patrimoine culturel français, autant d'aspects qui renforcent l'attachement particulier des lecteurs à la BnF. Or, le redéploiement fournit l'occasion à la Direction des Collections Spécialisées d'affirmer son identité. La réorganisation des départements sur le site Richelieu (à l'exception de la Musique - située square Louvois - et de la Bibliothèque-Musée de l'Opéra) permet pour la première fois la réunion de ces collections.

b) La disponibilité des personnels envers les lecteurs

Éléments déterminant dans l'hypothèse d'une modernisation des services aux publics, les personnels témoignent d'une grande disponibilité envers l'ensemble de leurs publics. Celle-ci est attestée tant par les résultats des questionnaires, que par l'observation empirique du service public dans les salles de lecture. La taille de l'établissement, ses missions de conservation, la valorisation scientifique de ses documents n'atténuent en rien l'intérêt que les personnels portent aux lecteurs. Ainsi, ils n'hésitent pas à répondre aux demandes qu'ils sont le plus à même de satisfaire, même en-dehors de leurs horaires de présence dans la salle de lecture.

Si le personnel scientifique souhaite la délimitation des espaces afin d'éviter toute sollicitation abusive des lecteurs¹² - dans les cas où l'affluence à l'accueil est par trop importante -, il envisage néanmoins que les bureaux des conservateurs et des bibliothécaires se situent à proximité de la salle de lecture. Les Manuscrits Orientaux, qui doivent changer de salle de lecture, les Arts du Spectacle et l'Arsenal, qui s'installeront salle Labrouste, sont ainsi très soucieux qu'à l'occasion du redéploiement sur le site Richelieu, cette question puisse être étudiée de très près.

De même, chaque département souhaite, tout en la séparant de la salle de lecture elle-même, conserver un espace de consultation des microformes en son sein. Rejetant l'idée, bien que séduisante, d'une salle commune de lecteurs de microformes, ils préfèrent privilégier la qualité des renseignements bibliographiques que le public peut seulement obtenir dans le département dont le document est issu.

c) La richesse des renseignements bibliographiques

La qualité scientifique des réponses dispensées par les personnels des départements spécialisés constitue un des points forts de l'accueil. Plus, elle participe de l'identité de la Direction des Collections Spécialisées. Celle-ci a pour mission au sein de la BnF de conserver des documents rares et précieux, ou uniques, dont la grande disparité reflète différents pans de notre patrimoine, qu'il s'agisse de manuscrits, d'estampes, de photographies ou de monnaies.

Cette diversité des objets explique la spécialisation nécessaire des personnels, que celle-ci ait été l'objet d'une formation préalable ou qu'elle soit le fait de l'expérience acquise de l'étude des fonds eux-mêmes. Nécessitée par les tâches courantes de la conservation, cette prééminence scientifique est déterminée par la nature des collections mais aussi par les recherches des lecteurs. Plus que tout autre, un conservateur des collections spécialisées doit être à même d'orienter les lecteurs de la manière la plus précise. De ce fait, il doit se maintenir informé des recherches, quitte à parfaire sa connaissance en suivant des séminaires d'information sur les domaines attachés à ses fonds. Cette attitude se retrouve chez nombre de conservateurs.

Les conservateurs apportent leur contribution à ce savoir par des publications dans des revues, ou la participation à des colloques. Cette spécialisation a pour conséquence une connaissance plus aléatoire des autres départements. Aussi leur est-il parfois difficile de réorienter les lecteurs avec précision. Cette spécialisation peut également être préjudiciable à l'accomplissement d'une collaboration plus étroite entre les départements. Ainsi, dans le cas d'expositions thématiques, on pourrait ne pas penser à mêler les fonds des collections spécialisées traitant pourtant d'un même objet.

¹² L'exemple des Estampes s'avère particulièrement significatif : de minces cloisons séparent en effet la salle de lecture des bureaux des conservateurs et des bibliothécaires. De fait, il arrive que certains lecteurs les sollicitent en cas d'affluence à l'accueil.

Ces points forts de l'accueil sont significatifs des aspirations des personnels à s'investir dans le service au public. Ils traduisent néanmoins une volonté de changement manifeste, que ce soit vis-à-vis du public ou en rapport avec les autres départements.

2) L'accueil des publics, au coeur de l'unification des Collections Spécialisées

Au-delà de leurs différences, les départements accueillent parfois les mêmes lecteurs. Si ceux-ci privilégient la plupart du temps un lieu, en raison de l'objet même de ses recherches, sa mobilité intéresse les autres départements. Cette circulation semble au coeur de l'unification de la Direction des Collections Spécialisées. C'est la raison pour laquelle l'accueil des publics doit être conçu et développé en commun. Il doit être le moteur de l'harmonisation à venir de certains services, dans le cadre du redéploiement des départements sur Richelieu.

a) Instaurer une concertation entre les départements

Ainsi que le demandaient certains départements, il paraît nécessaire d'instaurer une concertation étroite entre les Collections Spécialisées. Jusque là, les règlements intérieurs, les modes de communication des documents, les outils de recherche, différaient sensiblement en fonction du lieu. Or, 30% des lecteurs environ fréquentent « un à plusieurs autres » départements. C'est pourquoi ces divergences existant entre les collections, qu'ils perçoivent comme faisant partie de la BnF, les étonnent et sont souvent pour eux une source de confusion. L'installation de l'INHA, qui doit comporter plusieurs salles de lecture, pourrait encore affecter cet état de choses.

Aussi, dans un premier temps, les départements auront-ils à confronter leurs expériences. Cela implique la présence, dans chaque département, d'un responsable au public - distinct du directeur, mais sous son contrôle. Celui-ci aura à sensibiliser son personnel sur certains aspects de l'accueil propres au département. Le responsable des services aux publics de la Mission de développement pourrait ensuite, en liaison avec ces correspondants permanents, préparer des études thématiques (la signalisation sur le site, la signalétique, les horaires, les accréditations, la communication des documents...), lesquelles seraient ensuite débattues en réunion plénière. Celle-ci devrait permettre l'établissement d'un projet de développement commun définissant les objectifs, les modalités d'application, un calendrier, et les indicateurs de contrôle ponctuant la mise en place de sa réalisation.

Il ne semble pas en effet qu'il soit possible et nécessaire de mettre en place une cellule permanente de développement de l'accueil. L'objet de cette concertation étant la modernisation des services aux publics, une structure provisoire, qui ne nécessite pas de nombreuses réunions, paraît la solution la plus adaptée. Cette structure transversale serait donc formée des correspondants des départements, qui travailleraient de manière bilatérale

avec le responsable des services aux publics de la mission. Celui-ci coordonnerait le développement commun, organiserait l'harmonisation des services au niveau de la Direction des Collections Spécialisées. Cette structure représenterait incontestablement une accentuation de la centralisation des initiatives et des décisions à la tête de la Direction, qui donnerait l'impulsion d'ensemble.

Cette structuration doit permettre la clarification de la politique de développement de la Direction des Collections Spécialisées. Au-delà d'un gain de temps appréciable, celle-ci offre surtout la possibilité aux différents départements d'exprimer leurs besoins de manière égale, tout en s'inscrivant dans une politique commune, puisque cet organe médiateur, distinct des collections, agira en partenariat avec l'ensemble. A charge pour les correspondants néanmoins de sensibiliser suffisamment leur département afin que les particularismes n'obèrent pas sur les perspectives générales.

b) Réfléchir aux possibilités de mise en place d'une politique d'accueil au public communes aux différents départements.

Le travail du médiateur portera d'abord sur les caractères communs à tous les départements. La réorganisation de l'accueil comprendra plusieurs étapes. Si la première ne soulève à priori aucune difficulté, les changements étant souhaités par l'ensemble des Collections Spécialisées, il n'en sera pas de même des étapes suivantes, qui concernent des points divergents. Ainsi, l'orientation des lecteurs, l'organisation des espaces, l'aide à la recherche documentaire, ou l'installation des outils bibliographiques informatisés, font partie des attentes des départements. En revanche, les changements à apporter sur les horaires, la communication des ouvrages, la question des photocopies, l'utilisation d'Internet, font l'objet de divergences encore profondes. Quant au nombre de documents consultables par département, s'il varie parfois de manière importante¹³, son harmonisation ne constitue pas une nécessité immédiate. La nature des fonds pourrait expliquer en effet que subsistent certaines différences entre les départements.

c) Accentuer l'harmonisation des fonctions d'accueil

La modernisation nécessaire de certains services n'implique pas une unification de tout. Certaines initiatives menées par quelques départements pourraient cependant être étendues à l'ensemble. Il s'agit sinon de développer une politique claire et saisissable par tous les personnels, à l'instar des modalités adoptées en matière de service public à Tolbiac. Tels doivent être en tout cas les finalités de l'harmonisation de ces services.

¹³ Le nombre des documents consultables varie de 5 par jour et par personne aux Manuscrits Occidentaux, à 10 à la Musique.

Divers exemples illustrent ces possibilités. Ainsi, les Manuscrits Orientaux mettent à la disposition de leurs lecteurs des fiches descriptives de leurs fonds, situées dans un présentoir installé à proximité de la présidence de la salle. La configuration de la salle de lecture permet d'ailleurs d'appréhender de manière claire où se trouvent les informations : d'un côté, les renseignements généraux, le guichet de communication des documents, de l'autre la présidence de salle, les renseignements bibliographiques et scientifiques.

D'autre part, le recours à des casiers comme vestiaire, et les restrictions faites au matériel d'étude, comme aux Manuscrits Occidentaux ou aux Estampes, représente pour le moment un moyen efficace de garantir la sécurité des documents originaux, et leur non-dégradation par les lecteurs. Les Manuscrits Occidentaux ont d'ores et déjà équipé leurs tables de prises pour les portables. Quant à la consultation d'ouvrages de la réserve, elle s'effectue sous la surveillance directe de la présidence de salle. Chaque département dispose, par sa pratique, sa configuration, de fonctions, de moyens qui peuvent ainsi être proposés aux autres.

