

3

E.N.S.S.I.B.

Diplôme de Conservateur de Bibliothèques

Mémoire d'étude

**Un réseau d'arrondissement à
Londres : développement des
collections sur fond de réformes
gouvernementales**

Le cas du Borough de Merton

Frédéric Boudineau

Sous la direction de Dominique Arot
Conseil Supérieur des Bibliothèques

Février 2000



E.N.S.S.I.B.

M 2000 DCB 05

Diplôme de Conservateur de Bibliothèques

Mémoire d'étude

**Un réseau d'arrondissement à
Londres : développement des
collections sur fond de réformes
gouvernementales**

Le cas du Borough de Merton

Frédéric Boudineau

Sous la direction de Dominique Arot
Conseil Supérieur des Bibliothèques

Février 2000

Remerciements

Merci à Dominique Arot pour son soutien malgré ma discrétion sur le mail pendant ma période de stage.

Tous mes remerciements à l'ensemble du personnel des bibliothèques de Merton pour leur accueil et le temps qu'ils m'ont consacré pendant ces trois mois. Je remercie en particulier Gordon Brewin, mon tuteur sur place, pour sa disponibilité et sa constante volonté à me faire voyager dans le Grand Londres, et Mani Manoharan, directeur-adjoint de la bibliothèque de Wimbledon, pour le temps qu'il m'a consacré dans la bonne humeur.

Je remercie Paul Sturges, enseignant à la Loughborough University, grâce aux contacts duquel j'ai pu trouver ce lieu de stage dans Londres.

Je remercie enfin toutes les personnes qui m'ont accordé un entretien, en particulier à la Library Association, où je n'ai trouvé que des personnes de bonne volonté et prêtes à renforcer la coopération franco-anglaise.

Résumé

Le borough de Merton, situé au sud du Grand Londres, est un cas de figure intéressant pour étudier l'état de la lecture publique en Grande Bretagne, et en particulier la manière de traiter l'accroissement des collection. La tradition britannique, les grands travaux actuellement lancés par le gouvernement travailliste dans le domaine des nouvelles technologies et de l'évaluation quantitative semblent en effet occulter le débat sur la nature qualitative des acquisitions.

Abstracts

The London Borough of Merton, located in the south of Greater London, is an interesting figure for the situation of public libraries in Great Britain, particularly the collection development. The British tradition, the New Labour government projects concerning Information Technologies and quantitative standards seem to take place of any kind of acquisition policy.

Descripteurs

Bibliothèques publiques**Grande Bretagne**Londres

Bibliothèques publiques**Grande Bretagne**Développement des collections

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	2
I MERTON : PRESENTATION ET ETUDE COMPARATIVE.....	4
1. Présentation du borough	4
1.1. Le réseau.....	5
1.2. Le personnel : flexibilité et instabilité.....	6
1.3. Le fonctionnement du réseau.....	9
2. Résultats et activités : Bilan comparé avec le Grand Londres	11
3. Quelles différences avec la lecture publique en France ?	16
II DE GRANDES REFORMES A L'HORIZON	23
1. La sortie de crise	23
2. Les réformes du gouvernement New Labour	27
2.1. People's Network.....	27
2.2. Des standards pour les bibliothèques publiques.....	31
3. Les réformes propres au borough de Merton : l'ouverture vers les minorités ethniques	34
III POLITIQUE D'ACQUISITION, TECHNIQUES ET PHILOSOPHIE. 38	
1. Les techniques : une gestion de transition	38
1.1. Les suggestions du public : le système de réservation.....	38
1.2. Les bookmeetings, et les relations avec les book suppliers.....	39
1.3. Les projets d' « Outsourcing »	43
2. Philosophie des acquisition	45
CONCLUSION.....	50
BIBLIOGRAPHIE ET SOURCES	52
ANNEXES.....	56

Introduction

Le Royaume-Uni possède la plus ancienne tradition mondiale en matière de bibliothèques publiques, puisque sa législation dans le domaine remonte à 1850, année du *Public Libraries Act*. Par cet acte, les collectivités locales sont autorisées à lever un impôt spécial destiné à financer la construction d'établissements publics, gratuits et ouverts à tous pratiquant le prêt de livres à domicile.

Aujourd'hui la lecture publique au Royaume-Uni est l'héritière de cette très ancienne tradition. La bibliothèque fait partie intégrante de la vie de la cité, et près de 60% de la population y est inscrite. Les ministères du Patrimoine, puis de la Culture, des Médias et du Sport, tutelles successives des bibliothèques locales, en parlent régulièrement comme une « success story » britannique, malgré le relatif déclin en prêts et surtout en budgets des années 80-90, marquées par de fortes coupes budgétaires liées à la crise économique et aussi à la gestion des gouvernement conservateurs, très hostiles aux dépenses publiques.

La lecture publique à Londres est bien évidemment le reflet de cette longue histoire. Aujourd'hui Londres, avec ses 400 bibliothèques publique et son budget global de 150 millions de livres (plus d'un milliard et demi de francs) peut être considérée comme la capitale des bibliothèques « *Library City* », comme l'affirme le rapport « Comedia », du nom d'un cabinet d'audit récemment consulté sur la lecture publique à Londres¹.

