

Remerciements

Nos remerciements s'adressent en tout premier lieu aux acquéreurs qui ont bien voulu nous donner un peu de leur temps et de leur confiance pour nous rencontrer et nous exposer leurs visions des acquisitions : les acquéreurs des bibliothèques municipales du 5^{ème} arrondissement et du 2^{ème} arrondissement de Lyon, de la médiathèque de Miramas et de la médiathèque de Vénissieux. Nous tenons également à remercier Madame Lamia Badra, notre directrice de recherche, qui, en suivant l'évolution de notre travail dès le commencement, a su nous encourager et nous conseiller. Nous aimerions remercier tout particulièrement Monsieur Bertrand Calenge à qui ce travail doit beaucoup. Que soient remerciés Monsieur Jérôme Pouchol, pour son accueil chaleureux et ses conseils avisés, et Madame Anne-Catherine Fritzinger pour sa collaboration. Enfin, nous n'oublions pas tous les acquéreurs qui ont bien voulu répondre à notre questionnaire en ligne.

Résumé :

À l'heure où l'évaluation des services publics est suivie avec attention par les élus et les usagers, la politique d'acquisition est devenue une pièce maîtresse du management des bibliothèques de lecture publique. Dans ce contexte, cette étude a tenté de mettre en lumière la manière dont les acquéreurs s'approprient les procédures formalisées d'acquisition. Après une mise au point théorique sur les notions de politique d'acquisition et d'évaluation des collections, l'objectif de ce travail a consisté à analyser le discours tenu par les acquéreurs sur leurs pratiques professionnelles. Cette analyse a permis de mettre en évidence les représentations des collections, des publics et du cadre d'action des bibliothèques partagées

Descripteurs :

Bibliothèques publiques – acquisitions

Bibliothèques publiques – développement des collections

Bibliothèques publiques – évaluations

Conspectus (bibliothèques)

Planification stratégique

Gestion par objectifs

Changement organisationnel

Toute reproduction sans accord exprès de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.

Abstract :

As the evaluation of public services has been carefully followed by both local administrators and users, acquisition's policy of collections has become an integral part of public libraries' management. In such a context, our study aims to bring out the way selectors responsible for collections' acquisition appropriate formalized methods and tools.

After clarifying, in the theoretical part of this work, the notions of acquisition's policy and collections evaluation, we focus our study on the practices of selectors through out the analysis of their opinions. The survey we held permit to reveal their representations mainly toward collection, users as well as actions followed by shared libraries.

Keywords :

Public libraries – Acquisitions

Public libraries – Collection development

Public libraries – Evaluation

Conspectus (libraries)

Strategic planning

Management by objectives

Organizational change

Sommaire

INTRODUCTION	7
PARTIE 1 L'ÉVALUATION ET LES PRATIQUES D'ACQUISITION EN BIBLIOTHÈQUE	10
1. LE DÉVELOPPEMENT DE L'ÉVALUATION EN BIBLIOTHÈQUE ET L'AMORCE DE RÉFLEXION SUR LES PRATIQUES D'ACQUISITION.....	10
1.1. <i>Une évolution institutionnelle</i>	12
1.2. <i>Une évolution professionnelle</i>	18
1.3. <i>Les bibliothèques et le management public</i>	23
2. LES CONSTATS SUR LES PRATIQUES D'ACQUISITION ET LEURS RÉPERCUSSIONS SUR LES COLLECTIONS.....	25
2.1. <i>Les tendances et les dysfonctionnements observés avant la mise en place d'outils</i>	25
2.2. <i>Les outils de la politique documentaire</i>	29
2.3. <i>L'apport de ces outils pour les pratiques d'acquisition selon les théoriciens et les bibliothécaires</i>	37
PARTIE 2 LA MÉTHODOLOGIE	42
1. LA PROBLÉMATIQUE DE L'ÉTUDE.....	42
1.1. <i>L'étape préliminaire à la définition de la problématique</i>	42
1.2. <i>La problématique et les hypothèses</i>	47
1.3. <i>Une problématique infléchie</i>	47
2. LA MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE.....	49
2.1. <i>Les entretiens semi-directifs</i>	49
2.2. <i>Le questionnaire</i>	51
PARTIE 3 L'ANALYSE ET L'INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS D'ENQUÊTE	54
1. LA SUBJECTIVITÉ DES ACQUÉREURS.....	54
1.1. <i>L'influence des goûts personnels des acquéreurs dans le choix des ouvrages</i>	54

1.2. <i>Les convictions des acquéreurs : quelle définition de la lecture publique ?</i>	56
1.3. <i>La défense d'une subjectivité mesurée</i>	58
2. LA PLACE ET LA PERCEPTION DES OUTILS	60
2.1. <i>La place des outils dans les pratiques</i>	60
2.2. <i>La perception de ces outils par les personnels</i>	66
3. LES RELATIONS PROFESSIONNELLES.....	70
3.1. <i>Le travail individuel et la coopération</i>	70
3.2. <i>Le management du changement</i>	72
CONCLUSION	77
BIBLIOGRAPHIE	80
1. ARTICLES ET MONOGRAPHIES.....	80
2. SITES INTERNET.....	83
TABLE DES ANNEXES	84

Introduction

*« Toute bibliothèque est un choix. En faisant ce choix, le bibliothécaire est le premier auteur de sa bibliothèque [...]. Il a la responsabilité de sa composition, responsabilité qu'il doit exercer avec curiosité, avec tolérance, avec compétence. »*¹ Cette phrase de Michel Melot peut résumer ce qui fonde l'identité même de la bibliothèque et de ceux qui y travaillent : les collections.

Il ne s'agit pas pour le bibliothécaire² d'accumuler les documents mais de procéder à des choix, de penser la collection comme un ensemble cohérent et vivant, au service d'un public. Un tel objectif pose la question des moyens et des procédures d'acquisition. Comment acquiert-on des documents ? De quels outils se sert-on ? Quels ouvrages laisse-t-on entrer dans la bibliothèque ? Au nom de quels critères, explicites ou implicites ?

Bien plus, du fait que la bibliothèque est un espace public, au service d'une communauté d'individus, les collections qu'elle renferme ne peuvent être pensées qu'en fonction de son environnement, politique, économique, social. D'autres questions, tout aussi primordiales mais longtemps ignorées, s'ajoutent ainsi à celles que nous avons énumérées : pour qui acquiert-on ? Au nom de quels principes, explicites ou implicites ? Quelles valeurs défend-on, en faisant des choix ?

Depuis deux décennies, ces interrogations ont pris de l'ampleur. Ainsi sont apparus des outils formalisés³, devant permettre la mise en œuvre d'une politique documentaire concertée et réfléchie. L'objectif est, d'une part, d'évaluer les collections existantes, d'autre part de les développer plus méthodiquement, à une époque où les acteurs de la

¹ MELOT Michel. *La sagesse du bibliothécaire*. Paris : L'œil neuf éd., 2005, p. 15.

² Nous emploierons dans ce mémoire de façon indifférenciée les termes « bibliothécaires » ou « professionnels » pour désigner l'ensemble des personnes travaillant au sein des bibliothèques, sans considération de corps ou de cadre d'emploi.

³ Les outils formalisés désignent tout document consignait par écrit les objectifs et les procédures d'acquisition. Le plan de développement des collections, le plan de classement et les indicateurs d'évaluation entrent dans cette catégorie.

vie culturelle connaissent des restrictions budgétaires et où la prise en compte du public est devenue un enjeu essentiel des politiques publiques.

Or la formalisation de la politique documentaire touche à l'identité même du métier de bibliothécaire : la participation aux acquisitions est l'une des compétences auxquelles ce dernier est le plus attaché. Cette activité représente « *le fondement même [de son travail] et sa part la plus noble.* »⁴

Réfléchir sur la politique documentaire et donc la politique d'acquisition, c'est ainsi interroger l'identité professionnelle des bibliothécaires.

Ces deux dernières années, des élèves-conservateurs ont respectivement étudié les points de vue des tutelles⁵ et des directions de bibliothèques publiques⁶ sur la formalisation des politiques documentaires, en insistant sur l'influence que les politiques de développement des collections peuvent avoir sur les pratiques professionnelles. Dans le présent travail de recherche, il s'agit de recueillir le point de vue des acteurs qui manient ces outils au quotidien, les « bûcherons » ainsi que les nomme B. Calenge⁷, sans qui les outils de la politique d'acquisition auraient peu de sens.

On peut se demander dans quelle mesure les acquéreurs estiment avoir besoin d'outils formalisés dans leur pratique professionnelle. La question sous-jacente est de mesurer comment ils perçoivent les enjeux liés au développement d'outils formalisés d'acquisition et de gestion des collections dans leurs établissements.

Il s'agira dans un premier temps de rappeler le contexte dans lequel ont émergé les questionnements autour des politiques d'acquisition et les réflexions qui ont conduit à la

⁴ LAHARY Dominique. *Nouveau paysage, nouvelles compétences, valeurs pérennes ?*. In *Bibliothécaire, quel métier ?* Sous la direction de Bertrand Calenge. Paris : Editions du Cercle de la librairie, 2004, p. 299.

⁵ BAZIR Josette, CHAMOIN Carine, ESPINAT Patrick... [et al]. *Les enjeux de la pratique d'évaluation dans les bibliothèques publiques le point de vue de l'autorité de tutelle*. Mémoire de recherche sous la dir. de Lamia Badra. Villeurbanne : ENSSIB, 2004, 129 p.

⁶ COLLANGES Philippe, KONTOGOM Marie, LAMBERT Bertille. *Développement et évaluation des collections dans les bibliothèques publiques quelles pratiques et quels enjeux ?* Mémoire de recherche sous la dir. de Lamia Badra. Villeurbanne : ENSSIB, 2005, 242 p.

⁷ CALENGE, Bertrand. *Quand peut-on établir qu'une bibliothèque dispose d'une politique documentaire ?*. Bulletin des bibliothèques de France, 2006, n°1, t.51, pp. 18-23.

formalisation du développement des collections. Puis, nous présenterons, outre ces outils et leur rôle au sein de la politique documentaire d'un établissement, le point de vue qu'en ont théoriciens et responsables, et que la littérature professionnelle relaie largement.

Enfin, les résultats d'une enquête réalisée auprès des acquéreurs, par le biais d'entretiens et d'un questionnaire, permettront d'analyser le point de vue de ces derniers sur le sujet, un point de vue dont on trouve en revanche peu d'écho dans cette même littérature professionnelle.

L'objectif est de dégager comment ces acquéreurs perçoivent l'introduction et les effets de politiques formalisées de développement de collections dans les bibliothèques, et de mesurer si ces changements touchent uniquement leur pratique quotidienne ou également leur identité professionnelle.

Partie 1 L'évaluation et les pratiques d'acquisition en bibliothèque

1. Le développement de l'évaluation en bibliothèque et l'amorce de réflexion sur les pratiques d'acquisition

Pendant longtemps, l'évaluation de l'activité des bibliothèques françaises est demeurée marginale, à la différence de ce qui passait ailleurs, dans les bibliothèques américaines, où cette pratique était plus courante, ce que l'ABF⁸ ne manque pas de souligner dès 1995. La question des collections notamment était peu discutée, comme si le contenu des collections allait de soi : l'évaluation des collections est « *un sujet dont on parle finalement peu en bibliothèque, ou du moins sur lequel les écrits en France ne sont pas légion et sur lesquels les enseignements ont depuis longtemps montré une certaine carence.* »⁹

On peut d'autant plus s'étonner de cette lacune que la politique des collections constitue, de l'avis de beaucoup, le cœur même du métier. Dans son rapport de 1998, le CSB¹⁰ note : « *C'est un truisme d'affirmer [...] que la raison d'être [du] métier [de bibliothécaire] réside dans le contenu des collections et leur accès. Dépourvue de tout lien avec les contenus, l'activité des bibliothécaires risquerait de se réduire à l'application de savoir-faire dont la dépendance croissante à l'égard des techniques informatiques rendrait l'identification d'un métier spécifique de plus en plus incertaine.* »¹¹

C'est au cours des années 1990 qu'un tournant s'opère. Les acteurs professionnels et institutionnels amorcent une réflexion sur la gestion des établissements publics

⁸ Association des bibliothécaires français

⁹ BELAYCHE Claudine. *De l'idéologie à la technique : la constitution des collections en bibliothèque publique*. Bulletin d'informations de l'Association des bibliothécaires français, 1^{er} trimestre 1995, n° 166, p. 58.

¹⁰ Conseil supérieur des bibliothèques

¹¹ France. Conseil supérieur des bibliothèques. *Rapport annuel pour les années 1998-1999*. [en ligne]. Disponible sur : < <http://www.enssib.fr/autres-sites/csb/rapport98/csb-rapp98-accueil.html> > (consulté le 12.06.2006)

que sont les bibliothèques, et particulièrement sur le développement des collections et leur adéquation au public auxquelles elles sont destinées.

L'impulsion est donnée par des organismes internationaux. Les réflexions menées par l'AFNOR¹² et l'ISO¹³ aboutissent à la publication de la norme ISO 11620 « *Documentation et information : indicateur de performance des bibliothèques* » et à la publication et à la révision de la norme ISO 2789 « *Statistiques de bibliothèques* ». De même, les travaux menés au sein de l'IFLA¹⁴ débouchent sur la publication de documents préparatoires recueillant « *un socle commun d'indicateurs de performance et d'outils de management* »¹⁵ et préfigurent la mise au point d'un texte fixant les « *grandes lignes directrices d'une politique de développement des collections.* »¹⁶ Comme le souligne Lamia Badra, « *la mobilisation des organismes internationaux tels que l'ISO, l'IFLA et l'AFNOR a donné de meilleurs résultats en matière d'évaluation des bibliothèques depuis 1995* »¹⁷, d'autant que ces réflexions sont relayées en France par des professionnels tels que Pierre Carbone et Thierry Giappiconi. Les travaux de ces deux experts, impliqués dans la traduction des normes ISO 11620 et ISO 2789, ont permis d'implanter en France des pratiques depuis longtemps à l'œuvre dans d'autres pays.

C'est à la même époque, entre 1994 et 1999, que la littérature professionnelle s'enrichit d'ouvrages abordant la question des collections : Bertrand Calenge publie « *Politiques d'acquisition* » en 1994 puis « *Conduire une politique documentaire* » en 1999, dont on reconnaît une décennie plus tard « *qu'ils ont incité les bibliothèques à formaliser leurs politiques d'acquisition.* »¹⁸

Enfin, à la fin des années 1990, les différents acteurs soucieux de rationaliser les pratiques professionnelles unissent leurs efforts. Dès 1995, l'IFLA constate que

¹² Agence Française de Normalisation

¹³ International Organization for Standardization

¹⁴ International Federation of Library Associations

¹⁵ BADRA Lamia. *Conception et réalisation d'un dispositif d'évaluation des performances d'une bibliothèque*. Thèse de doctorat en SIC sous la direction de Richard Bouché. Lyon : Université Lumière-Lyon II, 2002, p. 218

¹⁶ IFLA. *Grandes lignes directrices pour une politique de développement des collections - à partir du modèle Conspectus* - . [en ligne]. Disponible sur : < <http://www.ifla.org/VII/s14/nd1/gcdp-f.pdf> > (consulté le 22.05.2006)

¹⁷ BADRA Lamia . *Ibid.*

¹⁸ RIVES Caroline. *La charte documentaire des acquisitions de la Bibliothèque nationale de France*. Bulletin des Bibliothèques de France, 2006, t. 51, n° 1, pp. 32-35

« les bibliothèques françaises établissent de façon régulière des statistiques pour mesurer le taux de pénétration et diffusent des tableaux de bord décrivant : leurs fonds documentaire ; la qualité de leurs services rendus ; la politique d'acquisition ; les dépenses liées à l'acquisition et à la conservation des documents »¹⁹ mais déplore que ces efforts n'aboutissent pas à une politique d'évaluation globale. En 1999 naît le groupe « Poldoc ».²⁰ Comme son nom l'indique, ce groupe se veut un lieu d'échange et de réflexion sur les outils de la politique documentaire. Animé par Bertrand Calenge, il regroupe des professionnels des bibliothèques dont l'objectif est de faire progresser les méthodes et procédures autorisant une meilleure maîtrise professionnelle de la gestion des collections. De plus, cette initiative permet une diffusion d'outils le plus souvent « *inconnus de la communauté professionnelle* ». ²¹ Quelques mois plus tard, en mai 1999, un autre groupe de travail est créé. « *Evaluer pour mieux gérer* » réunit des responsables de bibliothèques, des experts et des enseignants-chercheurs en bibliothéconomie et en marketing, et vise la mise en place de dispositifs d'évaluation.

Cette nouvelle approche des pratiques professionnelles a été favorisée, voire induite, par des changements institutionnels profonds. La modification de l'environnement administratif des bibliothèques publiques françaises joue en ce sens un rôle primordial dans le développement de pratiques d'évaluation.

1.1. Une évolution institutionnelle

1.1.1. Le poids des tutelles territoriales

Les mutations administratives qui ont affecté les collectivités territoriales à partir de 1992 (date des premières lois de décentralisation) ont eu un impact direct sur

¹⁹ IFLA. *Grandes lignes directrices pour une politique de développement des collections - à partir du modèle Conspectus* -, *op. cit.*

²⁰ Voir le site internet: <http://www.enssib.fr/autres-sites/poldoc/>

²¹ CALENGE Bertrand. *Poldoc : la recherche sur les outils de politique documentaire*. Bulletin des Bibliothèques de France, 2000, t. 45, n°1, pp. 125-126

l'activité des établissements placés sous leur tutelle, aussi bien en termes de gestion comptable qu'en ce qui concerne la prise en compte du public à desservir.

1.1.1.1. *L'impact des lois de décentralisation*

Les lois de décentralisation (la loi de 1992, la loi Pasqua de 1995, la loi Voynet de 1999) affectent le fonctionnement des bibliothèques publiques qui dépendent directement de leur tutelle (commune, département). Ces dernières, soucieuses de contrôler la destination des deniers publics, demandent des comptes et des résultats. De ce fait, une démarche gestionnaire s'impose : les bibliothèques « *devenues des organisations complexes mettant en œuvre des ressources humaines, matérielles et financières importantes* »²² doivent pouvoir argumenter pour obtenir des crédits. Il leur faut donc planifier leur activité, prévoir leurs besoins matériels et humains, négocier l'attribution de moyens en justifiant leurs choix et leurs dépenses, fournir des résultats chiffrés. Il s'agit de « *faire la preuve, auprès d'une opinion et d'autorités devenues plus exigeantes, que leurs demandes budgétaires se justifient par des résultats tangibles et une gestion rigoureuse.* »²³

Pour cela, disposer d'un projet cohérent avec des objectifs et des indicateurs d'évaluation s'avère préférable. D'ailleurs, lors d'une enquête menée en 2004 par des élèves-conservateurs²⁴, 65,2% des élus interrogés indiquent que l'évaluation entre dans les compétences de principe du responsable de la bibliothèque.

Ce mouvement d'évaluation des services publics, dont les bibliothèques font partie, s'accélère à la fin des années 1990, lorsque l'Etat et les collectivités territoriales rencontrent des difficultés budgétaires. Les élus veulent pouvoir justifier « *la validité de l'allocation de moyens à tel ou tel service dont ils ont la charge.* »²⁵

²² GIAPPICONI Thierry. *De la bibliothéconomie au management : subordonner la gestion aux missions*. Bulletin des Bibliothèques de France, 1998, t.43, n°2, pp. 26-33

²³ GIAPPICONI Thierry. *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*. Paris : Editions du Cercle de la librairie, 2001, p.13.

²⁴ BAZIR Josette, CHAMOIN Carine, ESPINAT Patrick... [et al]. *Les enjeux de la pratique d'évaluation dans les bibliothèques publiques le point de vue de l'autorité de tutelle*, op. cit., p. 49.

²⁵ CARBONE Pierre (dir.). *Construire des indicateurs de bord*. Villeurbanne : Enssib ; Paris : Ed. Tec et Doc, 2002, p. 24.

La mise en place du nouveau code des marchés publics, adopté par décret le 8 mars 2001, accentue également le contrôle des dépenses et influe sur les pratiques d'acquisition en bibliothèque. Selon Yves Alix, il « a été l'occasion d'une complète mise à plat de la définition du périmètre des marchés et de l'esprit dans lequel la commande publique devait être envisagée par l'acheteur. »²⁶

Ainsi, en quelques années, les dépenses liées aux acquisitions se retrouvent au cœur des observations. Il n'est plus envisageable de développer une collection sans pouvoir justifier ses choix. D'après l'enquête réalisée en 2004²⁷ auprès de 164 élus, 39% d'entre eux pensent que le développement et la valorisation des collections de la bibliothèque constitue l'objectif le plus prioritaire.

1.1.1.2. *La nécessité de se prémunir contre les influences politiques*

Au-delà de la dimension financière, la constitution des collections devient aussi un objet d'attention idéologique. L'ingérence des tutelles dans les politiques de collections ne relève pas seulement d'une logique budgétaire. Comme le souligne Anne-Marie Bertrand, dans son ouvrage consacré aux bibliothèques municipales²⁸, les bibliothèques deviennent l'objet d'enjeux politiques. Les problèmes rencontrés à Vitrolles, Toulon, Marignane et Orange, lorsque le Front National a pris la direction de ces municipalités, l'ont clairement démontré. Conscients de l'impact politique que peuvent avoir les orientations documentaires, les professionnels sont obligés d'anticiper les accusations éventuelles de partialité ainsi que les tentatives d'immixtion du politique.

Ainsi, parce que les attentions se cristallisent autour des collections, la nécessité de légitimer ses choix conduit à une formalisation accrue des politiques documentaires. Les prises de position des professionnels se concentrent dans un

²⁶ ALIX Yves. *Publics et acquisitions documentaires*. Bulletin des Bibliothèques de France, 2006, t.51, n°1, pp. 24-31

²⁷ BAZIR Josette, CHAMOIN Carine, ESPINAT Patrick... [et al]. *Les enjeux de la pratique d'évaluation dans les bibliothèques publiques le point de vue de l'autorité de tutelle*. *op. cit.*, p. 44.

²⁸ BERTRAND Anne-Marie, *Les bibliothèques municipales, enjeux culturels, sociaux, politiques*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2002, 147 p.

premier temps sur la place accordée dans les collections aux ouvrages politiques. Refusant que la bibliothèque ne devienne un « *instrument de propagande* »²⁹, l'ABF préconise que les bibliothèques présentent « *la diversité des courants politiques et leurs critiques et renoncent aux titres prosélytes.* »³⁰

Cependant, ainsi que le suggère Jean-Luc Gautier-Gentès³¹, il semble essentiel de dépasser le simple cadre du conflit lié aux municipalités d'extrême droite, dont elles n'ont d'ailleurs pas forcément l'exclusivité, pour aller vers une réflexion plus globale sur les enjeux de la politique d'acquisition. Cette dernière doit en effet permettre de prouver que les choix documentaires opérés le sont au nom de critères professionnels rationnels et acceptables par le plus grand nombre. Il s'agit là d'un « *débat fondamental [qui renvoie] à un questionnement sur le pouvoir dont [usent les bibliothécaires] dès lors qu'[ils président] à des choix. » ; il s'agit « [d'avoir] des politiques d'acquisition responsables et de les [assumer], de [revendiquer] un professionnalisme de bon aloi pour mieux faire connaître les enjeux qui s'attachent au développement d'un équipement de lecture publique.* »³²

Ainsi, la nécessité de la formalisation se fait incontournable. Le professionnel va « *s'appuyer sur la communauté professionnelle, selon les normes en vigueur, afin que la compétence revienne au professionnel et non pas au politique.* »³³

1.1.2. La prise en compte du public

La prise en compte accrue du public constitue l'autre facteur important qui a contribué au développement de l'évaluation en bibliothèque et à la réflexion sur les pratiques d'acquisition et les enjeux des politiques documentaires. Il s'agit à la fois de mieux répondre à la demande du public, mais aussi de la canaliser.

²⁹ ABF. *Acquisitions et bibliothèques de service public : où situer le pluralisme ?* [en ligne]. Disponible sur : < http://www.abf.asso.fr/rubrique.php?id_rubrique=39 > (consulté le 22.05.2006)

³⁰ *Ibid.*

³¹ GAUTIER-GENTES Jean-Luc. *Extrémisme et consensus*. In : ADPDP. Journées d'étude de l'ADBDP : les politiques d'acquisition en BDP, 1999, Nîmes. [en ligne]. Disponible sur : < <http://www.adbdp.asso.fr/association/je1999/gautier-gentes.htm> > (consulté le 22.05.2006)

³² CANAZZI Catherine. *Déontologie et censure : un témoignage*. In : ADPDP. Journées d'étude de l'ADBDP : les politiques d'acquisition en BDP, 1999, Nîmes. [en ligne]. Disponible sur : < <http://www.adbdp.asso.fr/association/je1999/canazzi.htm> > (consulté le 22.05.2006)

³³ COLLANGES Philippe, KONTOGOM Marie, LAMBERT Bertille. Développement et évaluation des collections dans les bibliothèques publiques quelles pratiques et quels enjeux ? op. cit., p. 108.

1.1.2.1. *La satisfaction des usagers exigée par les tutelles*

Soucieuses de satisfaire les électeurs-usagers, les tutelles tendent à exiger que la bibliothèque offre au public une collection conforme à ses attentes. Le développement des collections obéit de plus en plus à une politique de la demande, la collection légitime étant celle qui « *est en adéquation avec la population. La satisfaction du public est devenue « un des maîtres mots de l'activité des établissements.»*³⁴ Tout se passe comme si « *le souci des lecteurs prenait le pas sur le souci des livres.* »³⁵

Pour les élus, le service rendu au public est un critère primordial d'évaluation de la bibliothèque. Ils assignent comme objectif à l'évaluation l'amélioration du service rendu et la satisfaction du public.³⁶ D'après l'enquête réalisée en 2004³⁷ auprès de 164 élus, parmi les indicateurs cités au premier rang d'importance par les élus figurent le nombre d'inscrits (47.8%), la fréquentation de la population cible (13%) et le nombre de prêts (10,9%). La performance de la bibliothèque est donc jugée à l'aune de son impact sur la population.

Lors de son allocution aux journées de l'ADBDP³⁸, Anne-Marie Bertrand observe comment s'est opéré un glissement progressif de la politique de l'offre, qui prévalait jusque dans les années 1990, vers une politique de la demande qui tend à prendre le dessus, une politique qui vaut d'abord par « *[ses] effets sur la population [que la bibliothèque a] pour mission de desservir au regard d'objectifs définis.* »³⁹

³⁴ BERTRAND, Anne-Marie. *Collections et publics en bibliothèque*. In : ADPDP. Journées d'étude de l'ADBDP : les politiques d'acquisition en BDP, 1999, Nîmes. [en ligne]. Disponible sur : < <http://www.adbdp.asso.fr/association/je1999/bertrand.htm> > (consulté le 22.05.2006)

³⁷ BERTRAND, Anne-Marie. *Ibid.* Citation de Anne-Marie Chartier et Jean Hébrard, tirée du *Discours sur la lecture*, BPI, 1989

³⁶ BAZIR Josette, CHAMOIN Carine, ESPINAT Patrick... [et al]. *Les enjeux de la pratique d'évaluation dans les bibliothèques publiques le point de vue de l'autorité de tutelle*, op. cit., p. 59.

³⁷ BAZIR Josette, CHAMOIN Carine, ESPINAT Patrick... [et al]. *Les enjeux de la pratique d'évaluation dans les bibliothèques publiques le point de vue de l'autorité de tutelle*, op. cit., p. 53.

³⁸ Association des Directeurs de Bibliothèques Départementales de Prêt

³⁹ GIAPPICONI Thierry. *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*. Paris : Editions du Cercle de la librairie, 2001, p. 13.

1.1.2.2. *Le poids des demandes du public*

Parallèlement à cette pression des tutelles qui exigent que l'utilisateur soit satisfait, les bibliothécaires doivent également faire face à la demande qui émane directement du public. En effet, les changements institutionnels qui voient croître le rôle des collectivités territoriales s'accompagnent de changements culturels. Bernard Lepart souligne ainsi que le citoyen contribuable estime avoir un droit de regard sur l'utilisation des ressources et, de ce fait, un droit de satisfaction de ses besoins et requêtes.⁴⁰

Le développement des collections ne peut donc plus être envisagé en fonction de seuls critères de sélection professionnels ; il doit intégrer (c'est-à-dire satisfaire mais aussi anticiper, prévoir) les attentes du public. *«Le coeur du métier [des bibliothécaires] est donc constitué de la double relation qu'ils ont avec les collections d'une part et d'autre part avec le public»*.⁴¹

Ces multiples changements institutionnels et culturels impliquent l'adoption d'une logique gestionnaire.

Comme le souligne un récent rapport du Ministère de la Culture⁴², le métier de bibliothécaire ne peut plus se penser indépendamment de la tutelle : *«sauf à ne vouloir que maintenir l'existant sans chercher à développer l'institution, les bibliothécaires – d'abord à travers leur direction – ne peuvent échapper à la mise en oeuvre de rapports de qualité avec leur tutelle.»*

De plus, les professionnels doivent également adapter leurs collections aux besoins des usagers *«présents, potentiels, ou à venir.»*⁴³

Cela implique de bien connaître le public, de cibler les catégories de la population que l'institution se donne pour mission de desservir prioritairement, de recueillir son avis sur les services et les collections... Autant d'impératifs qui conduisent à

⁴⁰ LEPART Bernard. *Les bibliothèques à l'épreuve de l'évaluation*. La Gazette, 7 décembre 1998, pp. 6-10

⁴¹ DURAND Jean-Pierre, PEYRIÈRE Monique, SEBAG Joyce. *Bibliothécaires en prospective*. Paris : France. Ministère de la Culture. Département des études, de la prospective et des statistiques, janvier 2006. [en ligne]. Disponible sur : < http://www.culture.gouv.fr/dep/telechrg/td/bibliothecaires/somm_bibliothecaires.pdf > (consulté le 12.06.2006)

⁴² *Ibid*

⁴³ RIVES Caroline. *La charte documentaire des acquisitions de la Bibliothèque nationale de France, op. cit.*

la mise en place de stratégies et de projets conformes aux exigences du management public.

A ces mutations institutionnelles et culturelles s'ajoutent des modifications du contexte professionnel qui appellent une redéfinition des cadres de travail.

1.2. Une évolution professionnelle

1.2.1. La mise au jour de dysfonctionnements structurels

A la fin des années 1990, les professionnels prennent conscience de dysfonctionnements dans le circuit du document : longueur de traitement des documents, absence de vision globale des collections... Ces lacunes semblent découler directement d'une organisation sectorisée du travail et d'un manque de coordination au sein des établissements.

Il faut souligner l'importance des rapports du CSB qui pointent plusieurs dysfonctionnements dans les pratiques. Les professionnels et les théoriciens s'accordent à considérer ces documents comme le point de départ de nombreuses réflexions. L'accent est mis sur la nécessité de développer le travail en équipe, tant au sein de la bibliothèque qu'avec des partenaires extérieurs.

1.2.1.1. Le développement du travail en équipe

Afin de limiter l'éclatement des tâches au sein de la bibliothèque, afin de rationaliser et d'optimiser le travail, il apparaît important d'organiser différemment les activités. C'est à la fin des années 1990 que les organigrammes se généralisent dans les bibliothèques publiques ; ceux-ci tendent de plus en plus à proposer un découpage transversal des tâches. En outre, les cadres ont conscience qu'il est plus facile de modifier les pratiques, et notamment de mettre en place des outils visant à les rationaliser, si l'essentiel de l'équipe a participé à la réflexion sur les missions et les objectifs de la structure.

On entre également dans une logique de réseaux et de partenariats externes. Le rapport du Ministère de la Culture rappelle que *«les médiathèques publiques participent de ce mouvement volontaire de mise en réseau de différents acteurs, lequel devrait s'accroître avec l'ouverture des nouveaux établissements publics de coopération culturelle. Simultanément, les médiathèques sont invitées à s'organiser entre elles [mais elles doivent] à présent se projeter dans l'organisation d'un espace intercommunal aux limites parfois incertaines.»*⁴⁴ Il s'agit de définir à plusieurs une politique de lecture publique en partageant sur un même territoire des normes et des règles communes (notamment en matière d'acquisitions et de désherbage).

Longtemps, cette problématique n'a semblé concerner que les bibliothèques de grandes villes, disposant d'une bibliothèque centrale et d'annexes, ou encore les bibliothèques universitaires, dont le nombre d'antennes s'est multiplié ces dernières années.

Enfin, les partenariats avec des experts extérieurs pour le choix des documents ont tendance à se multiplier : la bibliothèque municipale de Fresnes a ainsi instauré des comités de sélection qui réunissent les acquéreurs et les experts locaux (professeurs, professionnels) d'un domaine. Or, le développement des réseaux implique des mutations profondes des pratiques : *« La construction d'une nouvelle centrale, la départementalisation des collections, ou plus encore l'intégration d'une médiathèque au sein d'un réseau intercommunal (phénomène en pleine expansion) sont autant d'événements qui questionnent en profondeur les acteurs de la chaîne documentaire. »*⁴⁵

En effet, depuis ces dernières années, le développement des structures intercommunales rend encore plus crucial cette pratique du réseau et *« pose de nouvelles questions aux bibliothécaires. La coopération horizontale que veulent les élus ou qui, plus simplement, est imposée par la décentralisation, les amène en effet à connaître dans le détail l'offre de lecture publique qui est géographiquement proche et à se rencontrer entre collègues. »*⁴⁶

⁴⁴ DURAND Jean-Pierre, PEYRIÈRE Monique, SEBAG Joyce. *Bibliothécaires en prospective*, op. cit.

⁴⁵ POUCHOL Jérôme. *Pratiques et politiques d'acquisition : naissance d'outils, renaissance des acteurs*. Bulletin des Bibliothèques de France, 2006, t.51, n°1, pp. 5-17

⁴⁶ DURAND Jean-Pierre, PEYRIÈRE Monique, SEBAG Joyce. *Bibliothécaires en prospective*, op. cit.

Si le rapport 1998 du CSB évoque cette incitation au développement du travail collaboratif au sein des bibliothèques, le texte souligne surtout la nécessité de mettre au point des documents formalisés afin que ce partage des tâches soit possible.

1.2.1.2. *La formalisation des pratiques d'acquisition*

Le rapport du CSB⁴⁷ a largement contribué à la formalisation des pratiques en matière d'acquisition. Déplorant le manque de « *tout projet intellectuel cohérent et inscrit dans la durée [qui peut] conduire au pire conformisme et à la médiocrité* », à une période où, nous l'avons vu, les réflexions autour de la gestion des collections se multipliaient, il préconise donc que les processus d'acquisition et de conservation des collections soient envisagés dans une perspective de planification globale pour l'organisation d'une bibliothèque.

L'idée que l'activité d'acquisition ne puisse pas être pensée indépendamment d'un projet global de la bibliothèque s'impose progressivement. Désormais, il apparaît indispensable « *d'expliciter chaque année, dans un document écrit à valeur déontologique et démocratique, la politique d'acquisition et de collection de la bibliothèque.* »⁴⁸

A cette nécessité croissante de formalisation d'une politique documentaire s'ajoute une autre obligation : celle de faire face à une offre éditoriale croissante.

1.2.2. L'impact de l'accroissement de la production éditoriale

En raison d'une part de la multiplicité des titres imprimés publiés chaque année, de la diversification des supports d'autre part, le travail de sélection devient en effet primordial.

⁴⁷ France. Conseil supérieur des bibliothèques. *Rapport pour les années 1996-1997*. [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/autres-sites/csb/rapport97/csb-rapp97-accueil.html>> (consulté le 12.06.2006)

⁴⁸ AROT Dominique. *Politiques documentaires et politiques de collections*. Bulletin des Bibliothèques de France, 1999, t. 44, n°2, pp. 88-91

1.2.2.1. La multiplication de l'offre imprimée

Si elle n'est pas canalisée, la production imprimée pléthorique peut mettre en péril l'équilibre des collections. Comme le suggère Anne-Marie Bertrand, « *la difficulté de choisir réduit considérablement la curiosité et la gratuité des choix.* »⁴⁹

Comment évaluer en effet la part des acquisitions faites par rapport à ce qui est publié dans un domaine si « *le champ des collections locales [n'est pas] clarifié par une politique documentaire qui aide les professionnels à choisir et éliminer les documents de la collection locale [...] ?* »⁵⁰

Comment continuer à accorder une place aux éditeurs moins médiatisés, particulièrement en fiction, si cet objectif n'est pas formalisé et si aucun indicateur ne permet de vérifier que la ligne de conduite fixée a été respectée ? Madeleine Deloule le faisait remarquer en indiquant que « *certaines pensent être fidèles à tel type d'auteurs, à telle maison d'édition, tout en étant suffisamment ouvert pour présenter un nombre important d'éditeurs. Quand on regarde de près, c'est plutôt le contraire qui se passe. Les grands éditeurs [...] sont très bien représentés mais dès que l'on se rapproche de Minuit, POL, c'est plus compliqué.* »⁵¹

L'adoption d'une politique documentaire, formalisant par écrit les priorités d'acquisition, apparaît alors comme un outil indispensable pour ne pas se laisser submerger par la masse éditoriale, ce que rappelle Bertrand Calenge : « *[le Conseil supérieur des bibliothèques] a alerté les professionnels des bibliothèques sur l'importance fondatrice des collections [et] s'est fait l'écho de l'inquiétude fascinée de notre société devant l'inflation d'une production documentaire protéiforme, et devant les risques de discrimination sociale éventuellement induits.* »⁵²

⁴⁹ BERTRAND Anne-Marie. *Collections et publics en bibliothèque*, op. cit.

⁵⁰ IFLA. *Grandes lignes directrices pour une politique de développement des collections - à partir du modèle Conspectus* -, op. cit.

⁵¹ DELOULE Madeleine. *Le choix des livres par les bibliothécaires*. In : ADPDP. Journées d'étude de l'ADBDP : les politiques d'acquisition en BDP, 1999, Nîmes. [en ligne]. Disponible sur : < <http://www.adbdp.asso.fr/association/je1999/deloule.htm> > (consulté le 22.05.2006)

⁵² CALENGE Bertrand. *Editorial*. Bulletin des Bibliothèques de France, 1999, t. 44, n°2, p. 7

1.2.2.2. *La multiplication des supports*

Le développement massif des documents, notamment sur support numérique, est venu accentuer le besoin d'outils d'aide au choix. De fait, la part des achats consacrés aux supports autres que le livre n'a cessé de croître. Si l'on compare les acquisitions effectuées en BMVR⁵³ durant l'année 2000 à celles opérées en 2004, « *selon le cadre statistique établi par la Direction du livre et de la lecture, on constate une baisse quasi générale de la part consacrée aux achats de livres : en 2000, cette part était supérieure à 55 % dans huit BMVR [...] et à 50 % dans deux BMVR (...) En cinq ans, cette tendance s'est inversée, en raison en partie des augmentations du budget général dont une part est destinée à d'autres supports.* »⁵⁴

Ainsi, la définition de la politique documentaire se complexifie. Comme en témoigne Sylvie Truc, « *la multiplication des supports et moyens d'information suppose des décisions explicites : dans quelle bibliothèque introduit-on tel ou tel support ? Garde-t-on tel document papier lorsque l'on acquiert une autre source ? Que fait-on des disques « noirs » : met-on en place une politique de conservation ?* »⁵⁵

Par ailleurs, les bibliothécaires ne doivent plus seulement gérer des collections matérielles, du « *stock* », mais gérer du « *flux* » selon les termes de Bertrand Calenge.⁵⁶

En cela, l'accroissement de l'offre éditoriale, tous supports confondus, a un impact direct sur la définition même de l'activité professionnelle : « *Les mouvements de la pensée et de l'édition, la diversification des supports et des modes d'accès à la connaissance et à l'information, mais également le polymorphisme des comportements d'emprunt et de consultation interrogent à leur tour le travailleur intellectuel en charge du projet d'acquisition.* »⁵⁷

⁵³ Bibliothèques Municipales à Vocation Régionale

⁵⁴ OPPELTTIT Danielle. *Les acquisitions dans les BMVR*. Bulletin des Bibliothèques de France, 2006, t.51, n°1, pp.42-47

⁵⁵ TRUC Sylvie. *Politiques des collections, l'expérience de la B.M de Grenoble*. Bulletin des Bibliothèques de France, 1999, t.44, n°2, pp. 49-56

⁵⁶ CALENGE Bertrand. *Quand peut-on établir qu'une bibliothèque dispose d'une politique documentaire ?* ; *op. cit.*

⁵⁷ POUCHOL Jérôme. *Pratiques et politiques d'acquisition : naissance d'outils, renaissance des acteurs, op. cit.*

Ainsi, au cours des années 1990, plusieurs facteurs conduisent la communauté professionnelle à modifier son approche théorique et empirique des collections : la pression conjointe des tutelles et du public appelle la définition de stratégies de développement en vue de la satisfaction optimale des usagers ; les mutations de l'environnement éditorial impliquent une sélection accrue et une explicitation des choix. En somme, une approche « managériale » des collections et des activités qui y sont liées s'impose.

1.3. Les bibliothèques et le management public

Comme nous l'avons évoqué ci-dessus, les bibliothèques se retrouvent dans la nécessité de formaliser leur activité. La stratégie de l'établissement doit être lisible pour les tutelles, pour le public comme pour le personnel : quel public la bibliothèque veut-elle desservir ? Quelles ressources veut-elle lui offrir ? De quelle manière répartit-elle les moyens dont elle dispose pour atteindre les buts qu'elle s'est fixés ?

Le développement de l'évaluation en bibliothèque prend alors tout son sens. Il ne s'agit pas seulement de mesurer ou contrôler l'activité mais surtout de définir des objectifs, d'analyser le public, de dégager les causes de dysfonctionnement, d'apprécier enfin les résultats des actions engagées et leur impact sur la population à desservir. Pour cela, il faut définir des objectifs généraux (objectifs à long terme, reposant sur des valeurs collectives, conformes à l'éthique professionnelle) ; des objectifs stratégiques ensuite (objectifs à moyen terme, mesurables) ; des objectifs opérationnels enfin (contrôlables au quotidien et liés aux activités des professionnels ou des usagers). En fonction de ces objectifs, on pourra déterminer les moyens nécessaires (ressources financières, humaines, documentaires, matérielles ou techniques) et décider des actions à conduire.

Les impératifs budgétaires, l'attention portée à la satisfaction des usagers, que nous avons mentionnés plus haut, conduisent à une réflexion sur ces objectifs, leurs moyens et leur optimisation. L'activité de la bibliothèque doit viser à la fois l'efficacité, l'efficience, la pertinence...autant de termes directement issus du

management. Thierry Giappiconi justifie ainsi l'adoption de cette démarche en bibliothéconomie : « *L'intérêt [du management public] pour la bibliothéconomie réside dans le fait qu'elle s'efforce à une adaptation des outils du management dans une perspective d'intérêt public [...].* »⁵⁸ Il s'agit de s'inspirer des concepts et des outils du management privé sans perdre de vue les objectifs de service public ; le management public est donc un moyen de gérer plus efficacement les établissements publics sans oublier qu'ils participent à l' « *[édification] de projets de société, [qu'ils doivent] lutter contre les risques de fractures sociales en proposant des services dans les mêmes conditions pour tous les citoyens.* »⁵⁹

L'adoption de ces notions de management semble se généraliser. On peut remarquer que dans le récent rapport du Ministère de la Culture⁶⁰, les directeurs ou cadres sont systématiquement désignés par le terme « *managers* ». Les auteurs prédisent que la nouvelle génération de cadres sera « *une nouvelle génération de managers, probablement plus gestionnaires que militants de la lecture publique, ce qui rassurera les élus qui souhaitent stopper la croissance des dépenses en matière de culture.* »⁶¹ Dans ce même document, l'importance des qualités managériales (la capacité à gérer les documents et les personnels de manière plus comptable, particulièrement) est soulignée ainsi que la nécessité pour les cadres des bibliothèques de pouvoir construire en partenariat avec la tutelle, avec le personnel et en fonction du public, des projets formalisés : « *Même si cela est difficile à accepter aujourd'hui, on peut faire l'hypothèse que les managers de médiathèque, de bibliothèque ou de BDP⁶² seront de moins en moins des bibliothécaires et de plus en plus des stratèges, des communicateurs[...]. En effet, les managers auront de plus en plus besoin de construire, avec leurs salariés et avec les élus, des projets qui devront convaincre les financeurs et satisfaire des populations aux attentes toujours plus disparates et toujours plus pointues.* »⁶³

⁵⁸ GIAPPICONI Thierry. *De la bibliothéconomie au management : subordonner la gestion aux missions*. Bulletin des Bibliothèques de France, 1998, t.43, n°2, pp. 26-33

⁵⁹ BADRA Lamia. *Conception et réalisation d'un dispositif d'évaluation des performances d'une bibliothèque*, op. cit., p. 122.

⁶⁰ DURAND Jean-Pierre, PEYRIÈRE Monique, SEBAG Joyce. *Bibliothécaires en prospective*, op. cit.

⁶¹ *Ibid*

⁶² Bibliothèque Départementale de Prêt

⁶³ DURAND Jean-Pierre, PEYRIÈRE Monique, SEBAG Joyce. *Bibliothécaires en prospective*, op. cit.

Parce que la politique des collections est au cœur du métier, il n'est pas étonnant que ce soit dans ce domaine qu'une approche managériale se soit développée. Désormais, comme l'affirme Anne-Marie Bertrand, les pratiques d'acquisition doivent être pensées dans une tension entre « *d'une part, la rationalisation des choix (une démarche gestionnaire) et d'autre part, une politique raisonnée de la demande (la démarche marketing)* ». ⁶⁴

Afin de mettre en place des outils de politique documentaire, qui répondent à toutes ces nouvelles données de l'environnement des établissements, il paraît essentiel de diagnostiquer les difficultés rencontrées par ces derniers.

2. Les constats sur les pratiques d'acquisition et leurs répercussions sur les collections

Nous l'avons vu, le développement de l'évaluation en bibliothèque, les réflexions autour de la question des collections menées au milieu des années 1990 sont apparues nécessaires pour contrer les dysfonctionnements observés dans les pratiques d'acquisition. Mettre en place une politique documentaire représente l'occasion de « *sortir de l'intuitif* », selon les termes de Bertrand Calenge⁶⁵, de remédier aux erreurs stratégiques que représentent notamment « *l'activisme et l'expansion démesurée de l'offre [ou encore] la méconnaissance de l'environnement (...) [et] des besoins réels de la population à desservir.* »⁶⁶

2.1. Les tendances et les dysfonctionnements observés avant la mise en place d'outils

Avant la mise en place de ces outils, les pratiques d'acquisition se caractérisent essentiellement par leur dimension intuitive et empirique. En effet, il n'existe pas de véritable prise en compte de l'environnement, pas de réflexion sur un

⁶⁴ BERTRAND, Anne-Marie. *Collections et publics en bibliothèque, op. cit.*

⁶⁵ CALENGE Bertrand. *Conduire une politique documentaire*. Paris : Editions du Cercle de la librairie, 1999, p. 17.

⁶⁶ GIAPPICONI, Thierry. *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2001, pp. 15-16

développement raisonné des collections. Le processus d'acquisition relève d'une démarche avant tout individuelle : « *la pratique des acquisitions reste peu objectivée par les bibliothécaires et relève de l' « intime conviction » de chaque individu* ». ⁶⁷

2.1.1. Une pratique individuelle

Dans son rapport de 1998⁶⁸, le CSB tire la sonnette d'alarme et souligne le manque de cohérence dans les politiques d'acquisition : pans de collections sous-développés ; pratiques isolées ; absence de vision à long terme...

L'analyse des méthodes et procédures d'acquisition et de gestion des collections, effectuée notamment grâce à des enquêtes de terrain ou par la constitution de groupes de travail (Brest en 1994 et Grenoble en 1996 en sont quelques exemples) a mis en lumière les procédés utilisés par les bibliothèques pour constituer et gérer leurs fonds. Certains résultats de ces enquêtes ou réflexions révèlent l'incohérence de la politique d'acquisition. Le CSB note que « *tout semble indiquer que l'acte intellectuel d'acquisition, le contenu intellectuel des collections, relèvent de présupposés qui n'ont pas à être formulés ou examinés en profondeur.* » ⁶⁹

De même, le rapport du Ministère de la Culture⁷⁰ analysant le métier de bibliothécaire entre 1992 et 2002 souligne l'absence « *de réflexion collective sur les critères d'acquisition des documents.*» Par ailleurs, les enquêtes menées localement, comme ce fut le cas à la bibliothèque municipale de Brest en 1994⁷¹, mettent en évidence des méthodes et des procédures d'acquisition subjectives.

Ainsi, plusieurs constats identiques apparaissent à la lecture de ces enquêtes : place des goûts personnels dans le choix des documents, absence d'achats formalisés, absence de concertation entre acquéreurs de différents secteurs,

⁶⁷ CALENGE Bertrand. *Les politiques d'acquisitions*. Paris : Editions du Cercle de la librairie, 1994, p. 23.

⁶⁸ France. Conseil supérieur des bibliothèques. *Rapport pour les années 1996-1997*. [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/autres-sites/csb/rapport97/csb-rapp97-accueil.html>> (consulté le 12.06.2006)

⁶⁹ France. Conseil supérieur des bibliothèques. *Rapport pour les années 1996-1997*, op. cit.

⁷⁰ DURAND Jean-Pierre, PEYRIÈRE Monique, SEBAG Joyce. *Bibliothécaires en prospective*, op. cit.

⁷¹ LUCEA Yannick. *Les plans d'achat à la B.M de Brest*. Bulletin des Bibliothèques de France, 1999, t. 44, n°2, pp. 45-48

marginalité des outils d'évaluation des collections, empêchant la mise en place de démarche prospective. On assiste de façon générale à une démarche peu objectivée et très personnalisée. Madeleine Deloule résume bien cette tendance naturelle des bibliothécaires : « *les acquisitions [dépendent] du bon vouloir de chacun, de sa culture générale, de ses désirs, voire de ses dégoûts.* »⁷²

Par ailleurs, cette attitude individualiste s'accompagne parfois de l'idée, le plus souvent inconsciente, du rôle que les bibliothèques auraient à jouer dans l'apport d'une « culture légitime ».

2.1.2. Une pratique modelée par un inconscient professionnel collectif

La sélection des documents peut en effet répondre à un ensemble de valeurs implicites de ce qui serait « bon » ou non pour les lecteurs. Longtemps, une « *tradition prescriptive* »⁷³ a prévalu dans les bibliothèques. Les livres intégrant ces établissements devaient répondre à une certaine idéologie sous-jacente : « *des livres pour l'homme érudit, cultivé et une culture à base d'humanités.* »⁷⁴

Ce didactisme idéologique ou moral, ajouté à la gestion empirique de la politique d'acquisition, a des conséquences sur la constitution des collections.

2.1.3. Conséquences sur les collections

Trois conséquences majeures se dégagent de telles tendances : l'établissement de collections à l'image des bibliothécaires, la constitution d'un fonds incohérent, enfin les lacunes de certains fonds.

L'absence de définition d'une politique documentaire établissant des objectifs clairs de constitution des collections et ignorant la démarche concertée empêche les acquéreurs d'avoir une connaissance générale du fonds. Sylvie Truc, évoquant son expérience à la bibliothèque municipale de Grenoble, remarque ainsi que

⁷² DELOULE Madeleine. *Le choix des livres par les bibliothécaires*, op. cit.

⁷³ BERTRAND, Anne-Marie. *Les bibliothèques municipales, enjeux culturels, sociaux, politique*. Paris : Editions du Cercle de la librairie, 2002, p. 132.

⁷⁴ BELAYCHE Claudine. *De l'idéologie à la technique : la constitution des collections en bibliothèque publique*, op. cit.

*« chaque acheteur n'a pas une vision globale des collections sur son site, car il n'achète que dans un ou quelques domaines. Le reste lui échappe. »*⁷⁵

En dehors d'initiatives personnelles et du contact direct avec le public (renseignement, plages de service public), il semble alors difficile de replacer son domaine d'acquisition dans le cadre plus large de la collection dans son ensemble. En outre, le manque de concertation peut avoir pour effet des acquisitions incohérentes, ne tenant pas compte de l'achat de documents dans des domaines proches.

Enfin, il faut souligner les lacunes de certains domaines du fonds documentaire. Le cas des sciences et techniques est souvent évoqué. Ainsi, ce domaine ne représente que 7% des collections des bibliothèques publiques.⁷⁶ Le parcours des bibliothécaires n'est pas seul en cause. Si le CSB rappelait en 1998 le profil majoritairement *« lettres-sciences humaines »* des bibliothécaires, il notait cependant que *l'insuffisance des collections scientifiques était aussi liée à des « procédures d'acquisition où goût et convictions personnelles, intuition et improvisation »*⁷⁷ jouaient un rôle prépondérant.

Bien que nombre de professionnels aient pris conscience, ces dernières années, des dérives des pratiques d'acquisition, et tentent de prendre davantage en compte l'environnement politique, économique, social dans lequel évolue leur bibliothèque, les établissements à mettre sur pied de manière approfondie des outils formalisés d'évaluation et de gestion des collections restent minoritaires. Jérôme Pouchol, dans un article d'un numéro récent du Bulletin des Bibliothèques de France traitant justement de l'acquisition aujourd'hui⁷⁸, indique notamment *« [qu'] en dépit de tout cet éventail de réflexions théoriques et d'applications concrètes, les propositions véritablement abouties en matière globale de pilotage des acquisitions sont encore rares sur le territoire français, et de ce fait peu influentes au sein de la communauté [...] des bibliothécaires et, parmi eux, des acquéreurs. »*⁷⁹

⁷⁵ TRUC Sylvie. *Politiques des collections, l'expérience de la B.M de Grenoble*, op. cit.

⁷⁶ CALENGE Bertrand. *Conduire une politique documentaire*. Paris : Editions du Cercle de la librairie, 1999, p. 27.

⁷⁷ France. Conseil supérieur des bibliothèques. *Rapport pour les années 1996-1997*, op. cit.

⁷⁸ Voir le numéro du Bulletin des Bibliothèques de France, 2006, n°1 dont le dossier s'intitule « Acquérir aujourd'hui ».

⁷⁹ POUCHOL Jérôme. *Pratiques et politiques d'acquisition : naissance d'outils, renaissance des acteurs*, op. cit.

Pourtant, les théoriciens et les responsables de bibliothèques sont nombreux aujourd'hui à mettre en évidence l'intérêt et l'apport d'une politique documentaire clairement définie. Cette politique suppose la mise en place d'outils multiples et répondant à des objectifs précis.

2.2. Les outils de la politique documentaire

En introduction de son cours sur la politique documentaire dispensé à l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, Bertrand Calenge définit la politique documentaire comme étant un ensemble de décisions et de processus relatifs à l'accroissement, à la mise en ordre et à la conservation de collections (dans le cadre de missions particulières à la bibliothèque) et à la poursuite d'objectifs socioculturels et socio-éducatifs assignés à cette collection.

Autrement dit, la politique documentaire s'articule autour de deux axes.⁸⁰ Un premier volet, la politique d'acquisition ou la politique de développement des collections, élabore les objectifs et les procédures de constitution des collections pour répondre aux missions assignées à la bibliothèque. Un second volet, la politique de conservation ou politique de gestion des collections, définit les principes de gestion à moyen et long terme appliqués aux documents acquis.⁸¹

La réalisation de la politique documentaire suppose l'engagement de cinq actions préalables : évaluer les collections existantes pour mettre au jour les points forts et les lacunes ; évaluer les publics et l'environnement de la bibliothèque ; désherber et recoter les collections au moyen de cotes validées ; choisir les « *paramètres documentaires* »⁸², caractéristiques mesurables de la collection, qui aident à déterminer si les fonds sont en adéquation avec les objectifs de la politique documentaire et les besoins des publics ; rédiger par écrit les modalités de la politique documentaire de telle sorte que les acquéreurs exercent un regard distancié et critique sur les collections.

⁸⁰ CALENGE, Bertrand. *Conduire une politique documentaire*. Paris : Editions du Cercle de la librairie, 1999, 386 p.

⁸¹ Un troisième volet peut être inclus dans la politique documentaire : la politique d'accessibilité ou les règles de mise à disposition des documents acquis.

⁸² Bertrand Calenge a dressé une liste de « paramètres documentaires » : les « paramètres indispensables » (le contenu, le support, le niveau, l'âge), les « paramètres complémentaires » (la forme, la pérennité, l'indication géographique ou historique) et les « paramètres liés au service ». Ces paramètres documentaires sont exploitables à partir des formats MARC.

Enfin la définition d'une politique documentaire peut s'appuyer sur la normalisation des outils d'évaluation.

2.2.1. La normalisation des outils d'évaluation

Les procédures d'évaluation sous-jacentes à toute politique documentaire ont connu un réel essor avec la publication de normes internationales et la création d'un outil bibliothéconomique, le Conspectus.

La norme ISO 11620, intitulée *Indicateurs de performance des bibliothèques*, répond aux stratégies évaluatives de la politique documentaire.⁸³ La norme ISO 2789, intitulée *Statistiques internationales de bibliothèque* et diffusée à partir de 1991, fixe, quant à elle, des règles internationales pour la tenue de statistiques de l'activité des bibliothèques en s'appuyant sur des recommandations de l'Unesco.

2.2.1.1. La norme ISO 11620

Publiée en octobre 1998 par l'AFNOR, la norme NF ISO 11620 décrit trente-deux indicateurs d'évaluation de résultats pour les bibliothèques. Un indicateur est une « *expression numérique, symbolique ou verbale, dérivée des statistiques des bibliothèques ou d'autres données, employée pour caractériser la performance d'une bibliothèque.* »⁸⁴ Le texte de l'AFNOR distingue les indicateurs de nature quantitative calculés à partir des statistiques (indicateur B.2.4.1 « rotation des collections ») et les indicateurs de nature qualitative mesurés à partir d'enquêtes conduites auprès des publics (indicateur B.1.1.1 « satisfaction des usagers »). De surcroît, la norme sépare les indicateurs centrés sur les utilisateurs de ceux centrés sur les collections.

L'intérêt de ce document est de fournir une définition normalisée des outils d'évaluation applicables aux bibliothèques. Ainsi, l'évaluation de la performance s'obtient en combinant la mesure de l'efficacité (ou l'écart entre les résultats et les

⁸³ Deux autres normes ont été publiées : la norme ISO 9707 *Statistiques relatives à la production et à la distribution de livres, de journaux, de périodiques et de publications électroniques* et la norme Z 48-004 *Statistiques de bibliothèques : liste minimale de données*.

⁸⁴ *Documentation. Tome 1 Présentation des publications et recherche documentaire*. 7e éd. Paris-La Défense (France) : Afnor, 2000.

L'indice de classement de la norme ISO 11620 est Z 48-005.

objectifs) avec la mesure de l'efficience (ou l'écart entre les résultats et les moyens) et la mesure de la pertinence (l'adéquation entre les objectifs et les moyens).

Cette démarche évaluative ne prend véritablement son sens que si ces indicateurs sont resitués dans leur contexte. Non seulement ces quantifications doivent être comparées entre elles d'une année sur l'autre ; mais, de plus, la comparaison doit s'étendre aux établissements homologues. Par conséquent, ce processus est grandement facilité par la normalisation des indicateurs.