La Direction des Collections Spécialisées peut également s'inspirer du remarquable travail effectué au Haut-de-jardin à Tolbiac, que ce soit en termes de signalétique ou pour la réalisation du guide du lecteur, qui présente chaque département individuellement. Cette réflexion, anticipant sur les problèmes d'orientation que le redéploiement et l'arrivée de l'INHA ne manqueront pas de poser, doit être menée de manière commune pour être appliquée par tous.

d) Concevoir l'accueil comme partie intégrante de l'identité de la Direction des Collections Spécialisées

Cette perspective ne peut être envisagée que si l'accueil des publics se place au coeur de l'identité de la Direction des Collections Spécialisées. Tout en respectant la mission patrimoniale qui est d'abord celle de la BnF, il serait possible de concevoir cet accueil sous forme d'échange, certains lecteurs étant déjà associés à la valorisation des collections.

3) Optimiser les fonctions d'accueil

a) Un nécessaire réaménagement des espaces (agrandissement des espaces de travail et des magasins; création d'une salle de microforme...)

L'espace libéré par le départ des Imprimés et des Périodiques à Tolbiac (en particulier la surface des magasins qu'ils occupent actuellement) sera compensé par l'arrivée de l' Arsenal et des Arts du Spectacle en salle Labrouste, et par celle de l'INHA sur le site Richelieu. Aussi, dans le cadre de la modernisation des services aux publics, les

questions d'espace sont-elles à considérer plutôt sous l'angle du réaménagement des surfaces que d'une augmentation considérable des volumes.

Le redéploiement constitue cependant une opportunité pour les différents départements, qui souffrent tous d'un manque d'espace. Ils constatent que l'on pourrait rationaliser la répartition et l'organisation des espaces. Cette réorganisation pourrait s'articuler autour de certains points : l'amélioration du confort de lecture, depuis l'aménagement des magasins, des espaces de travail des personnels, jusqu'aux salles de lecture, confortables, à la signalétique claire, disposant des outils bibliographiques dont les lecteurs ont besoin. Ces conditions, au vu des questionnaires, sont déjà assumées par les départements. Il est évident néanmoins qu'elles pourraient être améliorées en ce qui concerne l'organisation des espaces.

On peut distinguer trois types de surfaces : les magasins, les bureaux, les salles de lecture. Certes, l'asphyxie des magasins et l'exiguïté des bureaux ne concernent pas directement les services aux publics. Cependant le redéploiement pourrait constituer l'opportunité d'entreposer certaines collections très demandées par les lecteurs à proximité de la salle de lecture.

Si l'augmentation de la surface des magasins est nécessaire, il en est de même de celle des bureaux, souvent trop exigus, occupés par plusieurs personnes et mal équipés. La situation des Collections Spécialisées sur un site classé explique les contraintes qui limitent les possibilités de réorganisation. De fait, seuls les départements amenés à changer de salle de lecture (les Manuscrits Orientaux, l'Arsenal et les Arts du Spectacle) auront la possibilité de réorganiser entièrement l'espace de lecture autour de la banque d'accueil. D'autres, comme les Monnaies et Médailles se voient attribuer des espaces supplémentaires, qui posent dès lors la question du renouvellement du circuit du lecteur.

Le manque d'espace ressenti également dans les salles de lecture se manifeste moins par le manque de places assises (quoique durant les mois de Novembre, de Mars et de Mai, il y ait parfois des files d'attente aux Estampes et aux Manuscrits Occidentaux) que par l'étroitesse des places elles mêmes. Il ne s'agit pas d'augmenter significativement le nombre de places assises (le renouvellement progressif des lecteurs, même accentué par l'installation de l'INHA, n'entraînera pas une situation de surpopulation dans les salles), mais d'augmenter la place dévolue aux lecteurs. Par conséquent, un changement de mobilier s'impose, dans le respect des normes qui ont présidé à l'aménagement de Tolbiac.

Afin de rationaliser les espaces, chaque département pourrait créer sa propre salle de lecture de microformes. Les lecteurs pourraient également y consulter des usuels, des clichés, des images numérisées. Des photocopies, issus de lecteurs-reproducteurs, ou de photocopieuses (pour les imprimés récents et non fragiles) pourraient y être délivrées par un magasinier, qui assurerait également la surveillance de la salle et la communication des bobines. Dans le cas où un fichier informatisé des microfilms du département était réalisé, il pourrait être consultable dans cette salle. Il s'agirait en fait de créer une salle de référence propre au département, qui soit contiguë à la salle de lecture. Cette configuration

s'apparenterait, par exemple, à la salle dont disposent actuellement les Manuscrits Occidentaux.

Cette situation est dépendante de l'espace que les départements recevront dans le cadre du redéploiement, mais aussi du personnel dont ils pourront disposer.

Cet aménagement permettrait donc de libérer des espaces en salle de lecture, pour redisposer les tables de consultation, en plaçant face à l'estrade de la présidence les tables réservées aux documents les plus précieux. Cela permettrait de disposer à proximité de la banque (ou si possible entre la banque et l'accueil général) davantage de postes de consultation des catalogues informatisés. Cette proximité permettrait au personnel d'aider plus facilement les lecteurs à les utiliser. Dans ce périmètre également se trouverait un présentoir exposant des fiches consacrées aux fonds.

On s'aperçoit ainsi que de la réorganisation des espaces dépend le renouvellement des services, dont elle détermine la réalisation effective. La question de la rationalisation des espaces est donc au coeur de l'amélioration des conditions d'études offertes aux lecteurs.

b) Une augmentation du confort des lecteurs

Le réaménagement des espaces est directement lié à l'augmentation du confort des lecteurs. Comme l'agencement des surfaces, cette augmentation doit être tournée vers une optimisation des conditions de travail. La lecture savante a ses pratiques propres, différentes de ce que l'on peut trouver en lecture publique. Elle est souvent déterminée par l'étude lente et minutieuse d'un document. Or, des facteurs extérieurs peuvent contrarier cette étude : le bruit, la température, la climatisation, le mobilier, l'absence de luminosité, autant de facteurs qui nuisent à la concentration nécessaire. Si le fait d'assurer ce type de confort aux lecteurs ne fait pas partie directement des missions de la BnF, il appartient cependant aux services que l'établissement doit dispenser.

Si les normes qui ont présidé à l'installation de certains mobiliers dans les salles découlent des conceptions bibliothéconomiques des périodes de construction des salles de lecture, (de la fin du XIXe siècle pour certaines, ou des années cinquante et soixante pour les Manuscrits Orientaux et la Musique), les améliorations apportées successivement, pour prendre en compte l'évolution des publics, ne l'ont été que dans les limites autorisées par le cadre historique. Le redéploiement constitue donc aujourd'hui une possibilité de reconsidérer ces problèmes dans leur ensemble.

Il pourrait ainsi être envisagé tout d'abord que l'on fournisse aux lecteurs des chaises à haut dossier, afin qu'ils évitent de se pencher systématiquement sur le document. En ce qui concerne les manuscrits, il serait souhaitable que des loupes oculaires soient fixées à la table. Les grands formats nécessiteraient, de même, l'installation de pupitres sur les tables, plutôt que des tables inclinées, moins pratiques pour prendre des notes. Ces éléments, participant du confort de lecture, doivent être complétés par une amélioration

sensible de l'éclairage, que celui-ci soit zénithal ou individuel. Ainsi aux Manuscrits Orientaux, on souhaiterait que chaque table dispose de deux prises : pour la lampe et pour le portable. Le lecteur n'aurait plus à choisir entre les deux.

Enfin, il faudrait tenter de remédier aux problèmes de température, en particulier durant l'hiver, où la température, dans certains départements comme les Estampes ou les Manuscrits Occidentaux, ne dépasse pas toujours les 15-16°C.

Si des niveaux d'urgence dans la réalisation doivent être planifiés, il conviendrait de commencer par la question du mobilier, puis celle plus délicate de l'éclairage - à revoir dans son ensemble -, dont certains se sont déjà emparés en passant du 110 au 220 volts. Enfin, il faut rénover les toilettes publiques, dont la vétusté est indéniable.

c) Séparer les fonctions d'accueil primaire des renseignements bibliographiques

La disposition des salles amène certains départements (comme les Cartes et Plans, ou les Arts du Spectacle) à ne pas pouvoir partager les différentes fonctions de l'accueil entre accueil primaire et accueil scientifique. Si les conservateurs en poste ne s'en plaignent pas forcément, ils reconnaissent néanmoins qu'en période d'affluence, ils répondent à tout type de questions. De même, un lecteur néophyte n'ose pas toujours interroger les conservateurs.

La séparation entre un accueil primaire (renseignements généraux sur la salle de lecture, enregistrement des lecteurs, et surveillance) effectué par des magasiniers, et un renseignement bibliographique, dispensé par les conservateurs, permettrait une efficacité accrue, les lecteurs identifiant clairement les services. Ce type de fonctionnement faciliterait l'accès à l'information, aspects qui comptent parmi les principaux objets de l'unification des départements sur le plan des services aux publics.

d) Des formations pour l'approfondissement des problèmes d'accueil

Cette réflexion, visant à établir un service aux public construits autour de deux niveaux d'accueil distincts est inséparable de la mise en place de formations permettant de perfectionner la qualité des réponses faites aux lecteurs.

L'extrême disparité des fonds peut désorienter des lecteurs, même venus avec un objet de recherche précis. La complexité des fichiers (papiers et informatisés) ou de certaines bases bibliographique rend les démarches des chercheurs délicates. Les lecteurs ont donc parfois du mal à formuler clairement leur demande aux bibliothécaires auxquels ils demandent de l'aide. De surcroît, ils éprouvent des difficultés à expliquer précisément ce qu'ils recherchent. Ces deux cas de figure sont très nets dans le cas des nouveaux lecteurs, en particulier lorsqu'ils s'initient à la recherche. Enfin, les lecteurs étrangers peuvent être gênés pour certaines demandes plus précises, en fonction de leur niveau de compréhension du français.