J'ai voulu étudier, au sein d'un arrondissement (borough) de Londres, l'état de la lecture publique dans la capitale britannique, et plus particulièrement les procédures d'acquisition en vigueur chez nos voisins. Les bibliothécaires anglo-saxons ont en effet dans le domaine de la gestion de leurs budgets une

¹ London, Library City, Bournes Green: Comedia, 1996

excellente réputation, liée à l'intérêt précoce qu'ils ont manifesté pour les méthodes de management issues du secteur privé, et peut être aussi aux restrictions budgétaires qu'ils affrontent depuis 20 ans.

Il peut tout d'abord paraître intéressant de situer le borough de Merton, dans lequel j'ai effectué mon stage, dans le vaste ensemble londonien. Nous verrons qu'en dépit de certaines particularités, il peut être considéré comme un borough représentatif du Grand Londres. Nous verrons ensuite, avant d'étudier les procédures d'acquisition de Merton, comment le monde des bibliothèques publiques est en train de changer au Royaume-Uni, puisque de vastes chantiers ont été lancés depuis 1997 par le nouveau gouvernement travailliste.

I Merton : présentation et étude comparative

1. Présentation du borough

Le borough de Merton (London Borough of Merton), se trouve au Sud-Est de Londres, à environ 10 km du centre de la City. Il a été créé en 1965, par la réunion des trois entités administratives de Wimbledon, Morden et Mitcham. A cette date, Londres a en effet été réorganisée, à partir d'une structure administrative extrêmement complexe, pour former les 33 borough (en fait 32 plus la Corporation de la City, qui reste une structure à part, mais très petite) qui composent le Grand Londres (7 millions d'habitants, dans une énorme zone géographique grande comme quinze fois Paris - 1579 km² contre 105 - et enserrée par l'autoroute M25, sorte de Francilienne londonienne). Toute division officielle entre l'Outer London et l'Inner London a été abolie, même si dans les faits il reste l'image profondément ancrée d'un centre très actif mais habité par les pauvres, à l'exception du West End, et d'une périphérie résidentielle et bourgeoise. Merton fait partie de cette dernière, avec une population de 184 000 habitants environ, principalement composée de classes moyenne, même si le borough reste associé à l'image de Wimbledon, de ses courts de tennis et de sa colline habitée par des foyers extrêmement fortunés. Selon les autorités locales, le borough souffrirait même de cette image trop privilégiée, le gouvernement en prenant prétexte pour limiter sa dotation annuelle (la mise en tutelle des budgets locaux est l'un des héritages de l'époque Thatcher). La réalité sociale de Merton est beaucoup plus nuancée. D'ouest en est, le niveau de revenus se dégrade, jusqu'au quartier de Mitcham, considéré comme une zone sensible socialement, même si d'aspect extérieur, on reste loin de la banlieue parisienne, principalement grâce à un urbanisme moins sinistre et à la permanence des lieux de sociabilité que sont les pubs et les petits commerces.

1.1. Le réseau

L'implantation des bibliothèques dans le borough est lui aussi un héritage du passé. Loin d'avoir une bibliothèque centrale, le borough possède en fait trois bibliothèques de taille équivalente, correspondant aux trois entités d'avant 1965. A ces trois bibliothèques principales s'ajoutent quatre annexes, survivantes des restructurations des années 90, pendant lesquelles deux d'entre elles (les plus petites) ont été supprimées, déclenchant la colère des habitants des quartiers concernés.

Pour des raisons administratives, le quartier de Morden, au centre du borough et faisant la jonction géographique et sociale entre Wimbledon et Mitcham, a été désigné pour abriter le "Quartier Général" (HQ) du service des bibliothèques, même si la bibliothèque qui le jouxte est moins prestigieuse et surtout moins fréquentée que celle de Wimbledon. La situation est donc actuellement la suivante:

- A l'ouest, la bibliothèque de Wimbledon, la plus prestigieuse avec son bâtiment victorien (rallongé sur l'arrière par un ancien théâtre, qui abrite maintenant la bibliothèque de « référence », c'est à dire notre équivalent de la salle des usuels), et aussi la plus fréquentée, principalement par les classes moyennes et aisées du quartier.
- Au centre, la bibliothèque de Morden, dans un bâtiment récent mais laid, relativement peu fréquentée mais bénéficiant du soutien logistique du "Civic Centre" (à la fois mairie et centre d'accueil citoyen), qui lui est accolé et dans lequel se situe le HQ.
- A l'est, la bibliothèque de Mitcham, située dans un quartier relativement pauvre, à forte minorité immigrée, et ayant longtemps fait figure de parent pauvre (il n'y a par exemple pas encore d'accès internet), même si les impératifs actuels font diriger les crédits vers cette partie du borough.
- Les quatre annexes vivent une vie indépendante, et ne sont rattachées à aucune des bibliothèques principales. De fait, officiellement, Merton possède sept bibliothèques placées sur un plan d'égalité administratif,

plus le HQ qui se trouve accolé à la bibliothèque de Morden, mais qui ne lui confère en aucune façon le rôle de “centrale”.

De façon générale, le borough de Merton dispose donc d'un service de bibliothèque complet, mais qui se situe au-dessous du niveau londonien pour ce qui est de la densité du réseau. La théorie voudrait en effet que chaque londonien se trouve à moins de dix minutes à pied (soit un kilomètre, pour un marcheur moyen) d'une bibliothèque publique et Merton est loin de remplir ce critère (voir plan). La surface moyenne des bâtiments pour 100 habitants est de 2,85 m², ce qui est également au dessous de la moyenne londonienne (3,58 m²) et des objectifs gouvernementaux pour les années à venir.