Commentant l'introduction de cette norme internationale, Pierre Carbone affirme qu'« *il devient vital pour les bibliothécaires [...] de montrer que leur service est performant, que la qualité du service peut être améliorée, et de disposer à cet effet d'outils fiables et reconnus pour l'évaluation de la performance.* »⁸⁵

2.2.1.2. La méthode du Conspectus

Signifiant « vue d'ensemble » en latin, le Conspectus mesure le « niveau de complexité » des collections en attribuant aux segments de la collection un indice issu d'une échelle comportant six niveaux. A chacun de ces six indices sont associés une lettre pour la couverture linguistique, et un code, pour le rythme des acquisitions.

Le tableau des indicateurs des profondeurs⁸⁶ est le suivant :

0	hors collection
1	niveau minimum d'information
2	information de base (collège et lycée)
3	enseignement (terminale et premier cycle)
4	recherche
5	exhaustivité

Cette procédure d'évaluation s'applique aussi bien à l'évaluation de l'existant (le niveau de développement des collections) qu'aux orientations en matière d'acquisition (le niveau réel des acquisitions en cours et l'objectif de niveau de développement).

⁸⁵ CARBONE Pierre, *Évaluer la performance des bibliothèques : Une nouvelle norme*. Bulletin des Bibliothèques de France. 1998, t. 43, n° 6, pp. 40-45

Outre le niveau de profondeur des collections, le Conspectus évalue également la couverture linguistique des collections à partir de cinq indicateurs :

- P collection en langue nationale
- S collection comportant une petite sélection de titres étrangers
- W collection comportant une grande sélection de titres étrangers
- X collection en une langue étrangère
- D collection en deux langues

Le niveau de conservation est mesuré grâce à quatre indicateurs :

- 0 aucun traitement de conservation
- 1 usure normale
- 2 préservation physique
- 3 préservation des contenus
- 4 conservation recherche

Cette procédure d'évaluation sous-tend l'organisation d'un plan de développement des collections dont le principe est de quantifier l'existant d'un fonds et les objectifs d'acquisition au moyen d'indicateurs.

Créé au milieu des années soixante-dix par le Research Libraries Group pour les bibliothèques universitaires américaines et adapté quelques années plus tard par le Pacific Northwest Collection Development qui aménage cet outil pour les bibliothèques de lecture publique, le Conspectus est adopté, par exemple, par la bibliothèque municipale de Fresnes.

2.2.2. La formalisation des outils de la politique documentaire

2.2.2.1. Les outils centrés sur les acquisitions

La politique d'acquisition se décline en plusieurs étapes, chacune étant formalisée par des textes. Bertrand Calenge⁸⁷ propose cinq documents qui constituent les outils d'aide à la décision des bibliothécaires. En préalable, il souligne la différence entre les termes « acquéreur » et « sélectionneur ». Ces deux termes

⁸⁶ GIAPPICONI Thierry. *Conspectus, état des lieux et perspectives*. 17 mars 2000, Villeurbanne. Journées d'étude organisée par le groupe Poldoc. [en ligne] Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/autres-sites/poldoc/ressource/prod/je2000/3giappiconi.htm>> (consulté le 25 mai 2006)

⁸⁷ CALENGE, Bertrand. *Les politiques d'acquisition : constituer une collection dans une bibliothèque*. Paris : Editions du Cercle de la librairie, 1994 et *Conduire une politique documentaire*. Paris : Editions du Cercle de la librairie, 1999.

désignent deux niveaux de compétences distincts ainsi que deux moments de l'acte d'acquisition, deux étapes à distinguer intellectuellement. Dans les petites bibliothèques, ces deux fonctions sont le plus souvent assurées par une même personne. Bertrand Calenge ajoute : « *On voit à quel point le travail de l'acquéreur peut être non seulement un travail de décision, mais aussi et surtout un dialogue constant, avec les sélectionneurs notamment.* »⁸⁸

Le schéma général d'orientation

Cette programmation, conçue sur trois à cinq ans, désigne les domaines qui feront l'objet d'un plan de développement. Le schéma général d'orientation indique ainsi les priorités et l'état des collections courantes à atteindre.

Le plan de développement des collections

Ce document à usage interne programme les acquisitions sur une période donnée (trois à cinq ans) et pour un segment donné (une fraction de la classification Dewey, une période historique ou une zone géographique). Un plan de développement des collections est mis en œuvre pour chaque domaine placé sous la responsabilité de l'acquéreur.

Il définit pour chaque segment son contenu intellectuel, les paramètres documentaires (supports, langues, pérennité, exemplaires, chevauchements de segments), les objectifs à atteindre (niveau de complexité, public visé, volume de documents, politique des suites, exclusion d'achats), la répartition budgétaire et l'échéancier des acquisitions, du désherbage et du récolement.

Le programme annuel d'acquisition

Il s'agit d'un document annuel dont l'objectif est de répartir le budget d'acquisition entre les supports, les secteurs d'usage (la section jeunesse, la section adulte, la section musique) et les sites. Cette répartition tient compte des priorités du plan de développement des collections.

Le protocole de sélection

Destiné au sélectionneur, ce document fixe les règles de sélection et d'élimination des documents sur un domaine en se référant exclusivement au contenu de ces

⁸⁸ CALENGE Bertrand. *Conduire une politique documentaire, op. cit.*, p.78.

documents. Ce protocole circonscrit le domaine qui lui est rattaché, énumère les objectifs (achats courants ou rétrospectifs) et recense les outils (bibliographies courantes, bibliographies nationales, bibliographies rétrospectives).

La charte des collections ou charte documentaire

A rebours des outils précités, la charte des collections ou charte documentaire est un document à usage externe validé par une délibération de l'exécutif. Réévaluée tous les cinq ans, elle explicite à l'intention des utilisateurs, de la tutelle et du personnel, les missions assignées à l'établissement et les objectifs documentaires généraux. Cette charte clarifie ainsi les critères qui régissent les acquisitions, les dons, les exclusions, le désherbage et la conservation.

En cas de désaccord sur le choix des documents mis à la disposition du public entre la tutelle ou les usagers et la bibliothèque, la charte des collections est sollicitée pour justifier la politique d'acquisition de l'établissement.

2.2.2.2. Les outils centrés sur les collections

L'analyse des collections

La connaissance de la collection à partir des « paramètres documentaires » se construit selon deux perspectives : une évaluation relative au contenu de la collection, et une évaluation relative à son utilisation. Pour ce faire, Bertrand Calenge a proposé, dès 1994, plusieurs méthodes d'origine anglo-saxonne.⁸⁹

La première approche consiste à cartographier le contenu de la collection pour ensuite le codifier selon une « échelle de complexité », proche de celle retenue pour le Conspectus (voir 2.2.1.2). En croisant ces critères avec la couverture linguistique ou géographique, l'évaluation du contenu de la collection s'affine. A ce stade, le procédé permet de prendre en compte « la fraîcheur de la collection »⁹⁰, adossée au critère de niveaux, et définir ainsi des critères de désherbage.

⁸⁹ CALENGE, Bertrand. *Les politiques d'acquisition : constituer une collection dans une bibliothèque*, op. cit.

⁹⁰ MOORE, Nick. *Comment mesurer l'efficacité des bibliothèques publiques : projet de manuel*. Unesco-Unisist, 1990. Selon l'auteur, 10% des fonds ne doivent pas dépasser deux ans d'âge et 40% des fonds cinq ans d'âge

On peut également analyser le contenu de la collection en le confrontant à des listes bibliographiques afin d'établir si l'offre documentaire est en adéquation avec l'état présent du savoir.⁹¹

La seconde approche s'efforce de mesurer l'utilisation de la collection. Plusieurs procédés peuvent être utilisés :

- **Le taux de rotation** (indicateur B.2.4.1 de la norme 11620) détermine l'activité d'un segment de la collection en rapportant le nombre de prêts pour ce segment (éventuellement complété par le nombre de consultations sur place) au nombre de documents dans ce segment.
- **Le facteur d'activité** permet de définir pour un domaine, la surutilisation ou au contraire la sous-utilisation d'un domaine.⁹²
- **L'usage de la collection** : il s'agit de pointer, pour un segment, document par document, la dernière date de prêt sur une période donnée. Selon Trueswell, la courbe ainsi obtenue révèle que 20% des documents représentent 80% de l'activité du segment.
- **La consultation sur place** : l'objectif est d'évaluer les usagers non inscrits qui fréquentent la bibliothèque, en effectuant un comptage des documents laissés sur les tables ou les chariots, et un comptage des places assises occupées afin de mesurer approximativement la consultation sur place. Thierry Giappiconi consacre un paragraphe aux taux d'utilisation sur place des documents (enquêtes, observation et RFID).⁹³ Lamia Badra aborde largement cette question dans un article consacré aux SIAD⁹⁴ (Systèmes

⁹¹ LANCASTER, F.W. *The Measurement and Evaluation of Library Service*. Information Resources Press, 1979. La méthode consiste à comparer les titres possédés dans un domaine avec des bibliographies de référence ou des catalogues de bibliothèques de référence (méthodes de Coale et de Goldhor).

⁹² GIAPPICONI Thierry, CARBONE Pierre. *Management des bibliothèques : programmer, organiser, conduire et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public*. Paris : Electre, 1997, 264 p. Le pourcentage des prêts est divisé par le pourcentage des dépenses comme par le pourcentage des documents acquis. La moyenne des deux valeurs obtenues par ces divisions est le degré d'utilisation.

⁹³ GIAPPICONI Thierry, *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires, op. cit.*, p. 115.

⁹⁴ BADRA Lamia. *L'Apport des systèmes interactifs d'aide à la décision pour les gestionnaires de bibliothèques*. Revue Maghrébine en Sciences de l'Information et de la Communication, 2002, pp. 25-35.

Interactifs d'Aide à la Décision), dans lequel elle démontre comment cet outil permettrait d'évaluer plus finement la consultation sur place. A l'avenir, la technologie des puces à identification par radio-fréquence concourra aussi à l'obtention de résultats plus précis.

La gestion des collections

Le pilotage de la politique d'acquisition est assorti d'une segmentation de la collection selon des sujets. Il s'agit d'articuler la logique des acquisitions en domaines et sous-domaines et non plus en secteurs d'usage (secteur jeunesse, discothèque ou secteur adulte). L'objectif de cette démarche est d'assurer une meilleure cohérence de la collection.

Le principe consiste à indexer les documents par l'entremise d'une nomenclature de cotes validées en amont. Ainsi, un nombre minimal de documents est affecté à chaque sujet ou cote. Le sujet est supprimé si aucun document n'est acquis durant une période définie. Cette gestion de la collection aboutit à l'élaboration d'un plan de classement.⁹⁵

Les sujets sont ensuite rassemblés sous un thème (ou domaine pour les grands établissements) pour constituer une unité de gestion de la collection.

2.2.2.3. Les outils centrés sur les publics

L'objectif de la politique documentaire est d'ajuster le contenu de la collection aux besoins de la collectivité. Par conséquent, l'évaluation des publics fréquentant la bibliothèque figure dans le tableau de bord de l'acquéreur.⁹⁶

En premier lieu, le taux de pénétration de l'activité des services est déterminé par le nombre d'inscrits rapporté à la population desservie. En croisant ce taux avec certains paramètres (âge, sexe, adresse et catégories socioprofessionnelles), on obtient une connaissance fine des publics.

⁹⁵ CALENGE Bertrand. *Conduire une politique documentaire*, op. cit., p. 255.

⁹⁶ *Ibid.*

En second lieu, l'enquête par entretiens et l'enquête par questionnaires mesurent le degré de satisfaction des usagers sur les services fournis.

Enfin, une étude plus large vers les publics potentiels susceptibles de fréquenter la bibliothèque est envisageable en partant de l'analyse de la population de la commune et des caractéristiques économiques et sociales de la collectivité.

Selon les théoriciens et les cadres qui ont introduit ce type d'outils dans leurs établissements, les atouts d'une formalisation sont multiples.

2.3. L'apport de ces outils pour les pratiques d'acquisition selon les théoriciens et les bibliothécaires

Les cadres ayant mis ou souhaitant mettre en place une politique documentaire pointent l'intérêt des outils formalisés de gestion et de développement des collections.⁹⁷ Le projet et l'activité de la bibliothèque paraissent notamment moins aléatoires.

L'atout essentiel de l'introduction de tels documents comme outils d'aide à l'acquisition est de rationaliser des pratiques jugées trop intuitives et empiriques.

2.3.1. Des outils de rationalisation des pratiques d'acquisition

L'introduction d'outils destinés à la politique documentaire, tels que la charte documentaire ou le plan de développement des collections, suppose, d'une part, de réfléchir aux finalités de l'établissement, d'autre part, de construire la collection en fonction de ces missions. A ce titre, l'établissement d'une charte documentaire apparaît essentielle car « *elle formule, de manière synthétique, l'identité de la collection et des savoirs qu'elle recouvre, ainsi que ses orientations en termes d'usages et de publics.* »⁹⁸

⁹⁷ Voir les entretiens retranscrits dans le mémoire de recherche des élèves-conservateurs : COLLANGES Philippe, KONTOGOM Marie, LAMBERT Bertille, *Développement et évaluation des collections dans les bibliothèques publiques quelles pratiques et quels enjeux op. cit.*

⁹⁸ POUCHOL Jérôme . *Pratiques et politiques d'acquisition : naissance d'outils, renaissance des acteurs, op. cit.*

De plus, les outils de développement des collections concernent l'ensemble du contenu des collections. Ils définissent des objectifs d'acquisition clairs, rationalisés, pour chaque segment de la collection et fournissent une aide à la répartition du budget selon des priorités. Ils permettent donc une « une construction raisonnée », cohérente du fonds documentaire, limitent l'empirisme des choix et évitent l'écueil d'une relation « *affective* »⁹⁹ à la collection. Les goûts et convictions des acquéreurs s'effacent au profit d'une réflexion et d'une distanciation par rapport à la collection. L'outil devient pour l'acquéreur « une feuille de route ». En l'aidant à fixer ses orientations d'acquisitions, il permet non seulement à l'acquéreur d'avoir une plus grande visibilité de son fonds, mais le guide également dans ses choix.

Par ailleurs, ils représentent un outil d'évaluation efficace car ils permettent de vérifier la cohérence du fonds et d'examiner si celui-ci est en adéquation avec les missions que la bibliothèque s'est fixées. Pour Jérôme Pouchol, directeur de la politique documentaire pour le réseau intercommunal des médiathèques Ouest Provence, les outils servent ainsi à l'acquéreur qui veut procéder « *à l'évaluation de son activité en mesurant, à la fin de chaque exercice, l'écart entre son objectif initial [...] et les résultats effectivement obtenus.* »¹⁰⁰

En outre, en établissant un cadre et un langage technique communs, l'outil formalisé encourage une réflexion partagée, replace un domaine dans une logique plus vaste et incite au travail en collaboration. Les réunions d'acquisition sont l'occasion par exemple « *d'une mise en commun des observations et avis de chacun.* »¹⁰¹

La définition de procédures d'acquisition présente donc l'intérêt d'amener les acquéreurs à davantage de responsabilisation.

⁹⁹ Ce terme est utilisé par le directeur de la bibliothèque municipale de Genève. Se reporter au mémoire de recherche des élèves-conservateurs : COLLANGES Philippe, KONTOGOM Marie, LAMBERT Bertille, *Développement et évaluation des collections dans les bibliothèques publiques quelles pratiques et quels enjeux op. cit.*

¹⁰⁰ POUCHOL, Jérôme *Pratiques et politiques d'acquisition : naissance d'outils, renaissance des acteurs, op. cit.*

¹⁰¹ DELOULE Madeleine. *Le choix des livres par les bibliothécaires, op. cit.*

2.3.2. Une responsabilisation accrue des acquéreurs

La réalisation d'une politique documentaire suppose la mise en œuvre d'un plan d'acquisition répondant aux finalités que s'est fixées l'établissement. La réflexion sur ces acquisitions doit donc conduire chaque agent concerné à connaître son fonds, mais également à « *s'interroger sur les limites de son propre savoir, sur la nécessité (...) de le mettre au jour [et] enfin [à] ouvrir la clôture qui délimite son territoire* ». ¹⁰² De cette façon, la collection ne correspond plus à la bibliothèque de l'acquéreur mais est bien le reflet d'un projet prédéfini. Sans supprimer toute part de subjectivité inhérente au choix des documents, les outils, en aidant à la réflexion et à l'action, permettent d'aider « *ces subjectivités à s'insérer dans une action collective.* » ¹⁰³

La politique documentaire offre par ailleurs aux professionnels le moyen de porter attention à un problème que, selon Jean-Luc Gautier-Gentès, ces derniers auraient perdu de vue : la constitution de la collection et « *la réflexion préalable approfondie et le soin qu'elle appelle, l'identification qu'elle implique des finalités de la bibliothèque.* » ¹⁰⁴

2.3.3. La permanence des pratiques en dépit du changement des acquéreurs

Une construction raisonnée de la collection ne peut prétendre à la cohérence et à la pérennité que s'il existe une continuité dans la démarche d'acquisition. La définition d'outils formalisés représente un moyen efficace d'assurer cette continuité : ils offrent en effet les informations nécessaires qui permettent, lors d'« *un changement de personnel, [de] donner au successeur les éléments de la collection.* » ¹⁰⁵

¹⁰² GAUTIER-GENTES Jean-Luc. *Une république documentaire. Lettre ouverte à une jeune bibliothécaire et autres textes*. Paris : Bibliothèque publique d'information/Centre Pompidou, p. 115.

¹⁰³ CALENGE Bertrand. *Quand peut-on établir qu'une bibliothèque dispose d'une politique documentaire ?* Bulletin des Bibliothèques de France, 2006, t. 51, n°1, pp. 18-23.

¹⁰⁴ GAUTIER-GENTES, Jean-Luc. *Une république documentaire. Lettre ouverte à une jeune bibliothécaire et autres textes, op. cit.*, p. 113.

¹⁰⁵ DELOULE Madeleine. *Le choix des livres par les bibliothécaires, op. cit.*

La collection est désormais pensée dans la durée, ce qui correspond d'ailleurs aux préconisations de l'IFLA : « *[Une politique documentaire formalisée] limite les choix individuels et identifie les lacunes tout en assurant la cohérence et la continuité dans la sélection et la révision des documents.* »¹⁰⁶

2.3.4. Un outil pour négocier les budgets et les orientations documentaires avec la tutelle

Les bibliothèques sont en prise avec leur environnement, notamment politique et juridique. Elles agissent dans le cadre de lois et de règlements, concernant en particulier leur gestion administrative. Par ailleurs, les bibliothèques de lecture publique doivent tenir compte de la conjoncture budgétaire des collectivités territoriales. Grâce à la définition d'une politique documentaire et à l'instauration d'une charte, l'activité de la bibliothèque est clarifiée, pour les tutelles, pour le public. La formalisation est « *un moyen de rendre public un projet intellectuel, comme le font un directeur d'orchestre ou un directeur de théâtre lorsqu'ils exposent leur projet artistique.* »¹⁰⁷

Par ailleurs, les outils formalisés de développement des collections qui énoncent des objectifs clairs d'acquisition et présentent des orientations tenant compte de données sociales, économiques, culturelles propres au territoire desservi, représentent un outil de négociation pertinent avec les élus. Ces outils servent donc à justifier les orientations de la politique documentaire.

En effet, la définition et la mise en œuvre d'une politique documentaire formalisée permet d'affirmer clairement les critères de choix ou de non choix de documents, en les justifiant : car « *exclure un type de livres des fonds, c'est exclure un type de public. Cela peut être légitime, mais il faut le faire en toute connaissance de cause et pouvoir s'en expliquer.* »¹⁰⁸

Il paraît illusoire de penser que l'élaboration d'une charte documentaire puisse apporter une protection contre les interventions des élus dans les acquisitions si ces

¹⁰⁶ IFLA. *Grandes lignes directrices pour une politique de développement des collections - à partir du modèle Conspectus -, op. cit.*

¹⁰⁷ AROT Dominique. *Politiques documentaires et politiques de collections, op. cit.*

¹⁰⁸ DELOULE Madeleine. *Le choix des livres par les bibliothécaires, op. cit.*

dernières sont déterminées à le faire. En revanche, ces documents peuvent devenir ce que Jean-Luc Gautier-Gentès nomme « *un corps de doctrine plus solide, en permettant d’opposer [aux élus] des réponses plus solides* ». ¹⁰⁹

Enfin, on peut penser qu’il apparaîtra plus difficile à une majorité nouvellement élue de supprimer de tels outils, alors qu’ils ont été approuvés par la municipalité précédente. La charte documentaire représente d’une certaine manière une garantie pour les bibliothèques de mener des projets sur le long terme.

2.3.5. Un outil qui justifie le professionnalisme des acquéreurs

Dans un contexte où la pression éditoriale se fait croissante, où la demande des usagers, estimant parfois devoir être contentés à tout prix parce qu’ils ont payé pour ce service, est forte, la mise en place d’outils documentaires permet à l’acquéreur de s’appuyer sur « *un support d’information synthétique* ». Support qui ouvre la voie à plus de distanciation. Jérôme Pouchol évoque ainsi cet aspect des outils formalisés comme outils de « *distanciations critiques*. » ¹¹⁰

C’est cette nécessité de distanciation qui pousse l’acquéreur à envisager une compréhension plus large des orientations de la bibliothèque, en intégrant l’idée que les outils d’acquisition offrent la possibilité « *d’une compréhension globale et systémique du projet documentaire*. » ¹¹¹

¹⁰⁹ GAUTIER-GENTES, Jean-Luc. *Une république documentaire. Lettre ouverte à une jeune bibliothécaire et autres textes, op. cit.*, p. 113.

¹¹⁰ POUCHOL, Jérôme. *Pratiques et politiques d’acquisition : naissance d’outils, renaissance des acteurs, op. cit.*

¹¹¹ *Ibid*

Partie 2 La méthodologie

Nous avons rappelé dans la première partie les facteurs qui ont conduit les bibliothèques de lecture publique sur la voie de la démarche évaluative : la présence de la tutelle au côté de la bibliothèque se renforce, les publics font valoir leurs besoins avec plus d'acuité, la professionnalisation des bibliothécaires s'affirme sous l'effet conjugué d'une organisation réticulaire des ressources documentaires et de la mise en œuvre d'un management public, l'édition ne cesse d'accroître sa production. Tous ces éléments créent un contexte propice à la remise en cause des pratiques d'acquisition. Il ne s'agit plus désormais de laisser l'acquéreur constituer, seul et de manière empirique, une collection qui ne tiendrait pas compte des besoins des publics, des missions assignées par la tutelle à l'établissement et de l'évolution du secteur de l'édition.

Les techniques de l'évaluation et la formalisation des outils d'acquisition sont apparues très vite comme des propositions managériales mettant un terme au développement aveugle des collections. Les directeurs des politiques documentaires, unanimes, dressent le constat suivant : cette formalisation des pratiques rationalise les acquisitions, responsabilise les acquéreurs, garantit une pérennité du contenu des collections indépendamment des évolutions internes des équipes de bibliothécaires. Bien plus, l'évaluation des acquisitions est une aide précieuse pour négocier avec la tutelle.

1. La problématique de l'étude

1.1. L'étape préliminaire à la définition de la problématique

1.1.1. L'apport théorique

Cette première partie de notre étude donne un large écho aux discours des responsables des politiques documentaires. A contrario, l'opinion des acquéreurs

transparaît rarement. Si la démarche managériale suppose une implication de l'ensemble du personnel¹¹², force est de constater que la littérature professionnelle consacrée à la politique d'acquisition retranscrit incidemment la parole des acquéreurs. Les articles du *Bulletin des Bibliothèques de France*, les monographies ou les comptes rendus des journées d'études, si complets fussent-ils, évoquent accessoirement la réception des plans de développement des collections chez les acquéreurs.

S'agissant des résultats de la recherche, le mémoire de recherche¹¹³ soutenu en 2005 à l'Enssib intitulé *Développement et Evaluation des collections dans les bibliothèques publiques : quelles pratiques et quels enjeux ?* observait que les responsables des politiques documentaires s'étonnaient de la réticence des acquéreurs dès qu'il s'agissait de formaliser les outils d'acquisition. Les auteurs de ce mémoire ajoutent : « *On a dit que l'évaluation peut être à l'origine d'une remise en cause « des méthodes de travail, des réflexes ou des habitudes », or c'est le cas du plan de développement des collections d'où la méfiance et l'inquiétude qu'ils suscitent chez le personnel qui a peur de perdre en autonomie ou d'être jugé.* »

Ce mémoire recense les raisons avancées par les équipes de direction pour rendre compte du malaise des acquéreurs : la démarche est nouvelle et ne semble pas évidente au premier abord, le personnel doit participer à l'élaboration du plan de développement des collections, la relation personnelle de l'acquéreur à la collection est proscrite, les acquéreurs se sentent jugés.

C'est pourquoi nous nous sommes intéressés au point de vue des acquéreurs dans le prolongement de l'étude de nos prédécesseurs. Quelle est la réaction des acquéreurs au moment de la mise en place d'un plan de développement des collections ? Ces outils formalisés répondent-ils à leurs besoins ? Quelles sont les conséquences de ces changements sur leurs fonctions et leurs qualifications ?

¹¹² GIAPPICONI Thierry, CARBONE Pierre. *Management des bibliothèques...*, op. cit..

¹¹³ COLLANGES Philippe, KONTOGOM Marie, LAMBERT Bertille. *Développement et Evaluation des collections dans les bibliothèques publiques : quelles pratiques et quels enjeux ?* op. cit., p. 47.

Cette étude a analysé la mise en œuvre de la politique documentaire de quatre bibliothèques : la bibliothèque de Fresnes, le réseau intercommunal des médiathèques Ouest Provence, la bibliothèque municipale de Genève et la bibliothèque cantonale de Sion.

1.1.2. La consultation d'un expert

Pour approfondir cette approche théorique, nous avons sollicité l'avis de Bertrand Calenge. Trois points ont été évoqués au cours d'un entretien¹¹⁴ et ont alimenté par la suite notre problématique.

En tout premier lieu, la pierre angulaire d'un plan de développement des collections est la connaissance fine des publics à desservir. Les décisions prises à l'égard des collections doivent concourir à la satisfaction des besoins des publics. Dans une moindre mesure intervient également la connaissance de l'environnement socio-économique et de la politique publique de la tutelle.

Le second point abordé lors de cet entretien fut une analyse du comportement des acquéreurs lors de l'introduction d'un plan de développement des collections. Bertrand Calenge distingue trois phases. Une première phase de rejet s'explique par la peur d'être jugé et par la réticence à choisir des livres que l'on n'aime pas. Des conflits sont susceptibles d'éclater au cours de cette période. Une seconde phase se caractérise par l'appropriation du plan de développement des collections. A ce stade, les compétences requises pour utiliser cet outil prennent le pas sur le catalogage, l'ancien cœur de métier du bibliothécaire. Au cours de la dernière phase, l'acquéreur se concentre sur le contenu des collections et, de facto, ne se préoccupe plus du formalisme des outils d'acquisition.

Le niveau hiérarchique des décisions a enfin été précisé. Si les critères d'acquisition sont négociés collectivement, en revanche, les orientations et les derniers arbitrages relatifs au plan de développement des collections relèvent du responsable de la politique documentaire.

1.1.3. Notre questionnement

En confrontant l'apport théorique et les propos de Bertrand Calenge, nous avons formulé plusieurs questions en prélude à la construction de notre problématique. Notre réflexion s'est déployée dans trois directions : la subjectivité, le public et l'évaluation.

¹¹⁴ Entretien réalisé le 24 février 2006, annexe 10, p. 208.

1.1.3.1. *Subjectivité, objectivité et intersubjectivité*

Un des concepts forts de la problématique de l'acquisition est celui de la subjectivité. Cette notion est la plupart du temps associée dans les textes professionnels au champ lexical du sentiment et de l'émotion (on parle de « goûts personnels », de « dimension affective ») : la subjectivité est pensée du côté du non-rationnel. Il s'agit presque systématiquement de la subjectivité de l'agent acquéreur, une subjectivité pensée comme un risque qu'il convient de contenir en lui mettant des garde-fous.

Ce concept fonctionne avec celui voisin d'objectivité. La constitution des collections d'une bibliothèque peut-elle se faire de manière objective ? Quels seraient, alors, les critères de cette objectivité, comment l'établir, comment l'évaluer ?

L'objectivité est dans la majorité des textes renvoyée à son statut de chimère : « *il n'est pas question de construire une politique neutre et, de façon sous-entendue, idéale* »¹¹⁵, écrit Bertrand Calenge. Dans son esprit, s'il ne peut pas y avoir d'objectivité, c'est que le développement des collections s'appuie sur des choix politiques, au sens fort.

A cette subjectivité, dont il faut se garder, et à l'objectivité à la fois inaccessible et sans véritable sens, Bertrand Calenge propose de substituer l'intersubjectivité : il est « *utile et nécessaire de confronter les subjectivités, de les éprouver les unes par rapport aux autres afin de construire un projet collectif, de passer de la subjectivité individuelle de chaque acquéreur à une subjectivité collective inscrite dans une communauté qui a ses problèmes propres, ses priorités.* »¹¹⁶ Selon la littérature professionnelle, la formalisation des outils permet de parer les écueils de l'acquisition empirique ; elle ouvre la voie non pas à une acquisition objective, mais à un développement objectivé des collections. La constitution des fonds est alors le fruit d'une intersubjectivité raisonnée.

L'une de nos questions devra consister à interroger la réalité de cette intersubjectivité. Les bibliothécaires débattent-ils fréquemment de leurs choix

¹¹⁵ CALENGE Bertrand. *Conduire une politique documentaire*, op. cit. p.25.

¹¹⁶ *Ibid.*

d'acquisition ? Les acquisitions se font-elles seul ou en réunion ? Les réunions sont-elles le lieu de véritables échanges de perspectives et d'arguments, ou l'occasion de l'affirmation d'une subjectivité unique.

Dans le cadre de notre problématique, nous nous demanderons quel est l'impact des outils d'acquisition sur le caractère subjectif ou intersubjectif des choix.

1.1.3.2. *La notion de public*

À l'instar de Thierry Giappiconi ou Pierre Carbone¹¹⁷, Bertrand Calenge relie la formalisation des politiques documentaires avec la prise en compte des publics : « *Vouloir mettre en œuvre une politique d'acquisition n'a d'intérêt que si l'on considère la bibliothèque non comme une institution pérenne, détachée des contingences et détentrice du savoir et de la culture, mais comme une institution collective qui se fixe des objectifs vis-à-vis de la population desservie, que cette population soit celle d'une commune ou celle d'une université.* »¹¹⁸. Ce lien entre politique documentaire explicite et prise en considération des publics, entre plans d'acquisitions et diagnostics des besoins et attentes des usagers est-il aussi clair pour les acquéreurs ?

1.1.3.3. *L'évaluation du personnel et la formalisation des acquisitions*

Les notions de formalisation, de planification et d'outils objectivés sont fréquemment mises en relation avec celles de management et d'évaluation du personnel, comme notre première partie en témoigne. Il est fait mention dans la littérature professionnelle, et dans le mémoire de nos prédécesseurs¹¹⁹ en particulier, de la crainte qu'auraient les agents d'être contrôlés et évalués par le biais de ces outils formalisés. Cette appréhension est citée parmi les raisons de leur éventuelle réticence à la mise en place de plans de développement des collections, mais elle est fréquemment abordée comme une crainte sans fondement. On peut se demander dans quelle mesure ces deux aspects vont de pair, quelles relations

¹¹⁷ GIAPPICONI Thierry, CARBONE Pierre. *Management des bibliothèques...*, *op. cit.*

¹¹⁸ CALENGE Bertrand. *Conduire une politique documentaire*, *op. cit.*, p. 24.

¹¹⁹ COLLANGES Philippe, KONTOGOM Marie, LAMBERT Bertille. *Développement et Evaluation des collections dans les bibliothèques publiques : quelles pratiques et quels enjeux ?*, *op. cit.*

entretiennent-ils : n'est-il pas possible de recourir à des outils de travail écrits sans être évalué dans une perspective managériale ? D'où vient ce lien d'implication réciproque ?

1.2. La problématique et les hypothèses

À l'appui de ce questionnement nourri par la théorie et l'entretien de Bertrand Calenge, la problématique s'est organisée autour du désaccord survenu entre les responsables des politiques documentaires, favorables à la formalisation des outils d'acquisition, et les acquéreurs, peu enclins à s'engager dans cette voie. S'interroger sur le point de vue des acquéreurs revient à poser la question suivante : les acquéreurs en bibliothèque de lecture publique ont-ils réellement besoin d'outils formalisés pour rendre leur pratique professionnelle plus efficace ? L'étude que nous avons menée tente de répondre à cette question en formulant trois hypothèses :

- Les pratiques d'acquisition ont tendance à être intuitives et subjectives. Les outils formalisés doivent permettre de les rationaliser.
- La mise en place d'outils formalisés permet d'avoir une meilleure visibilité des collections, une meilleure implication de l'acquéreur dans la gestion de ces collections et une plus grande adéquation de ces contenus aux besoins du public.
- La mise en place d'outils formalisés menace l'identité professionnelle et la liberté de choix des acquéreurs.

Les résultats de notre enquête révéleront si la formalisation des outils d'acquisition aide les acquéreurs à rationaliser leurs pratiques d'acquisition. Ces résultats diront en outre si l'adoption de ces outils a un impact sur la connaissance des fonds et des publics. Enfin, les entretiens avec les acquéreurs confirmeront ou non l'idée selon laquelle ces outils fortifient la professionnalisation de leur métier.

1.3. Une problématique infléchie

Avant de poursuivre plus avant, précisons que la problématique exposée précédemment ne s'est pas imposée sans difficultés. L'angle d'attaque de notre étude a été défini en deux étapes. En effet, la problématique développée

initialement a dû rapidement être amendée dès qu'elle fut confrontée aux acteurs du terrain.

1.3.1. La première phase

Le premier sujet de l'étude portait sur l'appropriation du plan de développement des collections par les acquéreurs. La problématique suivante avait été posée : « quelle stratégie adopter pour que les acquéreurs voient le plan de développement des collections comme un outil efficace pour améliorer le management de la bibliothèque et des ressources documentaires ? ». Trois hypothèses sous-tendaient ce projet :

- Les acquéreurs n'adhèrent pas spontanément au projet de mise en place des plans de développement des collections en raison de l'absence d'information et de communication.
- La formalisation et le partage des tâches d'acquisition et de conservation menacent l'identité professionnelle, la liberté de choix et affaiblissent la reconnaissance des compétences dans un domaine particulier.
- L'application du plan de développement des collections permet d'avoir une vision d'ensemble du contenu des collections de la bibliothèque, une meilleure implication de l'acquéreur dans la gestion de ces contenus et une plus grande adéquation de ces contenus aux besoins du public.

L'objectif de la recherche visait à recueillir l'opinion des acquéreurs sur les conditions de mise en place des plans de développement des collections, sur l'impact de cet outil sur les pratiques professionnelles et sur l'identité du bibliothécaire, sur la nature des craintes. Pour mener à bien cette étude, nous avons sélectionné cinq bibliothèques de lecture publique.

Cette première étape a échoué sur trois écueils. Rares sont les bibliothèques de lecture publique qui acquièrent à partir d'un plan de développement des collections. Partant, le nombre d'établissements susceptibles de convenir à notre enquête fut de facto réduit. D'autre part, l'absence de consensus sur la signification de la notion de « plan de développement des collections » a été constatée dès que nous sommes entrés en contact avec nos interlocuteurs. En lieu

et place d'un plan de développement des collections, certaines bibliothèques disposent en réalité d'un plan de classement. Enfin, parmi les établissements sollicités, plusieurs n'ont pas donné suite à nos demandes en invoquant soit une surcharge de travail pour les acquéreurs, soit une divergence sur la méthodologie adoptée.

1.3.2. La deuxième phase

L'ajustement du cadre de l'étude a consisté à élargir la problématique initiale à l'ensemble des outils d'acquisition. Dans cette perspective, le nombre d'établissements entrant dans le champ de notre enquête a augmenté. Désormais, outre les bibliothèques disposant d'un plan de développement des collections, ont été retenus les établissements travaillant avec un plan de classement, des fiches domaines ou des statistiques. La consignation des orientations et des pratiques d'acquisition sous quelque forme que ce soit est le critère qui a circonscrit le champ de la nouvelle problématique. Dans ces conditions, la rareté des établissements possédant un plan de développement des collections et l'ambiguïté décelée derrière cette notion ne font plus obstacles.

2. La méthodologie de l'enquête

Les hypothèses ont été mises à l'épreuve selon un processus de validation déterminé par l'évolution du contenu de la problématique. Si le choix des entretiens semi-directifs fut arrêté dès le début de la recherche, le recours à un questionnaire s'imposa lors de la refonte de la problématique.

2.1. Les entretiens semi-directifs

Par l'entremise d'entretiens semi-directifs menés avec des acquéreurs en bibliothèques de lecture publique, nous souhaitons broser le tableau de leurs opinions en incluant certes des constats factuels mais surtout des jugements analytiques sur les outils d'acquisition. Le choix de l'entretien semi-directif était

motivé également par le souci de faire émerger des arguments non envisagés par les hypothèses.

2.1.1. Le corpus de bibliothèques

Compte tenu de l'ajustement de la problématique, le terrain de l'enquête a été redéfini. Quatre bibliothèques ont été sélectionnées d'après les propositions de Bertrand Calenge.¹²⁰ Trois critères ont présidé à ce choix. D'une part, ces établissements ont tous entériné la formalisation de leurs outils d'acquisition. D'autre part, ont été privilégiés les établissements qui étaient en mesure de mobiliser au moins deux acquéreurs pour les entretiens. Nous voulions en effet croiser les regards sur les pratiques en cours dans leur milieu professionnel et ce pour chaque bibliothèque. Enfin, ces bibliothèques n'ont pas atteint le même niveau de formalisation.

Établissements :	Outils d'acquisition formalisés :	Nombre d'acquéreurs en entretien :	Niveaux de formalisation
Bibliothèque municipale de Lyon	Plan de classement	4	Niveau moyen
Réseau de lecture publique du SAN Ouest Provence, Miramas	Fiche domaine et domaines d'acquisition	4	Niveau fort
Médiathèque de Vénissieux	Plan de classement en sciences Statistiques en musiques	2	Niveau faible

Les entretiens que nous avons projeté de mener avec deux acquéreurs à la bibliothèque municipale de Marseille n'ont pu avoir lieu. La responsable du département « Langues et Littératures » a eu l'obligeance de nous accueillir pour répondre à nos questions.¹²¹

2.1.2. La grille d'entretien

Les entretiens ont été entrepris avec l'objectif de confirmer ou d'infirmier les hypothèses émises. La trame de la grille d'entretien est organisée autour de trois thèmes liés aux trois hypothèses.¹²²

¹²⁰ Rencontre avec Bertrand Calenge le 12 avril 2006 à l'Enssib.

¹²¹ A la demande de la responsable de ce département, cet entretien ne figure pas en annexe.

¹²² Voir la grille complète, annexe 1, p. 85.

1. La formalisation des outils et la rationalisation des pratiques d'acquisition :

- Le processus d'acquisition ;
- La formalisation des outils ;
- La subjectivité des acquéreurs ;

2. Les effets de la formalisation des outils sur les collections et le public :

- La visibilité des collections ;
- Le contenu des collections ;
- La satisfaction des publics ;

3. L'identité professionnelle des acquéreurs :

- L'évolution des pratiques professionnelles ;
- La responsabilité des acquéreurs ;
- La relation entre les membres de l'équipe professionnelle.

2.1.3. Les données recueillies

Les entretiens ont été conduits du 24 mars 2006 au 19 mai 2006 et retranscrits par écrit.¹²³ Pour analyser le contenu des entretiens, les textes ont été segmentés en sept unités thématiques et transversales :

- Les outils utilisés pour les acquisitions et la gestion des collections ;
- Les méthodes de travail employées avant la mise en place d'outils spécifiques ;
- La perception de ces outils lors de leur mise en place ;
- La perception de ces outils après leur mise en place ;
- Les réactions aux suggestions émises par les élèves conservateurs ;
- Atouts de ces outils pour la politique d'acquisition ;
- Contraintes de ces outils pour la politique d'acquisition.

2.2. Le questionnaire

Les entretiens ont été enrichis d'un supplément d'information recueilli par le biais d'un questionnaire diffusé auprès d'acquéreurs en bibliothèque de lecture publique.

¹²³ Voir les annexes 2 à 9, pp. 88-207.

2.2.1. La réalisation du questionnaire

Nous avons élaboré ce questionnaire en partant des différents angles de notre problématique : critères de sélection des documents, part de subjectivité, recours à des outils formels, travail en équipe, évaluation. Les différents champs du questionnaire ont été distribués selon une succession thématique cohérente :

1. « les outils d'acquisition au sein de la bibliothèque » ;
2. « vous et la bibliothèque » ;
3. « votre philosophie de l'acquisition » ;
4. « l'organisation du travail entre les bibliothécaires » ;
5. « qui êtes-vous ? »

Nous avons pour objectif de recueillir à la fois des données factuelles (organisation du processus d'acquisition, outils en place), et l'expression de points de vue et de valeurs. Dans sa version finale, le questionnaire comportait 83 questions pour la plupart très brèves, dont 68 fermées et 15 ouvertes. Ce nombre important de questions laissées ouvertes ne posait a priori pas de problème pour le traitement des résultats, car nous ne pensions pas recueillir plus d'une soixantaine de réponses. Il nous permettait en revanche d'obtenir des remarques et affirmations plus étoffées, pouvant se prêter à une analyse qualitative et rejoignant en cela la démarche des entretiens.

2.2.2. La diffusion du questionnaire

Ce questionnaire a été saisi sous le logiciel Sphinx et installé sur le serveur de l'Enssib le 10 mai 2006. Nous avons adressé le 12 mai 2006 des courriers électroniques contenant le lien pointant vers le serveur aux directeurs et directrices de l'ADBGV¹²⁴, afin de leur demander de s'en faire le relais auprès des acquéreurs de leurs établissements. Cette association rassemble environ 140 personnes. Au final, nous avons envoyé notre courriel de présentation à environ 80 personnes.¹²⁵

¹²⁴ Association des Directeurs des Bibliothèques municipales et intercommunales des Grandes Villes de France.

¹²⁵ L'écart s'explique par l'impossibilité d'expédier certains messages du fait de la non validité des adresses mel.

2.2.3. Les données recueillies

Nous n'avons finalement recueilli que peu de réponses : 31 au total. En outre, si 31 personnes différentes sont venues sur notre page Internet et ont répondu à une partie des questions, aucune de ces questions n'a reçu au total 31 réponses. Notre échantillon s'avère donc relativement maigre, et bien en dessous de ce que nous espérions. Cela s'explique probablement par la charge de travail et le manque de temps des personnels de ces bibliothèques ; répondre au questionnaire demandait un moment de disponibilité que n'ont pas trouvé les acquéreurs. En outre, certains des répondants ont souligné que nos questions témoignaient souvent d'une certaine naïveté ou d'une perception défailante des réalités de terrain : cela explique peut-être aussi que d'aucuns aient laissé une partie des questions sans réponse.

Les 31 personnes qui ont finalement répondu se répartissent sur 16 bibliothèques différentes. Les personnes qui ont répondu travaillent dans les bibliothèques depuis une durée variable (3 depuis moins de 5 ans, 5 depuis plus de 20 ans, et le reste entre les deux). La plus grande partie est assistant de conservation, mais il y a aussi, en parts égales, des agents qualifiés du patrimoine, des assistants qualifiés de conservation, des bibliothécaires et des conservateurs.

Ces bibliothèques sont de taille variée (BMVR et petites annexes de gros établissements).

Partie 3 L'analyse et l'interprétation des résultats d'enquête

Nous exposerons ici dans le même temps l'analyse de nos résultats, et l'interprétation que nous en proposons. L'examen des textes retranscrits d'entretiens et des réponses au questionnaire se fera de façon conjointe : nous organiserons nos constats autour de grands axes thématiques.

1. La subjectivité des acquéreurs

1.1. L'influence des goûts personnels des acquéreurs dans le choix des ouvrages

Constat n°1 : Notre enquête ne nous permet pas de confirmer la tendance des acquéreurs à l'achat préférentiel de romans.

La littérature professionnelle traitant des écueils du manque de formalisation des procédures d'acquisition souligne le risque de voir les collections se constituer à l'image des bibliothécaires. Elle met notamment l'accent sur le danger que les romans (et la littérature plus généralement) ne prennent toute la place, aux dépens des documents scientifiques et techniques. Les personnes travaillant en bibliothèque sont souvent, en effet, de formation littéraire et fréquemment, elles se sont tournées vers ces professions en raison de leur goût pour la lecture et les livres de fiction. On peut supposer qu'elles s'intéressent plus aux romans et qu'elles préfèrent sélectionner et acheter ce type d'ouvrages plutôt que des documents traitant de biologie, d'informatique ou de mécanique par exemple.¹²⁶

Nous avons voulu savoir si, à l'échelle de notre échantillon d'acquéreurs, cela se

¹²⁶ Ce goût supposé plus prononcé pour les lettres que pour les sciences coïncide d'ailleurs avec la répartition des sexes au sein du monde des bibliothèques, et ce que l'on sait de la représentation relative des femmes et des hommes dans les formations et professions de nature « littéraires » ou « scientifiques ».

vérfiait. Dans notre questionnaire¹²⁷ figurait donc la question suivante : « *Si vous deviez choisir entre ces deux domaines d'acquisitions, « littérature de fiction » / « sciences et techniques », lequel choisiriez-vous ?* », assortie d'une question ouverte portant sur les raisons de ce choix.

Les réponses que l'on obtient ne sont pas aussi tranchées que ce à quoi l'on pouvait s'attendre : 60% choisissent la littérature de fiction, 40% les sciences et techniques. Certes, la prédominance de la littérature est réaffirmée mais pas de façon écrasante. Les raisons mentionnées pour justifier ces choix présentent un grand intérêt. 5 personnes déclarent préférer acquérir en sciences et techniques, car le travail est plus facile pour ce type de documents : « *les critères à prendre en compte sont plus objectifs* » ; « *le choix des documents est moins risqué* », « *le catalogage est facilité* ». Si 7 personnes choisissent la littérature en avançant leurs goûts personnels, il est intéressant de noter que 3 déclarent vouloir acquérir de la littérature car ils la considèrent comme le genre par excellence des bibliothèques de lecture publique. Ainsi, ce ne serait pas par « oubli », par « penchants naturels et inconscients », par « négligence » que ces acquéreurs achèteraient plus en littérature, mais par choix explicite : ils estiment qu'il est effectivement légitime que ce genre soit plus représenté que les sciences et techniques.

Constat n°2 : Les acquéreurs ne souhaitent pas, globalement, jouir de plus de liberté dans leurs choix.

Parmi les personnes que nous avons rencontrées en entretiens, aucune n'a estimé que sa marge de manœuvre était trop réduite, et ce quel que soit le degré de formalisation de la politique documentaire de son établissement et quels que soient les outils mis en place. Dans le réseau de Miramas, où les acquéreurs utilisent tous, depuis quelques années, une fiche domaine très complète et détaillée, aucune des quatre personnes avec lesquelles nous nous sommes entretenus n'a jugé qu'elle était moins libre aujourd'hui qu'auparavant.

De même, dans la bibliothèque du 2^{ème} arrondissement de Lyon, un acquéreur souligne que même si le personnel devait adopter un plan de développement des

¹²⁷ Ce questionnaire (dans sa version Word) ainsi que l'intégralité des résultats obtenus sont consultables en annexes (annexes 11 et 12, pp. 216 et 224).

collections très détaillé, il ne se sentirait pas pour autant muselé dans ses choix ; il se dit convaincu « *qu'il y a toujours une part de liberté, parce qu'il [...] peut quand même avoir [un] œil critique.* »¹²⁸ De la même façon, quand on demande aux acquéreurs, par le biais du questionnaire, s'ils aimeraient bénéficier de plus de liberté dans leurs choix d'acquisition, plus de 90% répondent « non » ; or les réponses à la première partie du questionnaire montrent qu'une partie non négligeable d'entre eux utilisent des outils formalisés.

1.2. Les convictions des acquéreurs : quelle définition de la lecture publique ?

Constat n°1 : Les acquéreurs s'accordent plus ou moins sur les documents que doit proposer une bibliothèque de lecture publique.

Nous avons voulu savoir si les acquéreurs qui avaient accepté de répondre à notre questionnaire partageaient les mêmes conceptions de ce qu'une bibliothèque doit ou non proposer à son public. Pour cela, nous avons posé une série de questions portant sur des documents qui, souvent, divisent la profession.¹²⁹ Cette partie du questionnaire visait à évaluer l'ampleur des désaccords et débats qui pouvaient stimuler, au sein des établissements, la réflexion sur les collections à constituer.

Si pour certains types de documents les acquéreurs interrogés semblent tomber d'accord, pour d'autres, en revanche, ils ne partagent pas les mêmes jugements. Ainsi ils sont unanimes pour reconnaître aux mangas une place légitime dans les bibliothèques publiques ; de même, une forte majorité estime que les collections pour la jeunesse de type « Coeur Grenadine » ou « Chair de Poule »¹³⁰, les DVDs de films américains grand public, les ouvrages de littérature érotique et les musiques du Top 50 doivent figurer parmi les collections. A contrario, les

¹²⁸ L'intégralité des retranscriptions d'entretiens est consultable en annexes (annexes 2 à 9, pp. 88 à 207).

¹²⁹ Bertrand Calenge propose une liste indicative de ce type de documents dans son ouvrage « Conduire une politique documentaire ».

¹³⁰ Il s'agit de romans pour adolescents d'un niveau de lecture assez facile, organisés sous forme de séries reprenant très largement les mêmes schèmes, et que d'aucuns considèrent comme le pendant pour la jeunesse des collections pour adultes bon marché de type « Harlequin ». Le problème que posent ces collections a été soulevé lors d'un entretien avec une bibliothécaire de l'annexe du 2^{ème} arrondissement de Lyon.

acquéreurs sont quasiment unanimes pour rejeter les magazines people hors du champ légitime des collections.

D'autres types de documents posent plus de problèmes. Il s'agit des livres d'ésotérisme (65% des acquéreurs interrogés jugent qu'une bibliothèque doit en acheter), et surtout des ouvrages politiques d'extrême gauche et d'extrême droite. Pour ce type de livres, le débat semble ouvert.¹³¹

Enfin, les acquéreurs interrogés paraissent partager le même point de vue sur les best-sellers : aucun d'entre eux ne juge bon de tous les acheter, aucun ne veut les rejeter systématiquement ; la majorité estime qu'une politique documentaire doit permettre d'acquérir « quelques best-sellers seulement ».

Constat n°2 : Les acquéreurs s'accordent plus ou moins sur les missions des bibliothèques publiques.

Une majorité (82%) se déclare d'accord avec l'affirmation selon laquelle « *la première chose à laquelle une bibliothèque de lecture publique doit être attentive, c'est la demande de son public.* »

Parmi les missions assignées aux bibliothèques publiques (cf. Fig.1), les plus importantes aux yeux des acquéreurs sont : « *permettre l'accès à la culture* » (64% des réponses), « *apporter aux personnes les informations dont elles ont besoin* » (60%), et « *permettre l'accès à la lecture* » (36%). Un seul acquéreur a coché la case « *cela dépend de la bibliothèque.* »¹³²

¹³¹ Il est intéressant de noter une variation des réponses en fonction du courant politique concerné : 7 personnes estiment qu'une bibliothèque de lecture publique doit proposer des ouvrages d'extrême droite à son public, tandis que 15 les proscrivent ; pour l'extrême gauche, la balance est presque égale (10 personnes répondent oui, et 12 non.) On peut, sans trop de risques, supposer que 3 des acquéreurs interrogés jugent que les livres d'extrême gauche ont leur place dans les collections, tandis que ceux d'extrême droite n'ont pas à s'y trouver. Pour de plus amples réflexions, on se reportera à l'ouvrage « Une république documentaire », de Jean-Luc Gautier-Gentès.

¹³² Les enquêtés devaient choisir deux missions parmi les 8 proposées ; ils avaient la possibilité de répondre "autre" et de préciser, mais aucun n'a ressenti le besoin de le faire.

Quelles sont les missions les plus importantes pour une bibliothèque ?

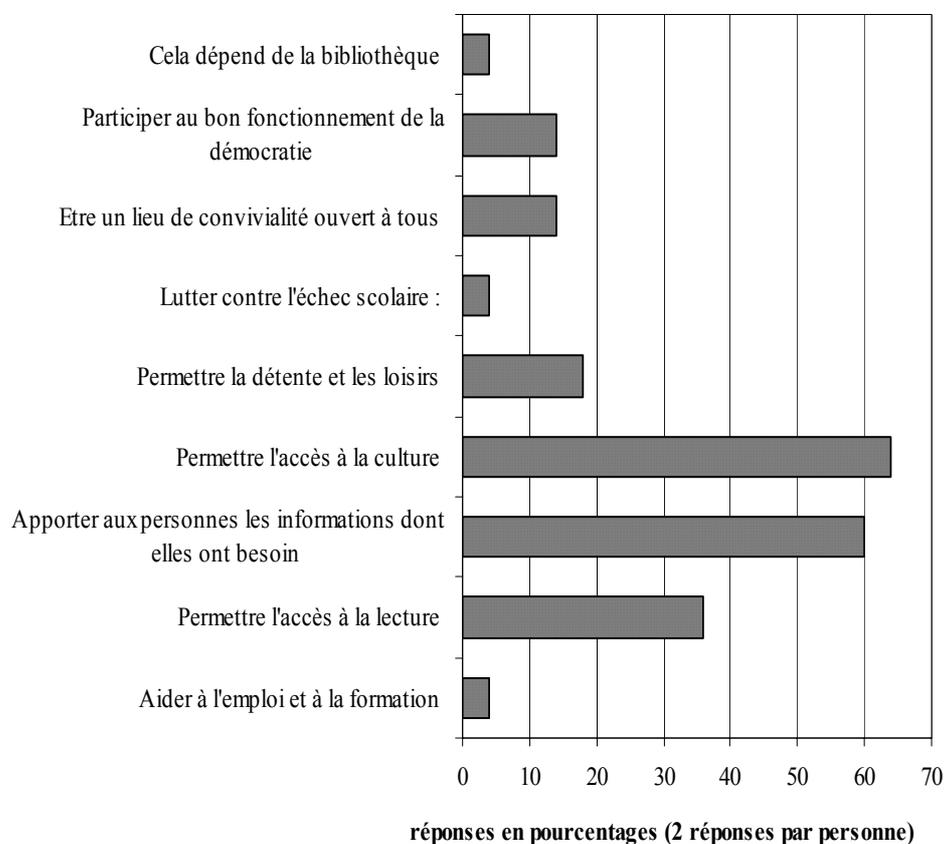


Figure 1

1.3. La défense d'une subjectivité mesurée

Constat n°1 : Les acquéreurs considèrent que l'objectivité n'est ni possible, ni souhaitable.

La plupart des acquéreurs que nous avons rencontrés partagent le point de vue de B. Calenge, quand il affirme qu'une objectivité documentaire n'est ni possible ni souhaitable.¹³³

Tous reconnaissent qu'une part de subjectivité intervient inévitablement dans leurs choix de documents : leur personnalité ne peut pas disparaître ou s'annihiler dans leurs pratiques de travail. Ils sont conscients du risque de laisser trop de place à

¹³³ Introduction de son cours sur la politique documentaire dispensé à l'Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 12 avril 2006

leurs goûts personnels mais pensent, globalement, être en mesure de se garder de cet écueil. Ainsi, l'un des acquéreurs de Miramas affirme : « *J'essaie d'être la plus objective possible et de faire un choix qui convienne vraiment à mon public, mais je pense qu'il y a forcément la personnalité qui influence les choix, c'est normal.* » Cet aveu, la plupart des professionnels le reprennent à leur compte.

Le fait d'avoir un goût ou un intérêt pour le domaine d'acquisition leur apparaît même, globalement, comme un atout, garantissant leur motivation et donc une meilleure qualité de travail. Ils estiment qu'il « *serait dommage [de se] forcer à faire des acquisitions dans un domaine qui ne [leur] corresponde pas.* »¹³⁴

Seule une des personnes rencontrées lors des entretiens considère qu'il n'est pas nécessaire d'être spécialiste ou amateur de son domaine pour en assurer les acquisitions ; tous les autres affirment le contraire.

Corroborant ces analyses, 92% des personnes ayant répondu au questionnaire se déclarent « *plutôt d'accord* » ou « *tout à fait d'accord* » avec l'affirmation selon laquelle « *dans tout choix d'acquisition intervient une part de subjectivité.* » 83% estiment qu'« *il est souhaitable qu'une part de subjectivité intervienne dans les choix d'acquisitions qui sont faits.* ». Sur 24 personnes interrogées, 46% réfutent que « *deux acquéreurs qui connaissent et font bien leur travail, placés aux mêmes postes, acquerront globalement les mêmes documents.* »

Constat n°2 : Les acquéreurs estiment que cette part de subjectivité doit être maîtrisée, sans que le recours à des outils formalisés leur semble indispensable.

Une partie des professionnels interrogés et rencontrés pense que le recours à des outils formalisés pourrait, éventuellement, les aider à mettre à distance leurs penchants naturels pour tel sujet ou type de document. On constate cependant qu'ils n'évoquent pas ce moyen spontanément ; ils se bornent à émettre un jugement plutôt positif quand on le leur suggère. Ceux-là estiment qu'être capable de se rendre compte de ses inclinations naturelles et de les mettre entre parenthèses

¹³⁴ Avis énoncé par l'acquéreur en charge de la musique et de la bande dessinée à Vénissieux. Entretien retranscrit en annexe 8, pp. 87-95.

fait partie des compétences minimales de tout bon bibliothécaire ; cela constitue le savoir-faire et le savoir-être du bon professionnel. Comme l'affirme l'une des personnes interrogées, « *si on est de bons professionnels, le bibliothécaire doit s'effacer.* ».

Les acquéreurs revendiquent donc leur professionnalisme et leur expérience pour expliquer qu'ils savent eux-mêmes établir des garde-fous. Ainsi jugent-ils parfois que « *des outils comme les plans de classement* » ne seraient pas particulièrement « *intéressants pour contrebalancer* » cette part de subjectivité : « *J'ai 20 ans d'expérience, alors... [...] je sais que je dois m'interdire de mettre trop en avant mes goûts.* »¹³⁵

Nous avons tout de même rencontré des acquéreurs convaincus de l'utilité de tels outils pour contrer les risques de choix trop subjectifs : il s'agit, dans leur grande majorité, de personnes qui travaillent aujourd'hui avec ces outils et en éprouvent donc l'efficacité au quotidien.

Ils peuvent alors mesurer l'écart entre leurs pratiques antérieures et celles d'aujourd'hui. Quand on lui demande comment il procédait avant l'apparition de la fiche domaine, l'acquéreur en Littérature de Miramas répond : « *C'était empirique, basé sur l'expérience qu'on avait [...] ; chacun se débrouillait un peu avec son expérience, ce qu'il savait, ce qu'il sentait...* » et reconnaît « *qu'avant, [ses] goûts personnels influençaient plus [ses] acquisitions.* »

2. La place et la perception des outils

2.1. La place des outils dans les pratiques

Si les bibliothécaires chargés des acquisitions disposent depuis quelques années de tout un ensemble de techniques et d'outils – statistiques, notamment –, il s'avère que pour mener à bien la tâche dont ils ont la charge, ils n'y ont pas encore systématiquement recours (cf. Fig. 2 et 3). Les entretiens réalisés ont permis, en

¹³⁵ Propos tenu par l'acquéreur en Littérature de l'annexe du 2^{ème} arrondissement de Lyon. Voir l'annexe 3, pp. 103-134.

cela, de mesurer le degré d'introduction des outils dans les établissements et de nuancer l'idée selon laquelle la formalisation des pratiques en était à un stade avancé.