Aussi les personnels au service public doivent-ils être particulièrement vigilants sur les demandes des lecteurs. Ceux-ci souhaitent effectuer le début de leur recherches de manière autonome, en ayant recours au bibliothécaire essentiellement pour des explications relatives aux documents. Les compléments bibliographiques interviennent seulement dans un deuxième temps. La capacité d'écoute des personnels doit s'adapter à ces conditions. Il s'agit d'abord de formuler clairement quel est l'objet de la recherche. Dans un deuxième temps seulement, interviendra l'orientation bibliographique, en évitant autant que possible le vocabulaire bibliothéconomique. Tous les cas de figure doivent être envisagés, de la réponse simple à la démonstration de l'emploi du catalogue informatisé.

Pour la mise en place de ces fonctions, des formations, entreprises en commun par les départements, doivent être mises en place. Pour les recherches menées sur les catalogues informatisés, les démarches initiales pourraient être indiquées d'une manière plus ou moins uniformisée sur l'ensemble des départements, certains lecteurs fréquentant plusieurs d'entre eux.

Pour cela, le responsable des services aux publics à la mission de développement des collections spécialisées devrait organiser une consultation des départements, en demandant à ces correspondants quelles sont les principales questions posées par le public, de manière à établir un cadre général. De là, un cahier des charges pourrait être rédigé, organisant la formation des personnels.

Il faudrait ensuite établir des indicateurs de qualité sur les mois suivant l'instauration de ces formations. Par exemple, on pourrait imaginer qu'un cahier soit attribué aux deux postes aux services aux publics, où les personnels noteraient les questions qui leur sont posées, et les réponses apportées. Le magasinier en chef serait chargé, sous le contrôle du responsable du service au public de son département, d'en faire la synthèse, tous les trois ou six mois. Une synthèse générale, sous la direction du responsable du service aux publics de la mission de développements, serait effectuée au bout d'un an au cours d'une séance plénière, évaluant le niveau d'adéquation avec la formation, et les points à approfondir.

Incontestablement, la mise en place de ces indicateurs nécessiterait un effort de persuasion de la part de la direction générale en direction de ses personnels, dont la première étape serait de persuader les directeurs des départements de la nécessité d'une telle politique.

IV) Développer et promouvoir une identité forte de la Direction des Collections Spécialisées

Le redéploiement des collections sur le site de Richelieu, après le départ des Imprimés et des Périodiques, nécessitera des réaménagements, qui ne pourront qu'avoir des répercussions sur le service aux publics. Une modernisation axée sur la rationalisation, l'harmonisation de certains services autour de la question des lecteurs, autant d'aspects qu'il conviendra de développer alors. La concertation et la coordination indispensable à cet effet permettraient alors d'optimiser des services existants ou induits, mais aussi de rendre visible l'identité de l'ensemble.

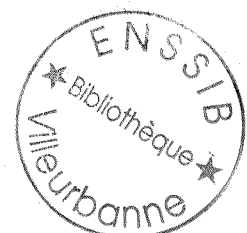
En effet, il ne s'agit pas d'appliquer un schéma administratif, qui servirait surtout à justifier une décision d'ordre politique, mais bien de développer, en terme de service public, les aspects communs aux différents départements. Loin de chercher à éluder leurs différences, il s'agirait seulement de les présenter d'une manière cohérente et accessible aux lecteurs. Ces aspects identitaires doivent par conséquent répondre aux attentes des publics actuels. A partir de là seulement, il sera possible de promouvoir cette identité vers d'autres établissements, cette nécessité s'imposant avec l'installation de l'INHA sur le site Richelieu.

1) Une identité lisible pour les publics ?

a) Des collections uniques de documents patrimoniaux à supports multiples

Sans s'attarder sur l'historique des Collections Spécialisées, il convient de rappeler leur passé de cabinets d'érudits. Ce caractère patrimonial est un de ceux qui apparaît le plus clairement pour les lecteurs, sensibles à la richesse de ces lieux de mémoire. Les collections se confondent dans leur esprit avec ce que leur titre en laisse présager. Ainsi l'appellation des différents départements devient souvent synonyme pour les lecteurs de la nature de leurs fonds.

Or cette représentation masque la complexité des collections. En effet, celles-ci ne se distinguent ni par une thématique exclusive ni par un type de supports unique. De même que des estampes peuvent figurer dans les différents fonds, une recherche menée sur le thème du spectacle peut intéresser divers départements. Si ceci apparaît au travers de la circulation des lecteurs, il semble que cette compréhension soit encore empirique. Désormais, la concrétisation de la réunion de ces collections va entraîner pour le lecteur une assimilation du site à la Direction des Collections Spécialisées. Sans doute faut-il saisir cette opportunité pour que Richelieu devienne réellement le site des Collections Spécialisées de la BnF. De cette identité uniforme peut découler une compréhension plus fine des collections.



b) Une information concertée pour les lecteurs pour une connaissance plus précise des fonds

Un guide du lecteur consacré aux Collections Spécialisées devra prendre en compte cette identité nouvelle et proposer à la fois une présentation distincte des différents départements sans toutefois omettre cette complémentarité des fonds. Chacun d'eux serait l'objet d'un exposé relatif à l'historique, au règlement, aux services offerts. Le néophyte trouverait ainsi la possibilité d'une visite virtuelle des collections. Comme à Tolbiac, un plan des salles serait joint aux exposés.

Contrairement aux dépliants proposés actuellement par chaque département, cette présentation serait moins l'occasion de rappeler l'historique de la constitution des fonds, que celle de développer la réalité de ces fonds. Ainsi apparaîtrait plus clairement pour le lecteur la complexité des départements, et il appréhenderait désormais leur complémentarité et leur recoupement. Cette lisibilité entraînerait sans doute un changement dans la circulation des lecteurs, plus aptes de fait à saisir les frontières ténues qui existent entre les départements.

Cette ouverture du champ des possibilités offrirait aux lecteurs de nouvelles perspectives de recherches. De fait cela pourrait avoir des conséquences sur la fréquentation de certains fonds, parfois délaissés parce que méconnus.

Enfin, cette promotion interpellerait les lecteurs parfois trop attachés aux imprimés. La prise en compte d'autres supports (estampes, photographies, décors pliés, affiches, aquarelles préparatoires pour des costumes de scène, par exemple pour un chercheur qui travaillerait sur le thème du spectacle) permettra à certains d'entre eux de donner d'autres éclairages à leurs recherches. Voire souvent de les enrichir.

c) Une meilleure intégration de la recherche pour la valorisation des collections

Car la recherche embrasse tous les domaines et intéresse les différents supports proposés par les Collections Spécialisées. Si chaque département a toujours eu le souci de mettre en valeur cet aspect, chacune de ces initiatives est restée empirique et surtout individuelle. Si les recherches poursuivies par certains lecteurs sont utilisées par les départements, il s'agirait désormais d'étudier les possibilités d'intégrer plus étroitement les chercheurs dans le développement scientifique de la Direction des Collections Spécialisées.

Cette collaboration pourrait être notamment profitable lors d'expositions communes. Elle est en tout cas devenue incontournable avec l'arrivée de l'INHA, pour certains départements comme les Estampes ou les Monnaies et Médailles.

d) Une réponse d'un haut niveau scientifique, précise et rapide à la demande des publics

Sans revenir sur ce qui a été dit précédemment, il convient toutefois de rappeler l'importance d'une concertation entre les départements pour qu'un chercheur dont l'objet intéresse différents fonds ne soit pas simplement réorienté sur un autre département, mais réellement informé du type de documents qu'il pourrait y trouver. C'est là un autre des aspects scientifiques attendus par le lecteur, qui, s'il connaît l'existence des différents départements, ne les conçoit cependant pas indépendamment les uns des autres, mais comme appartenant tous à la BnF. D'où parfois cette irritation dont font montre certains lorsqu'il leur est répondu que l'information recherchée se trouve dans un autre département. Les formalités d'inscription, l'obligation pour le lecteur de recommencer sa recherche bibliographique, l'attente des documents, tout peut concourir à générer un sentiment de lassitude. La délivrance d'une information précise concernant un autre département (le type de document qu'il peut y trouver) ne peut qu'atténuer cet aspect. Ce sont là de fait une des attentes réelles des lecteurs.

e) Le caractère muséal de la Direction des Collections Spécialisées

Les services offerts par la Direction des Collections Spécialisées touchent principalement ses lecteurs. Le caractère muséal est cependant développé par certains départements¹⁴. Ceux-ci possèdent en effet des espaces d'exposition permanente. Si la Direction des Collections Spécialisées n'a pas vocation à se substituer à un musée, toutefois la valorisation des collections passe également par leur exposition temporaire. En-dehors du programme des grandes expositions de la BnF, la direction pourrait multiplier certaines initiatives menées actuellement par quelques départements, et permettre la réalisation d'expositions-dossiers (dans des vitrines, ou sur des cîmaises). L'arrivée prochaine d'un public d'historiens de l'art entraînera sans doute des attentes nouvelles, comme celles-ci.

2) Les rapports avec les établissements présents sur le site

a) L'Institut National d'Histoire de l'Art (INHA)

La mise en avant d'une identité claire de la Direction des Collections Spécialisées est rendue d'autant plus nécessaire par l'installation sur le site Richelieu de l'INHA. Cet institut, constitué par cinq bibliothèques (l'ENSBA, la BAA, l'École des Chartes, l'École du Patrimoine, la Bibliothèque Centrale de la RMN), des sections du CNRS, les

¹⁴ Il s'agit des Monnaies et Médailles et de la Bibliothèque-Musée de l'Opéra, qui sont des musées à part entière. Le département des Estampes et de la Photographie propose, lui, des expositions temporaires (prix Lacourrière, les dernières acquisitions) sur les cîmaises de sa salle de lecture.

laboratoires de recherche des Universités de Paris I et de Paris IV, crée une situation inédite.

Cet événement sans précédent en France coïncide avec le départ des Imprimés et des Périodiques du site historique de la BnF. Or, le quadrilatère Richelieu reste dans l'esprit des publics celui de la BnF. La coexistence de l'INHA et de la Direction des Collections Spécialisées crée une situation particulière dont on n'appréhende pas encore tous les tenants.