1.2. Le personnel : flexibilité et instabilité.

Au total, 96 personnes travaillent en tant que titulaires pour les bibliothèques de Merton (89,2 en équivalent temps plein). Ces personnes ont un statut qui rappelle celui de la fonction publique territoriale, au moins dans l'intitulé (« local government staff », par opposition au « civil servant », qui travaille pour l'Etat, et qui est le seul vrai fonctionnaire au Royaume Uni). Dans le détail, les différences sont cependant énormes. Tout d'abord le recrutement se fait par entretien direct, c'est à dire qu'un candidat peut se présenter au recrutement de n'importe quel type d'emploi, qu'il soit diplômé ou non d'un cursus de bibliothèque (18 universités britanniques proposent des formations de second cycle reconnues par la très puissante *Library Association*, qui est une association professionnelle et non un syndicat). C'est le poste proposé qui définit le niveau de salaire (l'échelle, « scale », liée donc au poste et non au statut du candidat). Chaque collectivité territoriale définit donc sa propre politique salariale et de recrutement, et de l'avis général (les intéressés, cadres compris, comme les membres de la *Library Association* que j'ai pu interroger), le borough de Merton est un borough qui paie peu et qui sous-évalue ses postes, c'est à dire qui leur attribue une échelle inférieure à ce que proposeraient beaucoup des borough voisins. Le principal problème dans un système aussi flexible est donc que Merton a du mal à trouver des candidats pour ses postes vacants, et il est si facile de quitter son poste et d'en chercher

un autre que Merton commence même à constater une légère hémorragie de ses cadres vers les boroughs les plus attractifs de Londres. Il faut ajouter que le chômage ne touche actuellement que 4% de la population active britannique, même si ce résultat a été atteint par une dérégulation très profonde du marché du travail, dont le statut très flexible des personnels territoriaux, qui n'ont pas bien sûr la sécurité de l'emploi, est un fidèle reflet. En théorie, un borough peut donc recruter pour un poste de direction de bibliothèque quelqu'un qui n'a pas de formation de bibliothécaire. La *Library Association* essaie d'être vigilante sur ce sujet, mais elle n'a pas de rôle syndical, et ce rôle n'est que très mal tenu par les syndicats de personnels territoriaux, qui sont interprofessionnels et ne se soucient que peu des problèmes des bibliothèques.

Le borough de Merton est une bonne vitrine des effets induits par une telle flexibilité ; une nouvelle équipe dirigeante s'est installée à la tête des bibliothèques du borough en 1998, et son programme de réforme, basé sur les idées les plus à « gauche » du *New Labour* de Tony Blair (le nouveau chef des bibliothèques de Merton se déclare même ouvertement communiste, ce qui est considéré comme fortement original en Grande-Bretagne). Une grande partie du personnel que j'ai pu interroger désapprouve non pas les objectifs de la nouvelle politique (il s'agit avant tout d'élargir le public des bibliothèques vers les minorités ethniques) mais plutôt les moyens, qui comprennent une redéfinition des tâches bibliothéconomique vers une grande flexibilité (qui aboutit parfois à faire peu de cas des diplômes officiels et qui tend vers un nivellement des échelles), et aussi à un recrutement très axé sur la « discrimination positive » qui consiste à engager de nombreux candidats issus des minorités ethniques, mais à des échelons souvent inférieurs aux emplois qu'ils occupent. On imagine les frustrations engendrées par une telle politique, même motivée par de nobles ambitions. La flexibilité du statut territorial a aussi pour résultat que la réponse implicite à l'expression de ces frustrations est qu'il est toujours facile de chercher un poste ailleurs. On imagine aussi ce que donnerait un tel statut en France, avec une Mairie tenue par un bord politique extrémiste, comme le Front National...

En définitive, le personnel des bibliothèques de Merton est relativement mécontent du niveau de son salaire, de la nature de son statut, et des réformes en cours. Ce mécontentement, il faut le souligner, n'entraîne pas pour l'instant une hausse de l'absentéisme (comparable à ce qui se fait en France, la « dérégulation » des services publics n'a pas trop touché ce secteur pendant les années Thatcher) ou une baisse de la motivation professionnelle. Tout au plus m'a-t-on signalé une hausse des départs donc, et aussi une autre forme de départ qui est une certaine tendance des cadres à se mettre à temps partiel, ce qui est, on l'imagine, très facile dans un environnement aussi flexible.

Concernant l'organisation pratique, l'organigramme général est assez simple et illustre la politique managériale en vigueur dans les organismes publics britanniques, concernant l'aplanissement de la pyramide hiérarchique (CCT: Compulsory Contract Tendering: en fait une sorte de management participatif par objectif, associé à une mise en concurrence des services publics entre eux). Il n'y a ainsi que quatre cadres supérieurs (équivalents au grade de Conservateur) au HQ. L'un est le chef de service, John Pateman (*Head of the Library Services*, ou chef des services de bibliothèque), deux autres sont ses adjoints, Gordon Brewin (mon tuteur sur place) et Shiraz Durrani. Leurs secteurs de responsabilités illustrent les trois priorités des réformes en cours, inspirées du programme du New Labour : La « régénération économique » (*economic regeneration*), sous l'autorité de John Pateman, la formation continue (*life-long learning*), sous l'autorité de Gordon Brewin, et les minorités ethniques (*Black and Minorities Ethnic Outreach*, souvent cités dans les documents comme BME-Outreach, c'est à dire ouverture vers les minorités ethniques – le terme *Black* étant considéré comme emblématique, au mécontentement de certaines communautés asiatiques, comme les Coréens par exemple, nombreux au centre du borough, et qui s'estiment délaissés). Le quatrième « Conservateur » est Peter Campion, le catalogueur en chef.