Comment voyez-vous les éventuelles lacunes ou redondances de vos collections ?

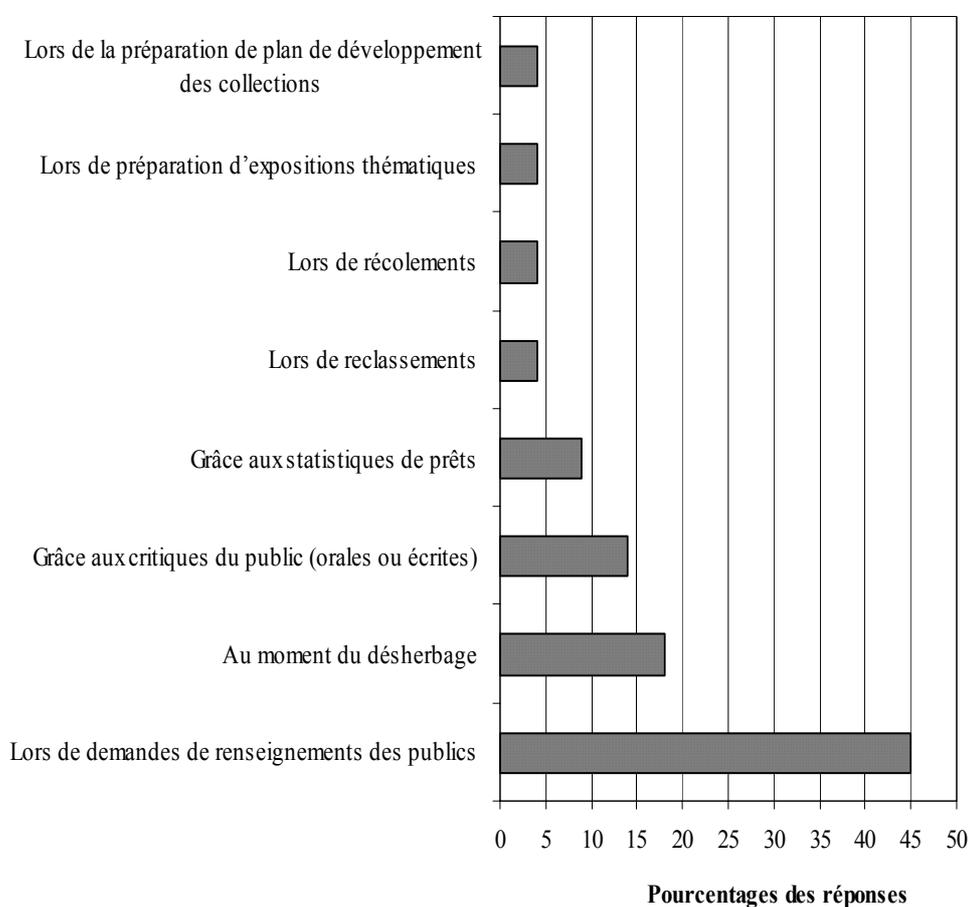


Figure 2

Comment vous faites vous une idée des attentes du public ?

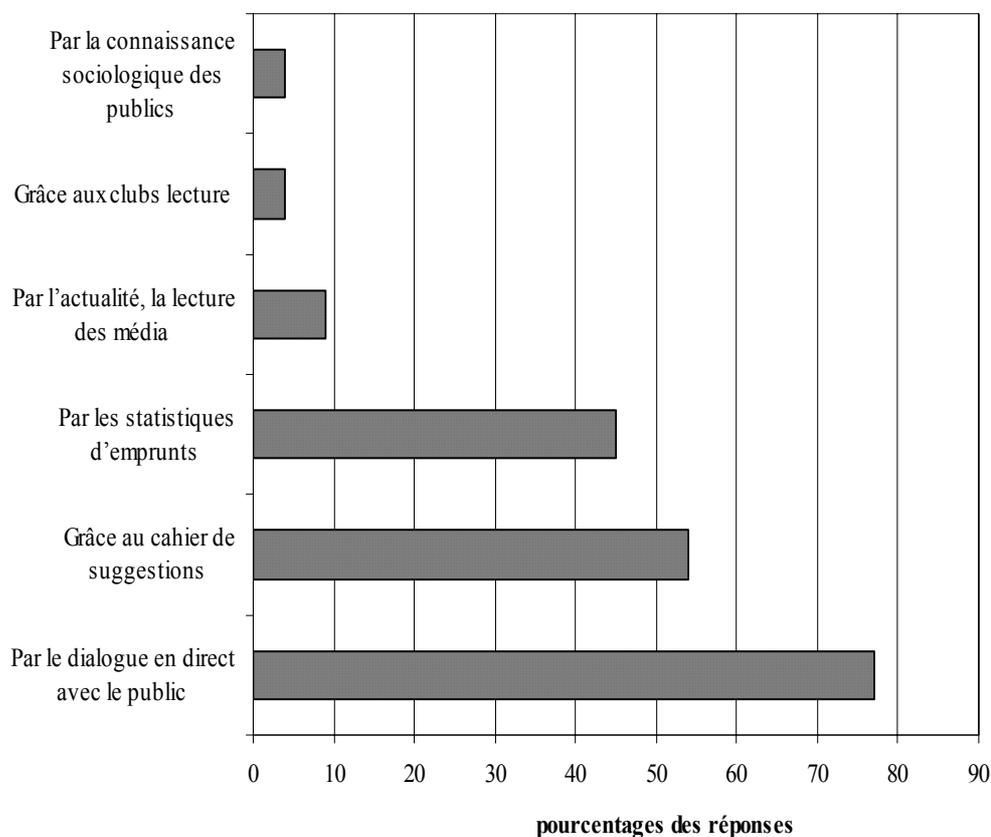


Figure 3

Constat n°1 : Les outils formalisés sont encore souvent peu utilisés.

En effet, dans les bibliothèques visitées, même lorsque des outils ont été élaborés, la persistance de pratiques traditionnelles est flagrante. Une grande partie des techniques auxquelles les professionnels recourent pour mener à bien leur travail d'acquisition consiste à se confronter matériellement aux collections (en se rendant dans les rayons) et aux publics (en travaillant aux postes de service au public) pour en tirer les informations dont ils ont besoin. La plupart des personnes interrogées affirment d'abord connaître leur public et leur fonds de manière empirique.

a. La connaissance empirique du public

Ainsi, rien ne semble pouvoir remplacer, aux yeux des acquéreurs, le contact direct avec les usagers ; c'est là un critère récurrent qui, selon eux, leur permet de se construire une image de leur public. Le questionnaire confirme en cela l'analyse

des entretiens puisque, lorsqu'on leur demande comment ils se font une idée des attentes du public¹³⁶, 55% mentionnent le dialogue en direct avec les usagers au sein de la bibliothèque. Cette connaissance représente également une compétence que les personnels revendiquent, et qu'aucun outil ne peut surpasser. Ainsi, l'acquéreur Contes de Miramas affirme : « *Le public (...), je le perçois de façon subjective et instinctive, parce que ce n'est pas quantifiable.* »

b. La connaissance empirique des collections

De la même façon, la perception qu'ils ont de la collection tient de l'expérience. Le contact physique avec les livres, leur maniement durant les opérations de prêt et de retour, le fait de se promener dans les rayons, tout cela constitue aux yeux des personnels un moyen irremplaçable de connaissance du fonds : ils savent ainsi ce qui sort, ce qui est demandé, ce qui manque. Cette connaissance de « terrain », ils y prétendent tous et refusent d'en minimiser l'importance. Le questionnaire le confirme : les acquéreurs avouent prendre conscience des lacunes ou redondances de leurs collections d'abord lorsqu'ils renseignent un usager (46% des réponses en ce sens) ; lors des opérations de désherbage, ensuite (18%) ; par les critiques, orales ou écrites, des usagers, enfin (14%). Seules 3 personnes évoquent des outils plus formalisés (pour deux d'entre eux, la consultation des statistiques de prêts ; pour un autre, « la préparation des plans de développement des collections »).

Constat n°2 : La notion même d'« outil » n'est pas clairement identifiée.

Quand on leur pose la question des « outils » dont ils disposent pour effectuer leurs acquisitions, les personnels interrogés ne pensent pas immédiatement aux chartes de collections, aux plans de développement des collections ou aux tableaux de bord, mais à des outils traditionnels d'information sur la production éditoriale ou sur les attentes du public. C'est en effet ainsi qu'ils assurent le plus gros de leur travail, dans sa réalité quotidienne.

a. Les médias professionnels

De fait, parmi les outils qu'ils mentionnent en premier, figurent les différents médias, professionnels et spécialisés dans un domaine, qui leur permettent d'avoir

¹³⁶ La question était ouverte, et il était bien sûr possible de mentionner plusieurs techniques.

une vision globale et critique de la production. A Vénissieux, comme à Lyon et Miramas, « Livre Hebdo », Internet, les médias spécialisés du domaine (revues, radio etc.) sont cités comme outils d'acquisition.

b. « Le cahier de suggestions »

Le « cahier de suggestions » mis à la disposition des lecteurs dans la plupart des établissements est également englobé par les personnels dans la catégorie des « outils ». Il est ainsi considéré par 40% des personnes interrogées par questionnaire comme un moyen d'appréhender les attentes du public.¹³⁷ Cela témoigne du flou qui règne encore au sein des bibliothèques sur cette notion d'« outils ».

c. Le flou sur les concepts

Interrogés plus directement sur les plans de développement des collections, les acquéreurs restent imprécis ; plusieurs répondent : « *On en a tous un, dans la tête.* » ; d'autres s'interrogent : « *Est-ce que cette façon de faire constitue un plan de développement des collections ?* ». Il faut d'ailleurs rappeler que cette imprécision des notions est à l'origine de notre redéfinition du sujet : plusieurs des bibliothèques sollicitées sur « le plan de développement des collections » mis en œuvre ont accepté de nous recevoir pour finalement admettre qu'elles ne disposaient pas d'un tel outil...

Constat n°3 : Les outils utilisés dans les bibliothèques visitées

Pour autant, il ne faut pas tomber dans une vision inversement caricaturale. Certains outils formalisés sont utilisés.

a. Les statistiques

L'usage des statistiques semble ainsi généralisé. Permettant d'analyser le taux de rotation des fonds, elles sont passées dans la pratique professionnelle. Les statistiques de prêt permettent ainsi de repenser la répartition des collections sur un réseau : à Miramas, par exemple, le fonds « Contes » ne tourne pas de la même façon selon les sites géographiques et demande une gestion différenciée prenant

¹³⁷ La question était ouverte, et il était bien sûr possible de mentionner plusieurs techniques.

compte des variations de « configuration ». A Vénissieux également, les statistiques de prêt permettent de moduler l'offre documentaire.

En revanche, l'utilisation des statistiques pour appréhender le public semble encore marginale. En effet, seul un tiers des personnels ayant répondu au questionnaire estime que se reporter aux statistiques de prêt permet de se faire une idée des attentes du public.¹³⁸ Bien plus, une seule personne évoque « *la connaissance sociologique des publics* » : il semble que la réflexion sur le contexte socio-économique et les déterminants macrosociologiques des publics d'un établissement donné ne soit pas très répandue parmi les acquéreurs ; en tout cas, citer de tels éléments ne leur semble pas aller de soi.

b. Les outils de suivi de la collection

Nous rapprochons ici deux outils élaborés dans des structures différentes mais présentant des points communs.

Il s'agit tout d'abord de la fiche-domaine réalisée par l'équipe de Jérôme Pouchol pour le réseau de Miramas. Utilisée par chaque acquéreur, elle permet de cerner un domaine d'acquisition : budget alloué, suivi des dépenses, état de la collection et objectifs d'acquisition, sources d'information sur le domaine (revues, personnes-ressources, associations).

A Lyon, Bertrand Calenge a mis au point un tableau initialement conçu pour suivre les achats effectués dans un domaine. De l'avis des acquéreurs qui l'utilisent, ce tableau remplit des fonctions plus générales et permet de suivre le développement d'un pan de collection.

L'introduction de ce type d'outils se fait progressivement. 26% des personnes interrogées par questionnaire affirment disposer d'un tableau de bord des acquisitions ou des collections.

Ces outils, comme d'autres, réalisés en interne et utilisés par un ou deux agents (comme à Vénissieux entre les deux acquéreurs de musique), révèlent qu'en dépit de leurs pratiques encore traditionnelles, les professionnels éprouvent de fait la nécessité de suivre plus rigoureusement les activités d'achat, particulièrement lorsqu'elles sont partagées.

¹³⁸ La question exacte était : « *Comment vous faites-vous une idée des attentes du public ?* », et aucune réponse prédéfinie n'était proposée.

c. Les outils de classement

La mise au point d'une liste de cotes validées tend à se répandre dans les bibliothèques. Parmi les 31 acquéreurs qui ont répondu au questionnaire, plus de 70% affirment en utiliser une. Cette mutation est importante car elle remet en cause l'utilisation de la classification décimale Dewey dont la maîtrise a souvent été (et demeure encore, parfois) perçue comme une compétence essentielle et donc une composante du métier.

A priori décalés par rapport aux outils qui touchent plus directement aux activités de sélection et d'acquisition, ces plans de classement ont pourtant des répercussions directes sur l'appréhension de la collection par les professionnels, sur la délimitation des fonds (réunion de domaines ou sous-domaines proches ; exclusion de segments trop ciblés et trop peu représentés dans la collection locale, etc.). Ils deviennent, insensiblement, un outil de la politique d'acquisition. Cela explique que dans certains des établissements visités, les personnels aient fait la confusion entre plan de classement et plan de développement des collections.

2.2. La perception de ces outils par les personnels

Constat n°1 : Ces outils permettent une plus grande efficacité.

Assez unanimement, quoique pas toujours spontanément, et bien qu'en contradiction avec leur défense de pratiques plus intuitives, les personnes que nous avons interrogées reconnaissent l'utilité des outils qu'ils ont à leur disposition. D'ailleurs, dans notre questionnaire, nous avons demandé aux acquéreurs ce qui pourrait les aider à mieux réaliser leur travail de sélection ; 36% ont répondu qu'un outil, plus ou moins formalisé, mais tout de même plus construit que le simple dialogue avec les usagers, leur semblerait utile (mentionnant, l'un, une charte des collections ; un deuxième « *une fiche domaine sur chaque fonds où sont indiquées les orientations du fonds (le public cible) et les principaux éditeurs et collections qui sont suivis* » ; un troisième « *une mise à jour de [la] politique documentaire et un plan de développement des collections* » ; deux autres aimeraient pouvoir disposer de statistiques plus fines sur les collections et prêts, apportant des précisions sur les « *publics, supports, domaines de connaissances et niveau*

intellectuel » ; un dernier, enfin, désirerait bénéficier d' « *un réassort [en accord] avec la politique de désherbage* »). Parmi les avantages cités, on retrouve partout :

a. L'amélioration de la visibilité de la collection

Les acquéreurs reconnaissent que l'observation empirique des collections et de ses usages est insuffisante, quoique nécessaire.

Ils attestent que le recours à des statistiques, l'utilisation régulière d'un tableau de suivi des achats ou la mise au point d'un plan de classement permettent de pointer rapidement les lacunes de la collection (manques dans certains sous-domaines, sur-représentation de certains thèmes ou de certains éditeurs, mauvaise répartition au sein du réseau). Ils admettent également que certains de leurs présupposés (sur le succès d'un fonds, sur les attentes du public) ont parfois été démentis par les outils, statistiques notamment, ce qui les a conduit à ajuster leur offre documentaire.

Le second atout que les acquéreurs accordent à l'utilisation généralisée des outils, c'est la continuité qu'ils permettent d'instaurer au sein de la structure. Les changements d'affectation, les renouvellements de personnel, sont facilités par l'existence de ces documents écrits qui garantissent une prise en main rapide et plus objective du domaine concerné.

b. La plus grande rigueur de gestion

Là encore, cet avantage est assez unanimement mentionné. Plusieurs des personnes interrogées associent la formalisation et la « structuration », la rigueur de la gestion. En cela, les outils permettent de « *savoir où l'on en est* », de « *savoir où l'on se situe* », de « *savoir où l'on doit aller* ». Autant d'expressions qui montrent à quel point les outils sont perçus comme des balises de la pratique quotidienne.

c. La rationalisation des choix

Il s'agit là d'un atout très fréquemment signalé. Par rationalisation, il faut entendre deux choses : la précision des sélections qui sont moins intuitives, donc plus adaptées aux publics et aux missions de l'établissement, d'une part ; la possibilité de justifier ses choix auprès du public comme auprès des collègues et des responsables, d'autre part.

En effet, nombreux sont ceux qui se réjouissent du fait que les acquisitions soient devenues un acte moins impulsif, plus réfléchi, plus « *délibéré* ». Certains affirment même que les outils leur ont permis de mieux connaître leur domaine, comme la fiche-domaine de Miramas qui mentionne les associations locales et permet donc de recourir à des partenaires pour affiner les choix.

Ensuite, l'existence de documents formalisés offre l'avantage de pouvoir justifier les choix opérés. Plusieurs acquéreurs interrogés estiment qu'une charte des collections permettrait d'argumenter auprès du public l'exclusion de certains titres ; d'autres évoquent la facilité qu'il y a à justifier ses achats auprès de son responsable ; ils font notamment référence aux priorités qu'il leur est loisible d'établir au sein du segment de collection dont ils ont la charge.

d. L'apprentissage d'une démarche réflexive

Bien que les résistances au changement se manifestent souvent (cf. infra), on constate au fil des entretiens que les personnels apprécient ces outils qui leur donnent l'occasion de réfléchir sur leur pratique, qui les poussent à évaluer leurs activités. Ils se réjouissent en particulier de voir leurs pratiques antérieures confirmées.

Constat n°2 : Les personnels s'approprient les outils au fil du temps, tout en en gardant une perception contrastée.

Dans les établissements que nous avons visités, la mise en place des outils de politique documentaire en était à des stades d'achèvement divers. Les personnels de Miramas ou de l'annexe Saint-Jean à Lyon bénéficient, en ce sens, de davantage de recul que leurs collègues de l'annexe du second arrondissement de Lyon. Il semble pourtant qu'au fil du temps, les résistances s'amenuisent ; la perception négative de l'outil tend à s'amoindrir à l'usage.

a. L'appropriation progressive des nouvelles méthodes de travail

Il est intéressant de constater que la méfiance spontanée des agents à l'égard des outils formalisés tombe assez facilement. Au bout d'un certain temps, les personnels les intègrent totalement dans leur pratique, au point même de se demander comment ils avaient pu fonctionner sans auparavant. Ils ont découvert

progressivement, en les utilisant, la façon dont ces outils pouvaient les aider à mieux accomplir leurs missions ; ils n'étaient alors plus envisagés comme des documents extérieurs, issus des réflexions des dirigeants, et visant à normaliser leur travail, mais comme des outils techniques concrets, intégrés dans les opérations quotidiennes de gestion des collections.

D'ailleurs, plusieurs des personnes interrogées ont le sentiment de s'être approprié l'outil, au sens où elles ont le sentiment de l'avoir modelé, modifié, en fonction de leurs besoins. C'est un constat d'autant plus notable que, souvent, ces personnes n'ont pas été impliquées dans la définition et les ajustements de ces outils.

b. La contradiction entre le temps perdu et le temps gagné

Autre contradiction révélatrice : la plupart des personnes interrogées n'arrivent pas à déterminer si les outils leur font gagner ou perdre du temps. Ils affirment les deux : la formalisation est chronophage (cf. supra) et en même temps, elle permet une plus grande efficacité, une accélération de certaines procédures. Tout se passe comme s'il leur était impossible, peut-être par manque de recul encore, de tirer des conclusions définitives sur ces changements de pratique et de décider si les avantages l'emportent sur les inconvénients.

c. La difficile évaluation de l'impact des outils sur le public

Compte-tenu des contradictions que nous venons d'évoquer, il ne faut peut-être pas s'étonner de ce que les personnels ont du mal à porter un jugement sur l'impact de ces outils sur le public.

En ce qui concerne le plan de classement, le constat est plus facile à faire et les bibliothécaires de Lyon remarquent que des ouvrages révélés par la simplification des cotes sortent davantage que par le passé. Certains pointent cependant que ces aménagements perturbent l'utilisateur qui perd ainsi ses repères.

En ce qui concerne les autres outils, il est curieux que cet impact sur le public soit si difficilement perçu. Au stade où en étaient les bibliothèques au moment de notre enquête, les outils utilisés restent coupés dans leur perception de leur objectif essentiel : améliorer le service au public.

3. Les relations professionnelles

3.1. Le travail individuel et la coopération

Constat n°1 : Les acquéreurs préfèrent globalement travailler en équipe.

Ils sont nombreux à évoquer les avantages d'un travail coopératif entre acquéreurs, qu'ils travaillent effectivement en équipes, et apprécient au quotidien cette collaboration, ou qu'ils soient plus isolés et en expriment le regret.

Plusieurs avantages sont mentionnés. La coopération permet de lever les *« hésitations sur l'achat d'un ouvrage ; [...] parler, échanger des opinions [rend] la décision plus facile. De même pour le désherbage. »* Enfin, le travail à deux permet de limiter la *« part de subjectivité : à deux, on peut mieux équilibrer le choix entre [...] subjectivité [et] demandes des lecteurs. »*

Dans le questionnaire, 54% des acquéreurs déclarent faire leurs choix d'acquisition seuls, contre 56% en réunion : la balance est à peu près égale ; mais ils déclarent tous travailler en collaboration avec les autres acquéreurs de l'établissement, parfois (pour 73% d'entre eux), ou toujours.¹³⁹ La moitié des enquêtés affirme débattre souvent de l'acquisition d'un document avec leurs collègues. Quand on leur demande ce qui, d'après eux, pourrait les aider à mieux s'acquitter de leur travail, ils sont près de 30% à évoquer les acquisitions (ou la préparation des acquisitions) en groupes : le questionnaire corrobore donc les hypothèses formulées au terme de nos entretiens.

Constat n°2 : Acquérir en réunion ne signifie pas nécessairement ouvrir la voie à l'intersubjectivité.

Un acquéreur de la bibliothèque annexe du 2^{ème} arrondissement de Lyon a souligné, à plusieurs reprises au cours de l'entretien, le risque que comportait l'organisation des acquisitions en réunion (en « offices »). Une personnalité particulièrement affirmée peut occulter les autres, de sorte que les choix ne soient plus le fruit de la confrontation des points de vue de tous mais la simple imposition

¹³⁹ Aucun n'a coché la case « jamais ».

d'un avis univoque ; ces influences peuvent conduire à une uniformisation des sélections : la richesse promise par la réunion de plusieurs subjectivités reste lettre morte, les choix sont peu débattus et mis en question. Les collections se ressemblent sur l'ensemble d'un réseau, ce que déplore cet acquéreur : *« On a tendance à faire une politique d'acquisition un peu identique sur les 15 bibliothèques, alors qu'on pourrait profiter d'avoir ce réseau de 15 bibliothèques pour, suivant notre public, s'adapter. »*

Cette même personne, qui participe à la fois aux offices de littérature adultes et à ceux de littérature jeunesse, livre le fruit de cette comparaison de pratiques : *« Chez les adultes, c'est une personne qui regarde tous les romans et qui nous les met à disposition pendant une heure, une heure et demie, c'est toujours la même personne... [...] Finalement, il n'y a pas trop de critiques ou de polémiques... [...] Tandis qu'en jeunesse il y a vraiment un effort de lecture qui est fait, notamment sur des romans, ce qui fait qu'il va y avoir de vraies critiques. (...) Je pense qu'à l'office il y a une sorte d'influence qui s'exerce. Quand on fait des acquisitions en groupe, par rapport à quand on fait des acquisitions tout seul. Il suffit que quelqu'un nous dise « ce roman est exceptionnel, j'ai eu un vrai coup de cœur », et les 15 annexes quasiment vont l'acheter, [sans] trop se poser de questions. »*

Constat n°3 : Le recours à des outils formalisés rend plus central le travail collaboratif.

Notre enquête a montré que les acquéreurs qui n'utilisent pas ou très peu d'outils formalisés ne sont pas pour autant nécessairement isolés : on peut acquérir sans outils en collaborant avec ses collègues. En revanche le recours à ces outils rend plus difficile (voire pour certaines opérations impossible) le travail strictement individuel. Les outils de formalisation de la politique documentaire impliquent une coordination du travail, des échanges plus fréquents, une mise en commun des informations et des questionnements. Ainsi, l'un des acquéreurs du réseau de Miramas avoue qu'avant la mise en place d'outils formalisés, chacun *« était assez isolé, [...] faisait [son] travail d'acquéreur de [son] côté. »* La formalisation *« oblige à confronter [les] points de vue »*, permet de mettre en place un *« travail plus collectif [avec des] comités de pilotage, [des] groupes de travail. »*

3.2. Le management du changement

Constat n°1 : Les acquéreurs ont une vision du rôle des tutelles et des études de publics sensiblement différente de celle des équipes dirigeantes.

Une partie du questionnaire que nous avons élaboré portait sur la légitimité de l'influence des tutelles sur l'orientation de la bibliothèque et de sa politique documentaire. A la lecture de la phrase : « *Le maire et les conseillers municipaux ont leur mot à dire sur les acquisitions d'une bibliothèque municipale* », 88% des personnes interrogées se sont déclarées « *pas d'accord du tout* » ou « *plutôt pas d'accord* », contre 12% seulement « *plutôt d'accord* ». Ce constat tranche avec le discours majoritairement tenu par les théoriciens et les dirigeants d'une part, avec la réalité des textes règlementaires d'autre part.¹⁴⁰

On a vu que pour les théoriciens des politiques documentaires, l'une des raisons d'être des outils formalisés était de permettre une meilleure prise en compte des publics. Les ouvrages de Bertrand Calenge, de Pierre Carbone et de Thierry Giappiconi, en particulier, explicitent la façon dont ces outils doivent se fonder sur une étude fine des publics réels et potentiels des établissements : enquêtes de population, analyse du contexte économique et social, panorama des différents types d'utilisateurs à prendre en considération. Le public global de la bibliothèque (c'est-à-dire l'ensemble de la population desservie) est découpé en catégories en fonction de critères variables, le plus souvent les grands déterminants macrosociologiques (tranches d'âge, sexe, catégories socioprofessionnelles ; parfois niveaux de revenus et de diplômes, branches d'activité, etc.) ; certaines de ces catégories sont considérées comme prioritaires par rapport à d'autres ; et l'on destine plus particulièrement à certains de ces publics cibles un type de documentation, un type de services. Nous avons voulu savoir si cette façon de

¹⁴⁰ « Parmi les professionnels des bibliothèques, seuls les conservateurs disposent d'une claire compétence dans ce domaine [les acquisitions], puisque leur statut exprime qu'ils « constituent, organisent, enrichissent, évaluent et exploitent les collections de toute nature des bibliothèques. Ils sont responsables de ce patrimoine. [...] Toutefois, ces compétences reconnues n'entraînent pas, juridiquement toujours, un droit exclusif et réservé à effectuer les acquisitions et à définir la politique documentaire. Ce droit, en fait, appartient pour les bibliothèques municipales au conseil municipal. » B. Calenge, *Conduire une politique documentaire*, op. cit., pp.20-21.

penser le public, largement répandue parmi les dirigeants et les spécialistes de bibliothéconomie, était familière des acquéreurs.

Nous notons tout d'abord que dans notre échantillon, peu d'acquéreurs ont eu connaissance d'enquêtes de publics menées dans leur bibliothèque (6 seulement). En outre, seuls 3 estiment que les résultats de ces enquêtes influencent leurs choix d'acquisition¹⁴¹ : ainsi la moitié des acquéreurs qui ont accès aux résultats d'enquêtes de publics utilisent ces résultats pour mener à bien leurs acquisitions.

Nous avons ensuite demandé aux enquêtés quels types de documents, selon eux, étaient susceptibles d'attirer des catégories déterminées de publics.¹⁴² Certains ont jugé nos questions mal posées ou absurdes, et nous avons obtenu des réponses comme : « *il n'y pas de catégorie particulière, tout dépend du lecteur* », « *ce n'est pas parce que je vieillis que je change* », « *ce n'est pas parce que je suis jeune que je n'ai pas envie de tout* », « *les publics ne sont pas aussi prévisibles et univoques* », « *la typologie choisie ne me convient absolument pas* », « *tout* », ou « *c'est en fonction de l'individu et de ses demandes que je réagis* ».

La plupart néanmoins se sont prêtés au jeu, et nous avons obtenu des réponses relativement étoffées, et concordantes, ce qui confirme l'existence, dans l'esprit des acquéreurs, de catégories cohérentes de publics auxquelles correspondent des catégories de documents (même si, bien sûr, les catégories que nous proposons n'étaient pas forcément pertinentes, en soi et surtout pour eux et pour l'établissement au sein duquel ils travaillent).

On note enfin que lorsqu'on leur demande ce qui serait susceptible de les aider dans leur travail d'acquisition, ils n'évoquent pas d'enquête de publics, dans l'immense majorité des cas : seule une personne a répondu à cette question, souhaitant la mise en place d'« *une enquête de satisfaction* » (ce qui ne se confond

¹⁴¹ La question exacte était : « *Si oui, pensez-vous que les résultats de ces enquêtes influencent vos choix d'acquisitions ?* » 8 personnes y ont répondu, donc 2 de plus que les 6 ayant répondu « oui » précédemment, avec 3 oui et 5 non. On peut imaginer que les 3 personnes qui ont répondu « oui » font partie des 6 qui ont déclaré avoir connaissance de telles enquêtes.

¹⁴² Nous avons choisi (arbitrairement) « personnes âgées », « jeunes actifs », « ouvriers et employés », « adolescents de sexe masculin », et « public qui lit habituellement peu ».

pas, d'ailleurs, avec une enquête de population).

Constat n°2 : Les projets de changement dans les procédures et l'organisation du travail cristallisent des craintes.

Si les personnels évoquent les avantages de la formalisation des pratiques, ils reconnaissent cependant que ces changements suscitent des craintes, voire des réticences. En cela, nos entretiens ont confirmé l'hypothèse formulée au début de notre enquête, touchant aux bouleversements que constituait pour les acquéreurs l'introduction de nouveaux outils de formalisation documentaire. L'immense majorité des personnes dont nous avons recueilli le point de vue a reconnu avoir été déstabilisée par la mise en place de plans de classement, de fiches domaines ou de tableaux de bord. Beaucoup ont évoqué l'inconfort qu'entraîne toute modification des habitudes ainsi que l'incompréhension, au début, du fonctionnement et des finalités des outils. Pour certains, ces documents ont d'abord semblé inadaptés, trop lourds ou absconds.

a. La peur de la nouveauté et de la remise en cause des habitudes

Ce que les personnes interrogées redoutent, c'est tout d'abord de devoir intégrer des méthodes qui leur sont inconnues et qu'ils craignent de ne pas comprendre.

L'introduction des outils formalisés remet en cause, en outre, des procédures qui semblaient constitutives du métier. Parmi les personnes interrogées, plusieurs affirment que les aménagements de la Dewey sont ainsi problématiques. On voit apparaître ici une fracture générationnelle, les plus jeunes étant moins attachés aux opérations de catalogage et d'indexation que leurs aînés. Cette remise en cause des pratiques antérieures s'apparente dans ce cas-là au déni d'une compétence longuement acquise.

b. La peur d'être jugé sur ses pratiques antérieures

Autre crainte récurrente : le jugement qui pourrait être porté par les collègues et les responsables sur les pratiques du passé. En effet, la formalisation des procédures de sélection et d'acquisition fait apparaître la gestion antérieure des différents pans de collection. Certains redoutent qu'à cette occasion, ils ne soient tenus comptables des lacunes du secteur qu'ils avaient en charge.

Nombreux sont ceux qui ont souligné la crainte de voir leur travail critiqué, surveillé, contrôlé. L'un des acquéreurs Jeunesse de l'annexe du 2^{ème} arrondissement de Lyon l'avoue clairement : « *Moi quand je suis arrivée ici, au début j'ai eu un peu de mal avec la politique d'acquisition, parce que j'ai eu l'impression d'être... Avec le tableau où tout était marqué de ce que j'achetais, les pourcentages, je me sentais un petit peu sous contrôle, je me disais "dès que j'achète une bande dessinée ça se déduit, on voit que j'ai acheté tant de bandes dessinées..."* » Ainsi, l'outil d'évaluation de la collection est insensiblement perçu comme un outil d'évaluation des personnels. Plusieurs mentionnent cette crainte instinctive du « contrôle », du « jugement » qui viendrait les sanctionner.

c. La crainte de l'alourdissement des tâches et de la perte de temps

Enfin, très régulièrement, les personnels qualifient les outils de « *compliqués* ». Cette récurrence terminologique est révélatrice : pour les personnels, a priori, la formalisation est synonyme de « lourdeur », de « perte de temps ». L'appropriation technique des outils, leur mise à jour, la tenue de tableaux, l'établissement de statistiques sont considérés comme des activités chronophages, que l'on réalise au détriment d'autres fonctions plus immédiatement gratifiantes.

Constat n°3 : Les acquéreurs aimeraient être mieux accompagnés et formés.

Pour tous les acquéreurs que nous avons rencontrés, cette intégration des outils s'est faite progressivement, par la pratique, leur utilisation régulière ; cependant, certains d'entre eux ont estimé que cette période problématique de transition aurait pu être facilitée par un meilleur accompagnement. Les réponses contrastées que nous avons obtenues auprès de différents acquéreurs d'un même réseau nous poussent à penser que certaines personnes, jugées peut-être plus disposées au changement, au nom de leurs expériences passées, leur caractère ou la nature de leur poste, ont été moins étroitement suivies et épaulées que d'autres.

Des séances de formation, des réunions fréquentes pour discuter, faire le point, mettre en commun les difficultés et les solutions que chacun y apporte, un travail fortement coopératif enfin, semblent en toutes circonstances un plus pour une adoption réussie de nouveaux outils d'acquisition.

Notre enquête a d'ailleurs confirmé qu'à Lyon, où la personne en charge de la politique documentaire a systématiquement introduit les outils par des réunions conséquentes et suivies, les changements dans l'organisation du travail n'ont pas posé de problèmes particuliers.

Conclusion

En conclusion, il nous faut nuancer la portée de l'enquête que nous avons réalisée dans le cadre de ce travail de recherche : le nombre d'acquéreurs qui ont répondu à notre questionnaire est peu élevé, et ceux que nous avons rencontrés pour nos entretiens nous ont livré des points de vue ponctuels sur des pratiques très variées. Cette enquête n'en garde pas moins, à nos yeux, un grand intérêt : nous avons réuni des récits d'expériences et des jugements qui, à condition d'être rapportés au contexte dans lesquels ils ont été recueillis, sont riches d'enseignements.

La rencontre avec les acquéreurs ainsi que les résultats du questionnaire ont permis de mesurer l'impact des outils de politique documentaire sur leurs pratiques d'acquisition. Ils ont été également l'occasion de confronter deux approches : d'un côté, celle des responsables de ces politiques, qui, nous l'avons vu en première partie, valorisent l'impact positif des outils formalisés sur la gestion des collections, de l'autre celle des acquéreurs qui utilisent ces outils quotidiennement.

En premier lieu, nous avons constaté que les acquéreurs sont, dans l'ensemble, favorables à la formalisation de la politique d'acquisition. Ils reconnaissent l'apport des outils d'acquisition dans leurs pratiques : meilleure visibilité du fonds, rationalisation des choix, moindre place accordée à l'empirisme et à l'intuition, augmentation du travail collectif et davantage de professionnalisme. Néanmoins, l'introduction de ces outils ne s'effectue pas sans réticences : crainte d'être contrôlé, perte de repères, sentiment de remise en cause de leur travail. Autant d'appréhensions qui s'estompent au fur et à mesure que le personnel s'approprie l'outil. Cependant, les acquéreurs ne semblent pas ressentir a priori le besoin de tels outils : ils expérimentent leur utilité et leur efficacité après coup, une fois qu'ils les ont manipulés et éprouvés, mais ne se sentent pas démunis quand la gestion des collections n'est pas formalisée.

En second lieu, nous avons relevé que les acquéreurs conservaient des appréhensions sur certains aspects de la politique documentaire. Ils restent, par

exemple, réticents à l'idée de changer régulièrement de domaine d'acquisition et considèrent les affinités dans un domaine de prédilection comme essentiel pour gérer celui-ci efficacement. Les outils apparaissent également quelquefois trop complexes et gagneraient selon eux à être simplifiés.

Surtout, on note des décalages entre les approches des acquéreurs et celle des responsables, concernant notamment la logique de management qu'instaurent les bibliothèques à travers la mise en place d'une politique documentaire. En particulier, les acquéreurs, dans leur majorité, ne reconnaissent pas le rôle que sont légitimement et légalement amenées à jouer les tutelles dans les bibliothèques. Cela semble significatif de la faible conscience qu'ils ont de l'ancrage de la bibliothèque dans le cadre plus général des politiques publiques.

Par ailleurs, la prise en compte des publics, et particulièrement des publics potentiels (l'ensemble de la population desservie par la bibliothèque, au-delà de la partie qui la fréquente effectivement), reste floue aux yeux des acquéreurs. Les difficultés à évaluer l'impact de ces outils sur le public sont en ce sens révélateurs. Si les outils d'acquisition permettent de donner une cohérence interne à la collection, leur utilité pour conquérir de nouveaux publics reste à trouver. La collection reste pensée en tant que telle.

Ces observations permettent de tirer quelques enseignements sur la mise en place des outils formalisés en bibliothèque de lecture publique, concernant la place du bibliothécaire dans la cité. Ainsi que l'affirme Dominique Lahary, « *les bibliothécaires convaincront d'autant plus facilement de leur utilité qu'ils s'attacheront à insérer leur action dans la politique d'ensemble de leur employeur plutôt que de cultiver exclusivement leur différence, au nom de la spécificité des missions des bibliothèques autoproclamée par un corps professionnel.* »¹⁴³

L'explicitation des enjeux des politiques publiques apparaît notamment essentiel pour donner tout son sens aux outils de la politique documentaire. Il s'agit de montrer que la lecture publique est partie intégrante des politiques publiques.

¹⁴³ LAHARY Dominique. *Nouveau paysage, nouvelles compétences, valeurs pérennes ?*, op. cit., p. 305

Pour poursuivre la réflexion que nous avons engagée avec ce mémoire, il pourrait être intéressant de mener une autre enquête sur les outils formalisés d'acquisition, et les plans de développement des collections en particulier : suivre sur plusieurs années une cohorte d'acquéreurs au sein d'un seul et même établissement, depuis l'annonce de la mise en place d'un PDC jusqu'à son appropriation complète par les personnels, en passant par les éventuelles phases de réticence, d'incompréhension, les étapes de constitution, de modification et d'adaptation de l'outil, les sessions de formation, les réunions de discussion et mises au point, etc. Un tel travail permettrait de rendre compte de l'évolution dans le temps à la fois des procédures de travail et de gestion des collections, et des points de vue des acquéreurs sur ces outils. Cette étude pourrait s'étendre sur trois ou quatre ans et se fonder sur l'analyse d'entretiens semi-directifs ; elle permettrait d'étayer certaines des conclusions auxquelles nous sommes parvenus dans ce travail, et d'ouvrir de nouvelles perspectives quant aux formations des acquéreurs au management des bibliothèques publiques. En effet, l'enquête que nous avons menée révèle que les mutations opératoires dans les pratiques professionnelles sont d'autant plus facilement acceptées qu'elles sont clairement explicitées, expliquées par ceux qui en décident, et qu'elles s'accompagnent de séances, plus ou moins formelles, de formation.

Bibliographie

1. ARTICLES ET MONOGRAPHIES

ALIX Yves. *Publics et acquisitions documentaires.* Bulletin des Bibliothèques de France, 2006, t.51, n°1, pp. 24-31

AROT Dominique. *Politiques documentaires et politiques de collections.* Bulletin des Bibliothèques de France, 1999, t. 44, n°2, pp. 88-91

BADRA Lamia. *Conception et réalisation d'un dispositif d'évaluation des performances d'une bibliothèque.* Thèse de doctorat en SIC sous la direction de Richard Bouché. Lyon : Université Lumière-Lyon II , 2002, 520 p.

BADRA Lamia. *L'Apport des systèmes interactifs d'aide à la décision pour les gestionnaires de bibliothèques.* Revue Maghrébine en Sciences de l'Information et de la Communication, 2002, pp.25-35

BAZIR Josette, CHAMOIN Carine, ESPINAT Patrick... [et al]. *Les enjeux de la pratique d'évaluation dans les bibliothèques publiques le point de vue de l'autorité de tutelle.* Mémoire de recherche sous la dir. de Lamia Badra . Villeurbanne : ENSSIB, 2004, 129 p.

BELAYCHE Claudine. *De l'idéologie à la technique : la constitution des collections en bibliothèque publique.* Bulletin d'informations de l'Association des bibliothécaires français, 1^{er} trimestre 1995, n° 166, p. 58

BERTRAND Anne-Marie. *Les bibliothèques municipales : enjeux culturels, sociaux, politiques.* Paris : Editions du Cercle de la librairie, 2002, 147 p.

BERTRAND Anne-Marie. *Collections et publics en bibliothèque.* In : ADPDP. Journées d'étude de l'ADBDP : les politiques d'acquisition en BDP, 1999, Nîmes. [en ligne]. Disponible sur : < <http://www.adbdp.asso.fr/association/je1999/bertrand.htm> > (consulté le 22.05.2006)

CALENGE Bertrand (dir.). *Bibliothécaire, quel métier ?* Paris : Editions du Cercle de la librairie, 2004, 314 p.

CALENGE Bertrand. *Conduire une politique documentaire.* Paris : Editions du Cercle de la librairie, 1999, 386 p.

CALENGE Bertrand. *Les politiques d'acquisition : constituer une collection dans une bibliothèque.* Paris : Editions du Cercle de la librairie, 1994, 408 p.

CALENGE Bertrand. *Editorial.* Bulletin des Bibliothèques de France, 1999, t. 44, n°2, p. 7

CALENGE Bertrand. *Poldoc : la recherche sur les outils de politique documentaire.* Bulletin des Bibliothèques de France, 2000, t. 45, n°1, pp. 125-126

CALENGE Bertrand. *Quand peut-on établir qu'une bibliothèque dispose d'une politique documentaire ?* Bulletin des Bibliothèques de France, 2006, t. 51, n°1, pp. 18-23

CANAZZI Catherine. *Déontologie et censure : un témoignage.* In : ADPDP. Journées d'étude de l'ADBDP : les politiques d'acquisition en BDP, 1999, Nîmes. [en ligne]. Disponible sur : < <http://www.adbdp.asso.fr/association/je1999/canazzi.htm> > (consulté le 22.05.2006)

CARBONE Pierre (dir.). *Construire des indicateurs de bord.* Villeurbanne : Enssib ; Paris : Ed. Tec et Doc, 2002 , 256 p.

CARBONE Pierre. *Évaluer la performance des bibliothèques : Une nouvelle norme.* Bulletin des Bibliothèques de France, 1998, t.43, n° 6, pp. 40-45

CARBONE Pierre, BONNEL Sylvie, GRAVIER-GEZE Colette. *Un plan de développement des collections : la bibliothèque universitaire de droit de l'université de Paris 12 Val-de-Marne.* Bulletin des Bibliothèques de France, 2006, t. 51, n°1, pp. 82-89

COLLANGES Philippe, KONTOGOM Marie, LAMBERT Bertille. *Développement et évaluation des collections dans les bibliothèques publiques quelles pratiques et quels enjeux ?* Mémoire de recherche sous la dir. de Lamia Badra. Villeurbanne : ENSSIB, 2005, 242 p.

DELOULE Madeleine. *Le choix des livres par les bibliothécaires.* In : ADPDP. Journées d'étude de l'ADBDP : les politiques d'acquisition en BDP, 1999, Nîmes. [en ligne]. Disponible sur : < <http://www.adbdp.asso.fr/association/je1999/deloule.htm> > (consulté le 22.05.2006)

DURAND Jean-Pierre, PEYRIÈRE Monique, SEBAG Joyce. *Bibliothécaires en prospective.* Paris : France. Ministère de la Culture. Département des études, de la prospective et des statistiques, janvier 2006, 197 p. [en ligne]. Disponible sur : < http://www.culture.gouv.fr/dep/telechrg/tdd/bibliothecaires/somm_bibliothecaires.pdf > (consulté le 12.06.2006)

FRANCE. Conseil supérieur des bibliothèques. Rapport pour les années 1996-1997. Paris : Association du Conseil supérieur des bibliothèques, 1998, 80 p.

FRANCE. Conseil supérieur des bibliothèques. Rapport pour les années 1998-1999. Paris : Association du Conseil supérieur des bibliothèques, 1999, 120 p.

GAUTIER-GENTES Jean-Luc. *Une république documentaire. Lettre ouverte à une jeune bibliothécaire et autres textes.* Paris : Bibliothèque publique d'information/Centre Pompidou, 2004, 176 p.

GAUTIER-GENTES Jean-Luc. *Extrémisme et consensus.* In : ADPDP. Journées d'étude de l'ADBDP : les politiques d'acquisition en BDP, 1999, Nîmes. [**en ligne**]. Disponible sur : < <http://www.adbdp.asso.fr/association/je1999/gautier-gentes.htm>> (consulté le 22.05.2006)

GIAPPICONI Thierry, CARBONE Pierre. *Management des bibliothèques : programmer, organiser, conduire et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public.* Paris : Editions du Cercle de la librairie, 1997, 264 p.

GIAPPICONI Thierry. *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires.* Paris : Editions du Cercle de la librairie, 2001, 223 p.

GIAPPICONI Thierry. *De la bibliothéconomie au management : subordonner la gestion aux missions.* Bulletin des Bibliothèques de France, 1998, t.43, n°2, pp. 26-33

GIAPPICONI Thierry. *Conspectus, état des lieux et perspectives.* 17 mars 2000, Villeurbanne. Journées d'étude organisée par le groupe Poldoc. [**en ligne**] Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/autres-sites/poldoc/ressource/prod/je2000/3giappiconi.htm>> (consulté le 25 mai 2006)

KIEE Luis. *Couperin : consortium universitaire de publications numériques.* Bulletin des Bibliothèques de France, 2006, t.51, n°1, pp. 66-71

LAHARY Dominique. *Nouveau paysage, nouvelles compétences, valeurs pérennes ?* In *Bibliothécaire, quel métier ?* Sous la direction de Bertrand Calenge. Paris : Editions du Cercle de la librairie, 2004, p. 299

LANCASTER, F.W. *The Measurement and Evaluation of Library Service.* Information Resources Press, 1979

LEPART Bernard. *Les bibliothèques à l'épreuve de l'évaluation.* La Gazette, 7 décembre 1998, pp. 6-10

LUCEA Yannick. *Les plans d'achat à la B.M de Brest.* Bulletin des Bibliothèques de France, 1999, t. 44, n°2, pp. 45-48

MELOT Michel. *La sagesse du bibliothécaire.* Paris : L'œil neuf éd., 2004, 109 p.

MOORE Nick. *Comment mesurer l'efficacité des bibliothèques publiques : projet de manuel.* Unesco-Unisist, 1990.

OPPETTIT Danielle. *Les acquisitions dans les BMVR.* Bulletin des Bibliothèques de France, 2006, t.51, n°1, pp.42-47

POUCHOL Jérôme. *Pratiques et politiques d'acquisition : naissance d'outils, renaissance des acteurs.* Bulletin des Bibliothèques de France, 2006, t.51, n°1, pp. 5-17

RIVES Caroline. *La charte documentaire des acquisitions de la Bibliothèque nationale de France.* Bulletin des Bibliothèques de France, 2006, t. 51, n° 1, pp. 32-35

TRUC Sylvie. *Politiques des collections, l'expérience de la B.M de Grenoble,* Bulletin des Bibliothèques de France , 1999, t.44, n°2, pp. 49-56

2. SITES INTERNET

ABF. *Acquisitions et bibliothèques de service public : où situer le pluralisme ?* [**en ligne**]. Disponible sur : < http://www.abf.asso.fr/article.php3?id_article=81> (consulté le 22.05.2006)

ABF. *Acquisitions et bibliothèques de service public : La politique d'acquisition en 12 points.* [**en ligne**]. Disponible sur : < http://www.abf.asso.fr/article.php3?id_article=80> (consulté le 22.05.2006)

CSB. *Rapport annuel pour l'année 1997.* [**en ligne**]. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/autres-sites/csb/rapport97/csb-rapp97-accueil.html>> (consulté le 12.06.2006)

CSB. *Rapport annuel pour l'année 1998.* [**en ligne**]. Disponible sur : < <http://www.enssib.fr/autres-sites/csb/rapport98/csb-rapp98-accueil.html>> (consulté le 12.06.2006)

IFLA. *Grandes lignes directrices pour une politique de développement des collections - à partir du modèle Conspectus.* [**en ligne**]. Disponible sur : < <http://www.ifla.org/VII/s14/nd1/gcdp-f.pdf> > (consulté le 22.05.2006)

POLDOC. [**en ligne**]. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/autres-sites/poldoc/>> (consulté le 22.05.2006)

Table des annexes

ANNEXE 1 : LA GRILLE DES ENTRETIENS	85
ANNEXE 2 : ENTRETIEN À LA BIBLIOTHÈQUE SAINT-JEAN DU 5^{ÈME} ARRONDISSEMENT DE LYON	88
ANNEXE 3 : ENTRETIEN À LA BIBLIOTHÈQUE DU 2^{ÈME} ARRONDISSEMENT DE LYON	103
ANNEXE 4 : ENTRETIEN À LA MÉDIATHÈQUE DE MIRAMAS.....	135
ANNEXE 5 : ENTRETIEN À LA MÉDIATHÈQUE DE MIRAMAS.....	150
ANNEXE 6 : ENTRETIEN À LA MÉDIATHÈQUE DE MIRAMAS.....	163
ANNEXE 7 : ENTRETIEN À LA MÉDIATHÈQUE DE MIRAMAS.....	177
ANNEXE 8 : ENTRETIEN À LA MÉDIATHÈQUE DE VÉNISSIEUX	187
ANNEXE 9 : ENTRETIEN À LA MÉDIATHÈQUE DE VÉNISSIEUX	196
ANNEXE 10 : ENTRETIEN AVEC BERTRAND CALENGE	208
ANNEXE 11 : QUESTIONNAIRE	216
ANNEXE 12 : RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE	224
ANNEXE 13 : FICHE DOMAINE DU RÉSEAU INTERCOMMUNAL DES MÉDIATHÈQUES OUEST PROVENCE	252
ANNEXE 14 : PLAN DE CLASSEMENT DU DÉPARTEMENT « SCIENCES ET NATURE » DE LA MÉDIATHÈQUE DE VÉNISSIEUX	256
ANNEXE 15 : TABLEAU DE BORD DU SUIVI DES ACQUISITIONS DE LA BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE LYON.....	259

<p>(contexte, communication, formation)</p> <p>La subjectivité, l'intersubjectivité</p> <p>Les critères objectifs qui guident les choix</p>	<p>disposez ? Quand ont-ils été introduits ? Comment les avez-vous accueillis ?</p> <p>- Pensez-vous qu'une part de subjectivité ou d'intuition guide vos choix ?</p> <p>- Pensez-vous que les outils dont vous disposez limitent cette subjectivité ?</p>
<p>Quel est l'impact des outils formalisés sur les pratiques professionnelles ?</p>	
<p>Atouts - Contraintes Changement</p> <p>Liberté et indépendance</p> <p>Influence et intersubjectivité</p>	<p>Les outils d'acquisition et l'identité professionnelle :</p> <p>- Pensez-vous que la mise en place de ces outils a modifié votre pratique professionnelle ?</p> <p>- Avez-vous le sentiment d'avoir gagné ou perdu en responsabilité et en liberté ?</p> <p>- Ces outils modifient-ils les relations au sein de l'équipe ou du réseau ?</p>
<p>Quel est l'impact des outils formalisés sur les collections ?</p>	
<p>Evaluation et évolution du contenu des collections</p>	<p>L'utilité des outils d'acquisition :</p> <p>- Avez-vous le sentiment que ces outils sont utiles ? Vous permettent-ils d'avoir une meilleure vision de votre collection ?</p> <p>- Avez-vous le sentiment que ces outils</p>

Adaptation aux besoins du public	vous permettent de faire évoluer le contenu de ces collections ? - Avez-vous le sentiment que ces outils vous permettent d'adapter vos collections à votre public ?
----------------------------------	--

Annexe 2 : Entretien à la bibliothèque Saint-Jean du 5^{ème} arrondissement de Lyon

Un acquéreur, le 24 mars 2006.

Question : Pour commencer, pouvez-vous vous présenter et dire quel est votre rôle dans la bibliothèque Saint-Jean ?

Je suis assistante qualifiée. Je suis la seconde dans l'ordre hiérarchique après le chef de service. Je m'occupe de «Civilisations», c'est-à-dire de philosophie, psychologie, religion, ethnologie et histoire.

Chaque personne est responsable d'un secteur : art, art et loisir, civilisation, sciences et techniques, société et littérature. Alors, naturellement, chaque personne qui est responsable d'un secteur a un plan de classement, dans la tête si j'ose dire. Mais ce n'est pas formalisé. Ce n'est pas officiel. Il n'y a pas un papier. Il n'y a pas quelque chose qu'on a mis en forme, chacun d'entre nous, pour dire on va développer notre fonds de telle et telle façon.

Par contre, évidemment, ça se fait en achetant. C'est quelque chose qui se fait, j'allais dire, presque automatiquement. Et puis, chaque personne est responsable de son fonds. Moi, je m'occupe de civilisation par exemple, c'est-à-dire de philo, psycho, religion, ethnologie, des 390 et puis de l'histoire.

Alors, bien entendu, en prenant à la fois en compte les demandes du public, notre public qui peut être divers - là c'est le cas, pour civilisation, j'ai à peu près deux

types de lecteurs donc je dois les prendre en compte et aussi la parution -, on arrive à un plan de développement des collections mais pas formalisé.

Ça va être soit pour compléter des collections qui sont lacunaires dans les secteurs dont on est responsable ; soit pour suivre l'actualité, c'est-à-dire la parution, l'édition puisque l'édition, ça marche comme ça, c'est-à-dire qu'il arrive qu'on mette sur le marché par exemple la Première Guerre Mondiale. Pendant des années, on ne trouvait rien ; il y a eu un anniversaire et maintenant on est inondés de livres sur la Première Guerre Mondiale. Donc, on en profite aussi pour refaire les collections et ça suscite l'intérêt du public parce qu'on en parle tant ; ça ressort donc on en achète.

Question : Vous dites « lacunaires » ; les lacunes sont repérées comment ?

Par rapport aux demandes du public et par rapport aux recherches qu'on fait soi-même, là, le plan de classement aide, justement, puisque maintenant que nous avons un plan de classement, ça aide à voir dans quel secteur il y a très peu de livres... Bon pas de livre du tout, c'est rare ; mais très peu, oui, quand c'est sous-développé. Des fois si c'est sous-développé, c'est qu'il y a une raison. C'est sûr qu'on ne trouve rien sur le marché, c'est assez fréquent. C'est lié à l'histoire de la bibliothèque et à la manière dont on a acheté avant, il n'y a rien en fait. Et il arrive qu'on ne s'en soit pas aperçu avant.

Question : Vous faites des statistiques à partir des cotes que vous avez établies ?

Alors ça normalement, on n'en fait pas tout le temps. On ne regarde pas les statistiques tout le temps. Monsieur Calenge tire des statistiques très souvent depuis qu'il est là. Donc on peut se baser là-dessus ; c'est ici que ça sert, principalement pour le rebut et c'est intéressant pour nous d'avoir le nombre de documents par cote. Par exemple, ce n'est pas forcément parce qu'une cote existe qu'il faut acheter dans ce secteur et, d'ailleurs, c'est pour ça qu'on en a supprimées. Avec notre nouveau plan de classement, on a supprimé un certain nombre de cotes. On a pu en rajouter par exemple mais on en a beaucoup supprimé.

Question : Comment avez-vous décidé de mettre en place le plan de classement et qu'est-ce cela changé ?

Le plan de classement, ça c'est Bertrand Calenge et c'est depuis cette année, c'est tout frais. C'est notre CRM, donc ça date, on va dire de la rentrée dernière. C'est le CRM 2005-2006.

Question : Le « CRM » ?

C'est le centre de responsabilité municipale. Chaque service municipal, et pas uniquement la bibliothèque, en a un. On va dire que c'est un objectif à atteindre pour l'année. Tous les services municipaux en ont un, la police, n'importe qui, tout le monde en a un. On doit le définir avec l'aide des supérieurs hiérarchiques chaque année. Donc là, sur la suggestion de Bertrand Calenge, on a choisi le plan de classement, parce qu'il n'y en avait pas.

Dans les départements de la Part Dieu, il y avait quelque chose qui ressemblait à un plan de classement. Ils sont plus en avance que nous. Mais dans les bibliothèques de quartier, on n'en avait pas du tout. On continuait à utiliser la Dewey. On regarde le sujet, on regarde ce que l'on a et puis on choisit la cote comme ça. Seulement, quand on regarde les statistiques et le plan de classement, on s'aperçoit que, parfois, il y a un livre par cote. C'est complètement inutile. Surtout quand on sait que les gens ne regardent pas les cotes. Donc, l'objectif, c'est de réduire le nombre de cotes. Nous, on s'est aperçus qu'on avait un nombre ahurissant de cotes. Et que de toutes façons, étant donné que les gens ne les regardent pas ou très peu, ce n'était pas nécessaire de garder tout ça. Ça permet de donner une meilleure lisibilité, que ça soit plus facile pour l'utilisateur ; nous, ça nous aide à redistribuer les livres ; on a diminué drastiquement le nombre de cotes. Et on les simplifie. Finis les quatre chiffres après le point.

Question : Ce sont des cotes validées pour l'ensemble de la bibliothèque ?

Alors non, dans chaque pôle, chaque responsable de secteur a travaillé là-dessus. On part des suggestions et d'un document que nous a fournis Bertrand Calenge ; on part du cédérom qui donne l'état des collections. Il y avait un état de collection pour toutes les bibliothèques du réseau. On part de notre état de collection, on en a

fait une copie, on a trié ce qui nous concernait chacun d'entre nous. Et avec ça, avec une manipulation que nous a indiquée Bertrand Calenge, on a pu avoir le nombre de cotes dans notre secteur et le nombre de livres par cote. Et ensuite, en allant à la fois dans les rayons et en regardant les documents, on a fait un tri de tout ce qui ne servait pas, ou de tout ce qui ne méritait pas d'être utilisé étant donné qu'il y avait trois livres. Donc on a fait des regroupements et on travaille là-dessus. Et puis, ça va probablement prendre pas mal de temps. Alors, ça, ça peut servir pour un plan de développement des collections.

Question : Est-ce que cela peut être transposable pour une autre bibliothèque ?

Oui, à la bibliothèque municipale, le CRM est pour tout le monde. C'est-à-dire que chacun fait ça. On a fait nos propositions, chacun d'entre nous, à notre responsable de service, au chef de pôle en fait ; il y a une validation. Donc la personne fait ses commentaires, suggère des changements, des ajouts ou des suppressions. Ensuite le plan de classement est validé. Et ensuite, on n'a pas le droit de le changer, sans autorisation, si j'ose dire, au niveau du pôle.