Quoi qu'il en soit, les lecteurs devront désormais faire la part entre ces différents établissements. La présence sur le site de la BAA depuis 1993 laisse augurer des difficultés d'orientation qui seront celles des lecteurs avec le redéploiement, puisque ceux-ci s'orientent encore aujourd'hui de manière empirique entre les deux établissements.

Il s'avère d'autant plus nécessaire de marquer quelles sont les missions afférentes à l'un et à l'autre. Dans ce cadre, il s'agira de souligner les différences existant entre les deux concernant les fonds et l'organisation de leurs services respectifs.

La présence d'un public nouveau sur le site - tel qu'on en voit déjà les prémises - ne peut qu'entraîner de nouvelles attentes à l'égard des Collections Spécialisées. Si l'évaluation de ce nouveau public reste encore aléatoire, il est en revanche indéniable qu'il jouera un rôle dans le développement des Collections Spécialisées. L'augmentation des demandes en matière d'Histoire de l'art peut influencer une évolution de l'accueil bibliographique.

Si les Collections Spécialisées ont toujours joui de l'aura de la BnF, le départ d'une partie des collections de cette dernière à Tolbiac situe la direction des départements comme la représentation de la BnF sur le site. Or, l'occupation partielle de Richelieu par l'INHA peut entraîner une confusion sur cette réalité des faits. Aussi la Direction des Collections Spécialisées doit-elle d'autant plus affirmer son identité face à l'INHA. Car si les fonds des départements intéressent les historiens de l'art, les Collections Spécialisées ne sont pas pour autant un simple conservatoire de documents précieux.

b) Les modalités de cohabitation avec l'INHA : de la concertation à la collaboration.

C'est pourquoi des modalités doivent intervenir entre l'INHA et la Direction des Collections Spécialisées. Celles-ci concerneraient principalement l'accueil des publics (et donc les conditions d'accréditation des lecteurs) et la mise en valeur des collections.

L'accueil de ce nouveau public pose le problème de la concertation entre ces deux établissements à propos de son accréditation. Il s'agira d'abord d'étudier dans quelle mesure le public de l'INHA n'a pas un profil voisin de celui de la Direction des Collections Spécialisées. Les étudiants accueillis par l'INHA appartiendront cependant au troisième cycle, situation comparable à ce que rencontre déjà la Direction des Collections Spécialisées. C'est pourquoi, les deux établissements pourraient établir un accord de

principe sur les possibilités d'un accueil commun dans le hall. Celui-ci serait dispensé par des personnels des deux établissements. On y trouverait les guides de lecteurs et les dépliants relatifs aux fonds de chacun d'entre eux.

La signalétique devra obligatoirement être conçue en partenariat. De fait, tous travaux entrepris avant l'arrivée de l'INHA devront l'être en insérant celui-ci dans ce dispositif.

En revanche, la mise en place d'un cadre général de concertation entre les deux établissements permettra d'instaurer une collaboration plus étroite. Ainsi, des cours pourraient être délivrés aux étudiants de DEA par des conservateurs. De même, les expositions pourraient être menées de concert par les enseignants et les chercheurs de l'INHA et les responsables scientifiques des départements¹⁵.

c) Réflexions concernant la structuration des services aux publics

Ce dialogue nécessite la mise en place de structures permanentes de communication entre les établissements. Si les discussions doivent s'établir entre l'INHA et la direction de la BnF dans son ensemble, il serait plus efficace que ces relations soient gérées par les services de la Direction des Collections Spécialisées. On pourrait ainsi envisager que le responsable des services aux publics, ou son adjoint, placés directement auprès du directeur, soient chargés de s'en occuper.

3) Les Départements des Collections Spécialisées et le développement des réseaux.

Les développements de la recherche ont amené la Direction des Collections Spécialisées à développer l'interrogation de bases de données extérieures à la BnF, en France mais aussi à l'étranger. Il est ainsi prévu que la Direction des Collections Spécialisées, qui rejoindra le Système Informatique d'ici quelques années, propose ce type de services. L'utilisation d'Internet est dorénavant et déjà proposée aux lecteurs dans un certain nombre de salles de lecture. La mission de développement a demandé ainsi aux correspondants informatiques des départements de définir des listes de bases intéressantes directement les collections, que l'on pourrait prioritairement proposer aux chercheurs.

La Direction des Collections Spécialisées pourrait, par ailleurs, envisager d'accroître sa collaboration avec d'autres établissements à caractère patrimonial ainsi que les bibliothèques universitaires, en rapport avec ses fonds. C'est déjà le cas pour certains départements, comme les Cartes et Plans, qui ont un programme de catalogage partagé avec d'autres établissements. Ceci permettrait à certains départements d'alléger une partie de leur travail.

¹⁵ Cette situation, qui existe déjà, pourrait être étendue à l'ensemble des départements.

On pourrait donc considérer que la Direction des Collections Spécialisées aurait tout intérêt, en terme d'information, de catalogage, et de localisation des sources, de fédérer autour de ses collections des établissements dont les fonds complèteraient les siens. La Direction des Collections Spécialisées occuperait de fait un rôle central dans la réalisation de certains travaux, en collaborant par exemple avec des établissements sur des questions de conservation ou de catalogage (par exemple, les Arts du Spectacle avec la Bifi ou la Cinémathèque..). Cette fonction constituerait un aspect à développer de l'identité de la Direction des Collections Spécialisées. Il permettrait au lecteur de mieux localiser ce qu'il cherche, par la consultation d'un grand Catalogue Collectif. La circulation des lecteurs, inhérente à ce genre de réalisation, favoriserait le renouvellement des publics. Elle permettrait une insertion toujours accrue dans le tissu des bibliothèques patrimoniales. La BnF imprimerait par ailleurs d'autant plus sa marque, en impulsant des programmes, contribuant à unifier une politique patrimoniale commune aux bibliothèques sur des questions d'inventaires, de catalogues et d'accès des publics aux documents anciens et rares.

Certes, ce type de politique devrait nécessairement s'inscrire dans le cadre général de développement des réseaux de l'ensemble de la BNF. La Direction des Collections Spécialisées devrait néanmoins avoir les moyens d'accroître son autonomie pour mener à bien ces réalisations. Une première étape pourrait être constituée par la collaboration entre les Estampes et certaines bibliothèques de l'INHA. De cette expérience pourrait en effet surgir les bases d'un élargissement à d'autres établissements, extérieurs au site Richelieu, prologue à l'établissement de bases de données reliées entre elles.

Conclusion

Les résultats de l'enquête ont confirmé que les enjeux d'une modernisation des Collections Spécialisées n'échappait pas aux lecteurs interrogés, dont les attentes étaient souvent déjà connues des personnels. Les entretiens personnalisés menés dans chaque département ont en effet attesté de cette similitude des préoccupations.

La modernisation des départements apparaît nécessaire aujourd'hui, compte tenu non seulement de l'opportunité offerte par le redéploiement des services sur le site de Richelieu, mais également des transformations qui se font jour actuellement dans le milieu bibliothéconomique, en particulier avec la prééminence affirmée des nouvelles technologies. La Bibliothèque Publique d'Information, et aujourd'hui la Bibliothèque Nationale de France à Tolbiac ont constitué des étapes marquantes dans l'apprentissage du public des bibliothèques.

L'enquête ne soit servir ici que de support à la réflexion, laquelle doit être approfondie sur certaines questions, notamment concernant les pratiques et la circulation des lecteurs, ce qu'il n'était matériellement pas possible de réaliser, étant donné les dates où se sont déroulées les phases d'enquête, et aussi de l'importance de celle-ci (menée dans tous les départements).

Par ailleurs, les expériences poursuivies à l'étranger, comme par exemple à la British Library ou à la Deutsches Bibliothek, devront être l'objet d'une étude minutieuse sur place, afin de voir les écueils de certaines initiatives, comme les succès rencontrés.

Enfin, il apparaît dorénavant et déjà certain que l'identité de la Direction des Collections Spécialisées doit passer par la promotion des différentes Collections Spécialisées, dont l'identité aux yeux du public restera toujours liée à celle de la Bibliothèque Nationale de France.

Annexes



Enquête auprès des lecteurs des collections spécialisées - 1997

Dans la perspective de la modernisation des départements spécialisés sur le site de Richelieu après le transfert des collections des imprimés et de l'audiovisuel à Tolbiac, nous souhaitons mieux connaître vos attentes : pour améliorer nos services, pour réaménager notre salle de lecture.

Merci de bien vouloir prendre le temps de répondre au questionnaire qui vous est proposé.

(à ne compléter qu'une seule fois dans cette salle de lecture. Merci.)