En principe, un officier (*Officer*) du niveau de Conservateur devrait diriger chaque bibliothèque. Dans la pratique, quatre de ces postes sont vacants et il n'est pas certain que le borough veuille faire les efforts financiers pour lancer

des procédures d'entretien. Le service vit donc d'expédients (certains membres du HQ, comme Gordon Brewin ou Peter Campion, assurent souvent la fonction de Directeur temporaire de certaines bibliothèques, sur leur temps de travail au HQ). Dans ce cas, le vrai chef de la bibliothèque sans Directeur est le *site manager*, sorte de Directeur Adjoint, mais avec des fonctions concernant en principe l'administration des bâtiments (d'où son titre) et du personnel. A la différence du Directeur, le *site manager* n'a pas de responsabilités transversales : ainsi à la bibliothèque de Wimbledon, la Directrice est en charge de tous les secteurs de références (les usuels et la documentation professionnelle, domaine dans lequel Wimbledon a le fonds le plus complet) du borough, laissant de fait l'administration de la bibliothèque au *site manager*, Mani Manoharan.

Au total, on peut dire que le borough de Merton n'est pas en pointe à Londres en terme de satisfaction de son personnel. Même si le mécontentement est un sentiment très répandu sur n'importe quel lieu de travail, il est significatif que nombre de personnes m'aient fait part de leur désenchantement, voire de leur envie de quitter le service. Un chiffre peut illustrer la politique du borough concernant les salaires : seulement 49% du budget des bibliothèques est consacrés aux salaires. La moyenne à Londres est de 55% et ce chiffre ne peut s'expliquer par une part plus grande consacrées aux acquisitions, qui restent dans la moyenne. Globalement, le personnel est sous-payé et en crise endémique d'effectif (le prêt par agent est l'un des plus élevé de la capitale), ce qui explique cette lassitude, qui ne tourne fort heureusement pas encore en démotivation.

1.3. Le fonctionnement du réseau

Les collections des bibliothèques de Merton sont constituées par 542 000 livres, dont 371 000 empruntables, 29 700 CD et 13 700 vidéos. Les trois bibliothèques se répartissent bien sûr la majorité de ces collections, trois des quatre annexes étant de taille très réduite. On notera aussi la présence d'un très efficace service de « bibliothèque à domicile » (*Housebound Services*, principalement dirigés vers les personnes très âgées ou handicapées), ainsi

que d'une « bibliothèque mobile » (*Mobile Library*) composée d'un minibus circulant toute la semaine dans le borough, et s'attardant (mesure d'apaisement ?) dans les quartiers desservis par les deux annexes récemment fermées.

Une autre originalité pour une bibliothèque de type « municipale » est la présence d'un service à la disposition des écoles, basé au HQ, et qui gère environ 20 000 ouvrages, classés en thèmes et en niveaux. Il s'agit essentiellement de livres documentaires, concernant les 5-11 ans. Les écoles du borough (qui dépendent du même département municipal que les bibliothèques) dressent en début d'année une liste des thèmes qu'ils vont étudier et une personne au HQ est chargée de répartir le fonds en fonction des desiderata de chaque école, gérant inévitablement les pénuries et les demandes communes. Un essai de concertation entre les écoles pour ventiler les thèmes d'une année sur l'autre est à l'étude. Il est à signaler que la dérégulation et la mise en concurrence des administrations entre elles a touché aussi ce secteur, puisque les écoles viennent de se voir fournir une dotation exceptionnelle pour augmenter leurs fonds de livres, et que les bibliothèques vont donc se disputer le marché des écoles, puisque celles-ci vont sans doute déléguer la dépense de cet argent à des intervenants extérieurs.

Plusieurs procédés permettent une grande circulation des ouvrages à l'intérieur du réseau :

- D'une part les « réservations express », qui consistent en un système de demande de transit d'un document, de n'importe quelle annexe vers une autre, pour la somme de 20 pences (2F50). Le délai de livraison est de un à deux jours, et ce service mobilise une personne avec une camionnette chaque jour.
- D'autre part le système des « stocks rotatifs », c'est à dire de documents dont la vocation est, dès l'acquisition (la décision est prise à ce moment là), de circuler à l'intérieur du réseau, en changeant de localisation tous les six mois, par un système de rappel informatique.

Il est donc très difficile pour chacune des annexes de garder la trace de ses propres collections et de fait, aucune statistique n'est tenue au niveau des annexes, en dehors des visites et des prêts (mais on comprend bien qu'il s'agit de prêts sur place, et ne concernant pas forcément des documents normalement en rayon dans cette annexe). A titre d'exemple, aucun membre du personnel n'a pu me répondre précisément sur le nombre de document normalement en rayon à la bibliothèque de Wimbledon.