Voilà, l'intérêt, c'est que ça peut servir si on change de bibliothèque, si on s'en va. La personne qui vous remplace ensuite a déjà un plan de classement ; donc sait comment est organisé le fonds et vers quel objectif tendre.

Question : Vous avez une meilleure visibilité des collections ?

Voilà, des collections, oui.

Question : L'introduction de ce plan de classement a-t-il modifié vos façons de travailler ?

Alors, ça va les modifier, parce que pour le moment, c'est tout frais. On a commencé il n'y a pas très longtemps en fait. C'est vrai que ça permet une meilleure visibilité. Oui, on voit mieux ce qu'on possède, c'est sûr. Et puis ça permet de décider : est-ce qu'il est nécessaire d'acheter quand on n'a pas la cote en question ; est-ce qu'il est nécessaire d'acheter ou pas ? On peut aussi décider de ne pas acheter du tout, mais délibérément, pas parce qu'on n'en a pas de besoin...

Question : Par rapport au public ?

Voilà, mais simplement parce qu'a décidé qu'on n'achèterait pas tel genre de livres. Il y en a un qui se promène par-ci par-là, ça ne rentre pas dans notre plan de classement.

Question : Vos façons d'acquérir changent ?

J'allais dire pas pour le moment. Mais je pense que oui, c'est plus clair, que c'est moins confus. Parce que comme on achète par office, vous aviez vu, c'est de manière globale. On achète peu par requête, enfin une partie. La plus grosse partie de nos achats se fait par office. C'est plus difficile... On ne va pas à l'office avec le plan de classement parce qu'en général, on connaît ses livres. Pour le moment, je ne pense pas que ça a modifié énormément mais ça va le faire, je pense. Ça va changer des choses après, je pense oui.

Question : Comment vous procédiez avant ?

Je vous dis que ça n'a pas énormément changé de choses pour le moment. On va dire que ça a rationalisé les choses. C'était plus intuitif. On en garde une partie, personnellement, on est unis. L'achat intuitif a aussi ses raisons. Quand on achète, on se base sur son budget. Mais il n'y avait pas forcément d'achat délibéré, on va dire. Mais, le plan de classement, c'est plutôt la formalisation de quelque chose qui existait déjà.

Parce que quand on achète, au bout d'un certain temps, on a quand même toujours son fonds à l'esprit. On sait bien par exemple qu'ici, on a beaucoup d'étudiants. Les sciences humaines, ça sort beaucoup. Moi, j'achète beaucoup de livres sur le Moyen Age, contrairement à d'autres sur le réseau, parce que ça sort tout le temps. Avec les étudiant en histoire, ça sort tout le temps. Mais ça je le faisais déjà avant, ce n'est pas nouveau.

Question : Est-ce que cela a changé les responsabilités de chacun, les compétences, les façons de travailler ?

Alors, si Bertrand Calenge vous a adressés à nous, c'est parce que nous, on avait déjà commencé avant. Cela aurait été peut être plus intéressant de voir d'autres

personnes qui n'étaient pas aussi avancées que nous. Parce que nous, on a servi de cobayes sur le réseau ; on a commencé à faire une liste des acquisitions sur informatique, qu'on n'avait pas avant. On peut trier par secteur. On peut suivre son budget automatiquement. Il y a un tableau de bord initial où on rentre au début tous les budgets. Et ensuite quand on fait des achats, on remplit le tableau des commandes avec les secteurs, le prix etc... Après, on peut trier par secteur et voir ce qu'on a acheté... Et ça décompte automatiquement les budgets. Donc on peut suivre ses achats comme ça. Nous, nous avons servi de pilote pour ça et le plan de classement.

Question : Pour vous ces outils, c'est positif, vous avez l'impression de gagner du temps ?

Pour le moment, ça prend beaucoup de temps. C'est la phase de mise en place. On ne gagne pas de temps. Cela a pris du temps pour le mettre en place, pour faire des suggestions pour le plan de classement. Nous, on est beaucoup en avance mais la majorité de nos collègues, ils n'en sont pas là. Ils n'ont pas encore fait valider leur plan de classement parce qu'ils n'en ont pas le temps. Parce que nous, on a la chance d'avoir de la place, d'être suffisamment nombreux. Eux, par moments, ils n'ont pas de bureaux. On n'a pas tous les mêmes conditions de travail. Donc, il y a des gens qui ne peuvent pas être aussi avancés que nous.

Question : Est-ce que de nouveaux problèmes sont apparus ? Des problèmes qui n'existaient pas avant ?

Non, je ne pense pas, pas pour nous. Comme je vous dis, on n'a pas tous les mêmes conditions. On était déjà un peu dans cette optique-là. Pour nous, ça a posé moins de problème qu'à d'autres.

Question : D'après votre vécu personnel, quelles sont les conditions idéales ou au contraire qui deviennent contraignantes pour le plan de classement ?

Je pense que les problèmes principaux des collègues, c'est le manque de temps et les possibilités de travailler alors qu'ils sont la majorité du temps en public.

Pareil pour acheter ou pour faire de la gestion des fonds, c'est beaucoup moins facile que pour d'autres. Ici ou à Vaise, c'est quand même moins difficile. Parce que on a plus de temps à dégager...

En tout cas, le plan de classement, pour le moment, il est en route. Vous pourrez faire un tour. Vous verrez les options qu'on a choisies tous. Je pense qu'il est différent dans chaque bibliothèque.

Question : Prend-il en compte le public ?

Oui, ça prend en compte le public. Oui parce que la majorité du temps, c'est pour ça qu'on achète ou qu'on n'achète pas tel ou tel type de livre.

Question : Vous vous étiez inspirés d'autres documents de ce genre ?

Il faudrait demander à Bertrand Calenge.

Question : Vous avez eu des retours d'autres personnels de bibliothèque ?

Dans d'autres bibliothèques, non, non.

Question : Avez-vous été formés pour utiliser ces outils, pour travailler de cette façon ? Est-ce que Bertrand Calenge vous a expliqué ?

Oui, il est venu personnellement nous expliquer ça. Il nous avait déjà produit un document nous expliquant la démarche, pourquoi, comment on allait faire ça. Puis il est venu, il est allé dans chaque pôle pour expliquer, pour répondre à nos questions. Parce qu'au début, on ne savait pas trop ce qu'on allait mettre sous chaque colonne... Comment on allait faire pour trier, si avait le droit d'en enlever. Parce que la Dewey, c'était sacro-saint.

En fait, Bertrand Calenge est un iconoclaste. Il supprime carrément des cotes, il bricole. On a le droit de bricoler, d'utiliser une cote pour lui faire dire autre chose que ce qu'il y a dans la Dewey. Tout est permis du moment que c'est lisible pour le public. On a même fait des cotes avec des lettres. Il y a des endroits où il n'y a que des lettres, on n'a pas de chiffres.

Vous verrez, il n'y a pas de chiffres, un peu comme les romans. On a carrément mélangé les romans et la littérature. C'est tout mélangé chez nous.

Question : Est-ce qu'il y a eu des réactions négatives ?

Je ne sais pas. Il y avait plein de gens qui n'étaient pas très d'accord au début. Je pense que c'est surtout parce que ça faisait beaucoup de travail. On se demandait comment on allait faire. Je n'ai pas entendu de collègues dire que c'était vraiment mauvais. Par contre, le public, lui, il a l'air de trouver ça très bien. Oui, parce qu'on leur parle, nous parlons aux lecteurs !

Question : Quelles sont les réactions du public ?

Au début, les gens sont surpris. Surtout pour les romans et la littérature, parce que c'est quand même ce qui sort le plus. En fait, des gens nous ont dit que c'était très bien parce qu'ils trouvaient tout sur un auteur au même endroit. On a vu qu'il y avait des livres qui ne sortaient pas quand c'était en littérature et qui sortent maintenant. Tout simplement parce que les gens n'y allaient pas, donc il ne savaient pas qu'ils étaient là.

Moi il me semble que, dans mes secteurs, je vois sortir des choses qui ne sortaient pas avant, la philo par exemple. Maintenant, j'ai classé la philo par ordre alphabétique. Tous les philosophes sont par ordre alphabétique. Il n'y a plus d'ordre chronologique. Et ça sort vraiment beaucoup.

Question : Vous avez regroupé les œuvres des philosophes et les œuvres sur les philosophes ?

A la bibliothèque municipale, c'était déjà fait avant. Pareil en littérature, c'était déjà fait. Les biographies et les essais sur un auteur, c'était tout ensemble. Et maintenant, c'est pire. Vous verrez quand vous allez faire un tour...

Question : Est-ce que vous prenez en compte l'avis des usagers, leurs demandes ?

Pour acheter, oui. On va dire qu'on fait toujours une cote mal taillée entre les demandes du public et d'abord les nécessités. Il y a des choses qu'on doit avoir même si ça ne sort pas beaucoup, les demandes des lecteurs et puis l'actualité éditoriale. Il faut prendre tout ça en compte. On achète une grande partie à l'office

et on a aussi un budget de réassort. Pour ça, on fait des requêtes à partir d'Electre. Ca permet de combler les trous même quand l'édition ne suit pas.

Question : J'ai rencontré des bibliothécaires qui étaient absolument contre l'aménagement de la Dewey et un de leurs arguments est que le travail collaboratif avec les catalogues collectifs devient impossible...

Oui, mais nous on n'en est pas là. Voilà, on va dire qu'on en est à deux niveaux différents. Il y a des personnes qui travaillent en collaboration avec d'autres instances dans le monde de la culture et des bibliothèques. C'est sûr, ça doit les gêner, je pense. Mais nous, on est très loin de tout ça. Nous, on est sur le terrain et sur le terrain ça marche très bien.

Question : Et par rapport à la récupération de notices ?

Les récupérations de notice, ce n'est pas un problème, on les change après.

Question : En région parisienne, j'ai rencontré une bibliothécaire qui ne veut pas du tout entendre parler du moindre changement de la Dewey.

Moi je pense qu'il y a deux choses différentes quand on est dans les instances dirigeantes, si j'ose dire, on pense....

Question : C'est quelqu'un qui est chargé d'un secteur d'acquisition dans une bibliothèque municipale...

C'est étonnant, mais bon... C'est vrai que nous, au début, ça nous a surpris. On avait tellement l'habitude de choisir après la virgule, ça veut dire telle chose et puis les tables, on rajoute et tout et tout... Mais finalement, ça aide dans la vie de tous les jours. Ça aide bien, c'est bien plus pratique. Moi je suis pour. Pourtant, ça fait longtemps que je travaille. Avant, je m'en suis bien servie aussi de la Dewey. On m'a bien appris a + b ; j'ai un CAFB. Mais je trouve que c'est bien que ça change. Et puis la Dewey, à des moments, ce n'est pas terrible. C'est lourd. Dans certains secteurs, on voit que ça commence à être un vieil outil. Dans des endroits, ce n'est plus très adapté. J'ai appris le respect de la Dewey mais moi, je trouve qu'à certain moment, ce n'est plus très adapté.

Question : Et cette Dewey, elle évolue bien par rapport aux nouveaux domaines ?

Elle évolue, oui c'est sûr. Mais entre avoir un fonds très développé dans un secteur, où on peut vraiment utiliser la Dewey, où les points après la virgule ça veut vraiment dire quelque chose et dans une bibliothèque municipale de quartier, de prêt, où ça ne veut rien dire du tout parce qu'on n'a pas assez de livres, même si on en a un tout un rayonnage, ça ne sert à rien ! On aurait tout un fonds spécialisé, on n'aurait que de la cuisine par exemple, alors là, on pourrait mettre des points et des chiffres après la virgule. Ça voudrait dire quelque chose. Mais là, même pour trois étagères, est-ce que ça veut dire quelque chose ? Ça, c'est mon opinion à moi évidemment.

Question : Vous êtes plutôt satisfaite de cette façon de procéder ?

Moi, je trouve que c'est très bien, oui. Au début, je demandais à voir. Mais finalement, pour tous les jours, c'est très bien.

Question : Avez-vous été impliqués dans le processus, dans la mise en place ; avez vous apporté des choses personnelles ?

On a posé nos questions à Bertrand Calenge quand il est venu. On lui a demandé si on avait le droit de changer des choses. Par exemple s'il y avait un livre tout seul, qu'est-ce qu'on en faisait ? C'est vrai, il arrivait que sur une étagère, il n'y ait qu'un livre par cote ou deux livres par cote. Il y avait un endroit, il y avait une signalisation, il y avait neuf livres, et pas un qui a la même cote. Mais où les mettre parce que, de toute façon, ils sont tout seuls ? Donc, c'est là qu'il nous a dit, déjà la signalisation sur le bord, c'est une chose, c'est fait pour que les gens retrouvent plus facilement les livres et que, dans ce cas là, c'était pas la peine de laisser ça. Un livre tout seul, ça ne justifie pas une cote pour lui. Il faut qu'il y ait un nombre de livres suffisant pour justifier une cote. Voilà, là aussi c'est un critère.

Question : Donc, vous le supprimez ou vous le regroupez avec les autres cotes ?

On a fait les deux. On en a supprimés, et là, je rejoins ce que j'ai dit tout à l'heure : on peut faire le choix de ne pas acheter de livres pour un secteur donné, parce qu'on n'a rien ou pas assez de livres dans ce secteur-là. Ou alors, on fait des regroupements. C'est ce qu'on a fait. Dans ce cas, la signalisation est plus générale. Si je prends mon domaine, en histoire, par exemple, il avait des tas de cotes, pour des pays d'Europe (Europe de l'Est, Grèce, pays des Balkans) et il n'y avait pas assez de livres. D'un côté, il y a les grandes puissances et de l'autre, tous les petits pays... Il y avait une cote par pays. Maintenant, ils ont tous la même et c'est « Autres pays d'Europe ».

Question : Et alors, par rapport au développement des collections, comment vous y prenez-vous ? Comment savez-vous ce qu'il faut acheter ?

C'est toujours la même chose ; c'est pas différent du mode d'acquisition d'avant ; c'est-à-dire soit il y a de l'intérêt à posséder un ouvrage sur le sujet ou soit il n'y en a pas. Bien sûr, je fais en sorte que chaque pays soit représenté ; je vais acheter un livre assez général pour que ça intéresse tout le monde... même si ça ne sort pas... c'est bien d'avoir quelque chose sur l'Albanie même si personne ne s'intéresse à l'Albanie.

Question : Vous connaissez les besoins du public ? Avez-vous fait des enquêtes sur leurs besoins ?

Non, on ne fait pas d'enquêtes là-dessus. Il s'agit plutôt d'enquêtes de satisfaction qui sont beaucoup plus générales, qui ne portent pas sur les fonds, qui visent plutôt à faire venir les usagers. En ce qui concerne le fonds, nous, nous voyons ce qui sort, nous connaissons ce qui est demandé. On sait que s'il y a un intérêt général des médias sur un sujet, cela va susciter des demandes... même si, bien évidemment, on ne va pas répondre à toutes les demandes parce que ce genre d'intérêt ne dure pas forcément longtemps. Quand on fait ce travail d'acquisition, on marche sans arrêt entre deux murs : il faut choisir, équilibrer entre l'offre et la demande. Mais ce phénomène n'est pas nouveau ; ça existait déjà ; les outils permettent juste de formaliser, de savoir où on se situe...

Question : Vous disposez aussi, je crois, grâce aux travaux de Bertrand Calenge, de statistiques sur le public desservi, de profils type par arrondissements.

Oui, mais nous ne nous en servons pas pour nos acquisitions. Par exemple, si on constate que la catégorie socio-professionnelle dominante d'une bibliothèque d'arrondissement, ce sont les chômeurs, qu'est-ce que cela veut dire ? Qu'empruntent les chômeurs ? De tout, sûrement. Les étudiants, c'est pareil.

Question : Pourtant, les personnes en recherche d'emploi ne vont-elles pas chercher des documents pratiques type « Comment rédiger un CV » ?

Soit, mais le chômage est un problème de société, toutes les bibliothèques sont concernées. Donc on acquérait déjà ce genre d'ouvrages avant les outils statistiques... le problème était suffisamment criant... On regarde ces profils d'emprunteurs mais on ne s'en sert pas pour acheter. Notre connaissance du public est une connaissance de terrain.

Question : Et vous proposez également un cahier de suggestions et de remarques ?

Oui. Cela sert aussi aux personnes qui n'osent pas demander. On tient compte de ces suggestions. On n'achète pas tout, évidemment, mais on en tient compte.

Question : Est-ce que vous pensez qu'à l'avenir, ce plan de classement, cet outil que vous utilisez déjà pour vos acquisitions, pourrait évoluer vers une formalisation sous la forme d'un plan de développement des collections ?

Je ne sais pas si cela est prévu. Nous, nous sommes dans l'action...

Question : Justement, est-ce que vous avez le sentiment que ce qui est formalisé, ça vous vient du dessus ?

Oui, mais j'allais dire, c'est leur travail ! Nous, on a notre avis, qui est autorisé, justement parce que c'est nous qui avons le contact avec le public ; donc, on a aussi notre mot à dire là-dessus. Mais c'est rarement ceux qui sont en contact avec les gens tous les jours qui décident. C'est normal ; sinon, on n'arriverait à rien je pense... parce que tout le monde n'est pas d'accord !

Question : Avez-vous le sentiment que votre avis est pris en compte, que justement votre expérience est entendue ?

Nous, nous n'avons pas à nous plaindre mais je pense que dans d'autres bibliothèques, ce n'est pas le cas. Je pense que, là, le rôle des chefs de service est déterminant. Il faut une bonne communication entre le chef de service et les gens qui travaillent dans le service.

Question : Pour vous, le degré d'explication que vous avez eu concernant le plan de classement était suffisant ?

Oui. Ce n'était pas confus. Lorsque Bertrand Calenge est venu, il nous a tout de suite dit qu'il ne s'agissait pas d'un truc affreux, qu'il ne nous demandait pas de faire ça tout de suite, qu'on pouvait changer des choses si on voulait... donc, nous n'avons pas pris ça comme une obligation ni comme quelque chose d'insurmontable...

Question : Le tableau dont vous nous avez parlé, ça vous sert pour savoir où vous en êtes ? C'est un plus par rapport à avant ?

Oui. Ça sert à la gestion des budgets surtout ainsi qu'à pointer les commandes... oui, ça sert bien.

Question : Et vous semblerait-il utile qu'un plan de développement des collections très formalisé soit mis en place ?

Peut-être. Franchement, je n'ai pas encore bien réfléchi à cette question. En fait, j'ai envie de dire que c'est déjà quelque chose qui se fait, que ce plan de développement des collections existe de manière informelle dans la tête de chaque personne qui achète. Par exemple, ma collègue qui achète en « Sciences » développe tout ce qui concerne les biotechnologies... avant, il y avait peu d'ouvrages sur le sujet ; maintenant, ce sont des secteurs qui se développent. Dans mon domaine, il s'agit du Moyen Age parce qu'il y a eu beaucoup de recherches conduites au cours des dix dernières années, qu'elles arrivent à terme et que des ouvrages paraissent ; ça a renouvelé complètement le sujet ; donc, là aussi, on va favoriser les achats dans ce secteur.

Question : Chaque acquéreur choisit de mettre l'accent sur une partie de son domaine, c'est cela ?

Oui, tout à fait. Chaque acquéreur se voit allouer un budget pour le domaine, à l'intérieur duquel il choisit d'allouer un certain montant au programme délibéré de réassort.

Question : Est-ce qu'un document formalisé, ça vous effraie ou ça vous semble un peu lourd ? Est-ce que vous vous dites : « on n'en a pas forcément besoin » ?

Non. Ca dépend de la façon dont on est organisé intellectuellement ; on ne fonctionne pas tous de la même manière. Ca se fait déjà. Mais, peut-être que si c'était vraiment formalisé, s'il existait un document écrit ou un projet que chaque personne devrait produire, peut-être que ça aiderait à ne pas oublier certains secteurs... En fait, nous avons déjà un peu ça avec le programme délibéré de réassort. On le fait dès que l'on a nos budgets. Dans chaque secteur dont on est responsable, on a un plan de réassort dans certaines parties de notre domaine, pour combler des lacunes. Par exemple, en histoire, on va choisir un pays qui était sous-représenté ou dont on parle plus. Les subventions du CNL ont servi à ça d'ailleurs, à augmenter les fonds sur les pays de l'Est. Chaque acquéreur gère son fonds ; il est donc à même de voir ce qui manque... Comme mon fonds est bien à niveau, je vais avoir tendance à acheter moins pas l'office et à utiliser plus le réassort pour développer un pan particulier

Oui, dans un cadre précis, intégré à un projet plus général, prenant en compte la situation de la bibliothèque, les institutions qu'il y a autour... Par exemple, nos collègues du 1er ont l'école des Beaux-Arts pas loin ; ils achètent beaucoup de livres d'art ; ils n'ont pas un très gros budget mais ils ont choisi d'acheter dans ce domaine plutôt que dans un autre car la situation s'y prête. Peut-on parler de plan de développement des collections dans ce cas ?

Question : Et comment fonctionne la répartition du budget entre les différents domaines, dans la bibliothèque du 5ème ?

Il y a plusieurs années, nous avons fait une réunion, avec le chef de service. On est partis de l'état du fonds et du prix moyen des documents qui n'est pas du tout le même selon les domaines (un livre d'art coûte bien plus cher qu'un livre de sciences humaines, par exemple) ; on a établi des pourcentages pour la répartition des budgets et on a favorisé les secteurs qui étaient mal développés (par exemple, à l'époque, les sciences étaient affreusement sous-représentées ; on a donc alloué plus de budget pour pouvoir avoir un fonds correct, à jour...).

Question : Et vous avez ajusté par la suite ?

Oui. La répartition change un peu chaque année. Et puis, on peut aussi choisir d'acheter plus au réassort et moins à l'office parce que l'on trouve moins de choses, parce qu'il paraît moins de choses... Decitre est le fournisseur officiel de l'office et puis il y a d'autres fournisseurs sur certains lots. Nous, nous choisissons dans l'office et puis, on fait des requêtes, à partir d'Electre, c'est-à-dire des pré-demandes d'achats et c'est le service des acquisitions qui s'occupe de les valider, de faire partir les commandes et d'allouer les lots. Nous, nous faisons le choix mais nous ne déclenchons pas l'acte d'achat

Annexe 3 : Entretien à la bibliothèque du 2^{ème} arrondissement de Lyon

Trois acquéreurs, vendredi 7 avril 2006.

Question : Vous êtes ici depuis combien de temps ?

D. : Moi, je suis arrivée en septembre 2004, et toi...

C. Ca fait 40 ans que je suis en bibliothèque, et ici 22 ou 23 ans.

Question : La bibliothèque dessert combien d'habitants ?

D. : C'est difficile à dire parce qu'on a le quartier, forcément, mais on touche pas mal d'autres gens, finalement. D'ailleurs, on le voit parce que comme on a un principe de navettes, on récupère les documents de tout le réseau. Parfois, ça peut venir de Saint Jean ; les lecteurs de Saint Jean viennent au deuxième, et les lecteurs du deuxième vont à Saint Jean, ça, c'est à peu près sûr. Mais aussi d'autres quartiers, souvent autour de la Part-Dieu. Il y a le tram qui fait Part-Dieu-Perrache, du coup, on est pas mal centrés sur la ville de Lyon et on a pas mal de retours d'autres annexes. Pas seulement du quartier.

Question : Et c'est quel type de population ?

D. : Il y a les deux cas, les deux extrêmes. On est au cœur de la bourgeoisie lyonnaise ici parce qu'il y a Bellecour pas loin. Mais, à côté de ça, il y a tout le quartier Perrache, avec beaucoup plus de classes défavorisées. Donc je dirais qu'on a un double public, avec quand même une majorité de public aisé.

Question : Et vous voyez vraiment les deux publics qui viennent dans cette bibliothèque ?

D. : Oui, autant. C'est assez rare peut-être qu'une bibliothèque réunisse comme ça deux publics. Mais là je dirais qu'on les voit bien. On a aussi le forum des réfugiés pas très loin, et du coup, on a aussi pas mal de réfugiés qui viennent à la bibliothèque, notamment pour le service multimédia ou des choses comme ça.

Question : Donc vous, vous êtes responsables des acquisitions « jeunesse » ?

D. : En fait, on est trois en « jeunesse ». On fait toutes les acquisitions à tour de rôle. C'est un système d'office, et on se partage les offices : c'est un sur trois.

Question : C'est quoi exactement les offices ?

D. : C'est le libraire qui met à notre disposition des livres, parmi toutes les nouveautés qu'il vient de recevoir. Nous, après, on a un temps pour les regarder, et on se réunit avec toutes les annexes de quartiers, pour décider de ce qu'on va acheter parmi ces livres qui nous ont été mis à disposition par le libraire. Sur la « jeunesse », on travaille avec la librairie « Pleine page », c'est Françoise Vincent qui dirige la librairie, et, tous les 15 jours, elle fait un dépôt de livres ; on a une liste de livres qui nous arrive par le responsable du réseau « jeunesse ». A tour de rôle, on y va : une de nous trois va voir tous les livres qui sont déposés par cette librairie et la semaine suivante, toutes les annexes se réunissent et on décide ensemble. Il y a une présentation des livres. Ceux qui doivent présenter l'office parlent des livres qu'ils ont lus, s'ils les ont trouvés bien, pas bien, et on les achète, suivant des critères de sélection. Et ça existe aussi pour le secteur « adultes ».

Question : Et ceux qui présentent l'office, ça tourne ?

D. : Ça tourne. En fait, il y a une responsable du réseau « jeunesse » à la Part-Dieu, qui, elle, coordonne tous les offices et qui, en temps normal, est présente sur tous ces offices, et à tour de rôle chaque pôle... Parce que nous, on est le pôle Centre, il y a le pôle Est, Sud, Nord et Ouest, et dans chaque pôle il y a deux-trois

bibliothèques. Par exemple, c'est le pôle Sud qui présente cette semaine ; donc toutes les annexes du pôle Sud sont en préparation de cet office de façon un peu plus approfondie que ceux qui ne présentent pas. Ceux qui ne présentent pas vont aller voir l'office, pour avoir une idée des livres avant de les acheter, mais ceux qui présentent vont encore plus travailler sur les livres, pour donner le plus d'éléments sur les critères de sélection.

Question : Donc il y a vraiment un travail de coopération en réseau...

D. : Oui, complètement. En « jeunesse » encore peut-être même plus qu'en « adultes », parce qu'en adultes, ce n'est que le département de la Part-Dieu qui présente les offices, alors qu'en « jeunesse », c'est vraiment à tour de rôle ; chaque annexe est amenée à présenter les livres, c'est-à-dire qu'on est devant nos collègues « jeunesse », et suivant les livres qu'on a aimés ou qu'on n'a pas aimés, on intervient pour parler...

Question : Et il y a souvent des désaccords ?

D. : Oui, pas mal de désaccords. C'est ce qui pose problème... (rires) Non, ça peut enrichir les débats aussi, mais... Moi je fais aussi les offices littérature adultes donc je peux comparer les deux. En littérature chez les adultes c'est une même personne qui regarde tous les romans et qui nous les met à disposition pendant une heure, une heure et demie, c'est toujours la même personne... Ce qui fait que finalement, il n'y a pas trop de critiques ou de polémiques. On présente, on sait qu'il y a les romans du terroir, les romans grand public, les romans d'amour... voilà, à partir de là on fait nos acquisitions sur des critères d'éditeurs, d'auteurs... Tandis qu'en jeunesse il y a vraiment un effort de lecture qui est fait, notamment sur des romans, ce qui fait qu'il va y avoir de vraies critiques. Du coup, ça peut être des critiques qui sont complètement à l'opposé entre une collègue et une autre, parce qu'on peut, nous, avoir aimé quelque chose, et puis une collègue qui l'aura lu juste avant va dire « non, non, moi, je trouvais que c'était pas du tout comme ça... » Donc ça suscite des débats.

Question : Il s'agit plus de débats sur le livre en lui-même, ou sur si ça convient ou pas à la bibliothèque et au public ?

D. : Souvent, c'est des débats sur la qualité du livre, la qualité d'écriture, si les propos ne sont vraiment pas bien traités, par exemple les livres avec des sujets un peu polémiques, avec un contenu historique ou si les collègues trouvent que le contexte historique respecte pas du tout la réalité... Des fois, pour moi, on va un peu trop loin, parce que ce sont des livres pour la petite enfance. Pour citer un exemple, il y a les éditions Milan qui avaient sorti des petits imagiers, avec des photos d'habitants du monde, il y avait l'Inde, le Moyen Orient, les grands espaces, et on voyait ces petits enfants qui étaient dans la rue, qui ne vivent pas évidemment dans les mêmes conditions que les petits occidentaux... Et une collègue avait trouvé que c'était politiquement incorrect parce qu'on imaginait que ces enfants ne vivaient que comme ça, alors qu'ils pouvaient vivre autrement, et que du coup ça portait à confusion... Et nous, on se disait : « Dans l'esprit d'un gamin de trois ans... ». Jusqu'où aller dans la critique finalement ? Il y a beaucoup de débats ; c'est vrai que le réseau jeunesse, c'est vivant, il y a des offices qui sont assez vivants, et du coup, je pense que les gens s'investissent beaucoup. Ceux qui présentent comme ceux qui ne présentent pas, parce qu'on a envie de faire en sorte que la politique d'acquisition soit le mieux possible.

Question : Et est-ce que du coup selon les différentes bibliothèques du réseau, en fonction de la personnalité du groupe d'acquéreurs « jeunesse », les collections sont assez différentes ?

D. : Des fois je crois qu'on a tendance à prendre quand même une identité, sur le réseau, j'aurais tendance à dire ça. Je pense qu'à l'office il y a une sorte d'influence qui s'exerce, quand on fait des acquisitions en groupe, par rapport à quand on fait des acquisitions tout seul. Parce que c'est vrai qu'il suffit que quelqu'un dise « ce roman est exceptionnel, j'ai eu un vrai coup de cœur », pour que les 15 annexes quasiment l'achètent. Ils ne vont pas trop se poser de questions, ils vont l'acheter par... « Bon, c'est génial, c'est un coup de cœur, on le prend. » Et à côté de ça, quelqu'un qui va complètement descendre un bouquin, en disant que c'était carrément nul... Là il y aura peut-être une annexe qui va oser le prendre

parce que éventuellement elle, elle aura dit « non, moi je ne le trouve quand même pas si mal », mais, du coup, il ne va pas être dans le réseau. Et moi c'est là où j'ai une petite nuance sur la préparation d'offices et la politique d'acquisition par ces offices : c'est que du coup on a tendance à faire une politique d'acquisition un peu identique sur les 15 bibliothèques, alors qu'on pourrait profiter d'avoir ce réseau de 15 bibliothèques pour, suivant notre public, s'adapter, proposer une politique d'acquisition qui ne soit pas forcément la même que la bibliothèque du 5e, que la bibliothèque du 8e...

Question : Justement, quels outils vous avez en ce moment pour acquérir des livres : des plans de classement ? Ou les fameux « plans de développement des collections » ?

D. : Nous, à part ces réunions d'office... On fait aussi ce qu'on appelle du réassort, c'est-à-dire des suggestions d'achats qu'on peut faire nous-mêmes en dehors de ces réunions d'office. Malheureusement, à l'office, on va nous présenter beaucoup de livres, mais il y en a quand même qui vont passer à côté. Moi, je m'en suis aperçue l'année dernière en faisant des suggestions d'achats : il y avait des livres qui étaient vraiment bien critiqués dans des revues spécialisées, que personne dans le réseau n'avait, parce qu'ils ne sont pas passés à l'office, et du coup, personne ne les a achetés.

Pour nos outils on a les sites Internet, la lecture professionnelle, avec les revues spécialisées « jeunesse » pour nous... Et puis c'est aussi le travail personnel d'aller en librairies, de regarder par soi-même.

Question : Vous avez un budget annuel pour la section jeunesse ?

D. : On a un budget, qu'on partage suivant les catégories, donc romans, documentaires, BD, albums petite enfance...

Question : En parts égales ?

D. : Ca dépend des années. Si une année on sait qu'on a beaucoup acheté en albums, l'année d'après on va peut-être un peu diminuer, on va le mettre plutôt sur le documentaire, et l'année d'après, on va mettre sur les romans ; on va essayer

d'équilibrer au fur et à mesure des années. Parce qu'on a un tableau qui nous permet vraiment de voir ce qu'on dépense par catégorie.

Question : C'est un tableau de bord ?

D. : C'est le tableau de bord de Bertrand Calenge. Après, nous on a des sommes, et c'est nos responsables hiérarchiques qui disent : «cette année, on va cibler sur l'achat de documentaires, ou sur l'achat de bandes dessinées », et du coup, on répartit ces sommes-là en fonction des catégories. Mais le tableau, à l'origine, c'est quand même Bertrand Calenge qui nous l'a montré.

Question : C'est quel type de tableau, c'est un plan d'acquisition, un plan de classement ?

D. : C'est un plan d'acquisitions je dirais plutôt... On pourra vous montrer sur l'écran après, si vous voulez, ça sera plus parlant.

Question : C'est en termes de budget, c'est pas en termes de nombre d'ouvrages achetés ?

D. : Si, si aussi ; on voit le budget, on voit le nombre, il y a des pourcentages, enfin c'est... c'est un très très beau tableau bien compliqué, qui permet de se rendre compte par exemple combien on a acheté de BD cette année... Et puis, il y a aussi d'autres distinctions : il y a nos achats par office, dans ce tableau, et nos achats par requête, ce dont je vous parlais tout à l'heure, quand on fait nos achats en dehors des offices quand on voit qu'il y a un manque. Parce que c'est vrai qu'en office, on va nous présenter plein de livres, par exemple sur l'Égypte, plein de choses sur le Moyen Âge, et puis, à côté de ça, malheureusement, il y a des choses qu'on n'a pas trouvées, donc on va essayer par des requêtes d'avoir une politique sur ces fonds-là.

Question : Est-ce que vous avez entendu parler d'un plan d'acquisition par niveau de généralité ou de spécialisation des documents ? Ça s'appelle le Conspectus en fait... Ça vous dit quelque chose ?

C. et D. : Non pas du tout !

(Frédérique explique le principe du Conspectus.)

D. : Je ne connaissais pas le terme... Nous, on délimite par tranches d'âge, mais après on ne précise pas si c'est niveau « grand public », « public motivé »... ça, on ne précise pas. On met juste par exemple les « 0-5 » pour la petite enfance et les albums, les « 6-10 », « 10-12 », « 11-14 ados », et ados jusqu'à 17-18. Après, on sait évidemment suivant les collections... Il y a des collections qui vont être plus « grand public », ou un peu plus compliquées, et qui vont avoir du mal à trouver leur public...

Question : Mais est-ce que vous vous dites dans un programme annuel d'achat, «Tiens, il faudrait qu'on achète tant de documents... (sans parler de mot de « conspectus »), mais tant de documents de tel niveau, et tant de documents de tel autre niveau », est-ce que ça vous arrive de le dire ?

D. : En fait, ça doit être intuitif je pense... Par exemple les romans, on sait très bien qu'il va y avoir des romans qui vont être plus difficiles, avec des sujets plus durs ; il y a des éditeurs qui vont nous proposer des romans ados qui sont même parfois limites entre ados et adultes, et, à côté de ça, on a des collections de chez Bayard, toutes les collections comme « Cœur grenadine », les collections d'humour, comme du Mary Higgins Clark en adultes, on sait qu'il faut peut-être en acheter de temps en temps, ne serait-ce que pour les populations qui ont plus de mal à lire les livres un peu difficiles, et qui, de toutes façons, n'auront pas l'argent pour les acheter en librairies. Donc il faut quand même aussi se partager. Mais le problème de nos offices, justement, à l'heure actuelle, dans la façon dont ils sont organisés, c'est qu'on dénigre un peu ces fonds-là, je trouve. C'est quand même un peu la politique qui ressort de ça, et du coup, quand on a des bouquins, qu'on n'aime pas nous même, type « Cœur grenadine », « Grand galop », ce genre de choses... On ne nous les demande plus trop, mais il y a des époques... Quand on voit les vieux qu'on a, ils sortent toujours, ils sont tout abîmés. Les trucs un peu faciles, fleur bleue, la danse pour les petites filles, le cheval, et pour les garçons les trucs d'horreur... Alors, c'est vrai qu'on n'enlève pas ceux qu'on a, parce qu'on n'en a pas trop et on se rend compte qu'ils sortent quand même beaucoup, et il y a des enfants qui vont venir nous les réclamer, les enfants qui ont des difficultés de

lecture... je pense que ça correspond bien à leurs attentes. Mais maintenant quand ils sont présentés à l'office... On a une politique à l'office : quand on voit ce genre de bouquins, ils sont carrément mis de côté, ils ne passent même pas à la présentation.

Question : Et qui est-ce qui décide de ça en fait, c'est une espèce de consensus ?

D. : C'est une espèce de consensus oui, mais si on veut les acheter il suffit qu'on s'inscrive, il n'y a pas d'interdiction d'acheter, mais il ne va pas y avoir d'effort de lecture fait sur ces ouvrages, parce qu'évidemment on part du principe que c'est pas forcément... que c'est toujours la même chose, que c'est toujours le même schéma d'écriture, les mêmes personnages... et du coup on a tendance à peu en acheter. Mais parfois il faudrait qu'on se dise « Bon, il faudrait peut-être qu'on en prenne un ou deux de temps en temps... ». Et ça, c'est l'organisation par offices qui fait qu'il y a une influence.

Question : C'est-à-dire qu'on n'ose pas trop se noter pour tel livre ?

D. : Je pense, oui, une influence de groupe qui joue beaucoup sur la politique d'acquisition. Alors qu'en individuel, peut-être qu'on aurait tendance à se dire « tiens, on va prendre deux livres », même si je ne pense pas qu'on en prendrait beaucoup, mais on en prendrait peut-être un peu quand même.

Question : Mais alors est-ce que la politique de groupe, enfin telle qu'elle est pratiquée actuellement, fait qu'on tiendrait plus compte de la collection en elle-même que du public visé par l'achat des collections ?

D. : C'est vrai que les collections souvent jouent un rôle important, on n'a tous nos favoris. Par exemple chez Palette en ce moment ils font de beaux livres d'art, ils ont des collections de peintres, comme Klimt. Ceux-là, je dirais presque qu'on les achète à l'aveugle, sans rentrer dans les détails. On pourrait vérifier, il pourrait y avoir finalement des erreurs aussi, on les achète à l'aveugle alors qu'à côté de ça on va peut-être laisser tomber d'autres choses. Je crois que c'est le manque de temps qui fait aussi qu'on est obligés d'accélérer. Sur certaines réunions on n'a pas le temps de tout voir, donc du coup on fait confiance à une collection.

Question : Et ces livres que vous achetez à l'aveugle, est-ce que ça vous arrive de faire un évaluation, pour savoir si ces livres sortent ou pas ?

D. : Ils sortent quand même. Vérifier, on le fait quand on fait du désherbage. Je pense qu'ils sortent quand même parce que ce sont des livres qui sont bien faits, mais c'est vrai qu'ils n'ont pas un taux de sortie qui correspond par exemple à des bandes dessinées. Enfin, de toute façon, les documentaires ne sortent pas trop en général. En ce moment je trouve qu'il y a une baisse, les documentaires ont du mal à trouver leur public. Alors justement avec le plan de classement on espère refaire sortir les documentaires, pour simplifier la Dewey et l'adapter au public.

Question : C'est quoi ce plan de classement ?

D. : En fait, en gros, on refait notre Dewey.

Question : Vous êtes dedans en ce moment ?

D. : Oui. Nous pour la jeunesse, c'est déjà simplifié, parce que pour les enfants, c'est franchement pas évident. On va éviter de mettre des décimales, on va essayer de faire des cotes très simples, du 200 ou du 320, ou du 599, des cotes qui évitent le 700 machin, ou du point. On va essayer de garder vraiment quelque chose de simple. Et quand par exemple on avait un domaine qui pouvait être dans trois Dewey différentes, d'essayer de les regrouper dans une même Dewey, plus générique.

Question : Et ça aura des conséquences sur les acquisitions, ou c'est uniquement pour ranger les documents ?

D. : C'est plus pour ranger les documents, au niveau des acquisitions. Quoique ça aura des conséquences parce que s'il y a des bouquins qui sont inclassables on va dire « oh non on les achète pas ! ». La semaine dernière on était en train de faire notre plan de classement et on se disait « oh ceux-là, dans quoi on les met ? Bon allez on n'achète plus des livres comme ça, et on est tranquilles... »

Question : Mais ce plan de classement, c'est une grille qui a été élaborée par tout le réseau, ou c'est vous qui l'avez mis au point ?

D. : En fait, le plan de classement à la base c'est un CRM, parce qu'on a des CRM, je ne sais pas si on vous a expliqué. En fait on a un objectif en début d'année, qu'on doit accomplir afin d'avoir une petite prime en fin d'année.

Question : Pour chacun ?

D. : La prime elle est pour chacun, mais l'objectif est en général « secteur jeunesse » ou « secteur adultes », donc c'est un objectif qu'on mène en équipes. Ce CRM pour le « secteur adultes » cette année c'était de refaire un plan de classement, en essayant de rendre plus accessible et plus lisible pour des lecteurs notre classification. Ça a été fait en « adultes », et nous en « jeunesse » ce n'était pas à l'ordre du jour, mais comme on avait un CRM pas trop élaboré cette année, on a quand même essayé de s'y mettre en même temps que les « adultes ».

Et le but de ce plan de classement, je pense que c'est une meilleure lisibilité pour les lecteurs, et pour nous aussi ça nous permet de nous rendre compte de nos lacunes, suivant les fonds. On voit bien qu'en Moyen Age, on a un fonds sensationnel, et à côté de ça en géographie en « jeunesse » on a très peu de choses, sur les différents pays. Dans l'ensemble ça va à peu près, on arrive à avoir des documents sur tout. C'est la géographie qui nous pose le plus de soucis en fait.

Et avec le plan de classement on va peut-être essayer justement de se dire « on n'a pas assez de documents dans ce domaine », mais après le problème c'est qu'on ne les trouve pas ! La production éditoriale fait que...

C. : C'est dur, ça fait des années qu'on recherche des bouquins de géographie pour les enfants, on n'arrive pas à acheter. C'est toujours la même chose.

Question : Mais alors est-ce que le plan de classement permettrait de rationaliser davantage les acquisitions ?

D. : Oui parce que là, c'est vrai que la semaine dernière quand on a vu notre rayon Egypte, on s'est dit : « on va peut-être éviter d'acheter encore des documentaires sur l'Egypte ! ». C'est clair qu'on en a beaucoup parce que c'est toujours à la mode, l'Egypte ça plaît, au niveau production éditoriale aussi bien adultes que

jeunesse c'est un gros filon. Et c'est vrai que c'est réclamé, mais en même temps on se dit qu'on a un bon fonds, le prochain bouquin sur l'Égypte, même s'il est exceptionnel, ça serait bien de ne pas l'acheter.

Question : Qui a décidé de mettre en place de plan de classement ? C'est vous ?

D. : Ce n'est pas nous, non, les CRM on nous les donne, ce sont les cadres. Je pense que c'est Calenge qui avait dû donner cette idée-là.

Question : Les objectifs, on vous les donne ?

D. : On nous présente le CRM, après il y a plusieurs étapes. Première étape : faire le plan de classement, puis deuxième étape : recoter, parce que c'est bien beau de faire un plan de classement mais après physiquement il faut que ça se voie dans les rayons, et mettre aussi une signalétique en conséquence, ça se fait en plusieurs temps en fait. Les adultes je crois que là, leur premier objectif pour cette année c'était de faire le plan de classement, un nouveau tableau, de sortir une Dewey qui soit propre à chaque bibliothèque, et leur deuxième objectif ça va être de faire la cotation physiquement sur tous les ouvrages, qui est un objectif sur un long terme.

Question : Donc, vous êtes vraiment partie prenante dans cette élaboration ?

D. : Ah oui, Bertrand Calenge nous a donné des règles, par exemple il ne s'agit pas de mettre une cote s'il n'y a que deux livres sur le sujet. Pour lui une cote c'est au moins 10 livres, pour qu'il y ait une logique, mais c'est pour chaque bibliothèque : aujourd'hui on en est à un point où chaque bibliothèque va avoir un plan de classement. C'est-à-dire qu'il n'y aura plus de cohérence, enfin il pourra y avoir peut-être des thématiques qui vont se retrouver. La semaine dernière on s'est réuni avec les collègues du cinquième de Saint-Jean et de Ménival, et on n'a pas forcément le même plan de classement. Donc la question justement à terme c'est : « comment le lecteur va s'orienter ? », parce que le lecteur va dans toutes les bibliothèques du réseau, et va être confronté à une bibliothèque qui va avoir son propre plan de classement, qu'une autre bibliothèque n'aura pas forcément, même s'il pourra y avoir des ressemblances.

Question : Mais est-ce que ce serait pas une bonne idée de travailler en réseau pour établir un plan de classement commun ?

D. : Moi je pensais que c'était ça au début et on a vu Bertrand Calenge en septembre, et lui a dit « non, chacun fait son plan ». Parce que lui part du principe qu'on n'a pas les mêmes fonds, et que la cohérence d'un plan de classement ne peut pas s'adapter à tous les fonds, dans toutes les bibliothèques. Je pense que c'était vraiment l'idée de Calenge, c'était de se dire par exemple au secteur « adultes » dans le cinquième, je crois qu'ils ont un gros fonds local, que nous on n'a pas du tout, et du coup eux vont faire un plan de classement qui va être spécifique à ce fonds local, et nous on ne pourra pas forcément le réadapter à notre fonds. Et c'est pour ça qu'il a tenu à ce que chaque bibliothèque fasse ça, alors évidemment la question qui est venue, c'est : « est-ce qu'il y aura une cohérence pour le lecteur, qui va devoir s'adapter à une nouvelle classification ? ». Il n'y aura peut-être pas de grosses différences...

Question : Mais cette simplification elle a tout de même lieu en fonction du lecteur ; ce plan de classement, c'est aussi en vue du public ?

D. : Ah oui, là le but du jeu c'est véritablement de simplifier, donc j'espère que même s'ils trouvent des différences dans chaque bibliothèque, il y aura l'idée de simplifier pour chaque bibliothèque. Qu'il y ait au moins cette idée générale qui soit respectée, et qu'après chacun s'adapte à ses fonds c'est évident. On verra ! C'est vrai qu'hier j'ai eu une réaction très drôle d'une lectrice, en plus pourtant on n'a pas encore tout fait, mais elle était dans le secteur « adultes », et c'est vrai qu'on a déplacé les romans policiers l'année dernière, on a fait quelques changements. Et puis hier elle était un peu énervée, elle a dit : « mais j'en ai marre de tous ces changements ! » Elle a sorti ça comme ça, texto, et puis elle cherchait le fonds local justement, sur Lyon, et je lui ai dit « lui le fonds local, vous savez, il n'a pas bougé ». Mais peut-être qu'elle venait d'une autre bibliothèque où il avait été déplacé, je ne sais pas ce qui s'est passé, mais elle était énervée, puis elle me dit « oh lala, il y a tout le temps des changements en ce moment ! » J'ai failli dire « ma pauvre, c'est pas fini, c'est que le début... » Elle m'a dit : « on n'arrive plus à s'y retrouver ! »

C. : Je pense que ça va être dur...

D. : Donc je pense qu'il y aura peut-être des réactions oui. Même pour nous, parce qu'en ce moment on refait des cotes, mais après... Entre les livres qui ne sont pas recotés et ceux qui sont recotés, il faut être vigilants, ce n'est pas simple. Il y aura une grosse période de flottement je pense.

Question : Parce qu'avant il n'y avait pas de règle ?

D. : Non, en fait avant, nous on ne cotait pas nos livres, c'était le service de la base bibliographique qui faisait notre cotation, et par conséquent on récupérait les livres cotés. Tout était centralisé à la Part-Dieu, mais là-bas, évidemment les personnes n'avaient pas nos rayons en connaissance, eux ils cataloguaient le livre en fonction de son contenu, de la problématique abordée. Ils pouvaient nous mettre une cote qui finalement pour nous, à l'intérieur de la bibliothèque, ne coïncidait pas. Et du coup parfois il y avait des changements de cotes qui pouvaient être faits. L'idée ça a été de se dire « maintenant chaque bibliothèque cote, comme ça au moins vous aurez votre cohérence à l'intérieur de votre plan de classement. » On ne s'occupe plus de savoir si la Dewey est respectée ou pas, c'est la cohérence de notre fonds par rapport à ce plan de classement qui doit primer.

Question : Et est-ce qu'au fur et à mesure que vous le faites, ce plan de classement, vous notez là où il vous semble qu'il y a des lacunes, tout ce dont vous vous rendez compte ?

D. : Eh bien si on voit qu'il y a des endroits où ça coince, où on n'est pas sûrs, on se met quand même des points d'interrogation en se disant « peut-être à reprendre ». Parce que pour l'instant on est quand même dans du flottement. On ne peut pas dire qu'il est définitif ou établi à 100%. C'est trop récent. On n'a pas assez de recul aussi par rapport à toutes nos acquisitions récentes, pour savoir si notre plan de classement est fiable.

Question : Et vous avez l'impression d'avoir une meilleure vision d'ensemble de ce que vous avez dans la bibliothèque ?

D. : Ça nous a quand même un peu aidé, pour voir les lacunes des fonds. Ou même de voir aussi le désherbage, parce que du coup, quand on fait le plan de classement, il y a plein de choses qui entrent en compte. On se dit qu'on a de vieux livres qui traînent encore et qui ne sortent plus, alors du coup on les a sortis de la bibliothèque, en se disant « ça, ça ne sert à rien de les garder », c'est tout un travail qui va être à la fois du plan de classement et du désherbage, une politique d'acquisition.

Question : La suite de ça, ça sera de se mettre des objectifs d'acquisitions ?

D. : Si on arrive à trouver des livres dans les domaines qui nous intéressent ! Après aussi c'est ça, on n'est pas éditeurs. Les éditeurs en ce moment mettent en avant l'art, des thèmes qui sont très bien, mais à côté de ça ils ne mettent pas en avant d'autres domaines. Même l'histoire du monde, on a des livres sur l'histoire de France, mais l'histoire des pays, on n'a pas grand-chose. Parfois on nous demande l'histoire de l'Angleterre, mais c'est vrai qu'en rayon jeunesse on n'a rien. C'est parce qu'il n'y a pas de livres, et même si je vais chercher en librairie, je ne suis pas sûre que j'en trouverai.

Question : Et comment se passe la prise en compte des demandes des lecteurs ?

D. : Alors nous en jeunesse on a quelques suggestions, mais c'est vraiment minime par rapport au secteur adultes. Chez les adultes on a ce système de cahier de suggestions, à la disposition des lecteurs : les lecteurs remplissent, il y a un contrôle que notre responsable effectue, parce que le problème de ce cahier de suggestions, c'est qu'il ne faut pas que le lecteur devienne à 100% l'acquéreur. Le lecteur va nous faire des suggestions qui parfois peuvent être pile poil en bonne corrélation avec la politique d'acquisition mise en place, mais d'autres fois... Par exemple on a une jeune fille en ce moment qui n'arrête pas de répéter ses suggestions, pourtant à chaque fois on lui répond qu'on n'achètera pas. Elle veut des livres sur tout ce qui est phénomène des tournantes en banlieue, des jeunes filles qui se font agresser, mutiler. Elle nous met des livres qui s'appellent « Mutilées », « Traumatisées », « Violées ». On en a quelques-uns sur l'enfer des tournantes, sur le problème des filles en banlieue, forcément on en a dans le fonds,

mais évidemment il est hors de question d'acheter tout ce qui sort, parce que là dessus, c'est tellement entre guillemets « médiatisé » qu'évidemment on va avoir plein d'ouvrages là-dessus. Et si on commence à n'acheter que des ouvrages là dessus, on ne va plus acheter d'ouvrages sur d'autres domaines qui sont tout aussi importants. Et on a beau faire comprendre à cette personne qu'on en a déjà, on a beau la renvoyer sur les références qu'on a dans le catalogue, elle nous répond constamment ces mêmes titres. Alors que ce sont des titres dans des éditions pas bon marché mais qui n'apportent rien au problème, enfin ça va être des témoignages, on a quelques livres de témoignages. Ce qui fait que ce genre de suggestions on ne les prend pas. On y répond par devoir, par respect pour le lecteur, mais après on fait bien comprendre qu'on ne peut pas acheter tout dans le même domaine.

Par contre, on fait une recherche sur le catalogue, et on fait un renvoi sur le même thème pour que le lecteur trouve bien des documents, et si ces ouvrages évoqués sont disponibles dans d'autres bibliothèques on met la référence aussi. De façon à ce que le lecteur ne se sente pas... « ah mes suggestions ne sont pas du tout regardées, ça veut dire qu'ils s'en foutent ». Mais c'est vrai qu'on est obligé de contrôler.

Là par exemple on est dans un quartier plutôt catholique, ils vont nous réclamer plein de revues catholiques : c'est arrivé, et ils ne comprenaient pas pourquoi on ne les prenait pas, alors qu'on a déjà La Vie, une autre revue, et ils nous en réclamaient encore une autre. On leur expliquait qu'on était obligés d'être pluridisciplinaires, qu'on était obligés de prendre en considération tout, et qu'on ne pouvait pas se permettre d'avoir trois revues catholiques. Et ça, parfois, ils ont un peu de mal à comprendre.

Ou alors ils vont nous réclamer des revues féminines, alors qu'on en a pas mal, on a les grands classiques, Elle, etc., on a plein de choses, mais ils vont encore nous en réclamer. Ça passe dans la demande de consommation après. Là on se dit « il faut qu'on ralentisse ».

Question : Du point de vue des périodiques, par exemple, il y a à peu près les mêmes dans toutes les petites bibliothèques ?

D. : Non. Là par contre pour les périodiques la politique d'acquisition, je pense qu'il faut qu'elle soit importante au niveau du réseau. Il y a les grands incontournables, Elle par exemple on doit l'avoir à peu près dans toutes les annexes, mais pour le reste à mon avis on se partage. On ne doit pas avoir 15 fois la même offre, parce que sinon c'est un peu bête.

Question : Mais vous faites juste en sorte d'avoir tout sur tout le réseau ou vous vous adaptez plus à la population que dessert telle bibliothèque ?

D. : Je pense qu'on se partage, entre Saint Jean et nous on ne doit pas avoir les mêmes périodiques. Je sais qu'en cinéma, nous on n'a pas Studio parce que Saint Jean l'a mais on a Première, par exemple, ce qui fait qu'ils peuvent trouver Studio là-bas, Première chez nous, nous on a les Cahiers du Cinéma, et eux ils doivent avoir Positif.

Après, est-ce que toutes les revues sont représentées, non je ne pense pas. Les revues people, les revues entre guillemets polémiques... Il y a des revues qui n'ont pas eu une durée de vie très importante, il y a tellement de revues qui sortent sur le marché.

Non c'est difficile, pour les revues je pense qu'il y aurait une forte demande, on pourrait acheter Gala, Voici. Mais bon évidemment on ne peut pas. Le seul entre guillemets « people » qu'on ait c'est Paris Match.

Question : Et on vous les demande beaucoup ces revues-là ?

D. : Tout le temps.

Question : Mais vous avez décidé que... non ?

D. : Qu'on n'aurait que Paris Match. Je vois aussi par rapport aux autres bibliothèques où j'étais, je crois que je n'ai jamais vu de revues people. Enfin, il y en a peut-être ! Après, le problème c'est aussi qu'en ce moment, on a un phénomène assez atroce sur les revues : avec toutes les crises qu'on vit actuellement sur le plan social, et avec les émeutes qu'il y a eu au mois de novembre, on a de plus en plus de propos racistes, des propos sur les revues de société, parce qu'on achète le Point, l'Express, le Nouvel Observateur, Marianne.

Et dans ces journaux ils évoquent tous les problèmes actuels, et dès qu'il y a des photos où on voit des jeunes de banlieue tout ça, on a un gros souci en ce moment, plein de propos racistes sur toutes les revues, et sur les revues féminines on a aussi des propos de pervers. On nous déchire les fiches de cuisine, on nous enlève les articles quand ça plaît pas. C'est pour ça qu'on ne peut pas se permettre je crois d'avoir... Dès que c'est un peu les sujets chauds, il y a des réactions très violentes. Et si on commence à prendre des revues par exemple uniquement catholiques, on se dit « est-ce qu'on va avoir des réactions », c'est vrai que ce n'est pas évident.

Question : Est-ce qu'il y a une charte des collections ou un règlement qui justement pourrait apporter des règles aux acquisitions ?

D. : Ça, je ne sais pas trop. C'est pareil, elle est peut-être plus ou moins dans la tête de chacun, mais pas formalisée. Ça pourrait être bien pour dire « vous savez, nous aussi on doit respecter. Si on représente la religion catholique, on représente aussi la religion musulmane, toutes les religions », et c'est pareil pour les achats de livres. C'est évident pour nous, mais est-ce que c'est formalisé ? Parce que nous, c'est ce qu'on dit quand on a le lecteur en face. On peut donner plus ou moins une réponse en direct s'il nous montre sa suggestion. Des fois on dit « ça va être étudié », parce que ça peut être intéressant, et puis des fois quand on sait qu'il n'y a à peu près aucune chance, qu'on sait que ça ne va pas être pris, on donne une explication au lecteur, pour ne pas qu'il parte sans raison. Mais c'est vrai que parfois l'explication n'est pas toujours bien entendue, alors peut-être que s'il y avait un papier vraiment formel qui dirait « on se doit de respecter toutes les disciplines, toutes les religions, toutes les politiques même », peut-être qu'ils comprendraient mieux, je ne sais pas. Ce sont des sujets un peu délicats je pense.

Question : Mais vous en général, vous êtes tous d'accord quand il y a des problèmes comme ça ?

D. : Après c'est une question de neutralité de la part de l'équipe aussi, de ne pas prendre en considération son opinion personnelle. Enfin moi je n'ai jamais rencontré de problèmes, dans des bibliothèques, de personnes qui se servaient de la politique d'acquisition pour mettre en avant une opinion personnelle. C'est pour ça

que des fois, qu'il y ait un papier formalisé ce serait peut-être une bonne chose, parce que si c'était le cas dans des bibliothèques ce serait inquiétant.

Question : Pour en revenir au tableau de bord et à la répartition des budgets en fonction des types de documents jeunesse, ce document il existe depuis très longtemps ?

D. : Ça, je ne sais pas.

Question : Vous avez toujours eu une répartition du budget en fonction de ce tableau de bord ?

C. : Oui, pas forcément sous cette forme-là, mais on réfléchissait quand même chaque année à la répartition des budgets. On le faisait déjà, mais pas avec ce tableau.

D. : Moi je trouve que ce tableau, c'est un outil qui est bien fait, parce qu'avant moi j'étais dans une collectivité où on avait un budget par domaine ; et après, la répartition c'était à nous de la faire, de façon intuitive, et de la gérer. Mais quelqu'un par exemple qui avait une préférence pour un domaine, il pouvait très bien se dire « je vais acheter plein d'ouvrages sur ce domaine », et mettre du coup de côté un autre domaine. Et ça, nous on l'a vu parce qu'on avait une collègue qui achetait énormément d'ouvrages sur la religion catholique, et qui avait un petit peu mis de côté les autres religions. Du coup, quand ma collègue avait repris le fonds elle s'était retrouvée confrontée à une répartition qui n'était pas égale, il n'y avait plus d'équilibre dans le fonds. Moi je trouve que ce tableau est bien parce qu'on voit bien les pourcentages. Et l'année dernière c'est comme ça qu'elles ont vu qu'il manquait des livres en musique par exemple.