(Cochez la (les) réponse(s) correspondante(s))

1. Comment avez-vous eu connaissance du département de la Musique ?

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Université : directeur d'études, enseignant | <input type="checkbox"/> Musée | <input type="checkbox"/> Professionnels de la musique |
| <input type="checkbox"/> Organismes de recherche | <input type="checkbox"/> Archives | <input type="checkbox"/> Dépliants de la BnF |
| <input type="checkbox"/> Bibliothèque | <input type="checkbox"/> Répertoire de bibliothèques, de musées, d'archives | <input type="checkbox"/> Autres (précisez) |

2. Quelle est la durée moyenne de vos séances de travail ?

- | | |
|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Moins d'une demi-journée | <input type="checkbox"/> Une journée |
| <input type="checkbox"/> Une demi-journée | |

3. Quand êtes-vous venu(e) pour la première fois dans cette salle de lecture ?

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Aujourd'hui | <input type="checkbox"/> De six mois à un an environ | <input type="checkbox"/> Plus de cinq ans |
| <input type="checkbox"/> Il y a moins de six mois | <input type="checkbox"/> De un à cinq ans (1996-1992) | |

4. Quel titre d'accès détenez-vous ?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Laissez-passer | <input type="checkbox"/> Carte de 24 entrées |
| <input type="checkbox"/> Carte de 8 entrées | <input type="checkbox"/> Carte annuelle |

5. Au cours des douze derniers mois, combien de fois environ êtes-vous venu(e) dans ce département ?

- | | | |
|--------------------------------------|--|---|
| <input type="checkbox"/> Pas du tout | <input type="checkbox"/> Une fois | <input type="checkbox"/> Deux à six fois |
| | <input type="checkbox"/> Une à deux fois | <input type="checkbox"/> Plus de six fois |

6. Diriez-vous que vous venez ?

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Plutôt irrégulièrement | <input type="checkbox"/> Plutôt régulièrement | <input type="checkbox"/> Le samedi uniquement |
|---|---|---|

7. Fréquentez-vous plusieurs salles de lecture de la Bibliothèque nationale de France ?

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Non | Si oui, lesquelles ? | |
| <input type="checkbox"/> Bibliothèque de l'Arsenal/ Arts du spectacle | <input type="checkbox"/> Manuscrits occidentaux | <input type="checkbox"/> Périodiques |
| <input type="checkbox"/> Maison Jean Vilar (Avignon) | <input type="checkbox"/> Manuscrits orientaux | <input type="checkbox"/> Réserve des livres rares |
| <input type="checkbox"/> Cartes et plans | <input type="checkbox"/> Monnaies, médailles et antiques | <input type="checkbox"/> Salle des catalogues |
| <input type="checkbox"/> Estampes et photographie | <input type="checkbox"/> Bibliothèque-Musée de l'Opéra | <input type="checkbox"/> Audiovisuel (rue Louvois) |
| | <input type="checkbox"/> Imprimés | <input type="checkbox"/> Haut-de-jardin à Tolbiac |

8. Votre recherche s'inscrit-elle dans :

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Un travail universitaire | <input type="checkbox"/> Le cadre de votre métier : | |
| | <input type="checkbox"/> enseignement | <input type="checkbox"/> spectacle |
| | <input type="checkbox"/> publication | <input type="checkbox"/> concert |
| | <input type="checkbox"/> exposition | <input type="checkbox"/> documentation |
| <input type="checkbox"/> Le cadre de votre culture personnelle | | |

9. Aujourd'hui, combien de documents avez-vous consultés ?

	1 à 5	6 à 10	Davantage
S'agit-il de ?			
Documents originaux
Microformes



9. (suite) Aujourd'hui, avez-vous consulté des usuels en libre accès ?

oui non

10. Aujourd'hui, avez-vous demandé la reproduction de certains documents ?

Photocopie Photographie
 oui non oui non

11. Aujourd'hui, faites-vous mettre des documents de côté pour demain ?

oui non

12. Aujourd'hui, avez-vous utilisé ?

BN-OPALINE	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
BN-OPALE	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Fichiers et catalogues de la BnF	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Autres catalogues	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non

13. Aujourd'hui, avez-vous demandé l'assistance du bureau de renseignements ?

Pour l'utilisation des catalogues	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Pour la recherche d'un document	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Pour un problème de cote	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Autre (précisez)		

14. Donnez votre appréciation sur l'accès à la salle de lecture.

	très bon	bon	passable	mauvais
Facilité d'accès
Signalisation du département
Signalisation de la salle de lecture
Horaires de la salle de lecture

15. Donnez votre appréciation sur les conditions de travail.

	très bon	bon	passable	mauvais
Agencement de la salle
Mobilier
Confort (vestiaire, toilettes)
Eclairage
Qualité du silence
Température
Lecteurs de microformes
Postes de consultation informatique
Branchement d'ordinateurs personnels.
Délai de communication des documents

16. Donnez votre appréciation sur les services documentaires.

	très bon	bon	passable	mauvais
Fichiers manuels
Fichiers informatisés
Usuels
Renseignements bibliographiques

17. Fréquentez-vous d'autre(s) bibliothèque(s) et centre(s) de documentation dans le cadre de vos recherches?

- Non Si oui, lesquels?
 En France (indiquez le(s) noms et le(s) lieux):
 À l'étranger (indiquez le(s) noms et le(s) lieux):

18. Quels sont les modes de recherche à distance que vous utilisez?

- Catalogues imprimés Catalogues en ligne
 base BN-OPALE
 Autre(s) (précisez) de la Bibliothèque nationale de France
 base BN-OPALINE
..... de la Bibliothèque nationale de France

19. Savez-vous que les collections du département des imprimés, de la réserve des livres rares, des périodiques et de l'audiovisuel seront transférées à Tolbiac en 1998?

- oui non

20. Irez-vous consulter ces documents à Tolbiac?

- oui non

21. Selon vous, quelles sont les autres conséquences que ce transfert apportera dans vos recherches?

.....
.....

22. Comptez-vous utiliser les collections de la bibliothèque du futur Institut national d'histoire de l'art qui sera installée dans une partie du bâtiment Richelieu et rassemblera:

la Bibliothèque interuniversitaire d'art et d'archéologie, la Bibliothèque de l'École nationale supérieure des Beaux-Arts
la Bibliothèque centrale des musées nationaux, la Bibliothèque de l'École nationale des chartes?

- oui non

23. Dans le cadre de la modernisation des départements spécialisés, que souhaitez-vous avoir à votre disposition dans cette nouvelle installation que vous n'avez pas aujourd'hui (mobilier, services etc.)?

.....
.....

24. Quelle est votre nationalité?

- Française Si étrangère, laquelle?

Êtes-vous ?

- Un lecteur Une lectrice

25. Où résidez-vous habituellement?

- Dans la région parisienne À Paris Dans quel pays?
 Dans d'autres départements À l'étranger

26. Quelle(s) langue(s) parlez-vous?

- Allemand Chinois Japonais
 Anglais Espagnol Russe
 Arabe Français Autre(s) (précisez)
 Italien

27. Quel âge avez-vous?

- Moins de 25 ans De 30 à 39 ans De 50 à 59 ans
 De 25 à 29 ans De 40 à 49 ans Plus de 60 ans

28. Quelle est votre profession?

.....

29. Quel est votre diplôme le plus élevé? (précisez le pays d'obtention)

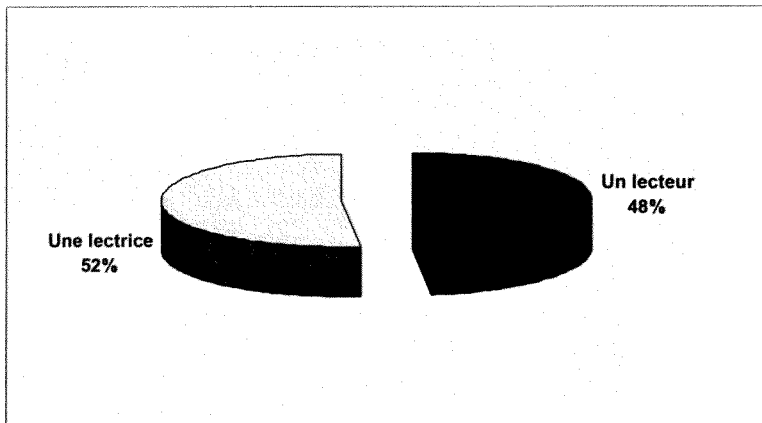
.....

30. Remarques personnelles et suggestions éventuelles:

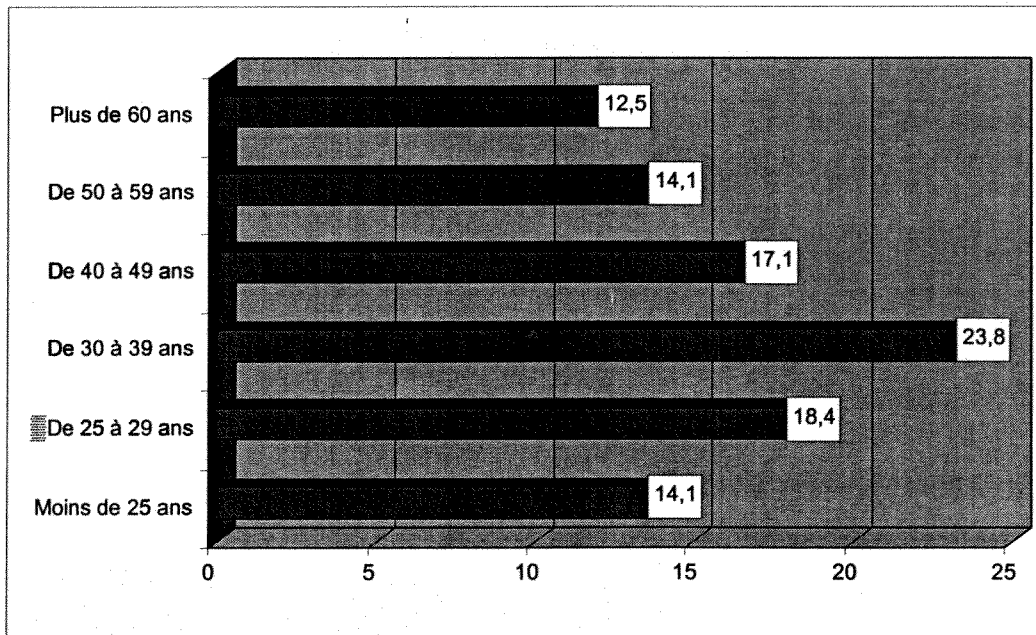
.....
.....
.....
.....

SIGNALETIQUE

Questions 24 & 27
Sexe et Âge



Interrogés : 1644 / Répondants : 1568



☛ La répartition de la population par sexe est assez homogène: 52% des lecteurs sont des femmes.

☛ La clientèle de la BnF est relativement âgée. Ainsi, près de 50% de la population interrogée a plus de 40 ans.