Merton est donc un réseau très intégré, alimenté, comme nous le verront en troisième partie, par un service d'acquisition commun. Des va-et-vient de personnel entre les bibliothèques, volontaires ou engendrés par les pénuries, accroissent cette très forte culture de réseau dont l'un des buts est d'éviter l'esprit de chapelle qui pourrait nuire à la cohésion de l'ensemble. La plupart des membres du personnel ont servi dans au moins trois des sept bibliothèques du réseau, et en ont donc une bonne connaissance générale.

2. Résultats et activités : Bilan comparé avec le Grand Londres

Comment Merton se situe-t-il dans la moyenne londonienne et ce borough est-il représentatif de la capitale du Royaume-Uni ?

En 1996 est paru un document extrêmement important pour les bibliothèques de Londres, le rapport Comedia (du nom d'un cabinet d'audit spécialisé dans les organismes publics). Il est intitulé "*London, library city*" (Londres ville-bibliothèque) et fait le point sur la situation des bibliothèques publiques à Londres. Sa principale conclusion est que, en dépit d'une offre très importante (18 millions de livres, contre 4 millions à Paris), les bibliothèques de Londres souffrent d'un manque de cohésion (divisées entre les 33 boroughs qui ne coopèrent que très peu entre eux) et de lisibilité auprès du public (qui ne fréquente que sa bibliothèque de quartier, sans savoir le plus souvent qu'il a accès à un énorme choix). Comme Paris, Londres souffre de l'absence d'une bibliothèque centrale qui assurerait le rôle de "navire amiral", de bibliothèque de référence et de documentation, et de centre de

conservation. Le constat clef du rapport Comedia est donc “le tout représente moins que la somme des parties” (*The sum is less than the parts*), et la principale suggestion est la création d’un organisme coordinateur qui serait chargé d’harmoniser les politiques, de créer des passerelles plus solides entre les boroughs que le simple réseau LASER (prêt inter bibliothèques pour la région sud-ouest de l’Angleterre).

La question se pose donc de la représentativité du borough de Merton au sein de cet ensemble complexe de 33 boroughs. Au niveau de la taille d’abord, la moyenne du nombre d’habitants d’un borough est de 220 000 habitants, et Merton se situe au dessous avec ses 180 000 habitants. Il convient ensuite de situer géographiquement Merton, qui, situé à quelques 12 km du centre de Londres, appartient à cet ensemble informel qu’on appelle l’Outer London, plus résidentiel, moins densément urbanisé que l’Inner London, et aussi moins concerné par les poches de pauvreté qui parsèment le centre, malgré les chiffres officiels de déclin du chômage. En termes généraux de bibliothéconomie et d’analyse du public, la différence entre l’Inner London et l’Outer London peut être définie ainsi:

Inner London	Outer London
Bâtiments vieillissants	Bâtiments post-1945
Petites bibliothèques historiques	Bibliothèque centrale de grande taille
Autorités locales peu concernées	Plus de consensus local
Forte mobilité des personnels	Personnel plus enraciné
Boroughs peu peuplés	Boroughs les plus peuplés
Plus de problèmes sociaux	Population socialement plus favorisées
Fortes minorités ethniques	populations plus homogènes
Plus de dépenses par habitants	Moins de dépenses par habitants
Moins de prêts de livres / habitants	Plus de prêts de livres / habitants
Plus de prêts d’audiovisuel / habitants	Moins de prêts d’audiovisuel / hbts
Moins de visites par habitants	Plus de visites par habitants

Beaucoup d'étudiants	Usage plus orienté vers les loisirs
----------------------	-------------------------------------

Source: *London, Library City*, Bournes Green: Comedia, 1996.

En terme de budget tout d'abord, Merton dépense moins par rapport à sa population que la moyenne londonienne: 17.8 £ contre 21.22¹ pour le reste de Londres. La moyenne de l'Outer London n'est que de 18.01 £, donc Merton se situe légèrement en dessous, ce qui correspond bien à l'impression générale de mécontentement du borough concernant les dotations qui leurs viennent de l'Etat.

Concernant les dépenses de personnel par agents, dont on a vu qu'elles étaient à la source d'un fort mécontentement, elles sont à Merton de 18 400£, contre 21 000 pour l'Outer London et très légèrement plus pour la moyenne générale de Londres. Il n'y a également que 0,48 bibliothécaire pour mille habitant, contre 0,55 à Londres. La relative sous-qualification et sous-paiement du personnel de Merton se traduit dans les chiffres par un nombre honorable d'employés par habitants, comparable à la moyenne de l'Outer London, alors que l'on a vu que le pourcentage consacré à leur salaire est bien inférieur (49% à Merton contre 55% dans le reste de l'Outer London).

La principale faiblesse de Merton est dans son faible maillage de bibliothèques et sa faible surface totale : 2,85 m² pour cent habitants contre 3,58 à Londres. Le borough aura toutes les chances de subir des remontrances sur ce point de la part du ministère de la Culture, des Médias et du Sport (plus connu sous son sigle « DCMS ») lorsqu'il aura édité ses futurs « standards » pour les bibliothèques publiques (voir II^o partie). Cette faiblesse est d'ailleurs d'autant plus difficile à justifier que le borough a, on l'a vu, fermé récemment deux de ses annexes (d'une surface très réduite il est vrai), et que le maillage lui même ne correspond pas au souhait du DCMS de

¹ Voir tableau statistique en annexe

voir chaque habitant à 10 à 20 minutes à pied d'une bibliothèque publique (voir plan).