Question : Donc ça permet en fait aux acquéreurs de prendre davantage de distance par rapport à leurs collections ?

D. : Je pense aussi, et de ne pas trop s'emballer. Mais bon, le problème c'est qu'on est quand même toujours dépendants de l'édition. On est dépendants à la fois de cette politique éditoriale, et de cette présentation d'office. Où on va ne nous présenter que certains ouvrages et pas d'autres. Et du coup, les deux ensemble font

qu'heureusement qu'on a le tableau, qui nous permet de voir : « Ah tiens, on voit qu'en pourcentage on n'a pas acheté beaucoup de romans pour ados par exemple, bon il va falloir qu'on accélère et qu'on reprenne ça. » Donc je pense que le tableau est un bon outil.

Question : Et la répartition, vous en décidez ensemble, toutes les trois par exemple ?

D. : L'année dernière on avait décidé pas mal avec notre conservateur. Cette année on a refait un peu sur le même modèle que l'année dernière, on ne s'est pas trop compliqué la vie. Après on s'était dit, en requêtes l'année dernière on avait fait pas mal de romans, cette année on aimerait faire peut-être plus les documentaires, mais on ne peut pas dire qu'on ait eu le temps d'en discuter, l'année a été chargée. Parfois c'est des problèmes de timing qui font qu'on ne peut pas. Mais bon, des fois on se le dit, enfin je pense qu'on fait attention toutes les trois, je ne pense pas qu'il y en ait une qui ne prenne que des albums ou que des BD. On partage assez bien entre les différentes catégories.

Question : En fait la mise en place du plan de classement, elle a été plutôt bien accueillie par les acquéreurs ? Ou il y a eu parfois des rejets, pas forcément de vous mais de vos collègues ?

D. : Ça dépend, peut-être, pour les personnes qui ont une habitude avec la Dewey, qui sont très très respectueuses. La semaine dernière on a eu une petite réunion avec le réseau « jeunesse », et c'était assez drôle parce qu'on était sept, c'était un petit groupe, et c'est vrai qu'il y avait une collègue qui ne comprenait pas la façon dont on faisait nos cotes, et qui avait l'air d'être très très gênée par ce plan de classement. Mais après ça dépend des habitudes de chacun. Même J.144 faisait 30 ans qu'il travaillait en bibliothèque, et du coup ça remet en cause des habitudes. Pour quelqu'un qui a moins l'habitude, qui n'a pas du tout suivi des cours de Dewey, qui n'a jamais catalogué de sa vie, à mon avis il se détache complètement de ça, et du coup il va être très cool pour pouvoir faire ses petites cotes. Il va se dire « ah chouette j'ai la liberté de faire moi-même mes cotes ! » Mais pour

quelqu'un qui a vécu comme J., je pense que ça a dû le gêner au début le plan de classement. Oui parce que c'est le plus ancien dans l'équipe, très attaché à la Dewey. Mais moi ça ne me perturbe pas de changer ! Au contraire. On n'a pas eu le temps en fait de s'habituer.

Question : Ça représente quand même une grosse charge de travail de refaire tout ça ?

D. : Oui, en fait je pense qu'au départ ce sont des inquiétudes pour chacun. Mais en même temps, comme je l'ai dit il y a eu deux avis : à la fois des inquiétudes, mais quand on a commencé à se mettre dedans, on a eu toutes les trois la même réaction, une réaction assez satisfaite : on voulait aboutir à ce plan de classement. À un moment pourtant on n'avait pas beaucoup de temps en commun, parce que quand il y a en a une qui est à l'office, une autre en stage, c'est difficile d'être toutes les trois ensemble, même sur une petite équipe. Mais à chaque fois qu'on était toutes les trois ensemble on a mis la volonté pour aboutir à ce plan de classement. Donc je pense qu'il y a une certaine motivation. Parce qu'on se rend bien compte, quand on fait du rangement, ou quand on fait du renseignement, et de l'aide à la recherche documentaire, avec les lecteurs, qu'il y a un problème de cohérence. Et je crois que du coup on a aussi envie en tant que bibliothécaire de s'enlever cet handicap, et de faciliter aussi le travail pour nous. Parce que quand on va ranger et qu'on va voir notre plan de classement, je pense qu'on va être contents, d'avoir beaucoup moins de petites cotes, où on va être là à bien faire les cotes, précisément. On va pouvoir faire du rangement beaucoup plus rapide, beaucoup plus synthétique, et en même temps quand on va devoir être avec les lecteurs pour les renseigner, je pense que ça va nous aider. Donc du coup, même si au départ on avait peur de ce plan de classement, maintenant on est assez contents, maintenant c'est le travail de cotation, ça c'est encore un autre.

C. : Moi j'aime bien équiper, donc ça ne me fait pas peur.

D. : C'est la période transitoire, où on va être à la fois avec l'ancien classement et le nouveau, à ce moment-là ça risque d'être un petit peu...

¹⁴⁴ J. est le troisième acquéreur de l'entretien.

Question : Est-ce que ce genre d'outil est bien pour la gestion d'une collection ?

D. : Oui... gestion d'une collection, et pratique aussi, pratique pour l'aide à la recherche, pratique pour nous pour ranger. C'est vrai que quand on fait du rangement, on commence tous par ranger les BD parce que c'est par lettres, c'est facile, les DVD parce que c'est par niveau, les albums parce que c'est par lettres, et puis les documentaires on les range en dernier parce que c'est par chiffres, il faut qu'on regarde bien la Dewey, et du coup on prend beaucoup plus de temps. Là une fois qu'on aura fait des cotes très globales, très générales, qu'on aura fait une signalétique claire, je suis sûre qu'on va gagner en temps, et par conséquent, même pour aider les lecteurs, on devrait être plus efficaces nous-mêmes. Parce que des fois, moi quand le lecteur me demande des ouvrages, même sur l'histoire de France, comme c'est mélangé avec la Dewey, des fois je suis devant le lecteur je sais même plus dans quel siècle on est. Je suis perdue devant mes bouquins, en disant « il est où le 17e, il est où le 18e ? », parce que ce n'est pas clair.

Question : Et en fait c'est Bertrand Calenge qui est venu vous l'expliquer ?

D. : On a fait une réunion de service en septembre. Enfin je pense que ça a fait plaisir, finalement j'ai l'impression que ce plan de classement, tout le monde s'y est mis, avec beaucoup de peur au départ, mais en même temps d'enthousiasme, en se disant qu'on allait aboutir à quelque chose de bien. Bon après il y aura peut-être des petits endroits où ça va tiquer, il va peut-être falloir reprendre certains domaines.

Question : Et est-ce qu'il y a des évaluations qui sont prévues, auprès des lecteurs, sur leur satisfaction ?

D. : Je pense que Calenge fera des enquêtes là-dessus, il aime bien les enquêtes !

Arrivée de J.

On discutait de l'arrivée du plan de classement et de la façon dont ça avait changé les habitudes, si ça avait été plutôt bien vécu ou si ça avait posé problème au début.

J. : Certainement une remise en question de nos comportements, de nos façons de penser, d'appréhender. Parce qu'effectivement j'ai travaillé, moi qui suis un ancien

on va dire, depuis plusieurs années, presque 20 ans, avec la Dewey. Donc c'était notre Bible, c'était le document auquel on se reportait, et c'est vrai que d'une part c'est un exercice de l'esprit, c'est intéressant, c'est un travail. J'ai fait un petit peu de catalogage, très peu, mais le peu que j'en ai fait j'en garde un bon souvenir. C'est une gymnastique intellectuelle, à laquelle je me prêtais bien même si on ne fait pas de catalogage. Parce qu'on range des bouquins, donc on côtoie, on approche la Dewey, donc elle nous devient familière, et après on a des réflexes, on a plein de cotes en tête. Et tout ça, c'est remis un petit peu en question avec le nouveau plan de classement.

Question : Vous aviez l'impression que la Dewey fonctionnait parfaitement bien ou qu'il y avait des choses qui n'étaient pas satisfaisantes ?

J. : Des choses à revoir. Mais si vous voulez mon opinion personnelle, c'est que c'est quand même un formidable instrument. C'est vrai qu'elle est ancienne, elle est révisée régulièrement, mais malgré tout ce n'est pas suffisant, elle a des lacunes, des imperfections, mais je trouve que malgré tout c'est quelque chose d'assez extraordinaire, d'assez fabuleux. Donc c'est vrai que, peut-être que tout le monde ne vous répondrait pas de cette façon là, mais moi qui ai pratiqué et aimé pratiquer la Dewey, je ne l'abandonne pas forcément très facilement quoi. Ça m'oblige à une remise en question. Mais d'un autre côté je suis conscient qu'il fallait la réaménager, et que surtout pour un autre public, le public des bibliothèques de quartier, et même pour le public de la Part-Dieu, de grandes bibliothèques voire des médiathèques, elle était sans doute un peu compliquée. On se faisait plaisir si vous voulez en la pratiquant ou en l'appliquant, mais pour nos lecteurs c'est autre chose. Il faut un accès direct aux livres, rapide et immédiat. Et c'est vrai que la Dewey ne le permet pas toujours. Mais moi ce que j'aimais dans la Dewey, c'est qu'effectivement on peut aller jusqu'au fond des choses. Enfin on se l'interdisait en lecture publique parce qu'il ne s'agit pas de faire des cotes trop longues. Du coup, on n'allait pas vers un regroupement des titres mais on cotait plutôt en éclatant les collections, en petits domaines. Mais d'un autre côté, celui qui avait un sujet en tête, et qui voulait le livre sur le sujet, on déterminait la cote précise, et voilà, c'était ciblé !

Maintenant, comme on a des cotes plus générales, le lecteur il va se retrouver avec plus de livres. Alors c'est mieux pour la grande majorité de lecteurs qui n'ont pas d'idées très précises, et ça fait découvrir d'autres livres, et l'ensemble de notre collection, pour ceux qui par contre avaient vraiment une idée en tête, cherchaient un livre sur un sujet précis, là c'est peut-être à peine un peu moins bien.

Question : C'est davantage tourné vers le public que vers la collection en elle-même ?

J. : Voilà, exactement. C'est vrai.

Question : Et vous pensez que la mise en place de ce plan de classement, ça va avoir des conséquences sur les acquisitions, les livres que vous allez acheter ?

J. : Oui sans doute.

Question : Dans quel sens alors ?

J. : (hésitations)... Question difficile !

Question : Est-ce que le fait d'avoir une meilleure visibilité de la collection va peut-être faire voir qu'il y a des lacunes d'un côté ?

J. : Alors, moi je viens d'une petite bibliothèque, donc je maîtrisais bien l'ensemble du fonds. Donc cet inconvénient que vous mettez en avant, qui est réel, moi je ne le ressentais pas, alors que je pratiquais la Dewey, parce que je travaillais dans une petite bibliothèque, donc je connaissais bien le fonds. Bien sûr que chaque livre a sa place précise, du coup on n'a une vision moins globale. Mais moi je l'avais malgré tout, parce que le nombre de livres était limité. Et puis parce que j'y ai travaillé pendant 10 ans. Et tout le temps au contact des livres, au contact des lecteurs. C'est vrai que ça paraît un peu prétentieux de dire ça, on ne connaît jamais complètement le fonds d'une bibliothèque. Et c'était mon travail, on n'était que deux dans cette bibliothèque, et on achetait régulièrement des bouquins, j'assistais aux réunions d'achat toutes les deux semaines, toutes sortes de livres, donc on était obligés d'avoir une vue d'ensemble. Donc c'est vrai, la Dewey c'est l'éparpillement ou la trop grande spécialisation, mais d'un autre côté

c'était compensé par le fait que je travaillais sur un petit fonds et j'arrivais bien à maîtriser. Il me semblait plutôt bien connaître les titres, le fonds de ma bibliothèque. Là ça me serait beaucoup plus difficile voire impossible. D'une part parce qu'on achète par secteur, et d'autre part parce que la bibliothèque a renouvelé son fonds. Là je n'achète pas tous les ouvrages, donc ça y est, je suis largué ! Du coup, je suis plutôt satisfait de ce nouveau plan de classement. Parce qu'il me permet d'acheter plus judicieusement. Alors que si je raisonnais à l'ancienne façon, ça me serait plus difficile. C'est vrai que là ça facilite, on voit tout de suite ce qu'on a sur un sujet quoi, plus rapidement.

Question : Quels sont vos critères pour acheter ou ne pas acheter un ouvrage ?

D. : Le problème, c'est qu'avec l'organisation des offices, moi ce que je reproche c'est qu'on n'a plus le temps. Comme les offices c'est les derniers ouvrages sortis en librairies, évidemment il y a toujours un décalage par rapport aux critiques, parce que les critiques elles vont toujours être éditées dans les... On le voit pour les romans : les romans quand on les voit, qu'est-ce qu'on lit, la quatrième de couverture, deux trois pages à l'intérieur, l'auteur on le connaît, alors on suit plus ou moins la réputation de l'auteur quand on sait que c'est un bon auteur, ou alors pour un grand public comme nous on est en annexe on sait qu'on va prendre du terroir. Le problème c'est qu'avec ce système d'office on n'a plus trop le temps de faire des recherches approfondies sur les documents avant de les acheter. En fait on se fie à la personne qui les présente, et heureusement qu'on a, enfin moi je suis contente qu'en plus des offices on ait le système des requêtes. C'est vraiment quelque chose. On n'aurait que les offices, je crois qu'il y aurait un sérieux handicap sur la politique d'acquisitions. Parce que l'office ne suffit pas pour moi à donner des points de vue sur des livres, même s'il est important. Parce qu'après, on voit, il y a des offices où des personnes vont critiquer un livre en disant que c'est vraiment léger ou pas terrible, et puis deux semaines après on le retrouve trois ou quatre fois dans une revue, avec une critique littéraire correcte, on se dit « bon, on est peut-être passé à côté de quelque chose ».

Question : Et est-ce qu'il y a des critères entre guillemets plus objectifs, de dire « j'achète tant de pourcentage de romans du terroir, ou tant de pourcentage de... » ?

D. : Oui moi je le fais, je pense oui.

Question : En fait chacun le fait pour lui-même de façon informelle ?

J. : Exactement.

D. : Je pense qu'on le fait quand même, par intuition.

J. : Moi de manière informelle. Il n'y a rien de formalisé. Et je pense que ça serait peut-être malgré tout pas très souhaitable. Mais il faut toujours avoir en tête un certain équilibre entre romans de différents genres. Et on ne l'oublie pas, on a bien ça en tête, et dans la mesure où on a cette préoccupation, c'est peut-être pas nécessaire de la formater, de la quantifier.

J. : Moi j'aime garder une certaine liberté dans l'acte d'acquisition, donc je me sentirais obligé, et d'autre part vous savez comme moi qu'on achète en fonction de la production littéraire, et il se peut très bien qu'après un mois d'acquisitions on se rende compte qu'on a acheté beaucoup de romans du terroir, mais le mois suivant, en fonction de l'actualité, on va acheter moins de romans du terroir et plus de romans sentimentaux. L'équilibre va s'opérer comme ça, sur la durée.

D. : Il y a des périodes où certains types de romans sortent, il y a des moments où il y a beaucoup de romans du terroir, donc du coup on va être obligés d'en acheter peut-être un peu plus que d'habitude, mais parce qu'on va être dans une période où il y en a plus. De même qu'en juin juillet on va avoir les romans entre guillemets légers, ou pour la plage.

J. : Mais c'est vrai qu'on pourrait faire ça sur l'année, voilà : « il faut, on devra acheter tant de romans du terroir, tant de romans... » Ca ça pourrait se faire. Mais on a l'impression que ça marche plus ou moins bien comme ça.

Question : Du coup, ça ne serait pas souhaitable de faire ça ?

J. : Si, pourquoi pas, mais ce n'est pas obligatoire de formaliser comme ça, sur une année budgétaire.

D. : Pour se rendre compte à peu près. C'est vrai qu'avec notre budget, par exemple en romans sur une année on a par exemple 8 000 euros, on calcule le prix moyen d'un roman, je ne sais pas 20 euros, donc du coup ils en déduisent : « ça vous fait acheter tant de romans, par exemple 400 romans à l'année », donc après on peut se dire « sur ces 400 romans il faut prendre des romans policiers, il faut prendre des romans historiques, des romans d'amour, des romans du terroir... » Essayer de trouver un bon équilibre entre tout ça. Pour ne pas justement qu'il y ait trop de romans policiers par rapport à, pas assez de terroir ou...

J. : Oui, Ça serait un garde-fou, quelque chose comme ça.

D. : Pour se contrôler nous-mêmes.

Question : Est-ce que vous faites une évaluation en fin d'année du type de documents achetés sur l'année ?

J. : Non, et ça c'est vrai que l'outil statistique pourrait nous le permettre, et ça serait bien. Mais on essaie de le faire, on met ça en place progressivement, puisqu'on distingue dans notre tableau maison « acquisitions » romans policiers, romans étrangers, sciences fiction et romans autres. Et « romans autres » c'est une grosse catégorie, on pourrait encore distinguer romans du terroir, romans sentimentaux, romans historiques. Et c'est vrai que ça serait intéressant. Quand bien même on ne s'en servirait pas pour acheter, on n'achèterait pas forcément différemment, mais à la fin de l'année, ça serait un instrument d'autosatisfaction : finalement on a respecté notre contrat, l'équilibre souhaité, ce serait une confirmation.

Question : Et pour vous c'est important que l'acquéreur garde une certaine liberté dans son choix ?

J. : Voilà. Mais on est très conscients de l'équilibre qu'il faut ménager. Il ne faut pas trop s'écarter d'une certaine harmonie.

D. : Et c'est vrai que des fois ce n'est pas si simple.

Question : Est-ce que vous regardez parfois quels documents sortent le plus souvent et lesquels ne sortent jamais ?

D. : Nous on le voit, on a nos petites fiches de retour. Des fois, avant d'aller à l'office, on a notre liste des livres qui vont être présentés avec les auteurs, et parfois par curiosité on regarde ce qu'on a déjà de cet auteur, et s'il est emprunté régulièrement, si c'est un auteur qui sort ou pas. Et à ce moment-là on peut se dire, soit il sort et c'est bien on va l'acheter, soit il ne sort pas trop.

J. : Alors c'est vrai que dans une bibliothèque comme celle-ci, qui n'est déjà plus la toute petite bibliothèque, ça serait intéressant de mettre en place des statistiques là dessus. Mais je reviens sur mon passé de bibliothécaire, il y a quelques années quand j'étais dans la toute petite bibliothèque, j'éprouvais moins ce besoin-là, parce que j'étais tout le temps en contact avec le public. Les documents me passaient forcément entre les mains, donc je voyais ce qui était emprunté et ce qui l'était moins. D'autre part vous savez qu'à la fin de chaque livre on fait en sorte que le lecteur puisse apposer une date limite, et quand on fait du désherbage, on regarde si le livre est bien sorti et combien de fois, c'est aussi une façon de bien rebuter, et d'appréhender le goût de nos lecteurs.

Question : Mais ça reste informel ?

J. : Oui, pour les romans.

D. : À un moment pour les documentaires on avait un tableau, avec les taux de rotation. C'est vrai que ça serait intéressant de voir quels types de romans sortent, quoiqu'on s'en doute un petit peu.

J. : Ce qu'on fait, c'est qu'on peut comparer le taux de rotation des romans ici et dans une autre bibliothèque. Ou en réseau. Par exemple si on voit qu'un livre est emprunté sur tout le réseau ou s'il est tout le temps en rayon. Ou la proportion de romans prêtés par rapport aux documentaires. Ça peut varier d'une bibliothèque à l'autre.

Question : Et vous disiez qu'aux offices vous aviez tendance à acheter tous un peu les mêmes documents, pourtant vous êtes censés fonctionner en réseau ?

D. : Il y a des trucs, c'est incontournable, on est obligés de tous les avoir. Certains titres on ne peut pas passer et se dire « moi je ne le prends pas ». Mais en même temps des fois je me dis même si un roman est très bien, on pourrait se dire « je

vais prendre celui-là, mais le prochain roman faudra qu'il soit pris à Saint Jean », comme on sait que nos lecteurs naviguent entre les deux, moi je trouve que ça se fait pas trop mal en littérature adulte. Je trouve que dans les offices que je fais, il y a à peu près cette notion de réseau qui est respectée parce que souvent, si moi je prends un roman d'amour, le dernier Daniel Steel par exemple mon collègue de Saint Jean va prendre le dernier un peu dans le même style, pour ne pas faire répétition. Mais en jeunesse, dès qu'il y a un coup de cœur, c'est vrai que du coup on est tous emballés, et on le prend tous.

J. : Moi j'ai une opinion à peine un petit peu différente de celle de D., j'estime qu'un roman important, on ne peut pas passer à côté. Même s'il est acheté en dix ou douze exemplaires, ne serait-ce que parce que chaque bibliothèque n'a qu'un seul exemplaire, c'est déjà peu. Par contre on peut raisonner en réseau s'il s'agit de livres pour lesquels on a une petite hésitation, dont on doute un peu de la qualité, pour une raison ou pour une autre, on se dit que ce n'est pas un achat obligatoire, alors à ce moment-là on laisse la bibliothèque voisine acheter, pour nous celle du cinquième, et ça va nous permettre d'en acheter un autre que le cinquième n'achètera pas. Donc ça permet de diversifier l'offre. Ça on le fait, ça marche assez bien.

D. : J'ai remarqué en littérature on le fait. Bon à part par exemple le dernier Dan Brown qui a été pris quasiment partout, mais dans l'ensemble dans les offices littérature, même quand il y a des coups de cœur de N. quand elle présente ses romans, c'est rare que les 15 bibliothèques achètent. Tandis qu'en jeunesse c'est différent, on a tendance à se laisser plus porter par les coups de cœur. Et c'est vrai que moi je trouve que c'est parfois dommage.

J. : Mais je sais que personnellement j'ai du mal à laisser passer un roman dont je suis sûr de la qualité, même s'il n'est pas très connu hein, même si ce n'est pas un Dan Brown, un Daniel Steel etc. J'ai du mal à le laisser échapper et acheter par d'autres.

Question : Et est-ce que vous achetez systématiquement les best-sellers ?

D. : On en achète quand même, parce qu'il y a trop de demandes et de pressions du public pour ne pas acheter. Je vois le dernier Dan Brown, sur les 15 bibliothèques

il y en a une ou deux qui n'ont pas voulu le prendre. Ça va se calmer, au bout d'un moment les gens vont finir par se lasser. Même le Da Vinci Code, on nous l'a réclamé en 40 exemplaires. Moi je pense que c'est incontournable. Quand je regarde les livres de Livre Hebdo, on a grosso modo les meilleures ventes.

J. : Comme on est une bibliothèque de lecture publique, de quartier, on est obligés de tenir compte de la demande. On est là pour le public.

D. : Il ne faut pas oublier qu'à la Part-Dieu, ils ne les prennent vraiment pas, ce qui fait que si nous on ne les prend pas, pour le lecteur c'est...

J. : C'est vraiment rarissime qu'on ne prenne pas un livre dont on parle, sauf s'il est vraiment de qualité médiocre, s'il a trop pris sur la marchandise, si la campagne de pub est excessive, alors à ce moment-là on peut boycotter le livre, mais ça nous est arrivé très rarement. Par exemple un Paul-Lou Sullizer, si vraiment il est bien moins bon en plus que les autres, s'il est bâclé, on peut éventuellement ne pas l'acheter à condition quand même qu'il soit quelque part, dans d'autres bibliothèques du réseau. Et s'il nous est demandé, on a un argument : « non celui-ci, c'est vrai que c'est un Paul Lou Sullizer, mais il est nettement moins bon que les autres », et on l'a regardé, on l'a eu en main, on en a lu quelques pages. Mais il faut qu'on puisse répondre au lecteur quelque chose de précis, qui fait qu'on n'ait pas acheté ce livre dont tout le monde parle. Donc ça nous arrive très rarement, de ne pas prendre un livre qui est dans les meilleures ventes.

D. : Et c'est quand même important que des livres entre guillemets grand public soient sur le réseau parce qu'après les lecteurs regardent sur le catalogue, ils savent très bien comment il fonctionne, et ils vont se ruer sur les exemplaires, et s'il n'y en a que un ou deux, forcément ces exemplaires là vous imaginez le nombre de personnes qui vont les attendre, qui vont les réserver. On voit, quand il y a des ouvrages qu'on est les seuls à posséder, ils arrivent tous dans notre bibliothèque pour le prendre.

J. : Et puis d'autre part on peut dire que ce sont des produits d'appel, c'est-à-dire que ça fait venir les lecteurs, ils ne le trouvent pas, après à nous d'intervenir et de jouer, de dire « d'accord on parle beaucoup de ce livre là, mais il y a cet autre qui est aussi bon si ce n'est meilleur, l'auteur est moins connu, mais c'est un très bon

livre on vous le conseille. » Et insensiblement on peut espérer que le lecteur à l'avenir ne se contentera pas de lire des best-sellers mais aura retenu le nom de l'auteur que l'on aura évoqué avec lui. Ce sont des produits d'appel aussi.

Question : Et à votre avis, est-ce que vos goûts personnels de lecture jouent beaucoup dans ce que vous achetez ?

J. : Inévitablement ! Et c'est même souhaitable.

Question : Et est-ce que des outils comme les plans de classement seraient intéressants pour contrebalancer ça ?

J. : Pour moi non, peut-être que j'ai 20 ans d'expérience alors... et puis d'autre part je sais que je dois m'interdire de mettre trop en avant mes goûts, c'est un petit plus qu'on peut offrir à nos lecteurs, mais... Moi je sais que je me méfie des outils trop... des statistiques ... Je fonctionne bien au feeling.

D. : Moi j'aime bien fonctionner aussi au feeling. Des fois il y a l'éditeur qu'on connaît, il y a la collection. Mais c'est vrai qu'il y a aussi la part subjective, inévitable. Moi je vois quand je vais à l'office adulte et que je prends sur le chariot « adultes », je regarde la couverture : rien qu'un nom, une collection... Je suis très attirée par une certaine forme de littérature, et c'est vrai que forcément je vais être attirée par certains bouquins.

Question : Et est-ce qu'un moyen de ne pas trop s'identifier au fonds, ce ne serait pas de tourner dans les domaines d'acquisitions ?

D. : Oui tout à fait.

J. : Moi je trouve que ce que vous dites là c'est vrai, c'est la réponse. Ça évite qu'un bibliothécaire marque trop le fonds de son empreinte. Pour les romans, si on est un bon professionnel, normalement, la marque, l'empreinte du bibliothécaire ne doit pas être très présente, on doit acheter en fonction de la production littéraire, en fonction des goûts du public. Normalement si on est des bons professionnels, le bibliothécaire doit s'effacer. Il achète peut-être un livre supplémentaire, qu'il aime particulièrement, d'accord, mais ça doit rester un achat pour les autres. Mais pour les documentaires effectivement ça peut être intéressant.

D. : On a forcément une attitude.

J. : Et puis des préférences, des hobbies, des loisirs qu'on pratique, et on a tendance à acheter plus particulièrement des livres sur ces sujets-là. Donc là ça serait bien effectivement, c'est la parade.

Question : Et ça se fait à Lyon ?

D. : Oui, je crois qu'il y a des bibliothèques où ça se fait dans le réseau. Ils changent peut-être pas tous les ans, mais c'est proposé au bout d'un certain nombre d'années. Je me dis, c'est aussi éviter de rentrer dans la monotonie des acquisitions : je change de fonds, je m'intègre à d'autre fonds.

J. : Je pense que c'est souhaité aussi des bibliothécaires, on nous l'a dit. On nous a dit dès le départ qu'on allait nous responsabiliser, nous attribuer un secteur. Mais ce n'est pas pour des années et des années, ce n'est pas pour l'éternité.

D. : Et après il faut quitter son secteur, parfois avec regret, ce n'est pas toujours évident de quitter un secteur. Moi je sais que j'ai depuis peu les romans, et ça me convient, je ne veux pas qu'on me les enlève demain !

Question : Qu'est-ce que vous mettez derrière ce terme « responsabiliser » ?

J. : « Responsabiliser » : on est depuis l'acte d'acquisition jusqu'à l'acte de prêt, on suit à la trace le livre. C'est à la mode suivre à la trace un produit, mais c'est un peu ça. Et c'est le but de l'opération, nous impliquer vraiment dans l'acte d'achat, et jusqu'à voir ses conséquences.

Question : Donc c'est un mieux ?

J. : C'est un mieux oui. Quelles que soient sa formation ou ses origines professionnelles, chaque agent a vraiment son domaine, et ça, ça rend le travail d'autant plus intéressant. « Responsabiliser », c'est en ce sens là. Il n'y a pas quelqu'un qui va nous frapper si on achète mal, mais on est conscient de ses responsabilités, conscients de l'importance de l'acte d'achat. Et on s'y intéresse d'autant plus, on a envie de faire tout toujours mieux, de lire des critiques, de mieux connaître le fonds. Et il n'y a pas de sanction, ici en tout cas !

Question : Vous avez entendu parler des plans de développement des collections, des documents vraiment formalisés qui sont mis en place peu à peu dans certaines bibliothèques, et qui provoquent parfois de gros conflits, beaucoup de résistances de la part du personnel ?

J. : Et non ! Ce n'est pas arrivé jusqu'à nous cette polémique ! Quel est l'enjeu ?

Question : En fait c'est lié à la pratique du management public, donc en général ça va de pair avec un changement les modes de travail, d'évaluation.

D. : C'est vrai que dès qu'on change les habitudes. Moi quand je suis arrivée ici, au début j'ai eu un peu de mal avec la politique d'acquisition, parce que j'ai eu l'impression d'être... avec le tableau où tout était marqué de ce que j'achetais, les pourcentages, je me sentais un petit peu sous contrôle, je me disais « dès que j'achète une bande dessinée ça se déduit, on voit que j'ai acheté tant de bandes dessinées. » Donc il y a cette idée peut-être de contrôle. Puis bon finalement on s'y habitue, mais avant je n'avais pas du tout ce système là.

J. : Et moi comme toi, c'était nouveau pour moi aussi. Et cette évolution-là on la ressent bien, tout est quantifié, et dans un but de rationaliser la politique d'acquisition, c'est vrai. Ce n'est pas forcément un mal, dans la mesure où on ne le vit pas mal. Il faut l'accepter, et ne pas ressentir ce nouvel outil comme un outil contraignant, c'est fait pour améliorer la politique d'achat, il ne faut pas le vivre comme un moyen de contrôler.

Question : Certains ont aussi peur de perdre leur marge de liberté pour choisir ce qu'ils achètent.

D. : Mais je pense qu'il y a toujours une part de liberté, parce que même si on nous dit d'acheter tant de livres du terroir, il y a terroir et terroir quand même. Il y a le terroir qui est quand même je pense de qualité honorable, et puis il y a le terroir où les gens profitent du filon. Donc je pense qu'on peut quand même avoir notre œil critique là dessus, parce que quand on nous présente plusieurs romans du terroir on s'arrange quand même pour ne pas tout prendre, on prend le mieux, dans l'idéal.

Annexe 4 : Entretien à la médiathèque de Miramas

Un acquéreur du département « jeunesse », 19 mai 2006.

Des corrections ont été apportées à cet entretien après relecture de la retranscription par les intéressés.

Question : Ça fait combien de temps que vous travaillez ici ?

Ça fait 8 ans, et 4 ans que je suis acquéreur « Contes ». Et à mon grand désespoir je vais devoir lâcher ce domaine (rires).

Question : Ah oui, parce que vous devez tourner ?

Oui, moi je me suis un petit peu accrochée, parce que j'aime bien ce domaine, ça correspond bien à ma personnalité, et puis je trouve que c'est un domaine très riche, où on trouve beaucoup de choses, et il y a plusieurs niveaux de lecture dans les contes.

Question : Et l'introduction de cette fiche domaine, ça a beaucoup changé la façon dont vous procédez ?

Complètement, oui ! En fait, au départ, honnêtement, lorsque la fiche domaine est arrivée, je n'en comprenais pas très bien le sens, et je trouvais qu'elle était obscure, je ne voyais pas très bien quel intérêt je pouvais en tirer. Et en travaillant dessus, on est obligé déjà évidemment de réfléchir, je me suis rendue compte petit à petit, progressivement, que c'était un outil précieux, et non seulement ça m'a

servi de découvrir toutes les facettes de mon domaine, mais en plus d'affiner mes commandes, et c'est très bien.

Question : « En travaillant dessus », c'est-à-dire simplement en l'utilisant, ou vous avez eu des formations spécifiques ?

Non je n'ai pas eu de formation, j'ai juste eu un entretien individuel avec la chef de département, pour me prévenir qu'il fallait que je remplisse la fiche domaine, et c'est tout. Et ça je le regrette un peu quand même. Lorsqu'il a mis mes segments, il a fallu que je réfléchisse à la façon dont j'allais la remplir, cette fiche. Je pense que la première année c'était très difficile, parce que c'était une année de découverte, mais au fur et à mesure je l'enrichis, et maintenant je trouve ça vraiment bien.

Question : Et vous auriez bien aimé avoir une formation quand même à ce moment là ?

Oui, je pense que ça aurait été bénéfique. Ça m'aurait peut-être évité de me tracasser, de perdre beaucoup de temps.

Question : Parce que vous avez appris toute seule, sur le tas, au fur et à mesure ?

Oui, vraiment, j'ai vraiment le sentiment d'avoir appris toute seule. En plus, je travaillais beaucoup en équipe, en partenariat avec des collègues de la jeunesse, et ils étaient dans le même état que moi, au départ on était dans le brouillard. Donc on se soutenait moralement, mais on ne pouvait pas vraiment avancer. Et au fur et à mesure ça s'est clarifié, il n'y a pas eu de problème ensuite.

Question : Mais en fait on vous a donné la fiche domaine toute faite, à compléter, vous n'avez pas du tout participé à sa réalisation ?

Non, non on n'a pas participé à l'élaboration.

Question : Et maintenant que vous l'utilisez, est-ce que vous changeriez des choses, dans cette fiche domaine ?

Alors c'est difficile, parce que maintenant moi je me suis approprié la fiche domaine, et d'ailleurs je me demande comment j'ai pu travailler sans ! De toutes façons c'est souvent comme ça. Je ne vois pas ce que j'enlèverai. Peut-être qu'il y a des choses un peu fastidieuses. Non, plutôt l'enrichir. J'ai appris qu'elle était en train d'être enrichie, elle va être modifiée bientôt.

Question : Et par exemple quand on fait ça, on ne vous demande pas vos avis à vous, pour l'enrichir ?

Non.

Question : Ça se fait à un autre niveau ?

Oui c'est ça oui.

Question : Et donc avant, quand il n'y avait pas la fiche domaine, comment vous faisiez pour faire vos choix ?

C'était beaucoup plus personnel et beaucoup plus subjectif. Parce que moi j'utilise beaucoup la revue des livres pour enfants, je lis beaucoup de revues professionnelles, une revue qui est sur Internet qui s'appelle Ricochet. Aussi, je vais en librairie. Voilà, ça se limitait à ça ma sélection. Je pense que ça manquait de structure, je peux le dire maintenant. Et puis surtout il me semble que je n'avais pas une vision globale parce que vous savez qu'on travaille en réseau ? Je n'avais pas une vision globale et suffisamment claire du réseau.

Question : Alors que maintenant c'est le cas ?

Et oui, maintenant bien sûr.

Question : Et est-ce que vous avez plus d'échanges maintenant avec les autres acquéreurs, ou les autres acquéreurs d'autres pôles ?

Ça c'est une question qui n'est pas facile. Moi j'ai quand même le sentiment qu'on est obligés de collaborer ensemble, ne serait-ce que parce qu'il y a des sujets frontières. Par exemple moi je collabore beaucoup avec mon collègue qui est acquéreur « sciences humaines », puisqu'il a la mythologie dans son domaine, et

moi j'ai les contes, donc souvent on s'échange les documents pour savoir dans quel lieu ils seraient le plus appropriés.

Question : Et ça c'était pareil avant la fiche domaine ou ça a changé ?

Je ne sais pas si je me suis vraiment posé la question, parce que là je suis vraiment obligée d'énumérer des sujets frontières, ça fait partie de ma fiche domaine. Je ne me souviens pas si j'en avais vraiment conscience avant la fiche domaine, en tout cas pas d'une façon aussi précise.

Question : Et maintenant que vous avez l'habitude de l'utiliser, ça représente plus de charge de travail qu'avant ou en fait non ?

Je passe plus de temps à réfléchir sur ma fiche domaine, à la remplir, à l'enrichir, mais c'est un travail qui est plus construit. Peut-être que je passe plus de temps, mais je m'éparpille moins.

Question : C'est plus efficace ?

Voilà, je pense que c'est plus efficace.

Question : Et vous pensez qu'il y a des documents que vous décidez d'acquérir maintenant et que vous n'auriez pas choisis sans la fiche domaine ? Ça a vraiment changé ce que vous sélectionnez ?

Je ne sais pas...

Question : Ce n'est pas forcément aussi clair ?

Non, ça a beaucoup changé la structure du travail, mais après, le contenu, je n'en suis pas sûre. Je ne peux pas vous répondre.

Question : Donc vous ne savez pas trop si les collections de contes ont changé depuis l'utilisation de la fiche domaine ?

Il y a eu quand même un changement, ça c'est sûr. C'est lié à la fois à mon expérience personnelle, puisque ça fait quatre ans que j'acquière dans ce domaine,

donc je connais beaucoup mieux les contes, mais c'est vrai que j'ai dû créer une liste de référence, une ossature, pour les contes.

Question : C'est-à-dire une liste de contes essentiels ?

Oui, de référence ; la description des collections, et le niveau des utilisateurs des collections. Donc je pense que ça a dû influencer mes acquisitions, je pense. Les modifier.

Question : Et vous voyez une modification au niveau du public, vous avez l'impression que les gens sont plus satisfaits ?

J'espère mais c'est difficile à évaluer ça. Justement avec le nouveau logiciel koha, on va pouvoir à terme connaître les catégories socioprofessionnelles, l'âge des utilisateurs, des emprunteurs. Donc peut-être qu'à ce moment là je pourrai vous répondre, mais maintenant je ne veux pas dire n'importe quoi.

Question : Et il y a des enquêtes de publics qui sont faites ?

Non.

Question : Donc ça ne vous sert pas spécialement pour vos acquisitions en fait, savoir exactement qui emprunte, qui vient ?

Pour pouvoir mieux les toucher, pour pouvoir affiner les acquisitions c'est quand même important de savoir quel est le public qui fréquente, qui emprunte quoi. Je pense que c'est bien. Moi je le perçois de façon subjective et instinctive, parce que ce n'est pas quantifiable. Mais je travaille beaucoup avec les enseignants, beaucoup avec les écoles, et ils me demandent tous à peu près la même chose de toute façon, c'est toujours du conte traditionnel, et je vois à peu près ce qu'ils veulent. C'est vrai que je pense toujours à eux pour mes acquisitions. Et au service de prêts aux collectivités aussi.

Question : Donc ils vous font des suggestions de titres ?

Oui. Mais en ce qui concerne le conte, c'est toujours la même chose, les écoles veulent travailler sur les contes traditionnels, les différentes versions d'un conte, il

faut surtout que ce soit court, bien illustré. Ils ne travaillent pas du tout sur le conte contemporain.

Question : Donc vous n'en acquérez pas beaucoup ?

J'en achète quand même parce que je n'ai pas que les écoles, il y a aussi un autre public, mais moins. J'en tiens compte.

Question : Et est-ce que vous voyez aussi les chiffres de : « quels sont les contes qui sortent le plus souvent » ?

Oui. L'année dernière on a fait une évaluation des titres qui étaient sortis ou pas, depuis pas mal de temps, et j'ai travaillé sur mon fonds, sur tout le réseau, donc je sais maintenant. Et curieusement, il y a des sites où certains titres sortent énormément, et d'autres sites où ça ne sort pas du tout, ça dépend de la configuration, parce qu'on n'a pas le même public sur tous les sites.

Question : Et vous arrivez à comprendre vraiment pourquoi, quel est le public qui emprunte tel document, comment ça se fait qu'il y ait des différences comme ça ?

Oui, c'est la différence des publics, par exemple à Miramas on a un public d'enfants, les enfants viennent seuls sans les parents, ils habitent souvent à proximité, dans le quartier qui est juste à côté, donc ils choisissent ce qu'ils ont envie de choisir. A Istres il y a un public qui est peut-être plus exigeant, plus demandeur, plus sélectif, et les enfants viennent souvent avec leurs parents. Donc ils ne choisissent pas les mêmes choses. Et on retrouve le même phénomène à Grans et à Fos.

Question : Et est-ce que vous avez aussi des directives de vos supérieurs hiérarchiques par rapport à vos choix, vous disent-ils : « là on voudrait plutôt plus de tels trucs cette année, moins de telle autres chose... » ?

Non.

Question : Et vous lui voyez des défauts à cette fiche domaine ou à son utilisation, il y a des choses qui pour vous ne marchent pas bien, ou qui sont inutiles ?

Non, je manque d'esprit critique là.

Question : Elle vous convient parfaitement ?

Oui, je me suis vraiment habituée à cette fiche, c'est curieux, je me la suis vraiment appropriée.

Question : Et parmi vos collègues, c'est le sentiment général aussi ?

Je ne sais pas, je ne peux pas parler à leur place. Mon collègue de sciences humaines, je travaille beaucoup avec lui, lui aussi a l'air très à l'aise maintenant et d'avoir vraiment besoin de la fiche domaine pour travailler, et les autres je ne peux pas dire à leur place.

Question : Mais par exemple si vous deviez changer de bibliothèque, vous aimeriez garder cet outil là ?

Oui comme je vous l'ai dit tout à l'heure, maintenant je vois mal comment on peut travailler sans ça, parce que ça sert vraiment de cadre à nos acquisitions.

Question : Vous pensez que vos goûts personnels influencent ce que vous sélectionnez ?

Oui !

Question : Vous pensez que c'est un problème ou pas ?

J'essaie d'être la plus objective possible et de faire un choix qui convienne vraiment à mon public, mais je pense qu'il y a forcément la personnalité qui influence les choix, c'est normal. En revanche, je ne commanderai pas un livre parce qu'il me plaît à moi personnellement, sachant qu'il ne sortira jamais et qu'il ne trouvera pas son public, je ne ferai jamais ça. Et il y a autre chose aussi : parfois il y a des livres qui ne me plaisent pas du tout, que je n'ai pas envie d'acheter, mais je demande quand même l'avis à mes collègues.

Question : Et parfois il y a des avis différents ?

Oui bien sûr ! Et je demande surtout à une personne, mon conseiller spécialisé , et parfois elle a récupéré des livres qui ne me plaisaient pas du tout, mais elle me disait « tu vois, cet auteur, il faut absolument que tu l'aies, c'est important... » J'essaie d'être la plus attentive possible, mais parfois il y a quand même des livres qui peuvent m'échapper.

Question : Et les critères qui vous semblent les plus importants, pour sélectionner un document, ça serait quoi ?

Il faut que le livre trouve sa place au sein de la collection, ça c'est important.

Question : Et ça vous en jugez comment ?

Je n'ai pas d'exemple en tête de précis, mais je vais me poser des questions, savoir si je vais acheter un livre qui serait comme un OVNI au sein de la collection. Après les autres critères, c'est la maison d'édition, les illustrations, c'est très important, il faut avoir de belles illustrations pour les contes, et l'auteur aussi pour les contes contemporains. J'ai un exemple : au dernier comité, j'ai eu deux livres, deux contes traditionnels, un Pinocchio, et un Reine des neiges. Ça a forcément sa place au sein de ma collection. Et bien ceux là je ne les ai pas pris, parce que j'ai trouvé que l'écriture était pauvre, que cette façon de présenter le conte enlevait toute la substance du conte, et je ne veux pas ce genre de livres dans ma collection. Les illustrations étaient mièvres.

Question : Sinon, l'expression « plan de développement des collections », ça vous dit quelque chose ?

Non.

Question : Non, vous n'en avez pas entendu parler ?

Non.

Question : Est-ce que vous estimez que vous avez plus ou moins de liberté, depuis que vous utilisez la fiche domaine ?

J'ai la même liberté, sauf que mon travail est plus structuré.

Question : Et vous avez apporté des modifications personnelles à la fiche, ajouté des choses ?

Je m'en sers d'une façon personnelle, je me plie au cadre de la fiche domaine mais je fais des commentaires qui me sont personnels.

Question : Vous écrivez dessus ?

Oui.

Question : Souvent ? Beaucoup ?

Non parce qu'elle se suffit à elle-même. Par exemple, vous savez on a un pourcentage de livres à distribuer sur les différents sites, ces pourcentages ont été faits en fonction de la surface de la bibliothèque, des prêts et de la fréquentation. Donc par exemple à Grans, c'est un petit pourcentage, infime, je crois que c'est 4% ou quelque chose comme ça, et moi j'en commande toujours plus, et donc je justifie : pourquoi je commande plus de livres. C'est parce qu'à Grans, bien que ce soit une petite médiathèque, il y a une fréquentation importante, et les livres vivent beaucoup, donc je pense que c'est nécessaire, et puis la collection de contes est pauvre. Je pense que c'est nécessaire d'en mettre plus, donc je dis pourquoi.

Question : Et est-ce que vous essayez d'avoir une répartition à peu près égale entre les contes des différentes parties du monde ?

Comme on travaille en réseau, il y a certains sites où je mets plus de contes de certains pays que d'autres. Je me suis rendue compte qu'à Port Saint Louis il y avait une communauté grecque importante. Voilà, c'est ce genre de choses que je fais. Je mets plus de contes maghrébins ici sur Miramas, parce qu'il y a vraiment un public pour ça. Je ne multiplie pas les exemplaires, parce que je considère que dans la mesure où travaille en réseau ça ne sert à rien, sauf lorsque ce sont des collections qu'on utilise beaucoup.

Question : Et pour les tranches d'âges qui sont visées par ces contes, vous surveillez qu'il y ait à peu près le même nombre pour chaque tranche ?

Ça, c'est plus difficile. Déjà parce qu'il y a très très peu de contes pour les tout petits, ça commence à partir de trois ans, là on commence à avoir des choses intéressantes. Et après, c'est en fonction de la production. Moi j'essaie de faire en sorte qu'il y ait des bases : les contes classiques, occidentaux, ou des milles et une nuits, ou les contes arabes. J'essaie de faire en sorte que chacun y trouve son compte.

Question : Et vous dites que vous demandez souvent conseil à vos collègues, vous le faisiez déjà avant, ça ?

Oui, je l'ai toujours fait, c'est quelque chose qui m'est propre, je ne peux pas travailler toute seule, j'ai toujours besoin de demander l'avis aux autres.

Question : Et vous pensez que ce serait possible, inversement, quelqu'un qui travaillerait seul dans son coin avec sa fiche domaine ? Ou la fiche domaine oblige plus ou moins à travailler en équipe ?

Moi j'ai du mal à concevoir qu'on puisse travailler tout seul dans son coin. Il y a forcément un moment dans la fiche domaine où on est obligé de poser une question, on ne peut pas répondre à tout, donc on est obligé d'aller poser la question. Ne serait-ce que pour les sujets frontières, ça nécessite un échange.

Question : Et est-ce que vous êtes évalués, à partir de ce travail sur la fiche domaine ?

Oui, bien sûr, une évaluation annuelle.

Question : Ça existait déjà avant, cette évaluation ?

Oui, il y avait un bilan des acquisitions.

Question : A partir de tout ce que la personne avait acquis dans l'année ?

Oui.

Question : Et l'évaluation se déroule différemment maintenant ?

Maintenant on commente la fiche domaine avec le chef de département. Et on justifie, comme je vous l'ai dit tout à l'heure, puisque moi je ne respecte pas strictement les pourcentages de répartition par site qu'on nous indique, je justifie, je dis pourquoi, j'explique que ce ne sont pas des lubies.

Question : Et les pourcentages, c'est pas du tout vous qui les établissez ?

Non, ils sont établis sur la base de critères objectifs, la population, la superficie, et sont des repères pour les acquéreurs.

Question : Et vous trouvez ça bien, ou vous aimeriez plus participer à leur élaboration ?

Ils ont été faits en fonction de la taille, de la fréquentation et des prêts des bibliothèques, et moi ça me paraît bien, sauf dans des cas particuliers comme pour Grans par exemple. Mais dans la mesure où ce n'est pas figé, et où on m'autorise à mettre un peu plus de contes sur Grans, parce que je me justifie, ça ne pose pas de problème.

Question : Mais ils ne changent pas pour autant pour l'année d'après ?

Non, parce que c'est commun à l'ensemble des acquéreurs.

Question : Et au moment de l'introduction de la fiche domaine, est-ce qu'il y a eu des personnes qui étaient vraiment très réticentes, qui n'ont pas voulu s'en servir ?

Il y a eu beaucoup de réticences, oui. Le bibliothécaire est conservateur... (rires). La nouveauté fait souvent peur. Quand on a pris des habitudes de travail, on considère que ce sont les meilleures, et je pense qu'on a du mal à changer. Après on s'aperçoit que le changement peut apporter des satisfactions.

Question : Vous pensez qu'aujourd'hui il y a une majorité de gens qui y sont favorables, alors qu'au début c'était l'inverse ?

Oh oui je pense. Et ça facilite vraiment le travail, donc je ne pense pas qu'il y ait de réticences maintenant.

Question : Vous pensez que ces réticences étaient uniquement dues au fait qu'on n'avait pas envie de changer ses habitudes, ou qu'il y avait d'autres raisons ?

Je pense que la fiche domaine n'a pas été présentée suffisamment, de façon suffisamment claire. Au départ, je pense qu'on a pensé que c'était une charge de travail supplémentaire, je n'ai pas compris que ça allait être un outil qui allait faciliter mon travail.

Question : Donc vous pensez qu'on vous l'a mal expliquée en gros, ou pas assez ?

Je ne veux pas parler à la place des autres, mais moi en tout cas je n'avais pas compris le sens de la fiche domaine, je n'avais pas compris à quoi elle pouvait me servir. Et après j'ai compris.

Question : Et c'était uniquement en s'en servant ?

Oui, voilà, exactement. La première année était un peu fastidieuse pour la mise en place.

Question : Et ça s'est mis en place d'un coup, du jour au lendemain ?

Oui, du jour au lendemain. La fiche domaine est arrivée, on nous a dit « à telle date il faut faire un compte-rendu ».

Question : Donc j'imagine qu'il y avait aussi un peu de panique, de ne pas comprendre ?

Oui. Mais après, en la découvrant, en travaillant dessus, on s'est aperçu que ça n'était pas si compliqué que ça. Oui, ça a fait peur au début.

Question : Et est-ce que peut-être les personnes avaient peur d'être plus contrôlées, avec ça ?

C'est possible oui, parce que maintenant les choses sont vraiment claires, on peut accéder à toutes les fiches domaines de tous les acquéreurs, et c'est vrai que la fiche domaine elle oblige à justifier ses acquisitions. Tout est écrit.

Question : Mais vous ne pensez pas pour autant qu'on perd en liberté ?

Non. Il faut juste justifier, et je pense que c'est important de devoir justifier. Là c'est plus simple, et puisque tout est écrit, on n'oublie pas.

Question : Vous en aviez discuté à l'époque, avec des personnes qui n'étaient pas d'accord ?

C'est difficile de discuter avec des gens qui ne sont pas d'accord, parce qu'ils sont un peu bloqués dans leurs positions, ils ont du mal à s'ouvrir ; et moi à l'époque quand c'est arrivé, j'étais un petit peu perdue, je n'avais pas spécialement d'arguments. Maintenant ça serait différent. Si je rencontrais un collègue vraiment réticent au niveau de la fiche domaine j'aurais suffisamment d'arguments pour discuter. Au départ on avait vraiment l'impression que ça allait être une charge de travail supplémentaire, et non pas un outil qui allait nous accompagner. Il y a eu une incompréhension au départ, qui s'est résolue quand on a commencé à travailler, réfléchir, remplir. Là on s'est rendu compte que c'était un outil formidable. Parce que moi je connais mieux mes collections, parce que ça fait quelques années que je travaille dessus, mais aussi parce que ça m'a obligée à réfléchir sur mes collections. C'est beaucoup plus clair. J'ai mes tableaux : je vois beaucoup mieux.

Question : Mais avant cela, vous n'aviez pas spécialement conscience d'un problème ou d'un manque ?

Non. C'est maintenant que je me dis « comment j'ai pu travailler sans ? »

Question : Et vous allez changer de domaine d'acquisition, bientôt. Dans ces cas là vous récupérez les fiches domaines du collègue ?

Oui, et c'est ça qui est bien justement. Lorsque je me suis rendue compte que ma fiche domaine allait un jour être utile à un nouvel acquéreur, j'ai fait attention à bien la soigner, à ce que tout soit bien clair. Et moi je vais récupérer la fiche domaine d'un autre collègue, et au lieu de perdre mon temps à découvrir des collections que je ne connais pas, les auteurs. Là je vais avoir un travail préparé, et c'est bien !

Question : Si vous aviez été la directrice de la bibliothèque de Miramas, vous l'auriez introduite, cette fiche domaine, ça vous paraît globalement une bonne chose ?

Oui.

Question : Mais vous vous y seriez prise autrement ?

Oui. Plus de pédagogie.

Question : Et quels genres de formation par exemple ?

Je prends mon cas personnel, moi ce qui m'avait gêné c'est que je n'avais pas compris à quoi elle allait m'être utile, cette fiche domaine. Donc j'aurais commencé mon explication par ça : expliquer tous les bénéfices que j'allais pouvoir en tirer. Et je pense que j'y serais allée pas à pas, j'aurais décortiqué chaque rubrique pour expliquer pourquoi est-ce qu'il y a cette rubrique, ce à quoi ça peut être utile.

Question : Et toutes les rubriques vous semblent utiles ?

Oui.

Question : Et vous utilisez d'autres outils, à part cette fiche domaine, pour les acquisitions ?

Non. Enfin, j'ai mes revues professionnelles.

Question : Vous n'avez pas par exemple une liste de cotes validées ?

Non, qu'est-ce que c'est ? [explication] Non, on n'a pas ça ; remarquez peut-être que mes autres collègues en ont, parce que moi je suis limitée en cotes pour les contes.

Question : Ça vous paraîtrait utile de faire une enquête de satisfaction ?

Oui, bien sûr, parce que quand je fais de nouvelles acquisitions je les soigne, j'y mets beaucoup de moi, et c'est pour le public, c'est pour que le public y trouve aussi satisfaction, donc j'aimerais bien avoir un retour, j'aimerais bien savoir.

Question : Des livres qui sortent jamais, vous en avez ?

Oui.

Question : Et vous savez pourquoi ils ne sortent jamais, vous arrivez à comprendre ?

Il y a des livres qui ne sortent pas du tout parce que ce sont de vieux recueils de contes qui ont un aspect austère. C'est important, l'aspect des livres. Et lorsqu'on a le sentiment que ça va être trop difficile aussi. Trop littéraire.

Question : Et pour les adolescents, il y a un endroit spécial ?

Jeunesse, on s'arrête à 10 ans pour les documentaires, et 12 ans pour la fiction, ensuite les ados ils vont ailleurs ; il n'y a pas d'endroit spécifique « ados », et personnellement je le regrette, parce que c'est un public qu'on ne touche pas du tout. Je trouve que c'est dommage, parce qu'on les perd, les ados ! Toute la littérature « Ados » est rangée en « Langues et Littérature », chez les adultes. Même pas sur une étagère à part, mais dans les collections, par ordre alphabétique d'auteurs. Moi, c'est un public qui m'échappe complètement et je le regrette, parce que c'est un public intéressant. Par contre j'en vois beaucoup en « Langues et Littérature » qui viennent lire des bandes dessinées, et qui viennent faire leurs devoirs.

Question : Et est-ce que vous avez l'impression que la tutelle de la bibliothèque, les élus donc, influencent ce que fait la bibliothèque ?

Non, ils sont complètement absents. Je n'ai pas du tout l'impression qu'on prenne en compte ça. J'imagine quand même que s'il se passait des choses extravagantes ici, ils interviendraient, certainement, mais on n'a pas l'impression d'être surveillés ici. C'est ce que j'apprécie, dans ce travail, c'est que j'ai une réelle autonomie.

Annexe 5 : Entretien à la médiathèque de Miramas

Un acquéreur du département « littératures », 19 mai 2006.

Question : Votre domaine, c'est « Littérature », c'est ça ?

Alors cette année c'est les romans policiers et les littératures de l'imaginaire, j'ai deux domaines. J'ai eu « Poésie, théâtre et contes », qui sont regroupés sur un domaine, j'ai eu « Science fiction », ensuite « Littératures étrangères », et maintenant les policiers depuis deux ans, et s'est rajoutée cette année « Littérature de l'imaginaire », qui regroupe science fiction, fantasy, et fantastique.

Question : Et ça fait longtemps que vous travaillez sur le réseau ?

Ça fait 9 ans.

Question : Comment ça s'était passé quand on vous a présenté la fiche domaine ?

Qu'est-ce que vous en avez pensé au début ? Est-ce que ça a été facile ?

Ça nous a été présenté par l'intermédiaire de notre chef de département, c'est passé pratiquement que par elle, bien sûr aussi avec quelques fois des réunions un peu plus générales avec Jérôme Pouchol, mais après ça a été avec notre chef de département. Avec des réunions à la fois collectives avec tous les acquéreurs de littérature, tous domaines confondus, des groupes de travail, et aussi des entretiens individuels avec notre chef de département, sur notre domaine.

Question : Et pendant les groupes de travail vous faisiez quoi ?

C'étaient des réflexions à partir de la présentation de la fiche domaine. C'est vrai qu'il y a eu un peu des réticences au niveau du département littérature, parce que ça nous semblait ne pas convenir du tout à la littérature. On avait l'impression qu'on nous demandait de mettre la littérature dans des petites cases, de donner des chiffres, de mettre ça dans des cadres qui nous paraissaient trop stricts, et je pense qu'il y a eu beaucoup de réticences par rapport à ça. On se disait que c'était beaucoup mieux adapté aux domaines documentaires, on voyait très bien pour les collègues, pour les autres. Surtout pour la fiction, parce qu'on a aussi une partie documentaire, mais le plus gros c'est la fiction, et pour la fiction on ne le sentait pas très bien. Donc il a fallu quand même pas mal de discussions, avec notre chef de département, qui est assez persuasive, qui nous a bien expliqué, montré l'intérêt. Et entre nous : chacun après évoluait un peu dans sa pensée. Mais c'est vrai que tout d'abord ça a été quand même un peu difficile. Et puis beaucoup d'interrogations, un peu de craintes : on avait l'impression de perdre un petit peu sa part de liberté, on allait avoir un regard sur nos acquisitions, alors est-ce que ça veut dire que je faisais pas bien mes acquisitions jusque là. Il y a eu tout ça. Se remettre un peu en question aussi, parce que la plupart on était acquéreurs depuis longtemps, moi par exemple ça fait 20 ans que je travaille en bibliothèque. On était plusieurs un peu du même âge, avec les mêmes parcours, on est des anciens du CAFB, ça compte ! (rires), tout un passé un peu commun comme ça. On avait l'impression de faire notre travail assez bien, donc on se sentait un peu remis en cause par ça. Après ça a évolué.

Question : Et est-ce qu'il y a eu aussi des réticences de personnes qui n'avaient pas ce parcours là, qui étaient arrivées plus tard ?