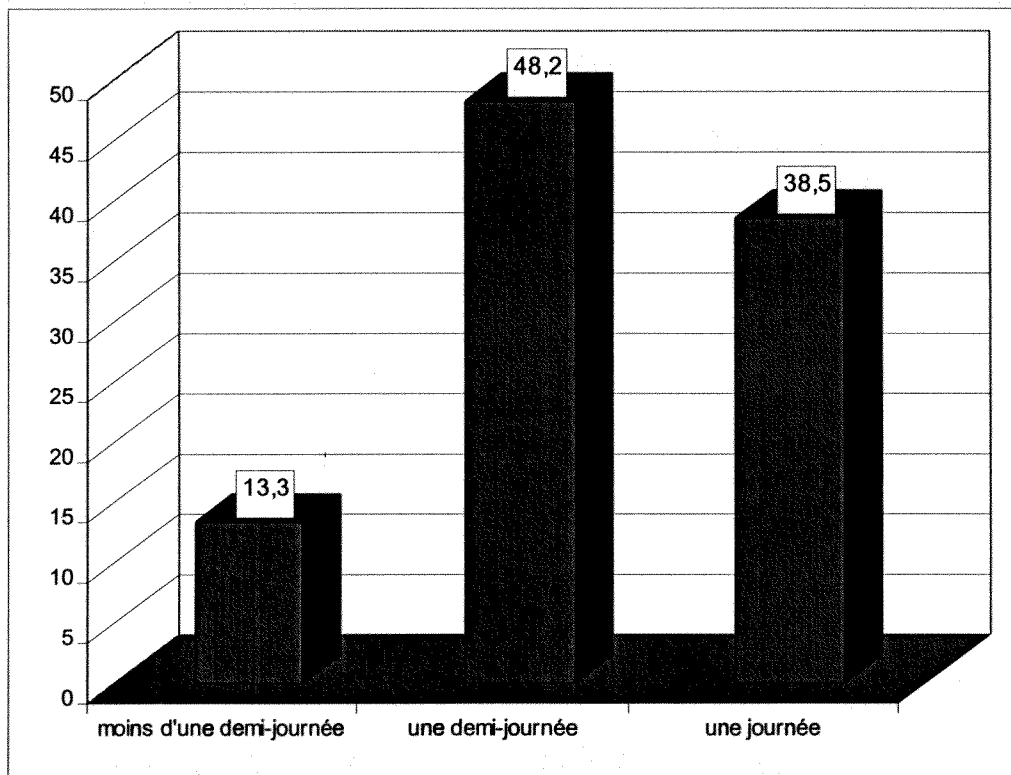
☛ Le tableau ci-dessous montre que les lecteurs les plus jeunes sont des femmes.

	Un lecteur	Une lectrice	TOTAL
Moins de 25 ans	83	185	268
De 25 à 29 ans	122	221	343
De 30 à 39 ans	227	212	439
De 40 à 49 ans	178	139	317
De 50 à 59 ans	125	125	250
Plus de 60 ans	159	71	230
TOTAL	894	953	1847

COMPORTEMENT DES LECTEURS

Question 2

Durée moyenne des séances de travail



☛ La durée de séjour dans la bibliothèque est relativement longue. Plus de 86% des lecteurs viennent au moins une demi-journée.

☛ Les départements dans lesquels les séances de travail sont les plus longues :

- ✓ Manuscrits occidentaux
- ✓ Arsenal

☛ Les départements dans lesquels les séances de travail sont les plus courtes (inférieures ou égales à une demi-journée) :

- ✓ Maison Jean Vilar

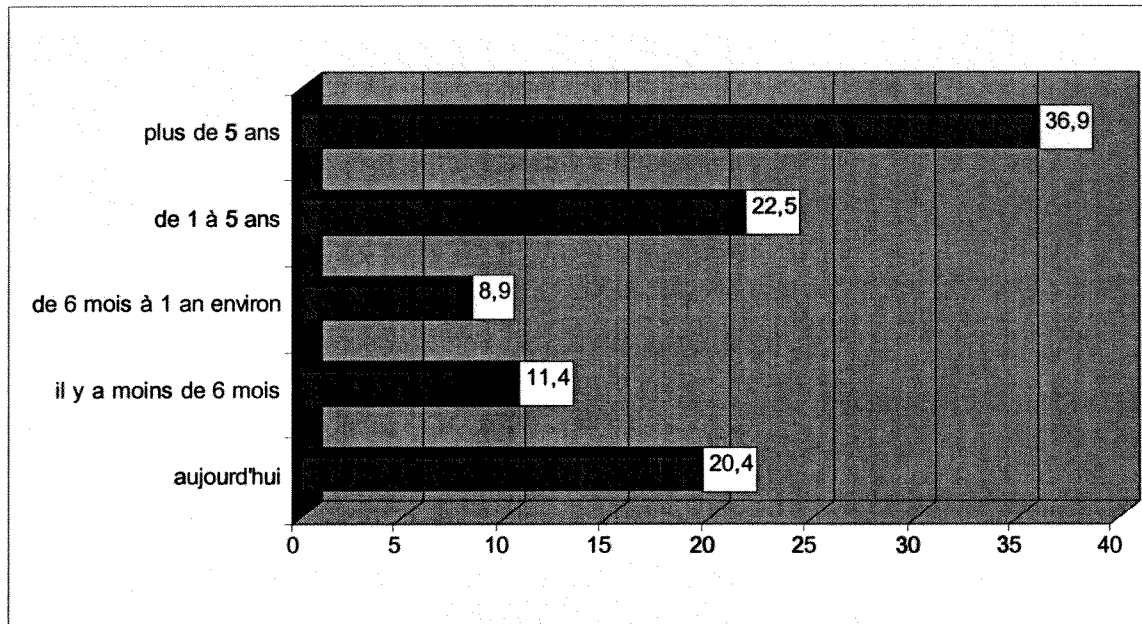
(la Réserve des Estampes n'ouvre que par demi-journée)

	ARS	ASP	MJV	CAR	EST	ResEST	MOC	MOR	MMA	MUS	BMO	TOTAL
moins d'une demi-journée	9,3	13,6	54,7	18,6	14,7	17,6	5,3	14,7	19,6	14,9	13,1	13,2
une demi-journée	44,1	58,4	39,7	56	58,2	64,7	39,7	45,5	45,4	48,2	51,6	48,2
une journée	46,5	27,8	5,4	25,2	26,9	17,6	54,8	39,7	34,8	36,8	35,1	38,5
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

COMPORTEMENT DES LECTEURS

Question 3 Première visite

Quand êtes-vous venu(e) pour la première fois dans la salle de lecture?



- En général, les lecteurs connaissent et fréquentent de longue date la BnF.
- En effet, plus d'un tiers d'entre eux sont venus pour la première fois il y a plus de 5 ans. Cette constatation vient confirmer l'idée que les lecteurs sont le plus souvent fidèles à la BnF.
- Les départements ayant accueilli le plus de nouveaux lecteurs durant la période d'enquête sont la Maison Jean Vilar, les Cartes et Plans et la réserve des Estampes.
- Les départements des Manuscrits occidentaux, des monnaies et Médailles ainsi que la Musique ont un renouvellement de leur lectorat assez faible sur les six derniers mois.

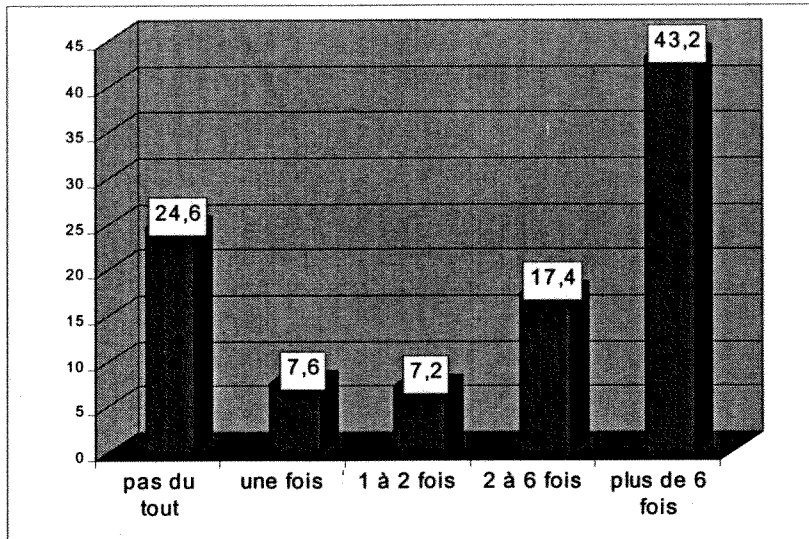
	ARS	ASP	MJV	CAR	EST	ResEST	MOC	MOR	MMA	MUS	BMO	TOTAL
aujourd'hui	16	24,8	38,4	41,9	21,6	26,4	13,2	29,1	21,5	12,8	27,4	20,3
il y a moins de 6 mois	12,3	14,5	10,2	9,8	8,8	11,7	12,3	11,1	7,6	9	14,2	11,3
de 6 mois à 1 an environ	11	10,8	12,8	8,9	12,2	8,8	7,5	1,3	4,6	7,7	6,5	8,8
de 1 à 5 ans	22,4	21,7	24,3	9,8	23,7	20,5	23,4	23,6	23	24	24,1	22,4
plus de 5 ans	38	27,9	14,1	29,4	33,4	32,3	43,2	34,7	43	46,3	27,4	36,9
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

IMPORTATION DES LECTEURS

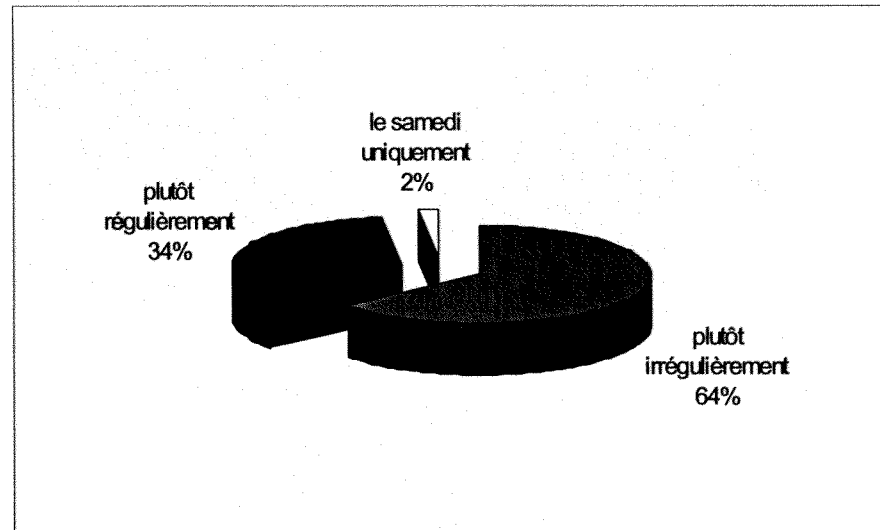
Questions 5 & 6

Fréquence de venue

Combien de fois êtes-vous venu dans ce département depuis 12 mois ?