En ce qui concerne les collections, par contre, Merton se situe légèrement au dessus de la moyenne londonienne pour les livres par habitants (2,95 contre 2,49), les collections de cd et de vidéos soutiennent encore mieux la comparaison (presque deux fois plus développées en moyenne) ce qui reste une belle performance compte tenu du budget dont on a vu qu'il était inférieur. Il est cependant à craindre que ce bon bilan quantitatif des collections soit mis en danger par le niveau des acquisitions, le taux de renouvellement des collections étant sensiblement inférieur que la moyenne londonienne. Le nombre de livres acquis pour mille habitants est ainsi de 180, alors qu'il est de 230 dans le reste de Londres. Les impératifs gouvernementaux devraient se situer autour de 216, selon les études actuellement publiées (*Library Association Record*, juin 2000). Conséquence, Merton désherbe moins (6% de son stock en moyenne, contre 8 à Londres), signe que ses collections prennent de l'âge.

Concernant les résultats quantitatifs, Merton affiche un taux de pénétration de 66% de lecteurs réguliers (un prêt annuel au moins), considéré comme irréaliste même par l'équipe du HQ. La base de donnée n'est pas régulièrement mise à jour, et l'inscription étant gratuite, les lecteurs restent plusieurs années dans la base, longtemps parfois après un déménagement et une possible inscription ailleurs. Les bibliothèques de Merton ne pratiquent pas non plus d'inscription payante pour les non-résidents, pas plus qu'elles ne tiennent de statistique précise sur leur nombre. Tout cela incite à minorer ce chiffre de 66%, bien que les statistiques nationales déclarent des chiffres tout aussi impressionnants (34 millions de membres pour 59 millions d'habitants, soit 57% de la population), même s'ils ont tendance à être en baisse (la lecture publique est considérée comme en crise en Grands Bretagne !). A Merton, le taux de pénétration est considéré comme normal, et devant même faire de sérieux progrès en ce qui concerne les minorités ethniques. Il est à signaler que le nombre de visites rapportées à la population est également supérieur à la moyenne de Londres.

Au Royaume-Uni, les statistiques de prêt sont beaucoup plus suivies que les taux de pénétrations, traditionnellement très élevés, à la fois du fait de la longue tradition de lecture publique (le premier acte concernant les bibliothèques publiques date de 1850), et aussi du fait de sa gratuité inscrite dans la loi. Les résultats de Merton dans ce domaine sont bons : le nombre de prêts par habitants est supérieur à la moyenne londonienne (8,61 contre 7,33), et, on ne s'en étonnera pas, le prêt par agent est également bien supérieur (17 800 contre 13 400). Le taux de rotation moyen est, sans surprise, également plus élevé (4,27 contre 3,93). On notera que dans le domaine du prêt par habitant comme celui du taux de rotation, Merton se distingue particulièrement par ses collections audiovisuelles (cd et vidéos), ce qui est une excellente performance, les prêts audiovisuels étant traditionnellement moins élevés dans la périphérie.

De cette brève analyse statistique, on peut en conclure que, dans les chiffres au moins, Merton se situe très honorablement dans la moyenne londonienne. L'insuffisance très nette en bâtiments et en personnels est compensée par une gestion rigoureuse des collections qui permet des résultats excellents en matière de prêts et de fréquentation. Pourtant l'avenir est incertain car l'insuffisance des investissements de la part du borough conduit à un vieillissement des collections, et les manques dans le domaine des bâtiments vont finir par rendre criante la différence avec les prestigieux boroughs qui entourent Merton (Wandsworth, Croydon, Sutton), qui possèdent des bâtiments modernes et qui investissent massivement dans les nouvelles technologies (la bibliothèque centrale de Croydon, ouverte en 1994 est un modèle de modernité dans tout le Royaume-Uni). En dépit du fait que Merton va bénéficier des programmes gouvernementaux d'équipement informatique (voir II^o partie), ce borough ne pourra éviter une réflexion dans les années à venir sur les investissements lourds à faire dans le domaine des bibliothèques.

3. Quelles différences avec la lecture publique en France ?

Maintenant qu'il est prouvé, avec les réserves ci-dessus, que Merton est représentatif de la lecture publique à Londres, on peut se demander ce qui distingue la lecture publique britannique de ce qui se fait en France, en particuliers à Lyon et à Paris, tant sur le point vue qualitatif que quantitatif.

La première différence qui vient à l'esprit est dans les chiffres de fréquentation. On a vu que les statistiques officielles déclarent un taux de pénétration à prendre avec réserve, mais se situant au dessus de 50%. Celui-ci est à 19% à Lyon et à 14% à Paris, qui n'a même pas l'excuse du prêt payant puisque l'inscription y est gratuite pour l'emprunt de livres. Le nombre de visites rapporté à la population est également deux à trois fois plus élevé, il ne s'agit pas donc d'un effet de type « les visiteurs ne s'inscrivent pas et viennent consulter sur place », qui pourrait s'expliquer à Lyon par le prêt payant. Il y a donc bien un phénomène de masse au Royaume-Uni, qui s'explique par l'ancienneté de la tradition de lecture publique, mais aussi par le fait que la bibliothèque est outre-Manche un véritable équipement de proximité, bâti avec le temps sur la base de cette fréquentation de masse. Le public vient consulter les petites annonces, prend connaissance des associations de quartier, peut même consulter des informations administratives locales telles que le planning des réunions du Conseil Municipal ou le plan cadastral... Beaucoup de ces services sont proposées en France par d'autres administrations, qui ne sont souvent pas du ressort de la politique municipale, telle par exemple la recherche d'emploi. Il y a là un effet induit d'une décentralisation plus complète qu'en France, et peut-être un sens de la vie locale plus profond. La bibliothèque est considérée par le public comme un centre associatif, acteur de ce que les britanniques appellent la « *community life* », la vie de la communauté. C'est aussi un centre civique, et il n'est pas rare de voir un membre du public exprimer son mécontentement envers tel ou tel service en promettant de voter pour l'opposition du moment. Le sens du public de la part du personnel est