Des personnes plus jeunes ? Il y a eu moins de réticences, c'était net. On a par exemple un collègue qui venait de passer le concours, qui était en formation initiale chez nous, tout nouveau dans le métier, et lui a adhéré beaucoup plus facilement, de suite, c'est même lui qui nous montrait. Je pense que les réticences venaient plutôt des anciens.

Question : Et finalement vous avez été convaincue ?

Oui.

Question : Quels genres d'arguments vous ont convaincue ?

Après, c'est surtout de montrer que tout ce qu'on faisait qui ne reposait que sur l'empirique, qui était implicite, toutes ces habitudes qu'on avait, d'acquérir, même si la plupart étaient bonnes ! C'était ce qu'on nous a montré justement, que ce n'était pas une remise en cause totale de ce qu'on faisait jusqu'alors ! Mais nous montrer qu'avec ce genre d'outils, ça allait vraiment nous aider. Et surtout, beaucoup insister sur le fait que c'était un outil. Parce qu'on avait eu l'impression que c'était la Fiche domaine, avec une majuscule, qu'il fallait se cadrer avec ça et ne pas en sortir, qu'il n'y avait aucune souplesse. On faisait fausse route, parce qu'après quand on nous a montré que ce n'était qu'un outil, que ça ne pouvait que nous aider. Je pense que ça on l'a assez vite compris ! Et aussi l'intérêt, dans ces groupes de travail et ces réunions, c'était la réflexion que ça a amené sur les acquisitions.

Question : Vous avez beaucoup discuté entre vous ?

Oui, ça a été assez bénéfique à ce niveau là, parce qu'on était assez isolés, on s'était aperçus qu'on faisait vraiment notre travail d'acquéreur chacun de notre côté, et là, être obligés de confronter nos points de vue. Pour moi c'était bien, vraiment intéressant.

Question : Il y a un travail plus collectif maintenant ?

Oui, ça continue puisqu'on se voit régulièrement : il y a le comité de pilotage, il y a les groupes de travail. Parce que les chantiers ont été lancés, après on est obligés de continuer ! Enfin, je dis « on est obligés », mais maintenant on ne le fait plus du tout dans le même esprit.

Question : C'était difficile au début de remplir cette fiche domaine ?

Ça a été difficile pour nous au début pour la littérature, toute la segmentation. Déterminer pour chaque domaine les segments, ça, ça a été assez complexe. La

construction de la fiche domaine elle a été faite quand j'avais la littérature étrangère, on était deux sur le domaine, et ça a été quand même assez compliqué de mettre les segments, de différencier la littérature anglo-saxonne, de mettre tout ça en forme. Pour les romans policiers, j'ai trois segments : « romans », « nouvelles », et « best-sellers », ça aussi ça a été de grandes discussions, autour des best-sellers en particulier : est-ce qu'on doit faire un segment à part. Et puis j'ai « études », tout ce qui est documentaires sur le genre. En science fiction, il faut différencier les romans et tout ce qui est séries, et les études sur le genre. Tout ça, ça a été assez complexe.

Question : Et comment vous faisiez avant l'apparition de cette fiche domaine ?

C'était empirique, basé sur l'expérience qu'on avait, c'était plus un suivi de l'actualité, des nouveautés, de la production éditoriale. On avait sûrement moins ce regard sur les collections, sur ce qu'on avait déjà, et sur les orientations qu'on allait donner à nos collections. C'était bien sûr l'équilibre entre l'offre et la demande, répondre à la demande du public, offrir d'autres choses, mais le fait que ça ne soit pas formalisé, pas théorisé, chacun se débrouillait un peu avec son expérience, ce qu'il savait, ce qu'il sentait.

Question : Et est-ce que vous pensez qu'avant vos goûts personnels influençaient plus vos acquisitions ?

Oui, je pense que ça jouait plus. On le voit au moment des changements de domaines, où avant c'était assez difficile quand un acquéreur avait un domaine, par exemple les romans policiers, c'était quelqu'un qui lisait beaucoup de policiers et qui avait un goût pour ce genre, et il voulait le garder ; maintenant on arrive à changer plus facilement, et ça rentre moins en compte.

Question : Donc finalement cette fiche domaine c'est plutôt une aide dans votre travail ?

Oui, on peut dire ça.

Question : Quels avantages vous y voyez ?

Le fait que les choses soient formalisées, que les choses soient dites, qu'il y ait des préconisations. Nous on a beaucoup de réflexions autour de l'exemplarité, justement au niveau des best-sellers, comme on est un réseau, qui s'est agrandi en plus : avant on était quatre, maintenant on est six médiathèques, d'importances très différentes, donc ça a été très important qu'il y ait vraiment des règles qui soient établies, qu'on puisse après s'y référer.

Question : Et ça c'était uniquement les acquéreurs qui l'ont décidé entre eux ?

Avec le chef de département. Tout ce qui a été décidé l'a été avec le chef de département, c'était discuté avec elle et ensuite validé. On fonctionne avec un comité de pilotage pour le département « Littérature », dont fait partie bien sûr le chef de département, et ensuite un représentant de chaque site qui est acquéreur en littérature, et tout ce qui est discuté et décidé là est ensuite validé ; parce qu'à un moment il faut bien trancher.

Question : Et pour la segmentation dont vous parliez tout à l'heure ?

Ça, par contre ça a été fait en entretiens individuels avec le chef de département, c'est l'acquéreur et le chef de département qui décidaient.

Question : Depuis que vous utilisez cette fiche domaine, est-ce que vous avez l'impression que vos collections ont évolué ?

Ça commence, mais on n'a pas assez de recul je pense, parce que nous en littérature on a un petit peu tardé pour la fiche domaine à cause des réticences qu'il y a eu. Ça a été un peu plus long que nos collègues des pôles associés ou d'autres départements, je crois qu'on a été les derniers à construire nos fiches domaines. Donc je pense qu'on n'a pas encore assez de recul pour voir ce que ça a donné au niveau des collections. Mais je pense que oui, ça va changer.

Question : Et est-ce que vous avez vu une évolution des publics qui venaient emprunter des romans, ou c'est pareil ?

Là c'est pareil. C'est encore trop récent.

Question : Et vous avez l'impression qu'il y avait des lacunes, des choses qui manquaient, ou des choses qui étaient en trop grand nombre avant dans vos collections ?

Oui, et justement ça a joué dans l'évolution qu'on a eue, par rapport aux réticences qu'on avait face à ces outils, parce que là on s'est aperçu qu'on avait des fonds trop importants dans certains domaines pour notre public, et qu'il fallait vraiment revoir ça. Des choses trop difficiles pas du tout adaptées au public. Il y a vraiment tout un travail sur les collections littéraires qui a été fait.

Question : Et vous vous en êtes vraiment rendu compte au moment où vous êtes passés à la fiche domaine ?

Ah oui, ça a été net. C'est pour ça que je vous dis que maintenant on en voit vraiment l'intérêt, parce que là c'est vraiment du concret, on sait pourquoi on le fait, et c'est important. Et je pense qu'après, il y a bien un bénéfice pour le public.

Question : Et est-ce que vos collègues sont plutôt de votre avis maintenant ?

Oui, maintenant tout le monde a évolué dans ce sens là, on a pris conscience de ça. Avant il y avait sur la médiathèque intercommunale un très gros budget, notamment pour la littérature, et on s'est aperçu qu'on se posait très peu de questions. Enfin, on s'en posait bien sûr, on n'achetait pas tout, mais on n'achetait quand même en grand nombre, et notamment au niveau des exemplaires, c'était vraiment fréquent qu'il y ait quatre exemplaires sur les quatre médiathèques, et on s'en aperçoit maintenant. Et on avait aussi tendance à suivre trop tout ce qui était édité, il y avait des choses trop difficiles, surtout en littérature étrangère : c'est criant qu'on a un fonds qui n'est pas adapté à notre public ! On a un fonds qui est riche, et c'est bien, mais il n'est pas assez équilibré.

Question : Et comment vous vous rendez compte que ce n'est pas adapté au public ?

Ça ne sort pas.

Question : Il y a une évaluation sur ce qui sort et qui ce qui ne sort pas ?

Oui, maintenant : c'est né de ça. Une interrogation sur les taux de rotation des collections. Et ça, ça a été très parlant.

Question : Vous vous basez beaucoup sur ces évaluations, pour fixer ensuite des objectifs d'acquisitions ?

Oui, les évaluations nous servent à ça maintenant, une fois par an on tire le listing des « jamais sortis », et ça ce sont des choses qui sont vraiment très parlantes. Moi pour le roman policier je n'ai pas trop ce souci là, parce que c'est ce qui sort le plus facilement, donc les taux de rotation sont importants, mais tout ce qui est littérature étrangère.

Question : C'est ce qui sort le moins ?

Oui. A part bien sûr les best-sellers, ou la littérature anglo-saxonne.

Question : Et qui est-ce qui décide de la répartition du budget entre le théâtre, la poésie, la littérature étrangère ?

On a des réunions d'acquéreurs deux fois par an, en dehors des entretiens individuels, avec tous les acquéreurs et notre chef de département, et c'est là que le budget se répartit. Le chef de département arrive quand même déjà avec son enveloppe, parce que ça a déjà été partagé au niveau de tous les départements. Ça c'était déjà comme ça avant, ça n'a pas changé avec la fiche domaine.

Question : Est-ce que vous voyez à cette fiche domaine des inconvénients, des lacunes, des choses à améliorer ?

Tout ce qui est plus technique : il faudrait qu'on ait plus de choses au niveau de la bureautique, de l'informatique, des requêtes, des listings qu'on peut demander. Parce que ça amène toutes ces réflexions. On aurait besoin de bien définir nos collections, en plus nous comme on est un réseau, on a besoin de savoir ce qui se passe sur chaque site, mais on ne peut pas se déplacer tout le temps. C'est ça qui manque : des outils faciles à utiliser. Que ça soit plus simple. Ça on le dit à notre chef de département. Et puis aussi un manque criant de temps, parce qu'on est acquéreur, mais on fait aussi du service au public et toutes les autres tâches. Parce

qu'on s'est aperçu que ça demandait beaucoup de temps si on voulait vraiment faire ce travail là à fond. C'est ça qui est difficile.

Question : Et par rapport à ce que vous disiez, que vous étiez plusieurs à penser que la littérature ne pouvait pas rentrer dans des cases, vous avez changé d'avis ?

Disons qu'on a un peu évolué sur cette idée là. On pense toujours que c'est plus complexe pour la littérature, on a plus de mal à mettre les livres dans des catégories, et à chiffrer. On a eu beaucoup de problèmes au niveau des segments. On a l'impression que c'est plus compliqué, par exemple, que pour le domaine « informatique », ou « les animaux ».

Question : Est-ce que vous avez des critères d'acquisition ou de non acquisition, est-ce qu'il y a un type d'ouvrages que vous refusez d'acquérir ?

Pour mon domaine, oui, on fait des préconisations : par exemple pour les policiers, les SAS, ce genre là, en science fiction, les ouvrages qui se rapprochent plus ou moins des sectes, des choses comme ça.

Question : Pour ce qui est des best-sellers, vous les achetez systématiquement ?

Oui, en règle générale. On a simplement limité au niveau des exemplaires par rapport à ce qui se faisait avant. Mais on suit la demande. Mais par exemple on n'achète pas Barbara Cartland.

Question : Et comment vous prenez en compte les demandes des publics ?

Ça passe par les suggestions de lecteurs, on a un logiciel, il y avait un cahier avant. Mais ça ne représente pas une part énorme. Les demandes des lecteurs, une fois que les gens les ont rentrées dans le logiciel, elles arrivent directement sur le domaine de l'acquéreur concerné, et là on les traite dans une commande normale. On peut les rejeter bien sûr, mais on est tenus de répondre : et si on les rejette, on explique pourquoi.

Question : Et est-ce que ça arrive qu'entre vous, dans l'équipe d'acquéreurs, vous ayez des désaccords, des débats sur tel ou tel livre ?

Oui.

Question : Et en général c'est pour quels genres de livres, et pour quelles raisons ?

C'est surtout en littérature étrangère, sur des livres qui peuvent paraître à certains trop difficiles et que d'autres défendront.

Question : Et pour vous c'est quoi les critères les plus importants pour choisir un livre ?

Il y en a plusieurs, et ça dépend pour quel livre. Il faut que ça soit adapté à notre public, que ça rentre dans nos collections, c'est tout un ensemble.

Question : Est-ce que vous avez l'impression qu'avec cette fiche domaine vous êtes moins libre qu'avant, quand vous travailliez sans ?

Non, je ne pense pas qu'on puisse dire ça. Parce qu'on a compris que c'était un outil, donc que c'était assez souple. On a eu pas mal de difficulté avec les fiches désherbage, avec les préconisations qui nous avaient été faites au départ : « au bout de deux ans, si le livre n'est pas sorti, il faut le rebuter », ça en littérature ça a été assez mal vécu ! Si on prend la poésie, ça ne peut pas être un critère. Pour le plus gros de nos collections, on ne peut pas ! Donc bien sûr au départ ça a hérisé. Maintenant on comprend que ce n'est pas le seul critère pour désherber, il y en a d'autres ! Ça peut être adapté pour un segment, pour un domaine, ça peut être un peu différent.

Question : Et est-ce qu'avec la fiche domaine vous avez une plus grosse charge de travail ?

Oui. Déjà parce que ça a amené beaucoup de réflexions, donc on a besoin de se rencontrer, ça fait du temps passé en réunion, et comme on est en réseau c'est assez difficile quand on veut se rencontrer, ça demande du temps. Et même une fois que la fiche domaine est construite, il y a une mise à jour régulière à faire, en fin d'année il y a les évaluations, les bilans d'acquisitions, qui sont quand même assez lourds, selon les domaines : pour un petit domaine ça peut être rapide, mais

pour un gros domaine ! En plus maintenant on est moins d'acquéreurs en littérature, donc certains ont vraiment de gros domaines. Donc oui, c'est plus de travail.

Question : Et justement les évaluations elles se déroulent comment ?

A la fin de l'année, il y a un bilan d'acquisitions qui est rédigé par chaque acquéreur, une sorte de grille qui est commune à tous les acquéreurs, et ensuite c'est un entretien avec le chef de département, pour rendre compte de ce bilan. C'est plutôt un bilan analytique maintenant, avant c'était beaucoup chiffré. Maintenant on a tous les chiffres et les pourcentages sur les ordinateurs, donc on insiste moins dessus. Il y a donc une partie « bilan », et une partie « objectifs pour l'année à venir » si on garde le domaine.

Question : Ça c'est vous qui les déterminez les objectifs pour l'année à venir ?

Oui, avec le chef de département, qui peut aussi avoir certaines exigences, il faut en discuter avec lui.

Question : Par exemple « développer tel secteur de la collection » ?

Voilà, sur un site donné, revoir les collections, délocaliser, relocaliser.

Question : Est-ce que vous avez le sentiment, avec cette fiche domaine, d'avoir gagné en responsabilité ?

Oui, d'une certaine façon, parce que maintenant on écrit, on formalise ce qu'on a fait, comment on a procédé, et les objectifs qu'on se donne. Et ça responsabilise, parce qu'on s'engage, on est plus engagés qu'avant. Avant on avait l'impression de rendre moins de comptes.

Question : Et quand vous allez devoir changer de domaine, vous pensez que la fiche domaine vous sera utile ?

Je pense que ça sera une aide, sûrement. Je le vois déjà, là j'ai pris un deuxième domaine, « littérature de l'imaginaire ». Ça a été fait un peu dans l'urgence parce qu'il y a eu besoin, il n'y avait plus d'acquéreur pour ce domaine. Là donc il a

fallu désigner quelqu'un en urgence, et c'est vrai que la fiche domaine du collègue était parfaitement construite, il avait fait ça vraiment très bien, et je vois que ça m'a beaucoup aidée. D'une part je n'ai pas eu à recommencer tout le travail qu'on fait en amont pour un domaine, le travail sur les éditeurs, pour savoir où on va aller, sur les sites, tout ça était déjà sur sa fiche domaine, et je vois que je me suis référée à ça dès le départ. Et ça a vraiment été un gain de temps et une aide.

*Question : Est-ce que vous l'avez un peu personnalisée, votre fiche domaine ?
Rajouté des rubriques, des commentaires ?*

Non, pas pour le moment, on n'a rien changé.

Question : Est-ce que vous avez le sentiment maintenant de vous être approprié cet outil ?

Complètement peut-être pas encore. Je ne sais pas vraiment pourquoi. Je n'arrive pas trop à définir ce qui manque, mais je sens que ce n'est pas encore complètement ça.

Question : Vous avez eu l'impression d'avoir suffisamment de formation au moment où elle est arrivée, cette fiche domaine ?

Oui quand même, parce qu'on a eu beaucoup de réunions, de rencontres, surtout avec notre chef de département, donc il y a eu un gros travail qui a été fait, beaucoup d'entretiens avec elle, ça a été vraiment bien explicité. Et puis comme ça a été long.

Question : Combien de temps à peu près ?

Je pense qu'il a fallu au moins deux ans entre la première fois où on nous en a parlé, et le moment où chaque acquéreur a finalisé sa fiche domaine.

Question : Vous avez un goût particulier pour la littérature de l'imaginaire, ou c'est un hasard ?

Je ne lis pas du tout de science fiction, mais un peu de fantasy et de fantastique.

Question : Et quand vous faites des acquisitions dans un domaine, vous êtes obligée de lire certains livres de ce domaine ou vous pouvez faire vos acquisitions sans en lire aucun ?

On peut acquérir sans lire. Mais on aime bien aussi en lire. On pourrait, mais moi je ne le fais pas, je lis des livres de mon domaine. Mais ça ne représente pas la majorité des livres que je lis.

Question : Quel est le type de population desservie à Istres, est-ce que c'est la même qu'à Miramas ?

Non, il y a plus de cadres moyens et supérieurs, beaucoup d'enseignants, peu de populations ouvrières voire pas du tout. C'est un public assez curieux. Au niveau des acquisitions, on ne met pas tout à fait la même chose à Miramas et à Istres, ce ne sont pas les mêmes collections. Notamment en littérature étrangère et en littérature française, on peut se permettre de mettre sur Istres des titres plus difficiles, une littérature plus exigeante. Les gens seront assez ouverts à tout et curieux, ils n'hésiteront pas à prendre des livres pour voir ce que c'est, à ne pas toujours prendre la même chose, se cantonner à une littérature qu'ils connaissent ou dont ils entendent parler. C'est assez différent.

Question : Il y a des enquêtes de satisfaction qui sont faites sur le réseau ?

Il y en a eu oui, il y a trois quatre ans.

Question : Et ça vous sert à vous, pour acquérir, vous les regardez, vous les lisez ?

On en tient compte oui, et puis nous on a beaucoup de retours des lecteurs quand on fait du service au public, on a beaucoup de gens qui viennent facilement nous parler de ce qu'ils ont lu, de ce qu'ils ont trouvé dans la médiathèque. Et puis les « coups de cœur » qu'on fait, ça incite beaucoup à la discussion aussi.

Question : Je reviens sur la fiche domaine, vous n'avez pas du tout participé à son élaboration ?

Non.

Question : Est-ce que vous pensez que si vous y aviez participé, ça serait mieux passé ?

Peut-être, peut-être que le fait que c'était quelque chose qui nous venait comme ça d'en haut a joué dans les réticences. Parce que c'est vrai qu'il n'y a pas eu de réflexion en amont, ça a été un peu brutal.

Annexe 6 : Entretien à la médiathèque de Miramas

Un acquéreur du département « musiques », 19 mai 2006.

Des corrections ont été apportées à cet entretien après relecture de la retranscription par les intéressés.

Question : Dans quel domaine d'acquisition travaillez-vous ?

Je travaille dans le pôle « musique cinéma spectacles » et mon domaine d'acquisition concerne les musiques noires, autrement dit la « black music ». On peut être un peu choqué par l'appellation qui sonne quand même mieux en anglo-saxon qu'en français, qui « ghettoïse » un peu la collection. Et je suis aussi responsable du jazz, donc je brasse un peu toutes les musiques noires, même si aujourd'hui j'avais envie de parler plus du domaine musique noire, qui va du rap, en passant par la soul et le reggae et la house music, donc tous les mouvements actuels des musiques noires

Question : Cela fait combien de temps que vous êtes acquéreur ?

J'ai ce domaine depuis plus de deux ans, j'entame ma troisième année. C'est un domaine qui me convient bien

Question : Nous connaissons un petit peu les outils que vous utilisez.

En termes techniques ou en termes administratifs ?

Question : Qu'est-ce que vous appelez les domaines administratifs ?

C'est pour le module de gestion par rapport aux commandes, le module d'acquisition, ce qu'on appelle le logiciel d'acquisition, c'est aussi un outil, mais plus technique.

Question : Oui, mais nous nous intéressons surtout à la manière de procéder aux acquisitions.

La fiche domaine alors. C'est dans cette fiche que je définis mes orientations, les frontières de mon domaine et mes objectifs pour l'année. Quand j'ai commencé à avoir un domaine, cet outil était déjà présent, donc pour moi ça fait partie du jeu. Cela permet par rapport à soi-même et par rapport aux autres de justifier un peu nos directions, nos orientations par rapport à nos acquisitions, donc je trouve que c'est intéressant ; on peut s'auto-évaluer.

Question : Vous, vous avez donc toujours connu cette fiche ?

Tout à fait, je n'ai pas subi de rupture entre un système et un autre.

Question : Quand vous êtes arrivé, vous avez commencé à travailler avec cette fiche domaine ; quel a été votre sentiment, comment avez-vous appréhendé cet outil ?

Par rapport à mes collègues pour qui cette fiche domaine marquait une rupture, moi je l'ai trouvé bien dans le sens où cela permet à quelqu'un de l'extérieur de voir à travers cette fiche domaine si l'acquéreur maîtrise son sujet, quelle approche, démarche personnelle il a par rapport à cette partie de la collection. Alors qu'avant sans cet outils, c'était quand même beaucoup plus subjectif, me semble-t-il. Là ça permet de normaliser un peu la démarche.

Question : Cette subjectivité dont vous parlez, ce sont vos collègues qui vous l'ont dit ? Vous dites que cela a provoqué une rupture ?

J'avais l'impression.

Question : Pour quelles raisons disent-ils que cela a provoqué une rupture ?

Dans un premier temps, il y a eu le changement et tout ce qui est lié au changement ici ou ailleurs provoque des réactions. Ensuite peut-être parce qu'ils ont vu cela comme un objet de contrôle plus que comme un objet qui pouvait les aider ou qui pouvait servir à leur propre évaluation. C'est peut-être pour cela que cela a été mal vécu.

Question : Aujourd'hui, ils sont contents de cette fiche ?

Cela dépend, il y a des personnes qui vont bien l'accueillir, qui vont prendre ça comme une procédure normale, il y en a d'autres qui vont le faire de manière mécanique. Chacun a son approche. Il n'y a pas de pensée unique autour de la fiche domaine.

Question : Avec cette fiche domaine, comment procédez-vous aux acquisitions, de quelle manière établissez-vous vos choix ?

Moi en fait, c'est un heureux hasard, le domaine qui me concerne est mon domaine de prédilection, puisque je suis DJ à la base. Quand j'ai postulé ici, à la médiathèque, le directeur a tout de suite vu que j'avais un profil très musique. Le fait d'être DJ, et par définition un DJ est souvent en quête de la nouveauté, de ce qui fait réagir les gens, cela m'a permis d'avoir des outils d'information. C'était déjà des magazines de presse mais aussi des radios comme Radio Nova qui n'est pas émise ici mais que je reçois par satellite ; cela peut être aussi, même beaucoup, Internet qui aujourd'hui devance la presse en terme de réactivité.

La fiche domaine est surtout un instrument par rapport à ma répartition, à mes domaines frontières, à certains objectifs précis par rapport à la collection, soit pour corriger, soit pour améliorer, mais en termes d'acquisitions cela n'a pas d'influence directe sur les choix, cela en a une sur les répartitions, sur les inflexions, mais pas sur les choix qualitatifs. Là aussi mine de rien, il y a toujours une dose de subjectivité, même si on s'efforce d'être le plus objectif possible. C'est une illusion l'objectivité.

Question : Avec cette fiche domaine, qui est un outil d'aide, quels sont vos objectifs ?

J'acquiers en fonction de la collection existante. Quand je suis arrivé, j'ai remarqué personnellement quelques lacunes dans la collection. Donc j'ai voulu tout de suite par exemple promouvoir le rap français qui pour moi était vraiment en position marginale dans la collection et qui pourtant touche un large public, et là aussi dans la fiche domaine. J'ai voulu, notamment cette année, mettre en avant le rap français, conscient et plus positif, parce qu'aujourd'hui c'est un média, c'est un vecteur d'information et de communication qui n'est pas toujours porteur de paix et de connaissance. Comme j'aime beaucoup cela et par rapport à mon expérience, je pense pouvoir faire la part des choses entre un pur produit de consommation qui véhicule une image de rue, gratuite mais creuse, et les vrais acteurs de ce mouvement, le mouvement hip-hop, en France, qui eux ont vraiment quelque chose à dire et apportent quelque chose de constructif. Ensuite, lorsque j'ai pris le domaine, j'ai trouvé que le fonds était lacunaire en soul music par rapport aux fondamentaux, c'est-à-dire ceux qui sont à la racine, les musiques noires actuelles, donc j'ai voulu un peu reconstruire les classiques, cela passait par les albums incontournables de Stevie Wonder, des fois on ne se rend pas compte, l'acquéreur il pense avoir Stevie Wonder. Pourtant il va avoir les quelques albums des années quatre-vingts, alors qu'il y a des fondamentaux dans les années soixante-dix, ceux qui marquent une révolution en termes d'évolution de la musique, de la pop occidentale et autres, et même de la musique noire. Donc j'essaie d'amener un peu ma connaissance, mon expérience personnelle à la collection. La fiche domaine me permet de définir sur les deux premières années des orientations. Un des objectifs était justement le fonds de la soul music, des musiques noires, ce à quoi je suis plus ou moins parvenu, parce qu'on a aussi un marché de la réédition qui est assez important, qui est bien construit. Cette année, j'ai d'autres priorités, puisque celui-ci, le fonds est plus ou moins constitué. La fiche domaine me permet de partir sur d'autres axes, c'est peut-être bien pour atteindre un objectif par rapport au budget et aux répartitions, cela permet d'aller au bout de sa démarche.

Question : Vous estimez que vous avez une bonne vision de votre fonds. Quels sont les autres outils utilisés justement pour évaluer éventuellement les lacunes de ce fonds ?

En ce qui concerne la ville dans laquelle je travaille à Miramas, étant donné que je travaille en service public, je suis amené à prêter et à communiquer sur mon fonds, je le vois au quotidien, je vois ce qui sort, ce qui rentre, ma proportion de CD à l'extérieur, la proportion de CD qui ne sortent pas.

Pour les sites extérieurs, on s'efforce d'aller assez régulièrement, c'est-à-dire au moins deux fois par an voir physiquement le fonds. C'est vrai qu'on a les outils de listings, mais personnellement je préfère une approche un peu plus physique, d'aller voir le fonds, parce que des fois les listings ne sont pas toujours satisfaisants. Par exemple, un document qui apparaît en rayon peut ne pas l'être, vol à l'étalage ou autre, donc la collection j'en prends connaissance plus au travers de mes déplacements qu'au travers d'outils précis de listings. Après c'est ma gestion quotidienne ici qui me permet de mesurer.

Question : Quels sont les atouts et les inconvénients de la fiche domaine ?

Moi je la trouve un peu trop longue et j'aimerais que ce soit un document qui soit à la limite beaucoup plus synthétique, sur un recto-verso. Là, je trouve qu'il y a beaucoup de redites, je pense qu'elle pourrait être simplifiée, plus synthétique.

Question : Qu'est-ce que vous enlèveriez ?

J'enlèverai l'aspect administratif, les calculs, c'est vrai que cela intervient dans la fiche domaine, ce n'est pas que je les enlèverais mais j'essaierais de les simplifier. Tous les ans par exemple, on va mettre nos répartitions par site, à moins qu'il y ait un fonds à constituer quelque part, on ne va pas changer nos répartitions, à moins qu'il y ait un trou dans la collection quelque part. Donc c'est vrai que ponctuellement cela peut servir, mais s'il n'y a pas de problème, tous les ans on va être amené à remettre les mêmes chiffres, à faire des copiés-collés, ce n'est pas très gênant. Mais je pense que c'est un document perfectible, qui pourrait être beaucoup plus synthétique. Ce n'est pas que je voudrais y enlever quelque chose

parce que chaque élément y a sa légitimité mais je trouve qu'elle est un peu encore longue, un peu indigeste.

Question : Cela fait trois ans que vous l'utilisez. Combien de temps avez-vous mis à vous l'approprier ?

Quelquefois pour la remplir, j'ai dû me faire aider ou me faire conseiller par ma responsable de département, peut-être justement parce n'avais pas bien saisi ce qu'on voulait de moi par rapport à la fiche domaine et je ne sais pas si aujourd'hui je me la suis vraiment appropriée. En tout cas au niveau de la charte et du contenu qualitatif, je pense me l'être approprié. Tout ce qui est contenu administratif, plus technique, j'ai un peu plus de mal.

Question : Quel est l'intérêt selon vous, d'avoir toute cette partie administrative ?

Au début je pensais comme beaucoup de mes collègues qui ont été un peu surpris par la nouveauté que c'était un instrument pour savoir si on méritait bien notre domaine d'acquisitions, si on était vraiment dans les limites du domaine. En soit cela ne me gênait pas parce que c'est normal qu'on justifie nos aptitudes à commander pour tel ou tel document ; cela peut arriver dans certaines grandes collectivités territoriales que des personnes aient un domaine sans forcément faire la part des choses entre un document qui pourrait être inintéressant et un document qui est incontournable, donc louper l'incontournable pour un document inintéressant, je n'ai pas d'exemple précis à vous donner, je ne sais pas si vous voyez mon idée. Donc à partir de là la fiche domaine est intéressante parce que justement on voit comment un acquéreur cadre son domaine.

Question : Est-ce que cette fiche domaine concorde avec vos goûts personnels ou est-ce que parfois il y a des conflits ?

Mes goûts personnels ne coïncident pas forcément avec la collection. Ma fiche domaine ressemble à l'idée que je me fais de la collection, donc non, sinon j'achèterais vraiment de manière subjective ce qui me plaît. Evidemment qu'il y a des choses comme une certaine partie de la soul music ou de la R'n'B qui peut apparaître un peu plus creuse, un peu plus insipide qui ne me plaît pas, ou des

musiques qui sont un peu plus mercantiles ou basées sur la consommation, donc non le fonds ne correspond pas à l'idée que je me fais de la musique dans l'absolu. Maintenant, j'ai conscience qu'on ne peut pas se mettre en rupture, il y a plein de personnes qui ignorent les bons morceaux d'artistes de soul music. Je pense qu'il faut quand même des points de repères, des produits de consommation. Il ne faut pas que la personne se sente exclue du lieu, il faut qu'elle retrouve quelques références dont elle entend parler dans les mass media pour qu'il n'y ait pas de clivage entre une culture qu'on imposerait et une culture que les gens vivent au quotidien. J'essaie d'effacer mes goûts et de prendre en magasin ce qu'on peut appeler des produits d'appel. Pour moi c'est important c'est ce qui permet de ne pas « ghettoïser » la collection et s'enfermer dans une case élitiste avec seulement des bons morceaux. Il y aussi des choses moyennes, c'est justement parce qu'une fille de douze, treize ans, c'est peut-être à travers un CD de R'n'B qu'elle a entendu à la radio qu'elle va venir à la médiathèque et que sur cinq CD, il n'y aura que celui-là à lui plaire. De plus grâce à ce produit qui en soit ne représente pas la culture avec un grand « c », elle va entrer dans la médiathèque, elle va se rendre compte qu'il y a une médiathèque, des documents à sa disposition. Mes goûts n'entrent donc pas dans la fiche domaine.

Question : Á votre avis, si vous n'aviez pas eu la fiche domaine, est-ce vous auriez davantage eu tendance à pencher vers vos goûts personnels ?

C'est vrai que sans un document comme celui-ci où à la fin de l'année je fais un bilan de mes acquisitions, j'aurais pu peut-être dérivé vers moins de raison, moins d'objectivité dans mes choix, c'est certain. Je pense qu'elle permet de le savoir à la fin de l'année, ou, l'année suivante, lorsqu'on fait le bilan

Question : Est-ce que vous pensez qu'il y a une plus grande prise en compte du public ?

Oui, bien sûr. Par rapport aux axes que j'introduis dans ma fiche domaine ; par rapport aux produits d'appel.

Question : Les acquéreurs tournent sur les domaines d'acquisition, qu'est-ce que vous en pensez ?

Il y a des acquéreurs à qui cela fait très peur car ils ont une spécialité, moi j'avoue qu'il y a certains domaines qui me font peur. Demain, si on me demande d'aller commander les romans, en tant que professionnel, c'est vrai que je vais devoir m'informer, mais je pense que je manquerais d'expérience et de lucidité pour, comme dans la musique, distinguer un pur produit de consommation de ce qui est de qualité. Par contre, si j'étais amené à changer de domaine, je serais attiré par un domaine qui a à voir avec mes études, ma formation. J'ai fait une fac d'histoire, au début je voulais me tourner vers le journalisme avant d'être bibliothécaire, donc tout tourne autour des médias et donc je pense que je m'orienterais vers un domaine « société et civilisation ». Cela ne veut pas dire que je ne continuerais pas à avoir une passion pour le domaine « musique », les magazines que je lis sur le rap ou la musique noire, je les lisais avant de faire ce travail et je les lirai après. Ma passion continue, mais comme je lis tous les jours le journal Le Monde, sans être acquéreur de « société et civilisation ».

Question : Si vous deviez changer de domaine et effectuer des acquisitions dans le domaine des romans, est-ce que l'utilisation de la fiche domaine de votre prédécesseur vous permettrait de vous lancer ?

Oui, elle me donnerait les directions qu'a pris l'acquéreur précédent.

Question : Qu'est-ce qui vous manquerait si vous deviez vous acquérir dans le domaine des romans ?

Il me manquerait l'envie et la motivation et ça c'est important. Je le ferai parce que c'est mon travail et c'est normal. Mais je vous avouerai que j'ai choisi ce métier à la médiathèque par rapport au plaisir. Avant je travaillais dans des conditions un peu plus physiques et je gagnais plus d'argent, mais j'ai choisi d'abandonner pour faire quelque chose en accord avec ma passion. Et ma passion ce n'est pas que la musique noire, c'est les médias en général, c'est la transmission de l'information ; je pense que je pourrai apporter quelque chose ailleurs que dans les romans. Si on doit changer tous les quatre ans, il faut qu'il y ait des concertations pour tenir

compte un minimum de la singularité de la personne. Même si j'utilise la fiche domaine et je m'efforce au mieux de poursuivre dans la même direction que l'acquéreur précédent, la personne qui viendra me demander un roman et à qui je devrai conseiller un roman. On ne peut pas faire semblant.

Question : La fiche n'est pas suffisante pour acquérir correctement ?

Non le document seul ne suffit pas, il faut avoir envie du domaine aussi ; on ne peut pas subir un domaine

Question : Si un autre acquéreur, par exemple l'acquéreur du domaine des romans s'occupait de votre domaine de prédilection, quel sentiment auriez-vous ?

Je regarderais ce qu'il achète, je « contrôlerais » s'il respecte les directions que j'ai prises et si vraiment il néglige quelque chose qui pour moi est incontournable au profit de quelque chose qui est surreprésenté ou pas intéressant, je le lui dirai. Je le vivrai mal.

Question : Quand on acquiert, est-ce qu'il n'y a pas un risque de s'appropriier le fonds, de s'identifier au fonds ?

Oui absolument mais je suis conscient de cela. S'approprier le fonds non, mais quand on attache de l'importance à son domaine et à une partie de la culture, on aime bien qu'elle soit bien représentée, qu'il y ait un panorama global. Demain, la personne qui a les romans et qui demain prend la musique, même si elle a la fiche domaine, je ne pense pas qu'elle va écouter tous les disques scrupuleusement, comme moi je ne lirai pas tous les romans scrupuleusement et elle peut être victime d'erreurs.

Question : Est-ce que vous pensez que pour avoir un domaine d'acquisition, en plus de la fiche domaine, il faut posséder une motivation pour ce domaine ?

Oui je pense.

Question : Avec cette fiche domaine, est-ce que vous avez vu une évolution des publics ?

Oui il y a eu une évolution, on a eu des retours. On n'achète pas que des disques. Récemment le magazine qui faisait référence dans la culture hip-hop, le magazine *Radikal* a mis la clé sous la porte. Je me suis donc rendu compte qu'il n'y avait plus de représentation papier de la culture urbaine. J'ai alors trouvé intéressant de me tourner vers des gratuits. Il existe sur Paris des fanzines hip-hop, j'ai vérifié le contenu. J'ai donc introduit ce consumer gratuit, on les distribue, cela n'a rien à voir avec l'acquisition pure, mais ce type d'outil de communication a un réel effet sur les gens. Concernant la lecture publique, il y avait deux magazines qui ici dans cette ville, avec une population un peu défavorisée, touchait les jeunes, c'était *Karaté boushido* et *Radikal*. Le fait de ramener ce magazine a provoqué une réaction, j'ai vu les gens venir le chercher. Certains le lisent sur place, cela réintroduit une dynamique, on voit les gens lire, on voit les gens flâner, prendre des CD, s'inscrire. Par rapport au début dans mon domaine d'acquisition, j'ai vu une nette évolution. Avant le rap français était vraiment marginalisé, il n'y avait pas plus de dix quinze CD disponibles en rayon. Si les jeunes voient du rap français ici, cela ramène plus de gens, d'âge plus divers. J'ai donc vu un effet sur la fréquentation, sur le prêt.

Question : Vous pensez donc que la mise en place d'une politique documentaire a eu des effets positifs sur les publics ?

Oui, je pense aussi que le fait d'introduire une personne comme moi a aussi un enjeu en terme social. J'ai grandi ici, je suis un acteur culturel, en tant que DJ, j'ai travaillé avec des groupes locaux de rap, j'ai fait des animations diverses, j'ai fait des concerts, les jeunes me reconnaissant. Ils ont peut-être confiance, entre l'archétype du discothécaire qui ne lit que Rock & Folk et quelqu'un qui prend en compte l'existant. Le fait d'avoir grandi ici est important. Miramas est une ville avec une culture ouvrière ; vous êtes plus près d'Aix à Istres, et vous êtes plus près de Marseille à Miramas. La perception de la culture n'est pas la même.

Question : Est-ce qu'il arrive qu'un usager demande un document qui ne corresponde pas au choix de la politique documentaire ? Quelle est votre réaction ?

C'est arrivé qu'on me demande du rap très violent, faisant l'apologie des armes. Je réponds que c'est un disque qui fait l'apologie du gangstérisme. J'apporte mon jugement sur le contenu et réponds que la médiathèque en tant qu'institution culturelle ne peut proposer ce genre de document à tout le monde, notamment à des adolescents ou pré-adolescents. Le rap touche aussi des gens qui n'ont pas encore d'esprit critique. Cela peut être néfaste.

Question : Est-ce que c'est votre jugement qui vous pousse à refuser un document ou est-ce que c'est la bibliothèque qui possède des outils formalisés qui permettent de refuser l'acquisition d'un document au nom de certaines valeurs ?

Non il n'y a rien d'écrit, il n'y a pas de charte ; il y a ma charte personnelle au travers de ma fiche domaine. On ne nous impose pas de charte. Si on traduisait les paroles de raga ou de métal, on découvrirait des paroles sexistes et homophobes, dans le rock, il y a des appels au suicide. On arriverait à une culture aseptisée, on n'aurait plus rien, y compris en rap. Aux Etats-Unis, il y a deux versions, la « clean version » sans gros mots et l'autre version avec toutes les paroles, pour moi c'est une dérive,

Question : Est-ce que vous pensez qu'une charte est utile pour expliquer l'acquisition de documents ou non ?

Une charte pour les lecteurs leur expliquant les raisons pour lesquelles ils ne trouvent pas tout ce qu'ils veulent c'est important. Sur le cahier de suggestions, on fait une réponse. On répond oralement. Je suis pour la transparence et expliquer pourquoi on ne prend pas un document. Avec le responsable, on essaie de mettre en place un blog, le blog des acquéreurs : chaque acquéreur aura son nom de domaine et pourra laisser des billets, des coups de cœur ; le public pourra réagir comme dans n'importe quel blog. Je suis pour cet outil. On a un cahier de suggestions qui malheureusement est très froid. Je voudrais mettre en place d'autres outils, pour créer, en plus du dialogue avec le public, un dialogue sur l'ensemble du réseau.

Question : Cela veut dire qu'il y aura échange entre les acquéreurs et le public ?

Oui cela permettra par exemple de justifier telle ou telle acquisition. Je serais ravi que cela s'applique à la médiathèque. C'est bien de s'inscrire dans la sphère numérique, surtout pour les usagers de mon domaine, ce sont les quinze- trente cinq ans, c'est-à-dire ceux qui téléchargent le plus, ceux qui ont le moins besoin de nous. Ils maîtrisent les outils actuels de technologie, ils peuvent trouver un information assez facilement ; c'est donc une manière de se rendre visible vis-à-vis d'eux, c'est les inciter à venir s'ils ne venaient pas jusque là. S'ils voient que les acquéreurs les prennent au sérieux, qu'ils répondent, qu'il y a une réelle interaction, quelque part ils vont se dire qu'ils ont influencé la politique d'acquisition de la médiathèque, que ce lieu leur appartient . C'est un outil auquel j'attache beaucoup d'importance. La fiche domaine c'est important mais je la trouve un peu froide, c'est très administratif, très professionnel. Et moi j'ai une approche pas très administrative, pas très professionnelle. Je suis entré emploi jeune, je n'ai pas fait de cursus métiers du livre, je n'ai pas obtenu de concours.

Question : En ce qui concerne le désherbage des collections et la conservation des documents, est-ce que vous avez un document équivalent à la fiche domaine ? Comment procédez-vous ?

Je n'ai pas de document équivalent. J'ai suivi des cours au Centre Régional de Formation aux Carrières des Bibliothèques, notamment avec Monsieur Eboli, responsable de la médiathèque d'Aix. Il y aussi une règle fondamentale qui m'est restée : un document acheté, un document jeté. Je trouve ce principe assez intéressant. A chaque fois que je fais un achat, j'essaie de faire un rebut, ce qui rafraîchit en permanence la collection. Après j'avouerais que j'agis de manière très empirique aussi parce que j'ai le domaine qui malheureusement subit le plus de vols et d'altérations. Le désherbage se fait assez naturellement. Pour ce qui ne se désherbe ou ne s'altère pas naturellement, cela m'aide à rebuter, je vois ce qui ne sort pas

Question : Est-ce que vous pensez que des règles de désherbage et de conservation, débattues collectivement entre les acquéreurs, seraient utiles ?

Oui ce serait bien. Au sein de l'équipe on se rend compte qu'on s'attache à un domaine, on a du mal à jeter, on a le sentiment que c'est sa collection. Il y a des gens qui ont peur de jeter, parce que cela fait des années qu'ils sont là, qu'ils ont une idée de la collection. Je serais pour qu'il y ait des débats pour qu'on définisse dans quelle mesure on désherbe et quelle direction générale on donne. Il y a des personnes qui ne rebutent rien parce qu'elles ont envie de faire une collection parfaite, mais c'est au détriment du prêt et de l'efficacité.

Question : Concernant la fiche domaine, est-ce que vous avez eu des formations pour apprendre à l'utiliser ?

J'ai eu des formations in situ avec ma responsable de Département, sinon il n'y a pas eu de formation globale.

Question : Est-ce que vous pensez que ce serait une bonne chose ?

Oui. Je pense qu'il y avait plein d'aspects que j'avais négligés ou que j'avais mal compris. Le fait de l'avoir fait avec ma chef m'a permis de recadrer les choses. Oui cela peut être utile.

Question : Est-ce que l'utilisation de cette fiche domaine a permis de modifier vos compétences et votre façon de travailler ? Il y a-t-il eu une évolution de votre identité professionnelle ?

C'est difficile de répondre. Le fait de formaliser permet d'y voir plus clair dans la collection.

Question : Pour terminer, est-ce que vous pouvez nous parler de Miramas ?

Miramas est une ville-dortoir, construite pour désengorger Marseille. Il faut savoir que le soir, après 21 heures, il n'y a aucun lieu pour se rassembler. La médiathèque a un rôle très important dans cette ville. Miramas, c'est une ville qui est un peu enclavée, ce n'est pas évident d'être un ado et de grandir ici.

Question : Et la médiathèque, elle est très fréquentée ?

Elle est bien fréquentée. Moi j'ai de la chance, j'ai le domaine qui connaît la plus forte fréquentation. Elle est fréquentée même par des gens de Salon, de Hyères et même parfois par des gens d'autres points du réseau, qui viennent ici pour le choix et pour l'accueil.

Annexe 7 : Entretien à la médiathèque de Miramas

Un acquéreur du département « sciences », 19 mai 2006.

Question : Quel est votre domaine d'acquisition ?

Je suis à la médiathèque depuis treize ans et depuis treize ans je suis acquéreur. Cette année, j'ai trois domaines d'acquisition : science pure, science et vie de la terre et sport. Sport pour la première année; les deux autres, cela fait plusieurs années que je les ai. Quand j'ai commencé ici, j'ai commencé par monter un fonds spécialisé sur la mer qui s'appelait « Médiamer » et qui a vécu à peu près six ans. Ensuite, j'ai eu les sciences pures. Ensuite, j'ai dû m'occuper du point ressources « emploi formation ». Ensuite, j'ai eu l'économie ; j'ai eu art de l'ingénieur et maintenant science pure, science et vie de la terre et le sport.

Question : Globalement, vous avez eu des domaines scientifiques.

Oui, essentiellement. J'ai toujours travaillé dans les documentaires adultes. Hormis deux fois où c'était en société, c'était toujours en science.

Question : Pourriez-vous prendre un domaine littéraire ou artistique ?

Cela m'effraie un petit peu dans la mesure où je n'ai pas une formation littéraire. Cela me demanderait un travail un peu plus poussé mais je pense que c'est tout à fait faisable. Disons que les acquisitions à mon sens ne demandent pas d'avoir une culture très poussée du domaine dans lequel on acquiert. C'est plus une technique,

c'est bien sûr répondre à des attentes. Ce n'est pas forcément connaître soi-même le contenu. Je pense que cela ne gêne pas. Je suis nulle en maths et j'acquiers en maths. Cela ne me pose pas de problème.

Question : Vous pourriez donc changer radicalement de thématique.

Oui, sachant qu'il faudrait que je baigne dans la littérature, dans ce qui se fait aujourd'hui, dans des auteurs que je n'ai pas lus. J'aurais un travail de fonds à faire mais c'est enrichissant.

Question : Quels sont les outils que vous utilisez et comment ?

C'est essentiellement la fiche domaine qui me sert pour donner l'orientation à mes acquisitions de l'année. Après les outils, il n'y en a pas vraiment si ce n'est que d'être à l'écoute de ce que mes collègues des autres sites peuvent me dire au moment des bilans d'une part et puis tout au long de l'année. On se rencontre assez souvent pour savoir quelles sont les attentes. Ce sont les retranscriptions des demandes d'adhérents. C'est plus informel; il n'y a pas vraiment d'outils. Après pour les acquisitions proprement dites, ce sont les outils classiques : Livres Hebdo, la presse spécialisée, Internet, les lectures, les émissions radio ou de télévision. Quand on est acquéreur dans un domaine, on écoute un peu plus. Mais des outils autres que la fiche domaines, il n'y en a pas vraiment. La fiche domaine est établie en fin d'année à partir d'un bilan et des projets sur tel ou tel domaine. Si l'on veut donner un éclairage particulier ou si on s'est rendu compte qu'il y avait des pans du domaine qui avaient été oubliés, on va prévoir de donner un petit coup d'accélérateur dans ce petit pan de domaine. Ça aide mais c'est bien d'être à l'écoute de tout ce qui nous est demandé tout au long de l'année.

Question : Donc cette fiche domaine est établie en fin d'année ?

Voilà, on fait le bilan de nos acquisitions et puis en parallèle, on va bâtir la suivante pour dire aussi à nos responsables : voilà, je prévois d'acheter tant dans les sciences pures, tant pour les maths, tant pour la physique, tant pour les généralités. Et puis il y a ce que l'on sait. Par exemple, il y a une année les sciences avaient été mises à l'honneur, l'année dernière avec Einstein. Il était

intéressant de s'en souvenir sachant que la production risquait d'être assez importante sur ce sujet. Donc pour ne pas déséquilibrer de manière informelle le budget il est bien de se dire « je le sais donc je vais acheter davantage de livres en physique ». D'emblée, je mets un budget plus important que ce que j'avais mis l'année précédente. Cela me permet d'équilibrer et de justifier si besoin est.

Question : Durant l'année, est ce que vous vous reportez à cette fiche d'acquisition ?

Oui, c'est une chose que je me suis obligée à faire. Maintenant, c'est une habitude. En début d'année, quand j'ai mon budget assuré et que j'ai mes prévisions que j'ai données, je prends ça comme une base de travail. Je fais ma répartition par sous domaines et à l'intérieur de ces sous domaines j'attribue à chaque site un pourcentage qui nous est quand même donné aussi par nos chefs de département. Pour les petits sites, on met une part moins forte et on essaie de voir de manière à ce que chacun ait un certain nombre d'ouvrages tout au long de l'année. Chaque fois que je vais passer une commande, je vais dépouiller mes documents, je vais relever tous les titres sans tenir compte a priori de mon budget. J'enregistre pendant trois semaines. Le jour où je fais ma vraie sélection, en fonction de ce que j'ai, je vais vérifier au catalogue s'ils n'y sont pas. En fonction de l'intérêt, je vais les retenir. Une fois que ce premier travail est fait, je vais vérifier si au niveau du budget ça passe. Parce que je me suis établie un budget mensuel. Si cela correspond à peu près je dispatche en fonction des sites. Là aussi, sachant par exemple qu'Entressen est un tout petit site, maths et science pures, j'en mets pas beaucoup parce qu'il n'y a pas beaucoup de demandes. Généralités, j'en mets pas du tout parce qu'il n'y a pas de demande non plus. Et si cela devait arriver, on fait fonctionner le réseau. Sur un domaine comme les sciences pures, à part l'astronomie où il y a de beaux livres, un site comme Entressen n'a pas grand-chose. C'est réduit au strict minimum. Cette année, j'ai acheté deux livres en science pure pour Entressen. C'est volontaire. Les collégiens et les lycéens sont à Istres et Miramas. Donc Entressen n'a pas besoin d'un fonds documentaire important.

Question : Comment vous évaluez la demande des usagers sur les différents pôles ?

Au mois de juin nous faisons un bilan des six premiers mois de l'année. Ce sont mes collègues des pôles sciences et techniques qui vont me dire sur ce début d'année que j'ai eu pas mal de bouquins en science. Mais en maths je n'en ai pas eu assez. Il faudrait en acheter un peu plus parce que j'ai une grosse demande. Par contre en physique, il y en a eu un peu trop ; ça dort un peu. Là, il y a un premier réajustement. Pendant l'été, nous les acquéreurs, on va passer sur tous les sites voir un petit peu l'état des fonds, voir au niveau du désherbage, au niveau des « jamais sortis », des manquants. À cette occasion, on va noter si la collection par exemple est très abîmée, on va se dire il faut que je rachète en maths. Moi, je vais noter quelque part qu'il faut que je rachète tout le programme de Miramas. J'essaierai de le faire pour la fin de l'année si mon budget est suffisant. Si je me rends compte que j'ai pas assez suffisamment de budget pour pouvoir le faire, et bien je le noterai pour mon bilan de fin d'année en me disant que pour l'année prochaine il serait bon de prévoir un budget plus conséquent parce que en plus de la production annuelle, j'ai un pan de la collection à remettre à neuf. C'est ce qui va se passer cette année en sport. Je viens de reprendre le domaine sport. Je l'ai pris en l'état. Mon chef de département m'a demandé de mettre en début d'année un coup d'accélérateur sur les DVD, une chose qui avait été oubliée pour ce domaine. Ainsi en début d'année, j'ai dépensé presque 50% de mon budget en une seule commande rien que pour du DVD. C'est vrai que j'avais un budget complètement déséquilibré au détriment du livre. Je l'ai réajusté pour la fin de l'année. L'année prochaine je vais rééquilibrer et demander si je peux obtenir une rallonge budgétaire en septembre pour combler ce manque de livres. Je ne peux pas tout acheter en même temps. On a pris un axe cette année, c'est le DVD.

Question : Depuis quand travaillez-vous avec la fiche domaine et comment aviez-vous réagi lors de sa mise en œuvre ?

À l'époque j'étais en « société » et Jérôme Pouchol était mon chef de département. C'est le département société qui a essuyé les plâtres en 2000. Comme tout changement, on est toujours réticent, on a un peu peur. On sait que ça vous nous

donner beaucoup de travail. On nous demandait de faire des estimations mais faire des estimations, c'est toujours difficile. Il a fallu jouer le jeu sinon ce n'est pas intéressant. On a mis une bonne année à faire cette première fiche domaine en étant très entouré par Jérôme Pouchol qui n'hésitait pas à nous réexpliquer, à nous donner des axes pour qu'on puisse bâtir cette fiche. La vraie première fiche finalisée, c'était en 2000. C'est un gros travail quand on bâtit la première fiche domaine. Ensuite, c'est qu'un travail de mise à jour pour ce qui est du plan prévisionnel des collections. Ensuite, le contenu, il y a des petits réajustements à faire. Dans les environnements spécifiques, on sait qu'il y a une association qui vient de se monter, un nouveau sport qui vient d'apparaître, c'est bien de noter l'adresse et le nom du responsable. Pour les nouveaux périodiques, on le rajoute et on modifie le budget. Si on fait ça de manière régulière, cela ne demande pas un gros travail. Par contre quand on reprend un domaine où la fiche domaine est déjà bâtie, ça aide énormément pour commencer à être acquéreur dans le nouveau domaine. Moi, par exemple, je n'ai jamais acheté en sport. Là, on a déjà des repères, des pourcentages, des orientations, ça aide quand même. Même si cette fiche domaine [en sport], je vais la remanier pour l'année prochaine puisque les segments ne me conviennent pas personnellement. Peut-être que ces segments ne conviendront pas à mon successeur qui demandera à les changer. Ça structure, ça me permet de voir au niveau quantitatif de voir ce que j'achète.

Question : Quand vous changez les segments de la fiche domaine, est-ce que vous en débattiez entre vous ?

Je vais surtout en débattre avec le chef de mon département qui est mon référent en matière d'acquisition. Pour les collègues des autres pôles du réseau, ils vont être mis au courant bien sûr mais disons que ça importe peu. Le résultat est qu'ils aient des nouveautés dans tous les segments du sport. Après que ce soit mis en sport individuel ou en sport collectif, c'est transparent pour eux. C'est plus pour une gestion du domaine.

Question : Avant de travailler avec cette fiche domaine, comment faisiez-vous pour acquérir ?

On pourrait presque se le demander. C'était plus au feeling. On avait un budget à l'année. Le travail de dépouillement était le même. À l'époque on n'avait pas Internet, on avait le Livre du mois et Livres hebdo. On avait des revues. On allait plus en librairie, trois ou quatre fois par an ; ce qui nous permettait d'avoir une vision du document. Mais il devait y avoir des pans dans certains domaines qui étaient sans doute laissés pour compte. C'est difficile de se dire maintenant « mais comment je faisais ». Il y a toujours une part de subjectivité même si l'on essaie d'être rigoureux. Mais à l'époque je m'occupais du fonds « Médiamer » qui couvrait tout le domaine de la mer que soit scientifique, sportif, c'était très vaste. Peut-être que si l'on reprenait les fonds que j'avais à l'époque, peut-être qu'en voile il y avait énormément de documents parce qu'il y avait une production. Des domaines ont peut-être été oubliés parce que cela m'attirait moins.

Question : Avez-vous le sentiment d'avoir une meilleure vision de la collection ?

Oui, je pense. Et comme on est astreint tous les ans à faire ces bilans qui sont quantitatifs et qualitatifs, on est obligés de la connaître la collection. Et si l'on nous enlevait ces fiches domaines aujourd'hui, peut-être qu'elles nous manqueraient.

Question : Quels sont les inconvénients qui apparaissent à l'usage de ces fiches domaines ?

Le plus dur, c'est le plan prévisionnel d'acquisition que l'on fait chaque année qui nous sert énormément. Mais on fait une prévision, cela entend que tout ce que cela veut dire. Par exemple, on peut se tromper complètement parce que la production n'est pas là. On est obligé de réajuster en cours d'année. C'est ce qu'il y a de plus difficile à faire parce qu'on part sur des chiffres a priori. Puis on est obligé de voir au fil du temps si ça correspond. D'une année sur l'autre, ça peut changer. C'est la chose la plus difficile à faire. Pour le reste, je trouve que c'est un bon outil parce que ça nous a obligé à aller voir tout ce qu'il y avait autour de nous, tous les gens susceptibles d'être des utilisateurs. Je pense à toutes ces associations.

Question : Est-ce que vous connaissez mieux vos publics ?

Oui, les publics qui viennent ou qui sont susceptibles de venir. Si je fais quelque chose sur l'astronomie, je sais qu'il y a des clubs d'astronomie sur toutes les villes. Peut-être qu'il y a sept ou huit ans j'ignorai leur existence. Là je sais, éventuellement je peux les contacter. Je peux leur envoyer la liste des nouveautés pour les inciter à venir. Ça donne des perspectives pour capter de nouveaux publics.

Question : Depuis la mise en place de ces fiches domaines, estimez-vous que les publics ont changé ou non ?

C'est difficile à évaluer. Je pense qu'on a capté quelques personnes qui ne venaient pas forcément. Je pense, ce n'est pas mon domaine, c'est une autre collègue, à la philosophie par exemple. Elle a fait des actions avec le lycée et elle a mêlé les publics puisqu'elle a fait venir des personnes du troisième âge. Peut-être que ces personnes n'auraient pas été intéressées par la philosophie s'il n'y avait pas eu ça. Elle a eu connaissance de ces personnes parce qu'elle a dû les rechercher dans l'environnement spécifique de sa fiche domaine.

Question : Et vous pour les sciences ?

Peut-être en sport. Il y a un organisme sur Istres pour les jeunes qui vont en classes et qui font sport études. Il y a beaucoup d'étrangers. Grâce aux déplacements que j'ai fait auprès d'eux pour leur dire qui on était, quels étaient les documents en sport à la médiathèque, il est possible que certains soient venus après. Je n'ai pas de certitudes car les adhérents sont libres.

Question : Est-ce que les contenus des collections ont changé dans le sens des besoins des lecteurs ?

Nos collections sont plus objectives qu'avant. Tous les pans du savoir sont représentés sans oublis grossiers puisque tout est bien segmenté. On achète dans tous les segments et par niveaux puisque des niveaux de lecture ont été déterminés. Si on achète pas au niveau trois, on saura dire pourquoi. Ce n'est pas un oubli, il y a une raison. Si on a acheté du niveau six, on doit être en mesure de le justifier aussi. Ça permet d'éviter de ne pas acheter un tout petit bout parce qu'on est pas

intéressé. On balaie tout le domaine. Oui, c'est plus objectif au niveau des acquisitions.

Question : Est-ce que vous arrivez à faire coïncider vos goûts personnels avec les orientations de la fiche domaine ?