Diriez-vous que vous venez ...



	ARS	ASP	MJV	CAR	EST	ResEST	MOC	MOR	MMA	MUS	BMO	TOTAL
pas du tout	20,3	29,5	30,9	47,7	28,3	30,3	18,4	36,2	24,2	17,3	25	24,6
une fois	9,2	4,6	15,4	10	10,5	15,1	6	8,6	6	4	5,6	7,5
1 à 2 fois	8,2	6,7	8,4	10	5,5	7,5	6,7	5,7	3	9,3	6,8	7,1
2 à 6 fois	17,4	22,2	16,9	10	18,2	16,6	17,5	14,4	18,1	18,2	13,6	17,4
plus de 6 fois	44,6	36,7	28,1	22	37,2	30,3	51,1	34,7	48,4	51,1	48,8	43,1
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
plutôt irrégulièrement	60,3	63	78,2	82	70,5	75	59,2	62,5	53,1	63,6	60,4	64,1
plutôt régulièrement	38,1	36,3	17,3	16	28,5	25	38,7	31,2	40,6	35,9	33,3	33,8
le samedi uniquement	1,5	0,5	4,3	2	0,9		2	6,2	6,2	0,4	6,1	2
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

☛ Les lecteurs les plus fidèles sont aux Monnaies, aux Manuscrits occidentaux, au département de la Musique et à l'Opéra.

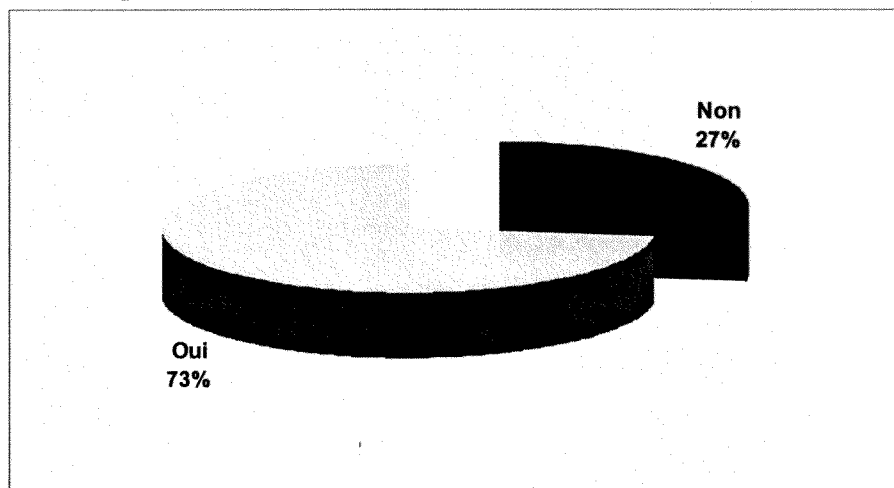
☛ 45.6% des lecteurs des Cartes et Plans n'étaient pas venus du tout dans le département depuis 12 mois.

COMPORTEMENT DES LECTEURS

Question 7

Fréquentation des autres salles de lecture

Fréquentez-vous plusieurs salles de lecture ?



- Les trois quarts des visiteurs fréquentent plusieurs salles de lecture : 3,4 en moyenne.
- Les salles les plus exclusives sont les Arts du Spectacle et les Manuscrits orientaux.
- Les plus fréquentées sont celles des imprimés et des périodiques à Richelieu.
- Les lecteurs des autres départements font des recherches transversales dans d'autres salles de lecture

Si oui, lesquelles?

	Effectifs	Pourcent
DCS (réponses)		
	1558	
Bibliothèque de l'Arsenal	293	21,7
Maison Jean Vilar (Avignon)	35	2,6
Cartes et plans	142	10,5
Estampes et photographies	277	20,5
Réserve des Estampes	122	9,0
Manuscrits occidentaux	263	19,5
Manuscrits orientaux	57	4,2
Monnaies, médailles et antiques	53	3,9
Musique	158	11,7
Bibliothèque/ Musée de l'Opéra	158	11,7
DIA (réponses)		
	3170	
Imprimés	1077	79,7
Périodiques	840	62,2
Réserve des livres rares	490	36,3
Salle des catalogues	641	47,4
Audiovisuel (rue Louvois)	40	3,0
Haut de Jardin à Tolbiac	82	6,1
TOTAL / répondants	1351	350,0

Interrogés: 1949 / Répondants: 1351 / Réponses: 4728

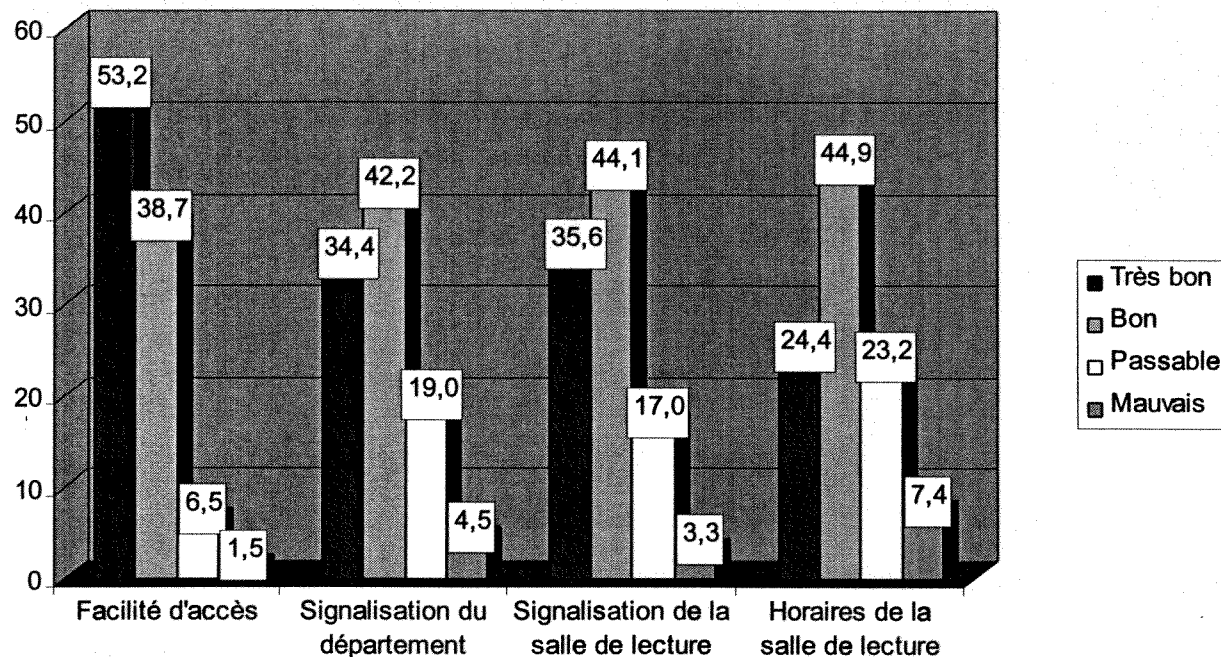
	ARS	ASP	MJV	CAR	EST	ResEST	MOC	MOR	MMA	MUS	BMO	TOTAL
Non	20,6	56,4	100	18,7	18	21,4	18,4	40,8	42,1	32,9	30,6	26,8
Oui	79,3	43,5		81,2	81,9	78,5	81,5	59,1	57,8	67	69,3	73,1
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

SATISFACTION DES LECTEURS

Questions 14 & 15

Accès

Donnez votre appréciation sur l'accès à la salle de lecture



On constate de nettes différences entre les différents critères globaux d'appréciation des départements spécialisés. 53% des répondants sont très satisfaits de la facilité d'accès alors que moins de 25% sont très satisfaits des horaires.

Appréciation sur l'accès à la salle de lecture	Note sur 100	Nbre de réponses
Facilité d'accès	81	1835
Signalisation de la salle de lecture	70	1679
Signalisation du département	68	1665
Horaires de la salle de lecture	62	1763

Le tableau ci-contre permet de hiérarchiser les critères d'appréciation grâce à une moyenne pondérée des évaluations portées.

Types de documents conservés

Le département de la Musique conserve une grande diversité de documents ayant pour thème la musique : partitions gravées, imprimées ou manuscrites, livres et périodiques spécialisés, lettres et manuscrits autographes, archives musicales, programmes, catalogues d'éditeurs et catalogues de vente, affiches, iconographie, coupures de presse.

La Bibliothèque-musée de l'Opéra conserve, outre des sources iconographiques sur l'architecture du Palais Garnier, des partitions, livrets, projets de décors et costumes, affiches, tableaux, sculptures, bijoux, programmes, articles de presse, lettres autographes, archives concernant les spectacles montés depuis trois siècles par l'Académie de musique et de danse. Autour de ces pièces spécifiques, elle réunit une documentation plus générale sur le ballet et l'art lyrique.

Collections les plus importantes

Depuis sa création, le département s'est enrichi grâce à une politique active d'acquisitions (manuscrits de Gounod, Debussy, Ravel, Poulenc, collection André Meyer) ou grâce à des dons et legs (fonds Erik Satie, collection Patrice Coirault, fonds Nadia Boulanger, Dukas, Fauré, Dupré, Koechlin, Rivier, Saguer, Arrieu, etc.). Il a reçu, sous forme de dation des collections importantes dont la collection de Geneviève Thibault de Chambure et les manuscrits d'Henri Sauguet.

Le département de la Musique accueille également des archives musicales constituées par une institution ou une personnalité : archives de la Société des concerts, de la Société nationale de musique, des Artistes musiciens, du Domaine musical, fonds André Pirro, Igor Markévitch.