également très développé, encouragé il faut le dire par la tutelle politique qui réagit très rapidement à toute réclamation de la part des (é)lecteurs. Le personnel est néanmoins très attentionné, sans doute plus qu'en France, et cette attention se manifeste avant tout dans les secteurs jeunesse, très fournis et obtenant d'excellents résultats. Cette politique commence d'ailleurs dès la maternité, puisqu'il existe un programme national appelé « *Book start* » (premier livre), sponsorisé par un supermarché, qui charge les autorités locales de recenser les naissances et d'apporter à la maternité un « paquet cadeau » (dans une poche portant la marque du sponsor) contenant des livrets pour nourrissons. Le but est de sensibiliser les parents sur la lecture précoce, et de les inciter à amener leurs enfants dans les secteurs jeunesse des bibliothèques publiques le plus tôt possible. Ce programme est cependant moins développé à Merton que dans nombre de ses voisins londoniens.

La différence est donc à la fois quantitative et qualitative dans la fréquentation et l'attention portée au public. Le résultat se traduit dans les résultats, puisque les prêts par habitants sont sensiblement plus élevés qu'à Lyon et Paris (8,61 à Merton contre 7,10 à Lyon et 4,99 à Paris). Compte tenu de la taille réduite du personnel, le prêt par agent est pratiquement deux fois plus élevé. Cela n'est possible que par un déploiement massif de ce personnel en « face avant », à la disponibilité du public. Vu depuis le Royaume-Uni, le bibliothécaire français est considéré comme un agent qui se cache derrière les tâches bibliothéconomiques pour éviter le contact avec le public. Ce point de vue semble conforté par les chiffres beaucoup plus élevés à Lyon et à Paris concernant le nombre d'agents par habitants, et surtout la part du budget consacré au personnel, qui monte jusqu'à 75% à Paris, contre, on l'a vu 49% à Merton.

Dans le domaine de l'analyse des collections, il est bien sûr plus facile de comparer la taille que la qualité, voire même la structure, de ces collections.

En ce qui concerne la quantité donc, il faut rappeler que Merton ne compte « que » 180 000 habitants (soit moins de la moitié de la population de Lyon), et surtout que les autorités locales à Londres n'ont aucune fonction de conservation, entièrement dévolue à la British Library, à laquelle elles ont

recours en cas de demande spécifique (le prêt inter bibliothèque la concernant est très coûteux, environ 40 F, et se fait le plus souvent sous la forme de photocopies). Le nombre de livres par habitant est donc inférieur à celui de Lyon (2,95 contre 4,63), mais supérieur à celui de Paris (1,85). Si l'on ne prend en compte que les livres empruntables, Merton arrive par contre à 2,02 contre 1,97 à Lyon et 1,41 à Paris. C'est encore dans le domaine des cd et des vidéos par habitants que Merton se distingue, avec des collections plus de deux fois plus nombreuses, avec la notable exception de la très complète collection de cd parisiens (24,44 cd pour 100 habitants), qui dépasse celle de Merton.

C'est dans le domaine de la structure des collections que les différences sont les plus fortes. Traditionnellement le fonds type britannique de monographies est considéré comme donnant la part belle à la « fiction », et, tradition populaire oblige, à la fiction de basse qualité. Dans les chiffres tout d'abord la différence avec la France ne paraît pas marquée. Paris par exemple possède 47% de son fonds de monographies pouvant être considéré comme de la fiction (romans, albums pour enfants, bandes dessinées, livres à gros caractère). Les anglais ne retiennent eux que le terme de « adult fiction », catégorie dans laquelle le fond de Merton compte 22%, chiffre identique à Paris si l'on retranche de sa fiction les ouvrages pour jeunesse, tout en gardant les bandes dessinées, importantes en France mais pratiquement inexistantes au Royaume-Uni, où elles sont considérées comme le domaine réservé des adolescents, et d'une qualité moyenne bien inférieures à celles du continent, fortement influencé par l'école franco-belge de la BD tout public. La différence dans la « fiction » n'est donc pas quantitative.

En moyenne en Grande-Bretagne, la « adult fiction » représente un tiers du fond de prêt, et les bibliothèques de Merton sont dans cette moyenne, avec 120 000 romans pour 370 000 livres empruntables. 17 000 de ces romans sont à gros caractère, soulignant le soucis très anglo-saxon de servir tous les publics. Les romans sont disposés le plus souvent à l'entrée des bibliothèques, et divisés en romans « classiques » (c'est à dire à couverture rigide, le livre de poche étant encore minoritaire, et d'ailleurs d'un format

plus important qu'en France, il se définit d'ailleurs non pas par sa taille, mais par sa couverture souple : « *paperback* »), et en étagères de « genre » regroupant les *paperbacks*: science-fiction, romance, western, aventure et... classiques de la littérature. Les romans en langue étrangère sont par contre classés dans les étagères 800 des non-fiction, sauf pour les romans en langue indienne qui ont un rayon à part, regroupant périodiques, livres et vidéos en langue (s) indienne (s).