J'essaie de gommer mes goûts personnels mais je ne dis pas que j'y arrive à tous les coups. Forcément dans la masse, il y a des choses qui me plaisaient, que j'ai acheté parce que j'en avais envie. Quand je sélectionne un document parce que sciemment j'en avais envie, ce que je fais en général, je le sélectionne et je reviens plusieurs fois de suite dessus avant de confirmer ma sélection. Je réfléchis. Je sais qu'on peut acheter un livre dont on a envie en faisant attention que cette part ne devienne pas importante. Quand je sens que mon goût personnel va primer sur l'objectivité, je vais le laisser de côté. Je vais m'interroger plusieurs fois.

Question : Est-ce que vous sélectionnez des documents qui répondent aux orientations de la fiche domaine mais qui ne correspondent pas à vos goûts ?

Absolument. Il y a un domaine pour lequel je n'ai aucune affinité, ce sont les sciences pures : maths, physiques et chimie. Quand j'achète, je ne peux pas dire que je vais avoir un coup de cœur pour un livre comme ceux-là. Ensuite, c'est basique pourquoi j'achète. On a décidé il y a plusieurs années de satisfaire le plus possible les collèges et les lycées. Donc à partir du moment où mes acquisitions couvrent le programme scolaire, je sais que je ne me trompe pas. Après au-delà, ce sont les niveaux qui vont déterminer ce que j'achète ou pas. On a déterminé qu'on allait jusqu'à bac plus deux. Il m'est arrivé d'acheter un bouquin bac plus trois parce que c'était la suite d'un précédent, pour boucler la boucle. Il faut garder une cohérence. C'est un domaine où je suis complètement objectif.

Question : Que faites-vous quand des adhérents demandent un document qui ne correspond pas aux orientations de la médiathèque ?

Si c'est un domaine trop pointu qui relève d'un niveau six par exemple, je vais expliquer au lecteur qu'on ne l'achètera pas. Si c'est un doctorant, on n'a pas le volume d'adhérents pour ce type de documents. Je vais lui dire d'aller voir à la

BU. En général, c'est bien compris. Si cela ne rentre pas dans les critères, je ne vais pas céder à la demande. Ce qu'on peut faire, si c'est possible de pratiquer du prêt inter. Nous on va faire la recherche, on va retrouver le document sur une bibliothèque universitaire et on le fait venir en prêt inter bibliothèque.

Question : Avez-vous été formée à l'utilisation de la fiche domaine ?

On n'a pas eu une vraie formation, on a eu une explication pendant de nombreux mois pendant que cette fiche a été mise en place. On pouvait poser toutes les questions en réunion par téléphone. Oui, on a été formés mais disons gentiment, tranquillement et autant de fois que cela a été nécessaire. Il y a eu des dates butoirs mais qui ont été reculées pour nous permettre d'élaborer des fiches parce que ce n'est pas facile. Ça nous a demandé énormément de temps à nous acquéreur. Je crois qu'on a mis plus de quatre mois pour la bâtir. Mais quand je vous dis quatre mois, ça a pris une année entière. Maintenant, je dirais que c'est presque de la routine.

Question : Vous ressentez un besoin de formation pour acquérir dans un domaine particulier ?

Non, ce n'est pas utile. Si on nous propose une formation, je suis toujours preneur car il y a des choses auxquelles je ne pense pas. Mais je ne suis pas demandeur.

Question : Est-ce que l'emploi de cette fiche domaine a modifié vos compétences professionnelles ?

Je pense que j'ai gagné en rigueur. Là où je passais beaucoup de temps, j'en passe beaucoup moins parce que je connais mes domaines. Je vais assez vite dans mes sélections et ma répartition. J'ai gagné en rapidité et en rigueur dans ma gestion budgétaire et qualitative.

Question : Disposez-vous de règles pour le désherbage et la conservation comme pour les acquisitions ?

Il a été établi une fiche de désherbage. On a établi des critères d'obsolescence en fonction des domaines. Ces fiches n'ont pas été complètement finalisées. On

n'hésite pas à enlever le document usagé ou si le contenu ne correspond plus. Je suis très vigilante en science pure sur les programmes collège lycée. Les documents que je propose doivent correspondre aux programmes sinon cela ne sert à rien. Au niveau du désherbage, je fais un travail deux fois par an. La première fois, c'est pendant l'été munie des listings jamais sortis. Munie de mon pré-bilan de l'année, on va passer sur tous les sites. On va passer sur toutes les collections vérifier que tout ce qu'on a commandé est bien en rayon. Puis, on enlève les documents en fonction de critères, de la date, de l'état. Parfois on l'enlève pour réfléchir si on le garde. Puis je refais ce travail en fin d'année au moment du bilan de fin d'année. Je repasse sur les gros sites ; les petits sites ne nécessitent pas un deuxième passage. On peaufine ce travail et cela permet de préparer le plan prévisionnel d'acquisition.

Question : Est-ce que vous pensez que le désherbage gagnerait à être formalisé comme les procédures d'acquisition ?

Je crois qu'on y vient. Mais, il nous faudrait une latitude. Un livre de maths peut avoir dix ans de vie. Il y a son état. Mais il ne faut pas qu'on soit contraint de respecter à la lettre, c'est d'ailleurs ce qui nous est dit. Il y a un canevas et il y a ce que l'on voit vraiment sur le terrain. C'est un peu comme le plan prévisionnel d'acquisition. On essaie d'être au plus proche de ce que l'on a prévu. Mais moi personnellement à quelques pourcentages près. Je le justifie. Ce serait pareil si l'on avait une fiche de désherbage avec des critères rigoureux. Je vais pas être bête et disciplinée : on m'a dit que tout ce qui avait plus de cinq ans je devais l'enlever. Si j'estime que ce dictionnaire il n'est pas abîmé et qu'il répond bien à ce que l'on peut demander je vais le garder ; et l'argent va me servir à d'autres acquisitions. Je pense qu'il faut être raisonnable en toute chose.

Annexe 8 : Entretien à la médiathèque de Vénissieux

Un acquéreur en musiques et bandes dessinées, 20 mai 2006.

Question : Vous êtes beaucoup d'acquéreurs dans la médiathèque ?

Oui, quasiment tout le monde fait des acquisitions. C'est mon premier poste, donc je ne peux pas comparer avec ce qui se fait ailleurs. J'ai fait quelques stages dans d'autres structures, mais je n'ai pas forcément de recul. On a tous des affinités dans certains domaines, donc pour moi ça me semble logique. Je pense que tout le monde a un potentiel au niveau des acquisitions. Après évidemment il faut travailler les outils.

Question : Et vous ne changez pas de domaine régulièrement ?

Non. Ça pourrait être intéressant, enrichissant, échanger certains fonds, pourquoi pas.

Question : Vous avez des outils bien formalisés qui vous aident à acquérir ?

Justement non. En fait, comme dans beaucoup d'endroits, on n'a pas de politique d'acquisition ; c'est vraiment informel. Après, forcément, on tient compte de l'actualité, on a mis des outils en place pour essayer d'être plus proche des lecteurs, parce qu'il faut s'adapter.

Question : Comme des cahiers de suggestions, des trucs comme ça ?

Oui c'est à ça que je pensais. Nous au début on a pris l'habitude de travailler sans lecteurs : la médiathèque n'était pas encore ouverte, mais il faut prendre en compte le public. Après il faut replacer dans le contexte, apparemment vous ne connaissez pas Vénissieux.

Question : Un petit peu.

Il me semble qu'actuellement il est difficile de ne pas connaître Vénissieux, à l'échelle nationale... (rires).

Question : Oui mais justement, à l'échelle nationale parfois...

Oui, il y a une certaine réputation qui n'est pas forcément fondée, d'ailleurs vous pourrez le constater. On est une ville où la proportion des moins de 18 ans est très importante, on a un public jeune important, il faut s'organiser en fonction de ça. En fait il y a deux espaces dans la médiathèque, l'espace « enfants », et l'espace « adultes ».

Question : Et les adolescents, ils vont où ?

On a aussi prévu ! Parce que on a deux espaces, mais trois couleurs, on fonctionne pas couleurs : jaune pour les enfants, et vert et rouge, là on ne peut pas donner une définition exacte et précise. En gros la couleur rouge ça correspond plus ou moins aux 12-25 ans, donc les adolescents sont compris. Je pense que par la force des choses on a tendance des fois à un peu les oublier. Forcément on va penser de façon binaire « adultes » ou « enfants », mais ce n'est pas le bon réflexe. Et la frontière n'est pas claire, pour les BD par exemple, c'est un bon exemple : on a des adultes des fois qui vont du côté « enfants » récupérer un album de Léonard, parce qu'ils en ont lu dans leur enfance. Ou Les Tuniques bleues, qui sont quasiment empruntées que par des adultes, alors que c'est du niveau de lecture « 8 ans ». A une époque on les avait aussi bien du côté « adultes » que du côté « enfants », bon après on a essayé d'être cohérent. Ce n'est pas simple ! Autre exemple : les méthodes de langues sont dans la couleur rouge. C'est plus rattaché au lycée, a priori ; mais on a aussi beaucoup d'adultes qui veulent se remettre à l'anglais, à l'espagnol, à l'arabe, au turc. Là aussi c'est un exemple qui montre qu'on ne peut

pas définir comme ça des espaces, c'est pas si simple, et c'est tant mieux : parce que de toutes façons il n'y a pas de frontière. Et puis ici il n'y a pas de secteur, donc on peut facilement passer d'un endroit à un autre, et c'était la volonté. Je dirais même qu'à l'échelle de la ville, au niveau de l'architecture, la médiathèque fait le tiret entre le centre-ville, et le plateau, qui correspond à la cité des Minguettes. Vous voyez : l'emplacement est symbolique. La médiathèque est juste au début de la montée vers la plateau, et on a juste en face la mairie. C'est aussi une volonté de casser cette frontière et de faire le trait d'union.

Question : Et il y a des gens du plateau qui viennent ?

Enormément. On a 18% de la population de Vénissieux qui fréquente la bibliothèque, ça pourrait être plus. Moi j'ai habité 25 ans au plateau, et je constate que le public entre guillemets « difficile » ne vient pas. Après j'en ai croisés des fois, j'étais étonné, mais c'est pour des besoins particuliers, par exemple ils vont dans l'espace bureautique, pour faire des CV, pour la recherche d'emploi. Donc grâce à ces services on a de temps en temps ce public-là. On a aussi Internet, et Internet ça intéresse tout le monde. On a essayé de diversifier les services pour que tout le monde s'approprie cette médiathèque.

Question : Vous dites que vous êtes arrivés avant l'ouverture de la médiathèque, comment vous avez travaillé en amont pour constituer cette collection de disques ?

Quand le disothécaire n'était pas encore recruté, on m'a recruté en tant qu'emploi jeune, et il y avait une bonne partie du fonds qui était déjà constitué. Là on était passé à la fois par CVS et par GAM, qui eux sont des professionnels dans le domaine, ils ont un certain recul, ils nous ont créé un fonds assez important, de trois ou quatre mille CD. Eux ils ont des outils, en fonction des demandes. Ils ont des outils donc déjà à la base le fonds a été créé de façon objective, ce qui est pas mal. Ils ont essayé de se diversifier, il y avait différents genres, et puis nous après en fonction de la réalité de Vénissieux, on a essayé d'adapter, on a dirigé nos acquisitions dans tel ou tel domaine.

Question : Vous faites ça par office, en groupe ?

Non pas forcément. À la « disco », on a l'avantage d'être deux, ça fait prendre plus de recul, pour les acquisitions c'est vraiment important. Quand je dis « la disco » pour le rock, parce qu'il y a une autre personne qui est sur la musique traditionnelle, la musique classique, le jazz, et la musique pour enfants. Donc être deux ça permet d'avoir un recul, puis par rapports à nos affinités, on sera plus ou moins à l'aise.

Question : Et vous vous répartissez le boulot entre vous deux ?

Pas vraiment, on travaille ensemble. Là non plus on n'a pas mis de frontières. On a un tableau en commun qu'on vient alimenter. Au niveau des outils d'acquisitions, on utilise tout ce qu'on peut, il n'y a rien de formel, partout où je peux trouver de l'information, j'y vais : tout ce qui est en ligne, la presse spécialisée, les émissions de télé, les radios. Tout est bon dans le domaine de la culture. On peut jeter un œil sur tel ou tel concert, qui est à l'affiche, la programmation du Printemps de Bourges par exemple, Jazz à Vienne. Puis forcément les revues, *Les Inrockuptibles*, un certain nombre de titres de la presse spécialisée Chorus. Après on fait nos fonds en fonction de ça ; et forcément aussi en fonction de nos goûts, de nos écoutes, et puis après pour être un petit plus objectif, on lit les critiques. Sinon, à l'échelle régionale c'est un peu plus difficile, forcément, la presse est moins importante, on regarde les festivals, où des groupes régionaux sont sélectionnés, nous on essaie de les mettre en avant. On met une petite étiquette sur le disque quand ce sont des musiciens de la région, pour le signaler aux lecteurs, et on alimente la base : on a une base spéciale pour les disques de la région lyonnaise.

Question : Et vous faites des évaluations pour voir ce qui sort ou ce qui ne sort pas, comme disques ?

Qu'est-ce que vous entendez par « évaluation » ?

Question : Par exemple prendre le listing des prêts de disques et de voir ce qui est sorti et éventuellement réadapter les acquisitions.

On a des outils, et on est souvent étonnés. Je ne sais pas si vous connaissez le logiciel « Horizon ». Certaines facs l'utilisent.

Question : Non.

De toutes façons tous les logiciels, je suppose, ont ces outils : on a des listes de ce qui sort, par types de supports, CD, livres, par collections aussi : le fonds « musique africaine », le fonds « jazz ». Et après on peut tirer des listings, on peut savoir le nombre de fois, on peut aussi savoir la date d'emprunt. Et il y a des expériences intéressantes à faire, par exemple au niveau des BD : pour les séries, il y en a beaucoup dans les BD, je peux savoir si les lecteurs qui empruntent un tome empruntent les autres ensuite ou s'arrêtent là. Ça permet un peu de s'interroger. On a ces outils. Mais je pense qu'on ne prend jamais assez le temps de le faire. Moi je me force un peu des fois, quand j'ai le temps, quand je suis au public, à certains postes où j'ai le temps, je m'amuse à regarder combien de pourcentages de notre fonds est sorti par exemple.

Question : Et pour répartir entre les différentes catégories, « rap », « rock », etc. vous faites attention à ce que ça soit à peu près équitablement réparti ?

À la base, on s'était dit, pour vous donner des chiffres, quand on allait à la FNAC, on essayait de prendre à peu près 10 ou 15 documents par sous-genres, ça c'était pour essayer d'être un peu objectif. Mais après forcément on fait en fonction de notre public. Et d'ailleurs des fois on pense le connaître, et en fait non, quand on regarde les statistiques. Ça remet un peu notre jugement en question, et c'est intéressant, moi j'ai été très étonné de voir que le hard rock sortait énormément. Ce qui sort le mieux c'est le R'n'B et le rap. Après c'est difficile d'interpréter ces chiffres. On se rend compte que ce sont les CD qui a priori intéressent le plus qui n'ont pas forcément les meilleurs taux de rotation : parce que certaines personnes les empruntent et les rendent avec beaucoup de retard. Certains CD sont victimes de leur succès. Donc il faut savoir interpréter ces chiffres.

Question : Et donc est-ce que vous achetez plus de rap et de R'n'B, si vous voyez que c'est ce qui sort le plus ?

Forcément, de façon directe, et de façon indirecte, par le biais des suggestions des lecteurs.

Question : Est-ce qu'il y a des demandes que vous refusez ?

Je pense qu'en médiathèque il ne faut pas être rigide, il faut être à l'écoute de notre public. Comme toutes les médiathèques, au début on avait un fort taux d'affluence, après il y a eu une petite baisse de régime, bien que ça reste assez correct ; mais on s'est interrogés : on a eu par exemple une perte importante du public ado. On s'est demandé pourquoi. On sait que le public ado est très impatient : la nouveauté n'est pas là dans l'instant, je vais voir ailleurs. Il peut se braquer plus ou moins facilement, par exemple on a un accès Internet, mais avec certaines règles, par exemple pas de chat, ça peut ne pas leur plaire. Nous, on a l'impression de perdre notre public ado, donc on se dit « il faut être plus à l'écoute. » De toute façon nous, au sens large, on veut vraiment privilégier ce contact là avec nos lecteurs, on est très attentifs aux suggestions. Donc on est très souples. On répond souvent de façon positive aux demandes des lecteurs, mais pas systématiquement.

Question : Vous achetez en général les meilleures ventes, les CD du Top 50 ?

Oui, on utilise des outils commerciaux aussi, par exemple les sélections de la FNAC : ça plaît, les gens écoutent, on achète. Si Enrico Macias sort un CD qui n'est pas très bon, on va l'acheter quand même, et je vais vous garantir qu'il va sortir ce CD. On répond à cette demande commerciale, mais nous notre rôle c'est aussi d'essayer de développer la scène régionale, on essaie aussi d'avoir un petit fonds d'indépendants, on prend des choses un peu plus anecdotiques, des choses qu'on essaie de mettre en avant. On essaie de fouiller dans des revues, de faire des recherches pour la scène régionale.

Question : Vous avez estimé la part de vos goûts personnels dans vos acquisitions ?

Forcément ça joue, on n'est pas une machine. J'ai l'impression que cette question finalement veut déboucher ailleurs ! Bien sûr ça joue. Après, je pense que quand je lis une critique je passe outre mes goûts. Par exemple je n'écoute pas spécialement

le hard rock, ce n'est pas mon truc à la base, par la force des choses j'ai fini par en écouter un peu. C'est en fonction des goûts du public et après moi je me détache de ma personne, je n'achète pas pour moi. C'est pour ça que j'ai besoin d'outils dans ce genre de cas. Mais si j'utilise des outils, c'est que finalement mes choix ne sont pas fondés, heureusement, que sur mes goûts personnels. Mais un goût pour un disque peut booster les acquisitions, par exemple j'avais entendu il y a un moment Grand corps malade, ça m'avait beaucoup plu, dès que j'ai lu une critique dessus je m'en suis souvenu, et j'ai passé la commande tout de suite. On ne peut pas être objectif.

Question : En gros, les acquéreurs sont répartis sur les domaines en fonction de leurs affinités ?

A la base oui, ça a plutôt été fait comme ça, d'ailleurs quand on m'a recruté il fallait avoir tel profil, c'était précisé. Et ça me convient parfaitement, dans l'immédiat je n'aimerais pas changer de domaine. Ça serait dommage que je me force à faire des acquisitions dans un domaine qui ne me correspond pas, d'autant plus qu'une autre personne pourrait le faire avec passion.

Question : Et votre travail d'acquisition, il est évalué ?

Ça ne se passe pas de façon très formelle. Quand l'année est finie on a une réunion sur les acquisitions, où on sort les chiffres, les statistiques, et on se pose des questions, on essaie de comprendre pourquoi tel chiffre est en hausse, est-ce que c'est le fruit de tel ou tel travail, ou pourquoi c'est en baisse, est-ce que c'est telle ou telle politique qui a été mal accueillie, il faudrait peut-être en changer. Ça se fait de façon globale. On prend le temps de faire ça, ça serait dommage de ne pas le faire. On se demande « est-ce qu'il faut pilonner, est-ce qu'il faut archiver ? » Je pense que plus ça va aller, et plus on essaiera de faire attention à ces chiffres ; mais là c'est le début, ça ne fait que 5 ans que la médiathèque est ouverte. On a déjà modifié certains budgets en fonction des statistiques.

Question : Est-ce que vous utilisez des outils comme des plans de classement ?

Je pense que plus un fonds est divers, et plus il y aura une nécessité d'aller dans cette direction. Pour notre fonds, la question ne se pose pas de cette façon. Nous on a des genres et des sous-genres, et à partir de là on se fixe des objectifs comme 10 ou 15 CD par commande en sous-genres, mais c'est vrai qu'on le fait de façon presque inconsciente, tellement c'est logique. On a bien un tableau Excel, qu'on se partage à deux, et qu'on remplit, et dedans on a des sous-genres : la musique internationale, la musique noire.

Question : Et vous notez quand même le nombre et vous regardez ?

On tient les comptes oui, on fait les stats, mais ça va être moins développé par exemple qu'à la BM de Lyon, ou alors qu'à la BM de Vénissieux dans un autre domaine, par exemple en civilisation : là, il faut avoir un guide touristique pour tel pays, il faut avoir un minimum d'histoire dans tel ou tel pays, tel domaine, et ne surtout pas oublier celui-ci, et quand on touche à tel domaine, pour faire le pendant il faut toucher à l'autre. Mais pour la musique ça s'y prête un peu moins. Pour les BD, on a un fonds manga, mais on l'a séparé des autres bandes dessinées, pour avoir un budget et se forcer à ne pas les oublier, moi j'essaie aussi d'acheter des comics, pour ça il y a un budget spécifique, de la BD indépendante, du style l'Association ou les Requins marteaux, et après de la BD plus commerciale, de l'heroic fantasy. Après on fonctionne un peu par éditeurs, ou alors par séries. Mais sans que ce soit noté dans une liste.

Question : Mais les statistiques vous permettent quand même d'avoir une vision de votre fonds ?

On ne le faisait pas systématiquement avant, après on nous en a parlé, on nous a dit que ce serait peut-être bien, nous on s'y est mis, et c'est vrai que c'est riche. On en aurait eu de toute façon besoin. En fait à chaque réception, on compte les documents, tout simplement, parce qu'il y a notre commande théorique. Théoriquement dans notre commande les proportions sont respectées, après dans ce qui arrive, dans ce qui était disponible c'est différents, donc on compte, en puis à la fin de l'année on sait qu'on a acheté tant de CD de soul, tant en funk, tant en R'n'B, tant en hard.

Question : Donc en général vous avez réussi à équilibrer ça au fur et à mesure de l'année ?

Après, on veut créer des déséquilibres sur notre fonds. Moi en ce moment je trouve qu'en musique électronique, il y a une espèce de baisse de régime. L'année dernière il y a eu énormément de rééditions qui ont été faites, on a eu des outils, il y a eu une super sélection qui a été faite dans Les Inrockuptibles, en plus ça correspondait bien à l'actualité, il y avait certains festivals qui y étaient liés. Mais là dans les dernières commandes on a un peu levé le pied en attendant mieux. A un moment donné, ne se tenir qu'aux chiffres ça ne rime à rien. Ce n'est pas parce qu'on a acheté 50 CD dans les années 1950, que dans les années 1960 on va en acheter 50, non, c'est en fonction de la réalité et des évolutions. Il faut s'adapter, et aussi à notre public.

Question : Est-ce que vous faites du désherbage ?

Bien sûr, mais il ne faut pas oublier qu'on a un fonds qui se fait, on n'est ouvert que depuis 5 ans. Mais à un moment on manquait de place, on a regardé les statistiques, et tous les CD qui n'étaient sortis qu'une seule fois, voire deux fois dans l'année, on les a archivés. On les met en réserve, pour qu'ils soient disponibles quand on a une demande. Après, on pilonne, forcément. Il y a des CD qui sont en bon état, mais on ne retrouve plus le livret, ou le boîtier. Et d'autres qui sont au pilon, et à racheter.

Annexe 9 : Entretien à la médiathèque de Vénissieux

Un acquéreur en sciences et DVD, 20 mai 2006.

Question : Donc vous vous faites les acquisitions en sciences ?

Voilà, entre autres choses, parce que je ne m'occupe pas que de ça : je m'occupe des acquisitions en sciences, d'une partie des acquisitions en DVD, et j'ai aussi une mission concernant l'élaboration des planning de services au public. Ce sont mes trois principales missions.

Question : DVD documentaires ?

Essentiellement oui, et mangas.

Question : Ça fait longtemps que vous travaillez ici ?

J'ai commencé en 2000, donc ça fait 6 ans.

Question : Toujours sur ces domaines-là d'acquisitions ?

Oui, les DVD j'ai commencé un an après mon arrivée, et les sciences. Au début c'était un peu particulier parce qu'on était dans la préparation de l'ouverture de la médiathèque, donc on était tous réquisitionnés pour les acquisitions, on dépensait vraiment énormément parce qu'on avait un gros budget, donc chacun achetait vraiment dans tous les domaines, pour constituer le fonds. Après par contre une

fois que la médiathèque a été ouverte là on s'est spécialisés dans des domaines, selon nos affinités et les besoins.

Question : C'était par choix ?

Oui par choix ; c'est-à-dire quand j'ai été recrutée, dans le profil de poste ils cherchaient quelqu'un de scientifique, c'était déjà prévu que je m'occupe du fonds « sciences ». Et les acquisitions en DVD se sont rattachés après derrière de même que la mission « planning ».

Question : Et les mangas c'est aussi par goût ?

Non en fait, dans le fonds « adultes », les documents sont pastillés avec des couleurs : il y a deux couleurs, le rouge et le vert, et moi je m'occupe des acquisitions des DVD. Et il se trouve que les mangas font partie de ce fonds.

Question : Rouge et vert, c'est le public ?

C'est un peu compliqué à expliquer, en fait au départ le fonds rouge devait être un peu spécialisé envers les publics de collégiens et lycéens. Et c'est vrai que dedans il y a le thème « jeunesse », tout ce qui est roman collèges lycées, il y aussi le fonds « formation », tout ce qui est parascolaire, et puis il y a des fonds qui intéressent particulièrement les collégiens et lycéens, tout ce qui est bandes dessinées, la variété internationale et française. C'est un peu pour ça qu'ils ont séparé en deux les collections « adultes », avec le fonds rouge un peu plus spécialisé côté lycéens et collégiens. Il n'empêche que dedans il y a quand même le fonds « sciences », qui n'est pas particulièrement à destination de ces publics.

Question : Le fonds sciences il est en pastille rouge ?

Exactement.

Question : Vous êtes beaucoup d'acquéreurs ?

Dans l'équipe « adultes », on acquiert pratiquement tous, on est quasiment tous acquéreurs, à part peut-être une ou deux personnes. Dans l'équipe « enfants », je crois que c'est à peu de chose près identique. On est tous un peu polyvalents.

Question : Donc en tout, ça fait combien d'acquéreurs ?

Nous on est 20, eux ils sont 10, je dirais qu'il y a à peu près entre 20 et 25 personnes qui acquièrent.

Question : Et quels outils est-ce que vous utilisez pour faire vos acquisitions ?

Alors les outils classiques : j'utilise beaucoup Livre Hebdo, pour avoir une vue d'ensemble de la production éditoriale. Je suis abonnée à Vigie Libris aussi, et après j'utilise les critiques dans les revues scientifiques, il y a aussi un nouveau site qui est paru, qui s'appelle Sciences pour tous : c'est un peu le jumeau d'Electre, sauf que ce sont que des éditeurs scientifiques qui mettent en ligne leurs livres. Donc ça c'est intéressant.

Question : Mais est-ce qu'il y a en fait ? Pour être précis quand on dit « outils d'acquisition » nous on pense aux outils internes ?

Alors il n'y a pas de politique d'acquisition, pas de plan de développement des collections, la seule consigne que l'on a, c'est d'acheter « grand public ». Mais je pense que vous avez dû voir un peu tout dans les autres bibliothèques.

Question : Et est-ce que vous subdivisez par exemple le champ « sciences » en « animaux », « plantes », « géologie » ?

On a une cotation maison, en fait on a repris la cotation Dewey, on l'a un petit peu simplifiée et adaptée à nos besoins. On a subdivisé ça par catégories, donc on a par exemple dans le fonds « nature », on a d'abord tout ce qui est géologie, météorologie, etc., après on a une partie sur l'environnement, ensuite on passe aux animaux, avec toutes les familles, et ensuite on a la grosse partie « jardinage », qui intéresse beaucoup, et on termine par les milieux naturels.

Question : En fait dans la « science » vous incluez aussi tout ce qui est « pratique », le « jardinage », le « bricolage » ?

Oui, sachant que dans le « bricolage » j'ai ce qui est vraiment gros œuvre, la maçonnerie, la construction d'habitation, et on a mis en « loisirs et vie pratique »

tout ce qui est décoration intérieure, fabrication de meubles, pose de moquette ou des choses comme ça.

Question : Et par contre là vous n'avez pas de répartition par niveaux, vulgarisation, ou un petit peu plus pointu ?

Non, on n'a pas fait cette répartition là, mais nous n'achetons pas du tout d'ouvrages universitaires, ça c'est la grande consigne. Pour l'instant. Donc nos documents sont essentiellement de la vulgarisation scientifique, du grand public. C'est vrai qu'on a un système de suggestion pour les lecteurs, donc ils peuvent nous faire des demandes, qui sont parfois assez pointues [Se lève pour chercher un livre, qu'elle nous montre.] Voilà par exemple, une biographie sur Ambroise Paré, scientifique du XVI^e siècle. C'est une demande d'un lecteur.

Question : Vous acceptez systématiquement les demandes des lecteurs, ou pas ? Vous avez des critères pour prendre en compte les demandes ou pas ?

Je n'accepte pas systématiquement. Déjà compte tenu du niveau : si c'est un ouvrage universitaire c'est clair que je dis non. Après je regarde la qualité de l'auteur. En général, le sujet n'est pas un critère de sélection, comme de toute façon on doit constituer une collection encyclopédique, du moins pour les suggestions. Donc je regarde surtout la qualité de l'auteur, il m'est arrivé par exemple de refuser un ouvrage en médecine : c'était un ouvrage sur l'arthrose écrit par un médecin américain que je ne connaissais pas du tout, j'ai un peu surfé sur Internet pour voir si je pouvais trouver des informations, et il s'est trouvé que c'était un médecin qui avait un site sur Internet et qui vendait des produits censés guérir l'arthrose, et en fait le livre qu'on m'avait demandé était purement publicitaire à mon sens. Il parlait uniquement de ces fameux médicaments. Donc là oui, j'ai refusé.

Question : Mais à chaque fois vous justifiez ?

Ah oui à chaque fois j'explique, les réponses aux demandes des lecteurs se font par écrit sur une fiche réservée à cet effet.

Question : Et est-ce que vous essayez de répartir équitablement entre les différents segments que vous avez déterminés ?

Répartir équitablement, non, d'abord parce que la production éditoriale ne le permet pas. Il est clair qu'en astronomie par exemple on a très peu d'éditions. Et puis j'essaie de tenir compte de ce qui est le plus demandé : je vais surtout acheter en nature et en médecine. Beaucoup moins en astronomie, en sciences et techniques, en transports.

Question : Vous savez que c'est ce qui est le plus demandé parce que c'est ce qui sort le plus ?

Voilà, en fait j'ai regardé un peu au niveau des statistiques de prêts, et ce qui ressort c'est que la médecine et la nature sont les fonds les plus empruntés en sciences.

Question : Question : En fait ce sont les statistiques de prêts qui vous aident à vous faire une évaluation ?

Oui. Je fais ça par modules et sous-modules, et effectivement ça me permet d'avoir un peu une idée de ce qui sort, de ce qui est prisé.

Question : Et vous vous fixez des objectifs, par exemple pour l'année à venir, il manque tant d'ouvrages dans tel domaine ?

Par exemple l'année dernière on a fait un gros désherbage en astronomie et en transports, et donc je me suis dit « cette année on va acheter un peu plus ». C'est un peu fonction du désherbage.

Question : Et pour le désherbage, vous avez des règles justement ?

Les règles classiques là encore, on tient compte de l'usure de l'ouvrage, de sa date de parution, voir s'il est périmé ou pas par rapport au sujet qu'il traite, s'il est double ou en triple exemplaire.

Question : C'est pas exemple « tous les tant de mois » ?

Non, ce n'est pas du tout systématique, c'est à l'appréciation de chacun, chacun essaie de désherber son fonds. Après, on a une bibliothécaire qui est responsable de collection, on le fait en concertation avec elle.

Question : Et est-ce que par exemple au fur et à mesure que vous achetez des livres vous notez dans un tableau où vous en êtes en « nature » ?

Oui, on a un tableau qui est commun à tout le monde, un tableau d'acquisitions, et à chaque fois qu'on reçoit des commandes on fait la comptabilisation dans ce fameux tableau. Ce qui permet effectivement de savoir où on en est, c'est pratique.

Question : Et en gros vous faites le même nombre d'acquisitions tout au long des mois de l'année, ou il y a des périodes où vous achetez plus ?

Il y a des périodes où on achète plus, mais c'est fonction de la répartition de notre budget. Parce qu'on a un budget pour l'année, mais on le répartit : là on a dépensé un premier tiers, de janvier à mars, un autre tiers d'avril à juin, et après les prochaines acquisitions vont se faire en septembre, et là on va dépenser la moitié du budget annuel, et voilà ! Pour solder les comptes. Donc forcément on achète plus en fin d'année qu'au début.

Question : Et est-ce que vous êtes capable d'estimer la part de subjectivité qui intervient dans vos choix d'acquisitions ? La part d'intuition ?

C'est vrai que parfois c'est difficile. Je pense que j'essaie de ne pas trop acheter en fonction de mes goûts, mais ce n'est pas toujours facile ; quelquefois je me dis quand je regarde un livre « c'est super intéressant », mais après je me dis « c'est intéressant pour moi, mais est-ce que ça peut l'être pour le public ? » C'est vrai que d'entrée de jeu, on a tendance parfois à se dire « ah super je vais l'acheter ! », mais j'essaie quand même de me poser des questions, savoir si ça peut être intéressant pour le public ou pas. Mais ce n'est pas une tâche facile, je le reconnais.

Question : Vous avez l'impression que vous avez une bonne vue d'ensemble de la collection « sciences » ?

Oui, parce que j'ai l'avantage de travailler depuis plusieurs années sur ce fonds, en plus j'achète mais je catalogue aussi, ça aide, je m'occupe aussi de la mise en valeur du fonds, la mise en valeur classique : les tables présentation. Le fait d'aller fouiller dans les rayons pour trouver des choses, sortir les documents que l'on veut mettre en présentation, ça aussi ça aide.

Question : Et si vous deviez changer de domaine, par exemple passer en musique, ça vous irait ou pas ?

J'avoue que je serais très embêtée dans la mesure où j'ai beaucoup moins de connaissances en musique qu'en sciences. Je pense qu'il suffit de s'y mettre, lire les revues spécialisées dans le domaine.

Question : Et finalement s'il y avait en place des outils d'acquisitions très formalisés, est-ce que ça ne serait pas plus facile pour vous de récupérer un autre domaine ?

C'est sûr que si on a déjà des outils à la base, des critères de sélection qui sont clairement dits, clairement écrits, on peut passer d'un fonds à un autre plus facilement, effectivement, ça faciliterait les choses.

Question : Vous trouveriez ça mieux d'écrire les critères, d'explicitier noir sur blanc ?

Mieux, je ne sais pas ; je pense que les critères d'acquisition sont différents d'un fonds à un autre, du moins les priorités, les critères les plus importants pour choisir sont différents. Par exemple en « sciences » j'attache beaucoup d'importance à la qualité de l'auteur, surtout en médecine : savoir ce qu'il a fait, qui il est ; je ne suis pas sûre par exemple qu'en « loisirs et vie pratique », la qualité de l'auteur soit le critère prioritaire d'acquisition. Donc je ne sais pas si on peut faire un document, écrire vraiment une politique d'acquisition aussi précise, en notant noir sur blanc des critères comme ça, qui collent à tous les fonds d'acquisition. Il faudrait presque faire une politique d'acquisition pour chaque fonds, moi je verrais plutôt ça comme ça. Et, si on fait une politique d'acquisition pour chaque fonds, à ce

moment-là oui, ça ne me poserait pas de problème de changer de fonds pour aller en musique, bien que ce ne soient pas mes affinités. Du moins, ce serait plus facile.

Question : Et est-ce que des fois vous faites des acquisitions en groupe ? Vous fonctionnez par office ?

Pas du tout non. C'est chacun dans notre coin, on ne pratique pas l'office pour l'instant en tous cas, c'est vrai qu'on est plutôt individualistes pour faire nos acquisitions. Sauf quelques rares exceptions : pour la musique, ils travaillent en binôme. Mais la plupart d'entre nous sommes seuls pour faire nos acquisitions.

Question : Et vous préféreriez travailler en équipe ?

j'ai eu la chance de travailler en binôme pour les acquisitions en sciences pendant quelques années, parce qu'on avait une bibliothécaire qui gérait les collections mais qui s'occupait aussi du fonds « sciences », mais maintenant elle est partie, donc j'ai récupéré le fonds. Et c'est vrai que c'est intéressant de travailler à plusieurs. Quand on a des hésitations sur l'achat d'un ouvrage, on peut se parler, échanger nos opinions, et la décision est plus facile. De même pour le désherbage : quand on désherbe à deux c'est toujours plus facile que quand on désherbe tout seul. C'est évident que travailler à deux c'est un atout. Et c'est pareil quand vous parlez de la part de subjectivité : à deux, on peut mieux équilibrer le choix entre notre part de subjectivité, et le choix en fonction des demandes des lecteurs.

Question : Est-ce que vous pensez que la mise de place d'outils formalisés très précis limiterait la part de votre subjectivité ou pas ? Ou vous pensez que ça fonctionnerait quand même comme avant ?

Je ne sais pas si ça limiterait la part de subjectivité, parce qu'on utilise déjà des critères de choix, même s'ils ne sont pas écrits, on se les fixe nous-mêmes. Moi je vous l'ai dit : c'est la qualité de l'auteur, le sujet traité. Il y aura forcément une part de subjectivité, même avec des outils formalisés, écrits. Je pense que la subjectivité sera toujours là. Je dirais que ça fait partie du côté humain, on ne peut pas non plus l'occulter complètement. Je ne suis pas persuadée que les outils permettent ça. Par contre, travailler à plusieurs, oui !

Question : Et quand vous avez commencé à faire des acquisitions, vous vous êtes formée toute seule ? Justement, ce genre de réflexion, en médecine c'est très important de faire attention à l'auteur.

Oui avec mes collègues ayant plus d'expérience, et aussi j'ai suivi un stage organisé par le CNFPT, qui était justement sur les collections scientifiques : les critères de sélection, les outils d'acquisition, la mise en valeur.

Question : Est-ce que vous vous fixez des objectifs par rapport aux publics, c'est-à-dire attirer des nouveaux publics ? Est-ce que vous connaissez le profil des publics qui viennent voir votre rayon ?

Je dirais qu'il y a les publics qui sont déjà des amateurs avertis, ceux-là sont déjà là, il n'y a pas besoin de les attirer. Après il y a les gens qui sont attirés par tout ce qui est guides pratiques, notamment en médecine. Là je sais qu'il y a une demande forte là dessus, donc chaque année j'achète des documents de ce type, régulièrement je renouvelle le fonds. Après je sais qu'il y a peu de public en « sciences et techniques », j'essaie d'acheter ce que j'appelle des documents de vulgarisation scientifique, genre « la physique de tous les jours », qui essaient de faire le rapprochement entre la vie quotidienne et les sciences et techniques, pour attirer un public nouveau, qui n'est pas forcément intéressé par les sciences, parce que, peut-être, il trouve les livres trop compliqués à lire. Donc j'essaie d'acheter des livres qui simplifient le côté scientifique et qui font le rapprochement avec la vie quotidienne, je trouve le principe assez intéressant, et ça peut attirer de nouveaux publics. Mais pour l'instant je n'ai pas assez de recul pour savoir si ça marche ou pas.

Question : Et qu'est-ce qui pourrait vous aider dans votre travail d'acquisition ?

Moi, ce qui me gêne beaucoup, c'est le temps. En ce moment par exemple j'ai très peu de temps à consacrer aux sciences, parce que je suis prise par autre chose. Et du coup je n'utilise pas forcément toute la batterie d'outils d'acquisition que je voudrais utiliser pour faire mes sélections. Parfois je vais au plus rapide, j'utilise uniquement Livre Hebdo, ou Vigis Libris, et j'occulte le dépouillement des revues

parce que je n'ai pas le temps. Donc je dirais que la chose qu'il faudrait améliorer ici, dans cette médiathèque c'est qu'on ne soit pas aussi polyvalents, qu'on soit plus spécialisés dans un domaine, et qu'on n'ait pas trente six mille choses à faire en même temps. Je ne parle pas du service au public, je parle de nos missions en interne. Moi, c'est ce que je vous expliquais, j'ai trois missions en interne, et suivant les moments de l'année ces trois missions m'accaparent plus ou moins. En ce moment par exemple c'est le planning de service public qui me prend beaucoup de temps. Du coup, il faut quand même que je fasse mes autres missions, mais je les fais forcément moins bien que ce que je voudrais les faire. Le service public, c'est normal, il faut qu'on en fasse, je trouve même que quelqu'un qui acquiert des collections doit faire du service public parce qu'il est au contact du public pour qui il travaille. On peut avoir des retours de gens qui nous disent « ce serait bien que vous achetiez telle chose », et c'est aussi l'occasion de se rendre compte qu'il y a des lacunes dans tel ou tel domaine, quand on est au renseignement et qu'on cherche un document sur un sujet et qu'on ne trouve pas. Donc le service public ce n'est pas ce qui me pose problème, c'est plutôt les tâches qu'on a à faire en interne et qui se multiplient.

Question : Vous avez une charte des collections ?

Non. On n'a vraiment aucun outil à ce niveau là.

Question : Et est-ce qu'il y a des projets ?

La bibliothécaire qui s'occupe de la gestion des collections vient d'arriver, elle aimerait intégrer dans sa formation initiale la réalisation d'une politique d'acquisition. Mais je ne sais pas si ça va être fait ou pas.

Question : Et au moment où la bibliothèque a été créée il n'y a pas eu de politique d'acquisition pour constituer le fonds de la médiathèque ?

Non. Ça a été un peu particulier. On a eu un très gros budget, vraiment énorme, tout de suite, et il a fallu qu'on achète. Pour les cédéroms par exemple, on a été obligés, du fait du gros budget qu'on avait, d'acheter 10 ou 12 exemplaires d'un même titre, et aujourd'hui c'est obsolète ! Donc on se retrouve un peu comme ça

avec des aberrations, dans certains domaines. A mon avis ça a mal été pensé, ou peut-être que dans le feu de l'action, il n'y a pas eu de réflexion assez poussée.

Question : Pour les documents qui posent en général un peu problème, pour savoir si vous les achetez ou pas, par exemple les romans SAS, ou les livres d'ésotérisme un peu farfelus, ça c'est vraiment chaque acquéreur qui décide dans son coin ?

Oui. Là encore il y a la part de subjectivité qui ressort (rires).

Question : Est-ce que parfois il y a des désaccords dans les équipes, sur l'achat de tel ou tel document ?

Dans la mesure où on travaille en solo, on n'a pas trop d'échanges sur nos acquisitions respectives, donc à ma connaissance je n'ai jamais eu de retour comme ça.

Question : Et vous trouvez ça dommage ?

Oui, moi je trouve ça dommage qu'on n'ait pas de réunion entre acquéreurs, où on partage nos différentes méthodes d'acquisitions, je trouve que ça serait intéressant, et puis que ce soit aussi le moment où on ait la possibilité de dire « voilà, moi j'ai un problème pour telle acquisition, qu'est-ce que vous pensez de ça ?... ». Ça serait pas mal d'avoir un groupe de travail sur ce thème. C'est un peu ce qui nous manque ici. Mais le gros problème pour moi ça reste le temps. On n'a pas le temps d'organiser ces groupes de travail, qui pourtant seraient je pense très utiles. C'est comme pour le catalogage, il serait utile aussi d'avoir un groupe de travail, au moins par supports, qui permette d'homogénéiser les pratiques de tout le monde.

Question : Ça vous prend beaucoup de temps le catalogage ?

Ça dépend pour quels supports. Pour les livres non, sauf si je tombe sur un os : je ne sais pas où le mettre, là je vais prendre le temps de réfléchir mais sinon, comme on récupère les notices à partir d'Electre (qui sont quand même très bien faites), ça prend relativement peu de temps. Par contre le catalogage des DVD lui prend beaucoup plus de temps, en gros c'est un quart d'heure par notice. Parce que là

notre fournisseur nous donne des notices vraiment minimales, donc il faut quasiment tout reconstruire, reprendre les zones.

Annexe 10 : Entretien avec Bertrand Calenge

Bibliothèque Municipale de Lyon, vendredi 24 février 2006.

Sans outil du type des plans de développement des collections, chaque acquéreur a tendance à travailler dans son coin, avec peu ou pas de concertation avec le reste de l'équipe. Il achète des documents selon des critères, souvent implicites, qui lui sont propres : le plus souvent ses goûts personnels. Les collections ainsi constituées risquent d'être peu équilibrées, peu cohérentes (redondances et lacunes selon les domaines et supports) ; elles se forment à l'image des bibliothécaires et de leurs affinités intellectuelles : maintes bibliothèques offraient (et offrent toujours) une offre pléthorique de romans, tandis que les rayons « sciences et techniques » (peu prisés des bibliothécaires en raison de leur formation, d'orientation majoritairement littéraire) restaient vides.

Les plans de développement des collections obligent à passer d'une logique de travail individuelle et individualiste à une logique de concertation : les décisions ne peuvent plus se prendre de façon isolée.

Nous objectons qu'un minimum de planification doit néanmoins toujours exister, ne serait-ce que lors de la répartition du budget des acquisitions entre les différents départements et acquéreurs. Bertrand Calenge nous répond que cette répartition n'est même pas partout clarifiée : dans certains établissements chaque acquéreur

travaille sans connaître avec précision le budget qu'il peut dépenser. La constitution et le renouvellement des collections se fait au jour le jour, sans projection dans l'avenir, sans vision d'ensemble, sans réflexion sur la répartition des sommes allouées.

Les plans de développement des collections permettent justement de prendre du recul pour avoir une vision d'ensemble des collections que l'on constitue.

Nous demandons à Bertrand Calenge de nous préciser la différence qu'il fait entre « sélectionneurs » et « acquéreurs ». Le sélectionneur est attentif à la qualité du document en lui-même et pour lui-même, tandis que l'acquéreur s'intéresse à la cohérence (ou non) du document avec l'ensemble de la collection, à son adéquation aux objectifs. Mais plus que deux personnes distinctes, ces deux termes désignent deux niveaux de compétences distincts ainsi que deux moments de l'acte d'acquisition, deux étapes à distinguer intellectuellement. Le plus souvent, ces deux fonctions sont assurées par une même personne au sein de la bibliothèque. Notre recherche devra s'intéresser aussi bien à l'opération de sélection qu'à celle d'acquisition proprement dite.

Il vante les mérites de la spécialisation des acquéreurs par domaine : une même personne doit être responsable de toutes les acquisitions de tout un département (et seulement de ce département), et de son rayon ; il acquiert ainsi des connaissances et des compétences fines dans ce champ. La polyvalence est remplacée par une compétence thématique valorisante.

A la Bibliothèque municipale de Lyon, Bertrand Calenge a insisté pour que soit inscrit dans le plan de formation des personnels quelque chose qui favorise la cohésion des équipes d'acquéreurs par domaines. Chaque département a dû ainsi organiser un voyage qui rassemblait exclusivement les acquéreurs du domaine concerné, centré sur la visite d'une bibliothèque particulièrement innovante et intéressante pour le domaine en question. Cette initiative permet de souder les acquéreurs par secteur, d'inciter au travail coopératif, et de forger une sorte d'identité professionnelle de secteur. Des personnes en charge de certains domaines, qui s'étaient dits au début peu enthousiastes (souvent, les responsables

des sciences et techniques) se découvrent ou se créent fréquemment un goût pour ce domaine, sur lequel ils sont amenés à travailler.

Il insiste d'autre part sur la dimension culturelle des résistances et conflits que la mise en place des PDC peut générer au sein des établissements : il parle de « culture professionnelle » et de « phénomène culturel ». Il a passé une dizaine d'années à organiser des conférences, des stages, des visites dans les bibliothèques publiques françaises au sujet des politiques documentaires et de leurs outils ; il a ainsi eu l'occasion de suivre de près et sur la durée les transformations mises en œuvres dans de nombreux établissements. Riche de cette expérience, il estime pouvoir rendre compte, dans leurs grandes lignes, des réactions suscitées généralement au sein du personnel par l'introduction des PDC. Ces réactions se déclinent selon lui en trois étapes : une première phase de rejet, une phase d'investissement technique, et une troisième phase au cours de laquelle les acquéreurs se concentrent moins sur l'outil que sur ce qu'il permet (en termes de contenus).

Le rejet qu'expriment dans la plupart des cas les personnels de bibliothèques vis-à-vis des PDC s'explique, pour Bertrand Calenge, par quatre raisons principales :

- l'impression d'être critiqué dans son travail (si la hiérarchie veut que l'on change ses pratiques, c'est que l'on doit mal faire son travail au présent),
- un attachement viscéral très fort à ce que Bertrand Calenge appelle la « franchise culturelle » : le livre n'est pas seulement un objet professionnel pour eux, mais on a le droit d'aimer le livre qu'on achète,
- la réticence à acquérir des choses que l'on n'aime pas,
- une dérive techniciste de certains responsables, qui voient dans le PDC un outil à monter pour la simple beauté de l'outil (indépendamment de ses objectifs et fonctions, souvent associée à un manque de communication).

Pour faire face à toutes ces difficultés, Bertrand Calenge propose de renverser l'approche technocratique : il faut, dit-il, partir non pas de l'outil mais « des gens ».

Lors de la seconde phase « on se prend un peu au jeu » : les acquéreurs commencent à s'approprier les outils et deviennent exigeants sur sa forme : ils s'attachent à fabriquer un objet technique sophistiqué. Ils entrent dans une phase de « challenge » visant à normaliser l'outil.

A ce stade-là, selon Bertrand Calenge, la construction et l'usage du PDC constitue un possible outil de distinction, comme l'était auparavant le catalogage : pendant de longues années, le catalogage a été la pratique reine du métier, celle qui nécessitait un apprentissage compliqué, que d'autres ne maîtrisaient pas, qui faisait que tout le monde ne pouvait pas exercer le métier de bibliothécaire du jour au lendemain – la pratique, enfin, qui conférait à celui ou celle qui la dominait un prestige particulier. Or aujourd'hui on ne catalogue plus : on récupère et dérive des notices, tout juste. Le monde des bibliothèques a perdu sa pratique technique par excellence, ce qui correspond, décode Bertrand Calenge, à une forte déperdition d'identité professionnelle (toute profession, explique-t-il, a besoin de son langage spécialisé, de ses tâches complexes et particulières, de son ésotérisme de spécialistes). Le plan de développement des collections peut dans certaines circonstances jouer ce rôle.

C'est pourquoi certains acquéreurs cherchent à raffiner et personnaliser l'outil PDC ; une trop grande personnalisation compromet néanmoins l'une des fonctions majeures de l'outil : la coopération et communication entre départements et entre bibliothèques.

Lors de la troisième et dernière phase qu'identifie Bertrand Calenge dans le processus de mise en place des PDC, les personnels sont parvenus à maîtriser et faire leurs les aspects formels et techniques du plan, et s'intéressent alors à ses objectifs : leur attention se porte sur les disciplines, les contenus dont ils sont responsables, leurs ramifications, l'organisation éditoriale du champ, etc. Ayant à la fois acquis une meilleure connaissance de leur domaine, et de leur public, ils accèdent à une vue d'ensemble stratégique.

Avec la mise en place des plans de développement des collections, le travail empirique au fil de l'eau laisse la place à une organisation rationalisée, planifiée et globale. On entre dans une logique de management, de projet, de mise en question des pratiques. Les collections sont évaluées et transformées à l'aune d'une grille rationnelle. Nous interrogeons Bertrand Calenge sur les critères qui président à l'établissement de cette grille : pour lui, le point de départ ne peut être qu'une étude des publics. La transformation des collections doit permettre d'attirer les publics que l'on a découverts absents : toute catégorie de public manquante correspond à un déficit dans les collections. A la BML, l'étude des publics a montré une faible fréquentation des actifs : le directeur a donc fixé comme objectif à la stratégie globale de la bibliothèque le ralliement de cette catégorie de publics. C'est dans ce cadre, par exemple, qu'ont été mis en place les Guichets du savoir et qu'ont été achetées (et valorisées) des collections de DVD. Suite à ces initiatives on a effectivement pu observer une évolution dans la composition du public de la BML : la proportion d'actifs a augmenté.

L'élaboration d'un plan de développement des collections se fonde sur trois éléments :

- une vision fine du public présent au sein de l'établissement,
- une bonne connaissance de son environnement sociodémographique (s'agit-il d'une ville ouvrière ? d'une ville de cadres ? quelle est sa taille ? fait-elle partie d'une agglomération plus large ? etc.)
- la prise en compte du contexte politique : pour quoi la tutelle a-t-elle été élue ? – et cela même si les tutelles se désintéressent, dans les faits, du travail réalisé par les bibliothèques municipales : ces bibliothèques restent, malgré tout, des acteurs de politiques publiques.

Bertrand Calenge note que l'un des avantages de la mise en place de PDC, outre la cohérence des collections acquises, consiste en un changement global d'attitude des personnels vis-à-vis du public : ils passent d'une attitude de connivence entre

lecteurs (un entre-soi du livre) à une attitude d'écoute envers le public (dans sa diversité). On prend mieux en compte le public, et de manière plus distanciée.

Les opérations de désherbage, absolument incontournables, ont longtemps suscité d'importantes réticences : jeter, c'était se désavouer ; les bibliothécaires avaient la manie de la conservation. La mission de conservation est pourtant dévolue à la BnF et non aux bibliothèques de lecture publique, ou, à Lyon par exemple, à la Part Dieu, mais en aucun cas aux antennes de quartiers. Le non renouvellement des collections entraîne de façon systématique une chute drastique de la fréquentation. Bertrand Calenge juge néanmoins que le désherbage pose de moins en moins de problèmes actuellement.

Nous interrogeons Bertrand Calenge sur le processus de constitution et de rédaction du PDC : implique-t-il réellement toute l'équipe des bibliothécaires, est-ce concrètement réalisable ? Pour certaines questions, les décisions peuvent être discutées, négociées, construites en commun (par exemple, pour le nombre de niveaux de différenciation que va comporter le plan). Pour d'autres, la décision relève nécessairement du manager ; et de façon générale, les arbitrages finaux ne peuvent être que des décisions de direction et non des décisions collectives.

Les plans de développement des collections sont pluriannuels (s'étendant sur 5 ou 6 ans : le temps, en fait, d'un mandat municipal, puisque les communes sont les tutelles des bibliothèques municipales). Ils s'expriment ensuite année par année, puisque les budgets des établissements sont annuels.

Schéma de décision :

- La direction fait les choix stratégiques après avoir pris connaissance des informations tirées de l'analyse des fonds et des publics.
- Le cadre prend en compte les contraintes de l'environnement et affine la stratégie

- L'individu, acquéreur, met en œuvre ces objectifs : son action est encadrée mais il continue à développer l'offre intellectuelle

Pour Bertrand Calenge, le coordinateur de la politique documentaire d'un établissement ne doit exercer aucune fonction d'encadrement hiérarchique direct : il ne doit être ni directeur ni manager.

Nous évoquons le cas des bibliothèques de Rennes, Cergy-Pontoise et Annecy, pour lesquelles les budgets n'émanent pas seulement des communes mais de plusieurs tutelles à la fois : une concertation étroite est indispensable pour élaborer les PDC. Concevoir et mettre en place une politique documentaire est plus difficile dans le cadre d'une agglomération, mais ce n'est nullement mauvais en soi : cela correspond juste à une extension du public (on pense un public plus large pour son institution). Les bibliothèques municipales doivent également coopérer avec les bibliothèques départementales de prêts ; il ne s'agit pas alors de se partager un territoire, mais de se répartir des missions et des cibles.

Interrogé sur les bibliothèques dans lesquelles nous pourrions mener notre enquête, Bertrand Calenge nous suggère de nous rendre dans des bibliothèques où nous pourrions observer des niveaux différents de formalisation et de mise en place des plans : des prémices de l'élaboration d'un plan au PDC parfaitement rôdé et approprié par le personnel.

Etant donnée la forte dimension culturelle de notre sujet (par opposition à celui qui avait occupé nos prédécesseurs), il nous déconseille d'aller enquêter en Suisse : le contexte idéologique y est en effet très différent du contexte français. Si, en France, la vision culturelle et intellectuelle du métier domine chez les bibliothécaires, en Suisse ils se vivent et sont vus comme de quasi travailleurs sociaux. Une telle divergence dans les représentations professionnelles rend problématique une approche commune. Notre travail consistera en effet à rendre compte de représentations, discours, valeurs portées par les personnels des bibliothèques publiques ; pour une approche rigoureuse, il nous faut privilégier un terrain relativement homogène en terme de culture professionnelle.

Il nous propose des bibliothèques pour lesquelles il sait que la mise en place des plans de développement des collections est bien avancée : Mâcon, Miramas, Chambéry, Rézé.

A Brest, le personnel et la direction ont beaucoup travaillé, mais Bertrand Calenge ne sait pas où ils en sont à présent.

Pour la région du Bordelais, il nous donne le nom d'une personne à contacter.

A Montpellier ils ont commencé à travailler sur un PDC mais ne sont pas très avancés.

A Marseille aucun PDC n'est encore en construction, en revanche les équipes et les services d'acquisition ont été spécialement organisés à dessein : tout est prêt pour sa mise en place.

Nous pouvons également nous tourner vers les bibliothèques d'arrondissements de la ville de Lyon : certaines, comme celles du 2^e et du 5^e arrondissements, ont beaucoup avancé (dans celle du 2^e le personnel a désherbé la moitié des collections avant de s'installer dans ses nouveaux locaux).

Il nous suggère de visiter le site Internet de Poldoc pour trouver éventuellement d'autres bibliothèques susceptibles de nous intéresser.

Annexe 11 : Questionnaire

N° : _____

Le point de vue des acquéreurs en bibliothèque de lecture publique

Mémoire de recherche DCB : dans quelle mesure les acquéreurs ont-ils besoin d'outils formalisés ?

Les outils d'acquisition au sein de la bibliothèque**1. Utilisez-vous dans votre bibliothèque un plan de développement des collections ?**

- 1.Oui. 2.Non.

2. ... une charte des collections ?

- 1.Oui. 2.Non.

3. ... un cahier de suggestions à disposition des lecteurs ?

- 1.Oui. 2.Non.

4. ... un tableau de bord des acquisitions ou des collections ?

- 1.Oui. 2.Non.

5. ... un autre outil de suivi des acquisitions ?

- 1.Oui. 2.Non.

6. Avez-vous des règles explicites pour les opérations de désherbage (fréquence, quantité, etc.) ?

- 1.Oui. 2.Non.

7. Pour la cotation des documents, utilisez-vous un manuel de cotation, ou une liste de cotes validées pour toute la bibliothèque ?

- 1.Oui. 2.Non.

8. Dans votre bibliothèque, les acquéreurs sont répartis :

- 1.Par publics (jeunesse, adultes...)
- 2.Par départements (sciences et techniques, littérature, etc.)
- 3.Par types de supports.
- 4.Par thèmes.
- 5.Autre.

9. Si "autre", précisez :

10. Faites-vous vos choix d'acquisitions...

- 1.Seul(e). 2.En réunion.

11. Distinguez-vous les opérations de sélections et celles d'acquisitions proprement dites ?

- 1.Oui. 2.Non.

12. Existe-t-il un document qui fixe la répartition des budgets annuels d'acquisition ?

- 1.Oui. 2.Non.

13. Si oui, cette répartition se fait-elle :

- 1.Par publics (jeunesse, adultes...)
- 2.Par départements (sciences et techniques, littérature, etc.)
- 3.Par types de supports.
- 4.Par thèmes.
- 5.Autre.