Depuis 1991, le Centre de documentation de la musique contemporaine dépose régulièrement les dossiers des compositeurs disparus.

Pièces les plus représentatives

- les manuscrits :
 - de *Don Giovanni* de Mozart
 - de la sonate *Appassionata* de Beethoven
 - de *Carmen* de Bizet
 - du *Prélude à l'Après-midi d'un faune* de Debussy
 - de la *Symphonie fantastique* de Berlioz
 - du *Faust* de Gounod
 - du *Boléro* de Ravel
- l'un des premiers imprimés musicaux (Venise, Petrucci, 1501-1504) ou encore l'exemplaire personnel des *Variations Goldberg* de Jean-Sébastien Bach
- d'importants ensembles de manuscrits musicaux autographes de Marc-Antoine Charpentier, Mozart, Beethoven, Chopin, Schubert, Schumann, Liszt, Berlioz, Debussy,

Accroissement et traitement bibliographique des collections

Les sources d'accroissement sont :

- le dépôt légal des partitions musicales publiées en France régi par la loi du 20 juin 1992 ; le département reçoit aussi par attribution des livres et des périodiques concernant la musique ;
 - les acquisitions de partitions, de livres et de périodiques ;
 - les échanges internationaux ;
 - les dons et achats de documents isolés ou de collections privées ;
 - les dépôts : collection wagnérienne de Bruno Lussato, manuscrits d'Olivier Messiaen déposés par la fondation Olivier Messiaen.
- Les notices bibliographiques du dépôt légal de la musique sont publiées dans le supplément de la *Bibliographie nationale française* (3 fascicules par an, environ 2700 notices). Depuis 1991, les documents spécialisés entrant au département font l'objet d'un catalogage dans la base BN-Opaline (environ 36 000 notices).

Conservation et reproduction

Reliure et restauration, indispensables à la survie de documents très largement sollicités, sont confiées à des ateliers extérieurs ou à ceux de la Bibliothèque nationale de France.

Un plan de microfilmage a été entrepris en 1988, grâce auquel près de 900 000 images ont été réalisées.

Public et accès à l'information

Le département de la Musique est largement ouvert à un public non universitaire, interprètes, musiciens et musicologues. Outre d'importants catalogues sur fiches, divers instruments de travail (catalogues imprimés, bases BN-Opaline et BN-Opale) permettent un accès rapide aux documents. De 1942 à 1992, ont été développés des fichiers auteurs et anonymes et des fichiers matières répondant aux types de recherches exigées par le public de musiciens, en particulier un fichier des titres et incipits littéraires et un fichier des matières musicales.

L'ensemble de ces fichiers est disponible sur microfiches et commercialisé par Chadwyck-Healey France.

Sont disponibles les usuels du XIX^e et XX^e siècles, les principales éditions monumentales de musique et de nombreux ouvrages de référence.

La salle de lecture de la Bibliothèque-musée de l'Opéra offre 20 places.

Recherche et coopération

Le département de la Musique joue un rôle actif au sein de l'Association internationale des bibliothèques musicales (IAML/IVMB) et sert d'agence bibliographique nationale pour le Répertoire international de littérature musicale (RILM, New York) et pour le Répertoire international des sources musicales (RISM, série A/II, manuscrits musicaux avant 1800).

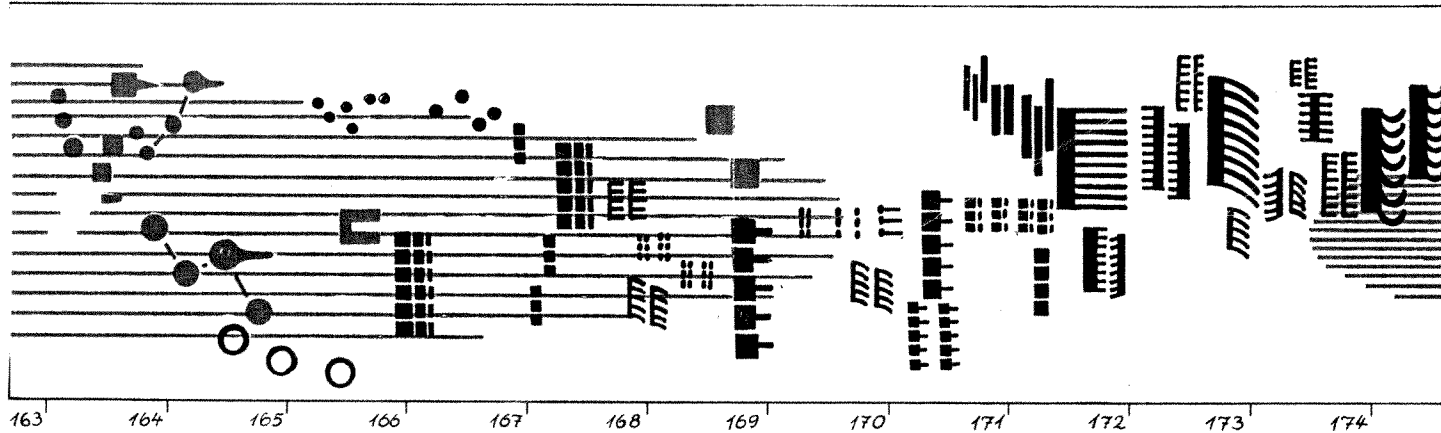
Dans le cadre d'une convention avec le Centre national de la recherche scientifique et la Direction de la Musique au Ministère de la Culture, il participe à deux équipes de recherche : RISM-Recensement du patrimoine musical en région, catalogue thématique de l'oeuvre de Jean-Philippe Rameau.

Valorisation

Le département met en valeur ses collections par la publication d'inventaires, d'études, de catalogues d'exposition et d'édicions critiques. Il organise des expositions au sein de la Bibliothèque nationale de France ou en collaboration avec d'autres organismes. La Bibliothèque-musée de l'Opéra, en présentant trois expositions par an, met en valeur ses très riches collections iconographiques ou rend hommage à des artistes contemporains.

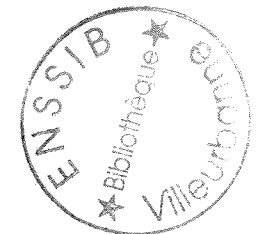
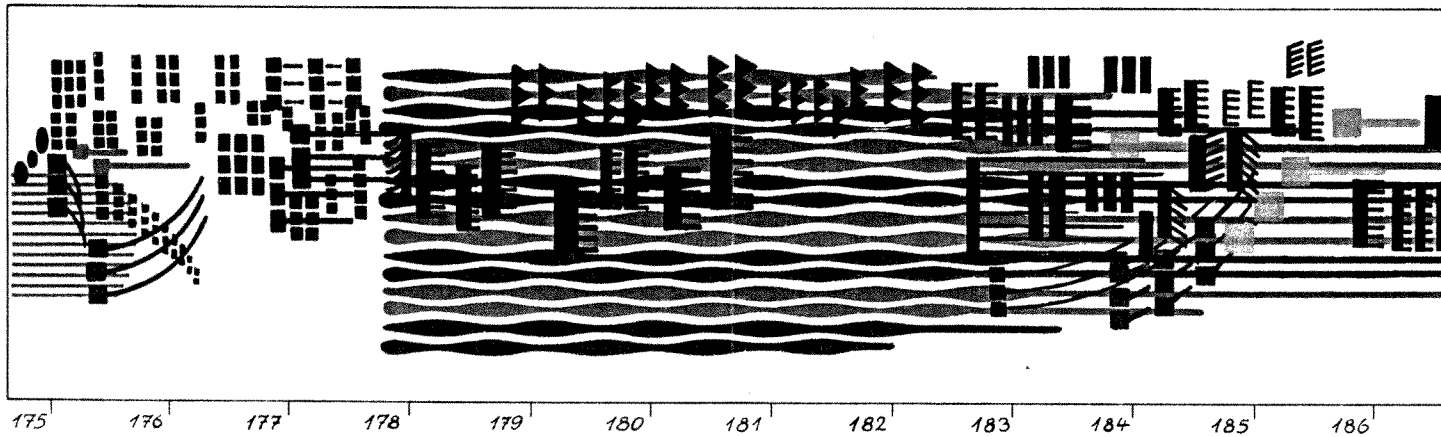
Publications

- *Catalogues d'expositions*
 - Mozart en France. BN, 1956
 - Hector Berlioz. BN, 1969
 - Deux siècles d'opéra français. BN, 1972
 - Maurice Ravel. BN, 1975
 - Diaghilev, les Ballets russes. BN, 1979
 - Wagner et la France. BN, 1983
 - Don Juan. BN, 1991
 - Wagner Le Ring en images. BnF, 1994
- *Catalogues*
 - Catalogue de la musique imprimée avant 1800 conservée dans les bibliothèques publiques de Paris. BN, 1981
 - Lettres autographes conservées au département de la Musique. BN, 1984
 - La collection Sébastien de Brossard (1655-1730). BnF, 1994
- *Bibliothèque-musée de l'Opéra*
 - Le Cirque. Iconographie. BN, 1969
 - Affiches illustrées (1850-1950). BN, 1975
 - Décors et costumes du XIX^e siècle I. Théâtre de l'Opéra. II. Théâtres et décorateurs. BN, 1987-1993
 - Archives de l'Opéra de Paris. Inventaire sommaire. BN, 1988
- *Études et répertoires*
 - La Musique à Paris en 1830-1831. BN, 1983
 - Portrait(s) d'Olivier Messiaen. BnF, 1996
 - Patrice Coirault. Répertoire des chansons françaises de tradition orale. I. La poésie et l'amour. BnF, 1996
 - S. Mamy. La musique à Venise et l'imaginaire français des Lumières. BnF, 1996



E

direction des collections spécialisées
département de la musique



8. György Ligeti,
 Artikulation, Elektronische Musik,
 Eine Hörpartitur...
 Mainz, B. Schott's Söhne, 1970.

9. Erik Satie, Socrate,
 manuscrit autographe.