14. Si "autre", précisez :

15. Cette répartition est-elle exprimée :

- 1.En somme d'argent uniquement. 2.En somme d'argent et en nombre de documents.

16. Existe-t-il un projet d'établissement ?

- 1.Oui. 2.Non.

N° : _____

Le point de vue des acquéreurs en bibliothèque de lecture publique*Mémoire de recherche DCB : dans quelle mesure les acquéreurs ont-ils besoin d'outils formalisés ?***Vous et la bibliothèque****17. Estimez-vous bien connaître la stratégie de la direction de votre bibliothèque ?** 1.Oui. 2.Non.**18. Pour vous, en quelques mots, en quoi consiste-t-elle ?**

19. Avez-vous connaissance d'enquêtes de public menées au sein de votre bibliothèque ? 1.Oui. 2.Non.**20. Si oui, pensez-vous que les résultats de ces enquêtes influencent vos choix d'acquisitions ?** 1.Oui. 2.Non.**21. Comment définiriez-vous un "plan de développement des collections" ?**

22. Si vous deviez choisir entre ces deux domaines d'acquisition, choisiriez-vous : 1.Sciences et techniques. 2.Littérature de fiction.**23. Pour quelles raisons ?**

Pour chacun de ces critères de sélection, donnez une note de 1 à 3 (1 : critère peu important, 3 : critère décisif) :**24. Qualité de l'auteur :**

25. Qualité de la collection ou de la maison d'édition :

26. Bonne critique dans la presse :

27. Document conseillé par des collègues :

28. Best-seller :

29. Document dont on parle beaucoup dans les médias :

30. Document que vous avez manipulé (quatrième de couverture, illustrations, etc.) et apprécié :

31. Document que vous avez lu (écouté, visionné, etc.) et apprécié :

32. Document qui s'insère dans un ensemble que la bibliothèque possède déjà :

N° : _____

Le point de vue des acquéreurs en bibliothèque de lecture publique

Mémoire de recherche DCB : dans quelle mesure les acquéreurs ont-ils besoin d'outils formalisés ?

33. Type de documents que la bibliothèque possède peu :

34. Document demandé par un ou plusieurs lecteurs :

35. Document d'un type particulier, que la bibliothèque veut acquérir préférentiellement :

36. Document en adéquation avec le plan de développement des collections ou la charte des collections :

37. S'il y a d'autres critères importants pour vous :

38. Comment vous faites-vous une idée des attentes du public ?

39. Comment voyez-vous les éventuelles lacunes ou redondances de vos collections ?

40. Qu'est-ce qui pourrait vous aider à mieux réaliser votre travail d'acquisition ?

Votre philosophie de l'acquisition

41. Parmi les missions dévolues aux bibliothèques publiques, choisissez les deux qui vous paraissent les plus importantes :

<input type="checkbox"/> 01. Aider à l'emploi et à la formation.	<input type="checkbox"/> 02. Permettre l'accès à la lecture.
<input type="checkbox"/> 03. Apporter aux personnes les informations dont elles ont besoin.	<input type="checkbox"/> 04. Permettre l'accès à la culture.
<input type="checkbox"/> 05. Permettre la détente et les loisirs.	<input type="checkbox"/> 06. Lutter contre l'échec scolaire.
<input type="checkbox"/> 07. Etre un lieu de convivialité ouvert à tous.	<input type="checkbox"/> 08. Participer au bon fonctionnement de la démocratie.
<input type="checkbox"/> 09. Cela dépend de la bibliothèque.	<input type="checkbox"/> 10. Autre.

42. Estimez-vous qu'une bibliothèque publique doit acquérir :

<input type="radio"/> 1. Tous les best-sellers.	<input type="radio"/> 2. La plupart des best-sellers.
<input type="radio"/> 3. Quelques best-sellers seulement.	<input type="radio"/> 4. Aucun best-sellers.

Une bibliothèque de lecture publique doit proposer...

43. ... des DVDs de films américains grand public.

<input type="radio"/> 1. Oui.	<input type="radio"/> 2. Non.
-------------------------------	-------------------------------

N° : _____

Le point de vue des acquéreurs en bibliothèque de lecture publique

Mémoire de recherche DCB : dans quelle mesure les acquéreurs ont-ils besoin d'outils formalisés ?

44. ... des magazines people.	<input type="radio"/> 1.Oui.	<input type="radio"/> 2.Non.
45. ... des livres d'ésotérisme.	<input type="radio"/> 1.Oui.	<input type="radio"/> 2.Non.
46. ... des livres d'extrême droite.	<input type="radio"/> 1.Oui.	<input type="radio"/> 2.Non.
47. ... des livres d'extrême gauche.	<input type="radio"/> 1.Oui.	<input type="radio"/> 2.Non.
48. ... des mangas.	<input type="radio"/> 1.Oui.	<input type="radio"/> 2.Non.
49. ... des musiques du Top 50.	<input type="radio"/> 1.Oui.	<input type="radio"/> 2.Non.
50. ... de la littérature érotique.	<input type="radio"/> 1.Oui.	<input type="radio"/> 2.Non.
51. ... des livres de la collection Harlequin.	<input type="radio"/> 1.Oui.	<input type="radio"/> 2.Non.
52. ... des jeux vidéo.	<input type="radio"/> 1.Oui.	<input type="radio"/> 2.Non.
53. ... des livres jeunesse des collections Coeur Grenadine, Danse ! ou Chair de Poule.	<input type="radio"/> 1.Oui.	<input type="radio"/> 2.Non.

Etes-vous d'accord avec ces affirmations :

54. Le maire et les conseillers municipaux ont leur mot à dire sur les acquisitions d'une bibliothèque municipale.	<input type="radio"/> 1.Pas d'accord du tout.	<input type="radio"/> 2.Plutôt pas d'accord.
	<input type="radio"/> 3.Plutôt d'accord.	<input type="radio"/> 4.Tout à fait d'accord.
55. C'est au directeur (à la directrice) de la bibliothèque qu'il revient de fixer les grandes lignes de la politique documentaire.	<input type="radio"/> 1.Pas d'accord du tout.	<input type="radio"/> 2.Plutôt pas d'accord.
	<input type="radio"/> 3.Plutôt d'accord.	<input type="radio"/> 4.Tout à fait d'accord.
56. Dans tout choix d'acquisition intervient une part de subjectivité.	<input type="radio"/> 1.Pas d'accord du tout.	<input type="radio"/> 2.Plutôt pas d'accord.
	<input type="radio"/> 3.Plutôt d'accord.	<input type="radio"/> 4.Tout à fait d'accord.
57. La première chose à laquelle une bibliothèque de lecture publique doit être attentive, c'est la demande de son public.	<input type="radio"/> 1.Pas d'accord du tout.	<input type="radio"/> 2.Plutôt pas d'accord.
	<input type="radio"/> 3.Plutôt d'accord.	<input type="radio"/> 4.Tout à fait d'accord.
58. Toutes les bibliothèques municipales doivent, en gros, avoir les mêmes collections à proposer à leurs lecteurs.	<input type="radio"/> 1.Pas d'accord du tout.	<input type="radio"/> 2.Plutôt pas d'accord.
	<input type="radio"/> 3.Plutôt d'accord.	<input type="radio"/> 4.Tout à fait d'accord.
59. Deux acquéreurs qui connaissent et font bien leur travail, placés aux mêmes postes, acquerront globalement les mêmes documents.	<input type="radio"/> 1.Pas d'accord du tout.	<input type="radio"/> 2.Plutôt pas d'accord.
	<input type="radio"/> 3.Plutôt d'accord.	<input type="radio"/> 4.Tout à fait d'accord.
60. Il est souhaitable qu'une part de subjectivité intervienne dans les choix d'acquisitions qui sont faits.	<input type="radio"/> 1.Pas d'accord du tout.	<input type="radio"/> 2.Plutôt pas d'accord.
	<input type="radio"/> 3.Plutôt d'accord.	<input type="radio"/> 4.Tout à fait d'accord.

N° : _____

Le point de vue des acquéreurs en bibliothèque de lecture publique

Mémoire de recherche DCB : dans quelle mesure les acquéreurs ont-ils besoin d'outils formalisés ?

61. Le rôle d'un bon bibliothécaire est d'inciter les lecteurs à lire de la bonne littérature.

1. Pas d'accord du tout. 2. Plutôt pas d'accord.

3. Plutôt d'accord. 4. Tout à fait d'accord.

62. Acquérir des ouvrages de littérature médiocre mais très demandés est un mal nécessaire.

1. Pas d'accord du tout. 2. Plutôt pas d'accord.

3. Plutôt d'accord. 4. Tout à fait d'accord.

63. Il est nécessaire de mener régulièrement des enquêtes auprès du public pour savoir ce que la bibliothèque doit acquérir.

1. Pas d'accord du tout. 2. Plutôt pas d'accord.

3. Plutôt d'accord. 4. Tout à fait d'accord.

64. On doit mener des enquêtes auprès des personnes de la ville qui ne viennent pas à la bibliothèque pour savoir quoi acquérir.

1. Pas d'accord du tout. 2. Plutôt pas d'accord.

3. Plutôt d'accord. 4. Tout à fait d'accord.

65. Le premier rôle d'une bibliothèque publique est de permettre à tous l'accès aux grandes oeuvres culturelles.

1. Pas d'accord du tout. 2. Plutôt pas d'accord.

3. Plutôt d'accord. 4. Tout à fait d'accord.

66. Le premier rôle d'une bibliothèque publique est de permettre l'accès aux loisirs pour tous.

1. Pas d'accord du tout. 2. Plutôt pas d'accord.

3. Plutôt d'accord. 4. Tout à fait d'accord.

Quels documents pour quelles catégories de publics ?

67. A votre avis, quels types de documents sont susceptibles d'attirer un public de personnes âgées ?

68. ... un public de jeunes actifs ?

69. ... un public d'ouvriers et d'employés ?

70. ... un public d'adolescents de sexe masculin ?

71. ... un public qui lit habituellement peu ?

L'organisation du travail entre les bibliothécaires

72. Travaillez-vous en collaboration avec les autres acquéreurs de l'établissement ?

1. Jamais. 2. Parfois.

3. Toujours.

73. Vous arrive-t-il de n'être pas d'accord et de débattre de l'acquisition ou non d'un document ?

1. Rarement. 2. Souvent.

3. Très souvent.

N° : _____

Le point de vue des acquéreurs en bibliothèque de lecture publique

Mémoire de recherche DCB : dans quelle mesure les acquéreurs ont-ils besoin d'outils formalisés ?

74. Sur quoi portent le plus souvent ces désaccords ?

75. Vos choix de sélection sont-ils revus et validés par un supérieur hiérarchique ?

1. Jamais.
 2. Occasionnellement.
 3. Systématiquement.

76. Si oui, trouvez-vous cela légitime ?

1. Oui.
 2. Non.

77. Votre travail d'acquisition est-il évalué ?

1. Oui.
 2. Non.

78. Si oui, comment cette évaluation se fait-elle ?

79. Aimerez-vous avoir plus de liberté dans vos choix d'acquisitions ?

1. Non.
 2. Un peu plus de liberté.
 3. Beaucoup plus de liberté.

80. Qu'évoque pour vous l'expression "responsabilisation des acquéreurs", que l'on retrouve souvent dans la littérature professionnelle ?

Qui êtes-vous ?

81. Quel est le libellé de votre poste ?

82. Quel est votre grade ?

1. Agent du patrimoine.
 2. Agent qualifié du patrimoine.
 3. Assistant de conservation.
 4. Assistant qualifié de conservation.
 5. Bibliothécaire.
 6. Conservateur.

83. Depuis quand travaillez-vous dans les bibliothèques ?

1. Moins de 5 ans.
 2. Entre 5 et 10 ans.
 3. Entre 10 et 20 ans.
 4. Plus de 20 ans.

84. Combien y a-t-il d'acquéreurs dans votre bibliothèque ?

1. Moins de 5 acquéreurs.
 2. Entre 5 et 15 acquéreurs.
 3. Plus de 15 acquéreurs.

85. Quelle est sa taille ? (hors collections patrimoniales)

1. Moins de 50 000 documents.
 2. Entre 50 000 et 100 000 documents.
 3. Entre 100 000 et 300 000 documents.
 4. Plus de 300 000 documents.

N° : _____

Le point de vue des acquéreurs en bibliothèque de lecture publique*Mémoire de recherche DCB : dans quelle mesure les acquéreurs ont-ils besoin d'outils formalisés ?***86. Si vous avez des remarques dont vous aimeriez nous faire part :****Nous vous remercions d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire.****87. Cette information ne servira qu'au traitement statistique, les réponses restant totalement anonymes : ville et nom de la bibliothèque :****88. Date de saisie****89. VARIABLE_89** 1.Thème n° 1 2.Thème n° 2 3.Thème n° 3

Annexe 12 : Résultats du questionnaire

Les réponses aux questions ouvertes sont encadrées.

Utilisez-vous dans votre bibliothèque :

Un plan de développement des collections ? 6 oui, 17 non, 8 ne répondent pas.

Une charte des collections ? 6 oui, 18 non, 7 ne répondent pas.

Un cahier de suggestions à disposition des usagers ? 17 oui, 7 non, 7 ne répondent pas.

Un tableau de bord des acquisitions ou des collections ? 8 oui, 16 non, 7 ne répondent pas.

Un autre outil de suivi des acquisitions ? 8 oui, 16 non, 7 ne répondent pas.

Avez-vous des règles explicites pour les opérations de désherbage ?

13 oui, 11 non, 7 ne répondent pas.

Pour les opérations de cotation, utilisez-vous un manuel de cotation, ou une liste de cotes validées ?

22 oui, 1 non, 8 ne répondent pas.

Dans votre bibliothèque, les acquéreurs sont répartis : (possibilité de réponses multiples)

Par publics (jeunesse, adultes...) : 18,

Par départements (sciences et techniques, littérature, etc.) : 11,

Par types de supports : 10,

Par thèmes : 3,

Autre : 3.

Si « autre », précisez :

Par publics puis par supports (livres/revues/multimédia).
Pour la cotation, nous utilisons la CDD.
Par publics pour les livres et Cd audio, et par supports pour les périodiques et les Cd-Rom et DVD.

Faites-vous vos choix d'acquisitions seul ou en réunion ?

Seul : 12,

En réunion : 10.

Distinguez-vous les opérations de sélection, de celles d'acquisition proprement dite ?

20 oui, 6 non, 7 ne répondent pas.

Existe-t-il un document qui fixe la répartition des budgets annuels d'acquisition ?

22 oui, 3 non, 8 ne répondent pas.

Si oui, cette répartition se fait-elle :

Par publics (jeunesse, adultes...) : 17,

Par départements (sciences et techniques, littérature, etc.) : 7,

Par types de supports : 10,

Par thèmes : 2,

Autre : 5.

Si « autre », précisez :

Par type de support et par secteur.
par grand domaine de la Dewey.

Chaque section détermine ses enveloppes par genre.
Par établissement.
Par publics pour les livres et par supports pour les périodiques et les Cd-Rom et les DVD.

Cette répartition est-elle exprimée :

En somme d'argent uniquement : 18,

En somme d'argent et en nombre de documents : 5.

Existe-t-il un projet d'établissement ?

5 oui, 16 non, 10 ne répondent pas.

Estimez-vous bien connaître la stratégie de la direction ?

9 oui, 13 non, 9 ne répondent pas.

Pour vous, en quelques mots, en quoi consiste-t-elle ?

Il me semble qu'il s'agit de proposer un choix diversifié de documents de bonne qualité sur de nombreux domaines. Pour la jeunesse en tout cas, nous sommes vigilants à ne pas sélectionner des œuvres violentes ou discriminatoires.
Défense de la petite édition (fiction) et achat de documents scientifiquement reconnus.
En direction des publics et non des collections.
Répondre le plus fidèlement aux attentes du public, et proposer la diversité et la qualité d'un fonds, tout en essayant d'attirer un nouveau public.
Proposer à un large public des documents pluridisciplinaires et mêlant les différents supports.
Qualité, enrichissement suivi des fonds spécifiques, actualité éditoriale.
Ouvertures à de nombreux publics, attiré par la multiplicité des acquisitions.
Mission régionale et intercommunale pour les collections et l'action

culturelle.
Mais ce que nous en percevons ne nous contraint pas beaucoup jusqu'à maintenant.
Je suis la "direction" ! et je pense avoir fait part de ma stratégie à chaque nouvel acquéreur, en concertation. Ensuite, il est entièrement responsable parce que jugé compétent et expérimenté. Constituer des collections pluralistes et tendant à l'encyclopédisme à destination du grand public, en privilégiant une offre de qualité alliée à une réponse réelle aux attentes du public réel et potentiel. Tout cela dans la limite du budget et en adéquation avec les collections des autres bibliothèques du réseau. Avec quelques pôles à privilégier en rapport avec la situation locale : DVDs documentaires uniquement, Cd de jazz et musiques du monde uniquement, documentaires scientifiques et techniques et d'art contemporain.
Création et développement des bibliothèques de quartiers.

Avez-vous connaissance d'enquêtes de publics menées au sein de votre bibliothèque ?

6 oui, 18 non, 7 ne répondent pas.

Si oui, pensez-vous que les résultats de ces enquêtes influencent vos choix d'acquisitions ?

3 oui, 5 non.

Comment définiriez-vous un plan de développement des collections ?

Sûrement comme un document idéal et fonctionnel qui permet de suivre correctement et de façon exhaustive les collections, et les séries.
Voir Bertrand Calenge, la Bible !
Plan prévoyant les orientations principales qui seront données aux acquisitions (sur une période donnée), selon le type de public visé, les demandes, le budget de la bibliothèque; et en complément de son fonds déjà existant (en tenant compte des points forts et des lacunes).

Après un inventaire régulier, il faut suivre les parutions afin de mettre à jour les collections et effectuer un désherbage.
Un document qui détermine sur plusieurs années le nombre de documents à acquérir par fonds présents dans la bibliothèque.
S'assurer que dans tous les domaines, on réponde bien aux attentes. Dans ce but, organisation régulière du désherbage et des acquisitions.
Il définit les lignes générales de la politique documentaire (protocoles, collections) tout en tenant compte des publics à desservir.
Document interne qui fixe des règles d'achat et qui fixe les objectifs qualitatifs et quantitatifs.
Effectuer un inventaire régulier, un désherbage par secteur pour mettre à jour les fonds en suivant l'actualité des parutions.
<ul style="list-style-type: none"> - Chaque secteur documentaire a un référent au niveau des acquisitions et du désherbage. - Pour la fiction : enrichissement des collections grâce aux nouveautés, demandes lecteurs, complément du fonds.
Plan pluriannuel indiquant les axes d'acquisitions par domaines, les plus précis possible, avec indication de budget prévisionnel.
Chaque domaine de la connaissance a un responsable pour les acquisitions. Pour la fiction : répartition entre les nouveautés, développement de certains fonds, rachat de certains titres, entretien du fonds existant.
Voir l'existant, mesurer le vieillissement pour réassort, accorder à un secteur ou plusieurs une attention particulière chaque année, confronter nos choix à ceux du réseau pour varier les propositions au public.
<ul style="list-style-type: none"> - Bilan de l'existant ; - prospective ; - moyens (personnel, budgets, espaces) ; - évaluation.
Un PDC vise à planifier les acquisitions, la communication, les éliminations et la conservation des documents de la bibliothèque, dans un cadre à la fois thématique, financier et humain. Il permet au fonds documentaire de n'être plus une simple juxtaposition de documents mais un tout cohérent. Ce plan

n'est pas l'œuvre d'un individu, mais un outil élaboré et maintenu collectivement au cours du temps par une équipe. Le plan de développement des collections est à la fois un instrument de travail pour les acquéreurs (et de dialogue avec les collègues), un outil de gestion documentaire, une aide pour répartir un budget selon des priorités, un outil de communication auprès du public et des élus (sous forme de charte documentaire).

Un plan de développement est un document qui détermine de façon précise les objectifs d'achat pour chaque classe documentaire et chaque genre littéraire, pour chaque secteur et chaque type de document.

Selon le type de public : pourcentage selon la rotation.

Si vous deviez choisir entre ces deux domaines d'acquisitions : littérature de fiction / sciences et techniques, lequel choisiriez-vous ?

Littérature de fiction : 13.

Sciences et techniques : 8.

Pour quelles raisons ?

Par goût, par curiosité d'esprit, parce qu'on est une bibliothèque de lecture publique ! Nous ne négligeons pas les sciences et techniques mais les ouvrages acquis ne doivent pas être trop pointus dans leurs domaines, ils doivent correspondre à un niveau « tout public ».

Parce qu'avec l'apport d'Internet, les bibliothèques n'existeront que grâce à la littérature de fiction et que notre mission primordiale est la découverte et la promotion de la littérature contemporaine.

Par manque de formation (et d'intérêt) en « sciences pures ». Dans ce domaine (classe 500 de la Dewey), il est souvent difficile d'apprécier la qualité d'un ouvrage ou le public à qui il s'adresse (sauf pour certaines collections bien identifiables). Et les ouvrages « grand public » font parfois défaut. Néanmoins, en ce qui concerne la classe 600 (que vous nommez « techniques »), les acquisitions sont plus faciles, étant donnée la grande variété de parutions et la forte demande des usagers dans ce domaine qui

touche à la vie quotidienne.
Par goût, de plus les critères à prendre en compte sont plus objectifs.
Moins de risque dans le choix des documents.
Pour des raisons de connaissance.
Etant dans une petite structure, notre public est en demande d'une lecture loisir.
Connaissant peu ce domaine de par ma formation, ce serait par défi et curiosité intellectuelle.
Formation et affinités.
Par goût personnel.
Par goût.
Par choix personnel.
Secteur le moins important des bibliothèques publiques, très demandé.
C'est mon domaine actuel et il me plaît beaucoup.
Il est très difficile de bâtir une politique documentaire en littérature de fiction. Donc pas pour des raisons de compétences, mais pour la difficulté de la tâche.
Littérature : je suis tombée dedans toute petite et je ne suis toujours pas ressortie !
Pourquoi seulement ces 2 catégories ? Cela nous paraît un peu caricatural. Nous répondons à trois au questionnaire et l'un aurait choisi sciences, les deux autres sciences humaines, et non littérature de fiction.
Je suis tentée par la littérature de fiction étant donné que c'est ce que je lis ; mais les sciences et techniques me semblent plus rationalisables en tant que documentaires.
En raison de ma formation et par goût personnel.
Connaissances personnelles plus grandes dans ce domaine. Facilité de catalogage.

Pour chacun de ces critères de sélection, donnez une note de 1 à 3 :

(1 : critère peu important, 3 : critère décisif) :

Les nombres indiqués sont les moyennes des notes données par les répondants ; nous avons classé les 13 critères par ordre d'importance :

Document dont on parle beaucoup dans les médias : 1,46

Best-seller : 1,54

Type de documents que la bibliothèque possède peu : 1,92

Bonne critique dans la presse : 2,08

Document conseillé par des collègues : 2,08

Qualité de la collection ou de la maison d'édition : 2,19

Qualité de l'auteur : 2,46

Document que vous avez manipulé (quatrième de couverture, illustrations, etc.) et apprécié : 2,52

Document que vous avez lu (écouté, visionné, etc.) et apprécié : 2,60

Document qui s'insère dans un ensemble que la bibliothèque possède déjà : 2,64

Document d'un type particulier, que la bibliothèque veut acquérir préférentiellement : 2,70

Document demandé par un ou plusieurs lecteurs : 2,80

Document en adéquation avec le plan de développement des collections ou la charte des collections : 2,90

Il y a-t-il d'autres critères importants pour vous ?

Choix des libraires spécialisés (notamment prix Sorcières ou sélections des bibliothèques de l'ABF).
Si le niveau de lecture est adapté au public visé, si le thème abordé est proche des préoccupations du public visé. Si l'ouvrage permet de découvrir la culture d'un groupe ou d'un pays qui est peu représenté dans la bibliothèque, ou peu connu des usagers.
Le niveau de lecture.
Cohérence du fonds proposé.
Le prix.
Rare, beau, inattendu.

Cette partie du questionnaire nous semble absconse !
La découverte, la promotion d'artistes locaux, la valorisation des artistes indépendants etc.

Comment vous faites vous une idée des attentes des publics ?

Par la mise en place d'un cahier de suggestions, par le dialogue avec le public « familles », enfants et enseignants durant les heures d'ouverture et lors des accueils de classes.
Cahier de suggestions, club de lecture, rencontres...
Grâce aux remarques et demandes faites par voie orale et par le biais d'un cahier de suggestions.
En faisant des permanences de service public.
En fonction de la demande, et de l'actualité.
En leur posant des questions sur leurs attentes.
Discussions avec les lecteurs, statistiques des emprunts.
Par l'intermédiaire des suggestions d'achat, du nombre de prêts et de discussions avec les usagers.
- Le dialogue ; - Le cahier de suggestions ; - Les statistiques de prêt.
Lors du contact avec le public, par les demandes des usagers, par rapport aux taux de rotation.
En fonction de la demande et des emprunts.
- Lors des contacts avec les usagers aux banques de prêt ; - Taux de rotations (statistiques).
Demande des lecteurs, fréquence des emprunts.
Grâce aux suggestions d'achats.
Depuis un mois d'ouverture, nous nous basons sur les retours des documents et sur les suggestions des lecteurs. Ensuite, nous approfondirons nos statistiques de prêt.

Lors du contact avec les usagers, en fonction de ce qui est emprunté. Taux de rotation des documents.
Par le dialogue avec les gens au poste de retour, et le cahier de suggestions.
Statistiques de prêt, cahier de suggestions.
Par les suggestions d'achats, la connaissance sociologique des publics et le contact direct avec lui (au moment du prêt et du renseignement aux usagers et par leurs retours sur les collections).
Les attentes du public sont connues par l'analyse des prêts et la lecture des médias.
Cahier de suggestions, rotation des livres, critiques des lecteurs.
Cahier de suggestions, échanges avec le public quand c'est possible, etc.

Comment voyez-vous les éventuelles lacunes ou redondances de vos collections ?

En reclassant, en renseignant le public, en faisant des recollements...
La bibliothéconomie n'est pas une science exacte, mais est complètement dépendante de la subjectivité des individus. Une collection satisfaisante pour quelqu'un sera lacunaire pour une autre : c'est le tonneau des Danaïdes et il faut faire avec.
Les lacunes apparaissent généralement lors de demandes spécifiques d'usagers, ou lors de la préparation d'expositions thématiques d'ouvrages (souvent en rapport avec l'actualité nationale ou locale, ou des expositions au sein de l'établissement). Les lacunes et redondances sont visibles également au moment des désherbages.
Par mes recherches personnelles dans les collections, par les recherches faites pour les lecteurs.
Lors des demandes de lecteurs.
En répondant à la recherche d'un lecteur.
Au moment du désherbage.
Lors du désherbage, ou lors d'un achat ou d'une demande d'un lecteur, la base nous renseigne sur nos fonds.

Par définition l'exhaustivité est exclue : la bibliothèque ne pouvant tout acheter. Mais l'aspect pluridisciplinaire du fonds est important. Les lacunes éventuelles sont donc le plus souvent assumées. Le rôle des acquéreurs est d'ailleurs d'effectuer des choix.
Désormais, il y a des référents pour chaque domaine documentaire.
On s'aperçoit des lacunes quand on ne peut pas répondre correctement au lecteur.
Il y a depuis peu un référent pour s'occuper de chaque domaine au niveau documentaire qui est là pour les éventuelles lacunes ou redondances des collections.
Connaissance du fonds, demandes des lecteurs, recherches et enquêtes.
Par le retour des lecteurs (et des collègues).
Par le catalogue.
Jusqu'alors il n'y avait pas de bibliothécaires responsables de secteurs, ce qui a pu entraîner des lacunes et redondances dans certaines collections documentaires. Ce problème devrait se résoudre avec la mise en place d'un référent pour chaque domaine de la connaissance.
Les demandes non satisfaites, les livres (fiction) d'un même auteur qui ne sortent pas.
- Pendant les plages de service public ; - au moment du désherbage et des acquisitions.
A peu près de la même manière, et recherche dans le catalogue au moment de la sélection d'acquisition.
Lors de la préparation des plans de développement des collections.
Lacunes : peu d'achats d'ouvrages trop spécialisés car ne correspondant pas au goût du public (quartier « populaire ») Redondances : doublon souvent à cause des niveaux de lecture, par exemple : littérature ado en jeunesse et en adulte.
Par les statistiques de prêt, par les critiques du public (écrites dans le cahier ou verbales).

Qu'est-ce qui pourrait vous aider à mieux réaliser votre travail de sélection ?

Davantage de temps en librairie, différents comités de lecture pour tous les niveaux d'âge, des revues professionnelles plus spécialisées dans les acquisitions.
Des outils de sélection plus efficaces car plus honnêtes (revues dans lesquelles trop souvent on a affaire à des articles de complaisance).
Davantage de personnel = plus de temps à consacrer à ses acquisitions = meilleur choix !
Une veille documentaire sur les outils d'acquisition (sauvegarde des recherches sur Electre...)
Des réunions d'acquisitions, une chartre, un cahier de suggestions des lecteurs.
Une fiche domaine sur chaque fonds où sont indiquées les orientations du fonds (le public cible) et les principaux éditeurs et collections qui sont suivis.
Plus de temps.
Du temps !!! Globalement, je suis plutôt satisfaite du fonctionnement et de la politique d'acquisition de mon établissement.
- Plus de temps.
Réunions thématiques, en particulier pour la fiction, conseils des collègues spécialisés pour les documentaires.
Réunion des acquisitions, demandes de lecteurs.
Plus de temps à y consacrer.
Des statistiques plus fines sur nos collections. Davantage de temps pour effectuer des recherches. Une mise à jour de notre politique documentaire et un plan de développement des collections.
Réunions thématiques, pouvoir s'adresser aux collègues responsables de secteur...
Je ne sais pas.
- avoir plus de temps (lectures de revues, échanges entre collègues etc)
Des statistiques fines sur l'état des collections (par publics, supports, domaines de connaissances et niveau intellectuel) et une enquête de

satisfaction.
Posséder une culture encore plus large !
Réassort selon politique de désherbage.
Commission d'écoutes ?

Parmi les missions dévolues aux bibliothèques publiques, choisissez les deux qui vous paraissent les plus importantes :

Aider à l'emploi et à la formation : 1,
 Permettre l'accès à la lecture : 8,
 Apporter aux personnes les informations dont elles ont besoin : 13,
 Permettre l'accès à la culture : 14,
 Permettre la détente et les loisirs : 4,
 Lutter contre l'échec scolaire : 1,
 Etre un lieu de convivialité ouvert à tous : 3,
 Participer au bon fonctionnement de la démocratie : 3,
 Cela dépend de la bibliothèque 1,
 Autre : 0.

Estimez-vous qu'une bibliothèque publique doit acquérir :

Tous les best-sellers : 0,
 La plupart des best-sellers : 7,
 Quelques best-sellers seulement : 17,
 Aucun best-seller : 0.

Une bibliothèque de lecture publique doit-elle proposer...

Des DVD de films américains grand public ? 19 oui, 3 non.
 Des magazines people ? 2 oui, 20 non.
 Des livres d'ésotérisme ? 15 oui, 8 non.
 Des livres d'extrême droite ? 7 oui, 15 non.
 Des livres d'extrême gauche ? 10 oui, 12 non.
 Des mangas ? 23oui, 0 non.
 Des musiques du Top 50 ? 17 oui, 6 non.

De la littérature érotique ? 19 oui, 4 non.

Des livres de la collection Harlequin ? 7 oui, 16 non.

Des jeux vidéo ? 6 oui, 17 non.

Des livres jeunesse des collections Coeur Grenadine, Danse ! ou Chair de Poule ?
20 oui, 2 non.

Etes-vous d'accord avec ces affirmations :

Le maire et les conseillers municipaux ont leur mot à dire sur les acquisitions d'une bibliothèque municipale.

Pas d'accord du tout : 10,

Plutôt pas d'accord : 11,

Plutôt d'accord : 3,

Tout à fait d'accord : 0.

C'est au directeur (à la directrice) de la bibliothèque qu'il revient de fixer les grandes lignes de la politique documentaire.

Pas d'accord du tout : 0,

Plutôt pas d'accord : 2,

Plutôt d'accord : 14,

Tout à fait d'accord : 8.

Dans tout choix d'acquisition intervient une part de subjectivité.

Pas d'accord du tout : 0,

Plutôt pas d'accord : 2,

Plutôt d'accord : 18,

Tout à fait d'accord : 4.

La première chose à laquelle une bibliothèque de lecture publique doit être attentive, c'est la demande de son public.

Pas d'accord du tout : 2,

Plutôt pas d'accord : 4,

Plutôt d'accord : 15,
Tout à fait d'accord : 3.

Toutes les bibliothèques municipales doivent, en gros, avoir les mêmes collections à proposer à leurs lecteurs.

Pas d'accord du tout : 5,
Plutôt pas d'accord : 12,
Plutôt d'accord : 7,
Tout à fait d'accord : 0.

Deux acquéreurs qui connaissent et font bien leur travail, placés aux mêmes postes, acquerront globalement les mêmes documents.

Pas d'accord du tout : 2,
Plutôt pas d'accord : 9,
Plutôt d'accord : 12,
Tout à fait d'accord : 1.

Il est souhaitable qu'une part de subjectivité intervienne dans les choix d'acquisitions qui sont faits.

Pas d'accord du tout : 1,
Plutôt pas d'accord : 3,
Plutôt d'accord : 19,
Tout à fait d'accord : 1.

Le rôle d'un bon bibliothécaire est d'inciter les lecteurs à lire de la bonne littérature.

Pas d'accord du tout : 3,
Plutôt pas d'accord : 8,
Plutôt d'accord : 10,
Tout à fait d'accord : 3.

Acquérir des ouvrages de littérature médiocre mais très demandés est un mal nécessaire.

Pas d'accord du tout : 1,

Plutôt pas d'accord : 6,

Plutôt d'accord : 14,

Tout à fait d'accord : 1.

Il est nécessaire de mener régulièrement des enquêtes auprès du public pour savoir ce que la bibliothèque doit acquérir.

Pas d'accord du tout : 2,

Plutôt pas d'accord : 11,

Plutôt d'accord : 7,

Tout à fait d'accord : 4.

On doit mener des enquêtes auprès des personnes de la ville qui ne viennent pas à la bibliothèque pour savoir quoi acquérir.

Pas d'accord du tout : 5,

Plutôt pas d'accord : 7,

Plutôt d'accord : 7,

Tout à fait d'accord : 4.

Le premier rôle d'une bibliothèque publique est de permettre à tous l'accès aux grandes œuvres culturelles.

Pas d'accord du tout : 1,

Plutôt pas d'accord : 5,

Plutôt d'accord : 8,

Tout à fait d'accord : 9.

Le premier rôle d'une bibliothèque publique est de permettre l'accès aux loisirs pour tous.

Pas d'accord du tout : 0,

Plutôt pas d'accord : 4,

Plutôt d'accord : 12,

Tout à fait d'accord : 7.

A votre avis, quels types de documents sont susceptibles d'attirer un public de personnes âgées ?

Romans en gros caractères, romans du terroir.
Les classiques en livre-CD ou en livre-Audio et les romans du terroir (Michelet, Signol...)
Les livres en gros caractères, les romans du terroir ou sentimentaux, livres d'histoires (ou romans se passant par exemple pendant la seconde guerre mondiale), les romans d'auteurs bien identifiés comme Danielle Steel, Agatha Christie, Pierre Bellemare, San Antonio, ou faisant partie de collections connues. Des biographies.
Livres en gros caractères.
Des livres en gros caractères, des livres illustrés, des livres de loisirs, des cd-rom pour débiter en informatique.
Les romans du terroir, sentimentaux et à caractères historiques, les biographies.
Des livres pratiques concernant leurs loisirs et les romans en gros caractères.
Les revues, les grands caractères.
Livres en gros caractères, presse, livres de jardinage, romans du terroir, romans historiques type Benzoni, dvd et romans policiers.
Romans du terroir, livres enregistrés ou à gros caractères.
Romans grand public (historiques, terroir, amour), gros caractères.
Romans du terroir, et guides de tourisme.
Livres en gros caractère, romans du terroir, historiques, amour, biographies.
Il n'y pas de catégorie particulière, tout dépend du lecteur.
La littérature de « terroir ».
Romans, biographies, documentaires.
Ce n'est pas parce que je vieilliss que je change.

-Livres en grands caractères, textes enregistrés, DVD.
Les publics ne sont aussi prévisibles et univoques.
La typologie choisie ne me convient absolument pas, mais je vais essayer de répondre : romans sentimentaux et policiers, vie pratique, livres en gros caractères et livres enregistrés, périodiques.
Livres en gros caractères / best-sellers / romans de terroir / sentimental / historique / documentaires pratiques...

Un public de jeunes actifs ?

Documentaires, DVD, BD, romans (policier, fantastique, SF), revues...
Tout !
Romans contemporains, qui se lisent facilement, mettant en scène des personnages qui leur ressemblent, avec de l'humour. Des romans du monde entier. De la bande dessinée. En musique, facilité à découvrir des choses nouvelles. Parfois, des ouvrages ou films « engagés », qui offrent un point de vue sur le monde et la société, qui proposent des moyens d'améliorer les choses.
Secteurs pratiques (cuisine, déco...), romans récents, BD, beaux livres.
Des BD, des CD musicaux, des Cd-Rom de langues.
Les bandes dessinées, les mangas et les supports non papier.
Revue, littérature, cd...
Documentaires concernant la vie quotidienne, bandes dessinées, revues, musique.
Nouveautés en romans, nouveautés documentaires, bandes dessinées, cd, dvd, guides de voyage, presse et livres pour leurs enfants.
Romans policiers, romans détente, littérature d'aujourd'hui, témoignages, récits de voyages, musique, vidéo.
Nouveaux supports (DVD, CD), magazines, documentaires et BD pour les hommes, romans pour les femmes.
Bandes dessinées, littérature de fiction.

Internet, DVD, CD, revues. Pour les femmes : romans de fiction. Pour les hommes : documentaires, BD.
Distraction, information immédiate, pratique.
La littérature policière.
Romans pour les femmes. BD, CD, DVD, Internet, documentaires.
Ce n'est pas parce que je suis jeune que je n'ai pas envie de tout !
Informatique, formation, emploi, tourisme, CD audio, DVD.
Policiers, CD, DVD, bandes dessinées, informatique, psycho, vie pratique, périodiques.
Fonds emploi-formation, documentaires pratiques, revues et journaux, BD, mangas, DVD, CD, CDROM, policiers...

Un public d'ouvriers et d'employés ?

Documentaires, revues, DVD, BD, romans policiers.
Tout.
Souvent : recherche de détente. Bandes dessinées, romans policiers ou ouvrages traitant d'activités annexes au travail (jardinage, sports, cuisine, vie quotidienne). Au niveau cinéma, des films de détente ou qui invitent au voyage (collection sur des pays ou des régions, des civilisations anciennes...).
La même chose que pour les jeunes actifs.
Des romans, des livres de loisirs, des CD musicaux.
Les romans grand public, et les documentaires à usage pratique pour la vie quotidienne.
Dvd.
Lecture détente : policiers, romans du terroir.
Nouveautés romans et documentaires, bandes dessinées, dvd, cd, livres de bricolage, de santé, guides pratiques.
Romans policiers, romans détente, littérature d'aujourd'hui, témoignages, récits de voyages, musique, vidéo.

Documentaires professionnels.
Ouvrages pratiques, vie quotidienne, romans, dvd.
Documentaires professionnels.
Tout dépend du niveau et des goûts du lecteur.
Les DVDs
Romans pour les femmes, documentaires.
C'est en fonction de l'individu et de ses demandes que je réagis.
Ouvrages pratiques, best-sellers.
Policiers, CD, DVD, bandes dessinées, livres sur la formation et l'autoformation, vie pratique, périodiques.
Tout type de littérature, documentaires pratiques, DVD, CD...

Un public d'adolescents de sexe masculin ?

Mangas, romans d'heroic fantasy, DVD, documentaires.
Tout, avec un faible pour les mangas et les BD.
Les mangas.
Mangas, BD.
Des BD, mangas, des documentaires pour leur scolarité.
La science fiction, le fantastique, les BD, les DVD et les CD.
Mangas.
Romans de science fiction, les revues informatiques, le cinéma, la musique, Internet.
Bandes dessinées dont mangas ; cd, dvd, livres sur le sport, d'informatique.
BD, sport, musique, vidéo.
BD, mangas, CD, DVD, accès Internet.
Bandes dessinées, mangas, dvd, cd.
BD, mangas, SF, revues, CD, DVD.
Sport, musiques actuelles, bd, comment draguer les filles.
Les CD musicaux.
BD, mangas, CD, DVD, Internet, romans de SF, documentaires pour les

études.
Mangas, CD audio, revues de sport.
Science fiction, policiers, CD, DVD, bandes dessinées, sports.
Revues-journaux, BD et mangas, documentaires ciblés ado, classiques, DVD, CD...

Un public qui lit habituellement peu ?

Livres, documents sonores, revues, DVD, CD, BD.
Tout, avec un faible pour la poésie.
Ouvrages qui traitent de problèmes ou situations concrètes. Collections claires, bien chapitrées, peu épaisses (par oppositions aux essais ou ouvrages de polémique). Livres de cuisine ou de bricolage. Des romans ou revues qui font échos à une culture plus télévisuelle (romans adaptés de séries). En musique, ils recherchent souvent les succès radiophoniques, et en cinéma également. Mais si l'accès à la culture (et aux différentes cultures) se fait peu par l'écrit (le papier), elle peut se faire aussi par le biais de l'audiovisuel (visionnage de films étrangers, écoute de musiques traditionnelles, ou visite de sites Internet).
Les magazines.
Best-seller permettant une entrée par quelque chose de connu.
CD musicaux, BD, presse.
Revues pratiques.
Revues, policiers et best-sellers.
Nouveautés documentaires, presse, dvd, guides pratiques.
Best-sellers, revues, livres en gros caractères.
Les nouveaux supports.
Revues, DVD, CD.
CD, DVD.
Distraction, technique, information immédiate.
Les DVD.

CD, DVD, Internet.
Revue, bricolage, récits personnels.
CD, DVD, périodiques, vie pratique.
Revue, journaux, BD et mangas, DVD, CD, best-sellers...

Travaillez-vous en collaboration avec les autres acquéreurs de l'établissement ?

Jamais : 0,

Parfois : 16,

Toujours : 8.

Vous arrive-t-il de n'être pas d'accord et de débattre de l'acquisition ou non d'un document ?

Rarement : 12,

Souvent : 12,

Très souvent : 0.

Sur quoi portent le plus souvent ces désaccords ?

Destination en prêt direct ou indirect à propos de certains documents qui font polémique (parce que pas toujours adaptés à un public jeune).
Le caractère polémique ou trop ancré dans l'immédiat de l'ouvrage.
Les publics visés par les différents secteurs de la bibliothèque ne sont pas les mêmes. Donc un ouvrage qui n'a pas sa place dans l'un d'eux peu très bien la trouver ailleurs. Souvent la discussion est plutôt de savoir comment éviter les doublons (quand cela est pertinent, et comment, avec nos budgets respectifs offrir la plus grande variété d'ouvrages possible).
Un sujet intéressant chez un éditeur que l'on n'achète pas ou plus, un niveau trop élevé de lecture pour le public que l'on touche.
Le document a-t-il sa place, est-il pertinent en bibliothèque publique ?
L'opportunité d'acheter le document.
Sur le contenu.

Niveau de lecture, pertinence et cohérence avec le reste du fonds.
Choix d'éditeurs, contenu éphémère.
L'intérêt intellectuel du document pour le lecteur.
Surtout la littérature type best sellers.
L'opportunité d'achat (livre cher, par exemple).
L'opportunité dans un réseau d'offrir les mêmes choix que les autres, alors que l'éventail des nouveautés n'a jamais été aussi fourni.
Redondance, prix, niveau de l'ouvrage, documents polémiques, sujets controversés dans le domaine de la santé...
Sur les best-sellers, ou les autobiographies trop médiatisées.
Ouvrage trop spécialisé, d'un niveau médiocre, ou totalement "décalé" par rapport à l'ensemble de la collection.

Vos choix de sélection sont-ils revus et validés par un supérieur hiérarchique ?

Jamais : 9,

Occasionnellement : 7,

Systematiquement : 8.

Si oui, trouvez-vous cela légitime ?

18 oui, 2 non, 13 ne répondent pas.

Votre travail d'acquisition est-il évalué ?

4 oui, 21 non, 8 ne répondent pas.

Si oui, comment cette évaluation se fait-elle ?

Au moyen des statistiques d'achat et du fonds.
Informelle, dialogue.
Tout au long de l'année.

Aimeriez-vous avoir plus de liberté dans vos choix d'acquisitions ?

Non : 20,

Un peu plus de liberté : 1,

Beaucoup plus de liberté : 1.

Qu'évoque pour vous l'expression "responsabilisation des acquéreurs", que l'on retrouve souvent dans la littérature professionnelle ?

Subjectivité dans nos choix, acceptation systématique des demandes des lecteurs, aspect dangereux de certains documents (parties détachables que les jeunes enfants peuvent avaler, achat d'œuvres qui incitent à la violence, au suicide...).

Volet important, mais malheureusement inexistant.

L'acquéreur est toujours celui qui prend la décision finale quant à l'achat ou non d'un ouvrage. Il n'y a pas de règles fixées à l'avance, et c'est à lui de réévaluer sans cesse les besoins. Certaines demandes des usagers sont légitimes et doivent être prises en compte, mais d'autres ne doivent pas être retenues. C'est à l'acquéreur de décider, et d'argumenter auprès du public.

Rien. Les acquéreurs sont de toute façon responsables de ce qu'ils acquièrent, mais les supérieurs hiérarchiques devraient vérifier davantage les choix.

Le choix des documents doit rester impartial, afin de toucher le plus grand nombre de lecteurs.

Choix approprié des documents pour répondre au mieux aux missions des bibliothèques.

Eviter de dépenser inutilement et mal à propos les deniers de la Bibliothèque. Responsabilité vis à vis des publics.

En ce me concerne, la « responsabilisation des acquéreurs » ne s'applique que dans le cas de livres appartenant à des domaines « sensibles » tels que l'ésotérisme, la religion, la politique, etc. où l'acquéreur doit être plus vigilant lors de sa sélection. L'acquéreur doit aussi évaluer la pertinence du document à moyen et long termes. En revanche, selon moi, les bibliothécaires n'ont pas pour rôle d'être des « dames patronnesses » qui savent ce qui est bon pour les usagers et ce qui ne l'est pas.

Honnêteté professionnelle, respect de tous les usagers, pluralisme des collections.
Justifier ses acquisitions auprès de son supérieur hiérarchique.
Laisser le libre arbitre au lecteur.
Pouvoir justifier de nos acquisitions dans leur ensemble auprès de notre supérieur hiérarchique.
La possibilité de choisir est toujours une responsabilité.
Une autonomie et une confiance nécessaires à un travail efficace.
Pouvoir justifier ses acquisitions dans l'ensemble auprès de son supérieur hiérarchique.
C'est une redondance : la responsabilité fait partie de notre profil.
Gestion d'un domaine d'acquisitions du début à la fin (de la suggestion au désherbage en passant par la commande, la mise en valeur, la pertinence des choix et la cohérence avec le fonds existant).
Elle fait référence, selon moi, aux grands textes nationaux ou internationaux (Manifeste de l'Unesco, Charte des bibliothèques...) et renvoie notamment au principe de déontologie.
Les acquéreurs ont un rôle à jouer dans le développement de la lecture publique, et des services à apporter aux usagers afin de faire connaître leurs fonds.
Logique d'adapter le fonds au type de public (surtout en bibliothèque de quartier), assurer la pluralité et l'encyclopédisme des collections.
L'acquéreur doit être capable d'expliquer pourquoi tel document a été acheté : choix personnel, presse, suggestion de lecteur, représenter tous les courants artistiques ou tous les points de vue de pensée, valoriser l'édition indépendante peu visible sur la scène médiatique, etc. Cela implique le respect de règles déontologiques : pluralisme (NB : le pluralisme ne se réduit pas à acheter le dernier DSK pour « équilibrer » avec l'ouvrage de Sarkozy...), éclectisme, favoriser le goût de la découverte, tout en acceptant le fait que les choix d'acquisition sont pour une part subjectifs et donc les assumer, ne pas être juge des choix d'emprunts ou de consultations tout en essayant d'être au plus près des usagers lors de leurs choix pour suggérer,

développer l'esprit critique... La responsabilisation des acquéreurs est une garantie contre l'uniformisation des collections des bibliothèques et c'est un véritable enjeu car le risque de cette uniformisation existe réellement. Et le fait d'être plusieurs acquéreurs sur un même domaine est donc une bonne chose.

Quel est le libellé de votre poste ?

Responsable des acquisitions livres en Jeunesse.
Directrice du réseau des médiathèques.
Responsable du secteur Adultes de la médiathèque annexe.
Assistant qualifié responsable Jeunesse.
Responsable fonctionnel du catalogue informatique, responsable des plannings d'une unité, acquéreur pour les domaines Informatique et Science-fiction Adultes.
Assistante multimédia de conservation du patrimoine et des bibliothèques.
Agent du patrimoine.
J'appartiens au service coordination documentaire, « correspondant du segment documentaire examens et concours ».
Responsable d'une bibliothèque de quartier.
Responsable du pôle Société.
Bibliothécaire, responsable des acquisitions adultes du réseau.
Assistant de conservation, responsable d'une bibliothèque de quartier.
Agent du patrimoine.
Assistant de conservation, responsable de bibliothèque de quartier.
Conservateur, lecture publique.
Responsable du pôle littérature / PEB.
Assistante de conservation, responsable d'une bibliothèque de quartier.
Assistant qualifié de conservation du patrimoine et des bibliothèques.
Trois à répondre ensemble : 2 AQC + 1 conservateur.
Directrice de la bibliothèque, en charge notamment des acquisitions Adultes

(livres et CD audio).
Responsable de la médiathèque de Neudorf.
Responsable de bibliothèque de quartier (quartier classé en ZUP , 18000 habitants).
Responsable de l'espace musique.

Quel est votre grade ?

8 assistants de conservation, 4 assistants qualifiés du patrimoine, 4 bibliothécaires, 4 conservateurs, 3 agents qualifiés du patrimoine, et pas d'agent du patrimoine.

Depuis quand travaillez-vous dans les bibliothèques ?

Moins de 5 ans : 3,

Entre 5 et 10 ans : 9,

Entre 10 et 20 ans : 7,

Plus de 20 ans : 5.

Combien y a-t-il d'acquéreurs dans votre bibliothèque ?

Moins de 5 acquéreurs : 4,

Entre 5 et 15 acquéreurs : 8,

Plus de 15 acquéreurs : 12.

Quelle est sa taille (hors collections patrimoniales) ?

Moins de 50 000 documents : 5,

Entre 50 000 et 100 000 documents : 3,

Entre 100 000 et 300 000 documents : 8,

Plus de 300 000 documents : 7.

Si vous avez des remarques dont vous aimeriez nous faire part :

Questionnaire intéressant mais un peu long.
Vos questions sont parfois maladroites, mais, sans vouloir vous vexer, c'est normal, vous ne connaissez pas encore le monde impitoyable des

bibliothèques. Je n'ai pas rempli correctement ce qui concernait les documents que nous souhaitions acquérir en priorité, car la question était mal posée.

Le public est très varié dans une grosse BMVR, et entre peu dans les catégories citées, en particulier employés, ouvriers. Le nombre de documents acquis annuellement est très important, le choix est donc beaucoup plus simple.

Une bibliothèque de lecture publique peut tout proposer à partir du moment où l'offre est cohérente et le fruit d'une réflexion, qu'elle ne va pas à l'encontre du code de déontologie et surtout qu'elle est complétée par une autre offre censée ouvrir le public sur le monde et développer sa curiosité. Cette notion de « bonne littérature » ou de « littérature médiocre » est relative et méprisante et ne fait référence qu'au rôle de prescripteur du bibliothécaire.

Annexe 13 : Fiche domaine du réseau intercommunal des médiathèques Ouest Provence

Document conçu par Jérôme Pouchol, directeur de la politique documentaire du réseau intercommunal des médiathèques Ouest Provence.

La fiche du domaine¹⁴⁵

Préambule

La fiche domaine constitue le vade-mecum technique de l'acquéreur, permettant à celui-ci d'élaborer et de suivre les multiples critères qui président à ses choix d'acquisition. Elle sert ainsi de document ressource pour le pilotage et l'évaluation du projet annuel d'acquisition.

La fiche domaine s'inscrit dans une démarche globale de politique documentaire qui intègre l'ensemble du dispositif d'acquisition et de développement de la collection : identification et segmentation des contenus, énoncé des objectifs documentaires, cadre éditorial, repérage des besoins spécifiques, description des procédures et des critères de désherbage, évaluation de l'activité documentaire...

En outre, le fait de formaliser ces différents paramètres dans un cadre et un langage techniques communs encourage la réflexion partagée et critique des

¹⁴⁵ Pouchol, Jérôme, « Pratiques et politiques d'acquisition : Naissance d'outils, renaissance des acteurs », BBF, 2006, n° 1, p. 5-17 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> Consulté le 11 juin 2006.

bibliothécaires spécialisés sur des questions de fond (interdisciplinarité, cotes validées, corpus d'auteurs, types et niveaux d'usage, complémentarité des supports, répartition des ressources sur le réseau, exemplarisation...), ainsi que la collaboration des acquéreurs avec leur(s) expert(s) extérieur(s). Elle facilite également les transferts de responsabilité de domaines qui s'effectuent, de préférence, selon un rythme quadriennal.

Canevas des rubriques

Charte documentaire

Descriptif du champ de contenu couvert par le domaine (= Quoi ?)

Énoncé des finalités d'usage et de publics (= Pourquoi ? Pour qui ?)

Programme prévisionnel annuel

Tableau de bord dynamique du domaine d'acquisition

Découpage du domaine par segments (ou sous-domaines) significatifs

Ventilation budgétaire par segments

Prévisionnel d'acquisition en nombre d'exemplaires (nouveau / reprise de fonds)

Mise en regard avec l'état de la collection en nombre d'exemplaires

Répartition prévisionnelle des acquisitions (en %) par niveaux d'usage / catégories d'âge / catégories éditoriales...

Répartition prévisionnelle des acquisitions par sites en % (budget) et nombre d'exemplaires

Répartition prévisionnelle des acquisitions par supports

Environnement spécifique

Identification du contexte local et des besoins spécifiques de la population

Énoncé d'une stratégie d'offre documentaire adaptée à cet environnement

Sujets frontières

Cette rubrique :

Identifie les sujets connexes à d'autres domaines ou segments

Alimente la réflexion sur les cotes validées

Vise à gagner en cohérence documentaire

Abonnements

Liste des abonnements liés au domaine

Analyse qualitative des abonnements

Logique de complémentarité des supports

Sites web

Bibliothèque de liens spécialisée et contextualisée

Analyse qualitative des sites

Logique de complémentarité des supports

Outils de sélection

État appréciatif des sources bibliographiques générales et spécialisées utilisées

Édition

Le paysage éditorial du domaine

Observations sur la ligne éditoriale des différentes collections sélectionnées

Indication du prix moyen des titres par collection

Analyse critique de ces collections (qualités de forme et de contenu)

Expert-conseil

Une culture de la collaboration inter et extraprofessionnelle

Fiche de désherbage

Critères retenus (d'obsolescence et d'usage) pour le domaine et ses segments

Énoncé des procédures et des consignes de traitement

Éléments statistiques

Données statistiques recueillies à partir du SIGB + autres outils de requête

Des indicateurs (nature, nombre, pertinence) corrélés au projet documentaire

Bilan du projet annuel

Analyse des écarts significatifs entre les objectifs initiaux et les résultats produits
Synthèse et bilan des différentes actions entreprises (partenariat, animation, promotion...)

Énoncé des orientations pour l'année n + 1

Annexes

Descriptif des rubriques de la fiche domaine

Grille d'analyse des sites web

Grille d'analyse des revues

Liste des cotes validées

Liste des corpus d'auteurs (pour les domaines requis)

NB : Un exemple concret de fiche domaine (version antérieure) est accessible sur le site Poldoc, journée d'étude 2003, communication de J. Pouchol :

<http://www.enssib.fr/autres-sites/poldoc/doc.php?...>

***Annexe 14 : Plan de classement du
département « sciences et nature » de
la médiathèque de Vénissieux***

SCIENCES et NATURE

551 GÉOLOGIE	550	Sciences de la Terre : Généralités
	551	Géologie terrestre
	551.2	Volcans
	551.22	Tremblements de terre et autres catastrophes naturelles
	551.24	Tectonique
	551.31	Glaciologie (<i>les pôles, les expéditions...</i>)
551.4 Géomorphologie	551.4	Géomorphologie (<i>érosion..</i>)
	551.415	Déserts
	551.42	Iles
	551.43	Montagnes
	551.44	Grottes - Cavernes
	551.45	Régions planes (<i>prairie, steppes...°</i>)
551.46 - 551.48 Océanographie - HYDROLOGIE	551.46	Océanographie
	551.461	Océan Atlantique
	551.462	Mer Méditerranée
	551.463	Golfe du Mexique et mer des Caraïbes
	551.465	Océan Pacifique
	551.467	Océan Indien
	551.47	Océanographie dynamique (<i>marée, courant, vague...</i>)
	551.48	Hydrologie
	551.483	Fleuves et rivières
551.489	Inondations	
551.5 Météorologie	551.5	Météorologie
	551.55	Perturbations atmosphériques (<i>cyclone, ouragan, tornade...</i>)
	551.56	Foudres et orages
	551.57	Hydrométéorologie (<i>brouillard, nuages, précipitations...</i>)
	551.6	Climatologie
552 MINÉRALOGIE	552	Roches et minéraux
	552.41	Or - Métaux précieux
	552.24	Charbon
	552.28	Pétrole - Gaz naturel
	552.8	Pierres précieuses

Sciences et Nature 20/05/06

560 Paléontologie	560	Fossiles
	568.19	Dinosaures
	569	Mammouth
576 Génétique	576.5	Génétique : généralités
	576.52	Lois de la génétique
	576.54	Mutation & expérimentation génétiques
	576.8	Evolution
577 ENVIRONNEMENT	577	Environnement - Ecologie
	577.27	Influence de l'homme sur les milieux
	577.273	Pollution agricole (<i>pesticide...</i>)
	577.275	Pollution industrielle
	577.276	Pollution de l'air (<i>effet de serre, couche d'ozone...</i>)
	577.277	Pollution radioactive
	577.278	Gestion des déchets
	577.6	Pollution des eaux douces
	577.7	Pollution marine
	577.8	A recoter - cf. 613.6

En ce qui concerne les animaux classés par région géographique et par milieu, suivre le principe suivant : ajouter à l'indice principal (notamment pour les oiseaux 598 ou les mammifères 599)

INDICE PRINCIPAL (ex : 598 ou 599)	.142	Iles
	.143	Montagne
	.144	Caverne - Grotte...
	.145	Plaine
	.146	Littoral - Région côtière
	.151	Jungle
	.152	Forêt
	.154	Désert - Savane
	.162	Océan - Mer
	.169	Lac - Rivière - Etang
	.184	Europe
	.184 4	France
	.185	Asie
	.186	Afrique
	.187	Amériques
	.188	Antarctique - Arctique
	.189	Océanie

***Annexe 15 : Tableau de bord du suivi
des acquisitions de la bibliothèque
municipale de Lyon***