Un œil étranger et peut-être un peu « élitiste » aura tendance à être surpris par la part très importante consacrée aux mega-sellers anglo-saxons (Coockson, Ludlum, Clancy, Highsmith, etc...), ainsi qu'aux romans populaires aux couvertures dessinées comme des affiches de films des années cinquante. Il s'agit là d'une tradition très britannique, pays où l'on lit énormément, et depuis longtemps (le débat sur la « low quality fiction » perdure depuis les débuts des bibliothèques publiques, soit le milieu du 19^e siècle...). Le débat n'est aujourd'hui qu'économique (certains libéraux se demandant s'il est moral de subventionner la lecture de loisir à fonds publics) ; dans la profession, seule une infime minorité conteste la présence de cette masse d'ouvrages qui contribue à maintenir le prêt à un niveau très supérieur à celui de la France (8,6 prêts/habitants à Merton par exemple, contre une moyenne de 4,3 en France) , et surtout à faire venir régulièrement des lecteurs potentiels dans les bibliothèques, qui n'y viendraient peut-être pas si elles ne proposaient pas ces « produits d'appel ». Il reste que pour la littérature classique européenne (une comparaison avec la France ne peut se faire qu'avec des auteurs de langue anglaise ni française), certaines différences dans le catalogue illustrent l'orientation générale du fonds. Stefan Zweig, un auteur certes un peu confidentiel mais faisant tout de même partie du patrimoine européen littéraire, apparaît comme auteur en 8 références sur le catalogue de Merton, et en 98 sur celui de Lyon, certes deux fois plus peuplée, mais donc plus de dix fois plus fournie concernant cet auteur. A l'inverse, une petite recherche dans les romans ayant pour titre ou pour thème la série Star Wars aboutit à 97 références à Merton et 58 à Lyon. De ces petits exemples pris au hasard, mais aussi de l'impression générale donné par

le fond de fiction (et des conversations que j'ai eues sur le sujet avec des bibliothécaires de Merton), il ressort que le fond type anglais est nettement plus tourné vers les goûts du public dans le domaine de la fiction. La mission est clairement une mission de loisir et de réponse à la demande, alors qu'en France, au moins dans les discours, elle correspond plus à une mission d'offre de « qualité », expression considérée outre-Manche comme du paternalisme.

Les différences sont beaucoup moins marquées dans les rayons de non-fiction, au moins au niveau de l'aspect extérieur : la classification Dewey est utilisée intégralement à Merton, alors que quelques borough londoniens, tels Sutton, se lancent dans une classification par grands sujets et plus tournée vers la diversité des médias (étagères mélangeant livres, cd et vidéos documentaires) qui rappellent la départementalisation de la BM de Lyon.

Dans l'analyse en détail, l'ouverture d'esprit anglo-saxonne, le refus de juger le goût du public et la volonté de ne pas s'ériger en censeur (hormis dans le domaine de la pornographie et de la propagande d'extrême droite) ont pour résultat des rayons qui peuvent paraître choquants à un œil continental. Le rayon religieux (indice 200 de la classification Dewey) par exemple regorge d'ouvrages de propagande religieuse (intégrisme islamiste ou chrétien, occultisme « new-age », pro ou anti franc-maçons...), voire sectaire, comme l'atteste la présence de la « Dianétique », bible de la scientologie, secte considérée comme dangereuse en France. Dans un autre genre, on note des rayons extrêmement (trop ?) étoffés dans les domaines des animaux familiers ou des livres de cuisine. Un sondage à Wimbledon m'a fait vérifier un nombre équivalent en rayon (donc non empruntés ce jour là), soit autour de 650, sur ces deux thèmes réunis d'un côté, et sur les ouvrages consacrés à l'Histoire mondiale de l'autre côté. Ce domaine, sur lequel je suis le plus compétent, est traité de manière très particulière, et générale à toutes les bibliothèques que j'ai pu visiter à Londres, à savoir la division entre « Ancient History » (Histoire Ancienne, en fait avant 1914, ce qui est significatif de la vision anglo-saxonne de « l'Ancien », qui s'arrête en France à la chute de l'Empire romain), et le rayon « World Wars », qui recouvre en

fait toute l'Histoire du vingtième siècle. Les deux rayons sont équivalents en taille (une étagère de 300 livres chacun), et le rayon « guerres mondiales » m'a semblé particulièrement anecdotique, regorgeant d'ouvrages d'« Histoire-bataille » et de biographies de combattants anglais, alors que l'on pouvait par exemple noter l'absence d'un historien majeur anglais sur le sujet, Liddel-Hart, présent uniquement à Morden, ce qui paraît incroyable à partir du moment où la décision (par ailleurs déjà contestable) est prise de consacrer tant d'ouvrages et de place aux guerres mondiales.

En ce qui concerne les cd et les vidéos, on reste dans le cœur de ce débat, puisqu'il s'agit ici, comme pour la plupart des bibliothèques publiques britanniques, de faire des bénéfices (de par l'Acte de 1964, qui est venu compléter l'Acte fondateur de 1850, le prêt de livres est gratuit au Royaume-Uni : l'apparition de nouveaux médias dans les bibliothèques a donc permis d'introduire le prêt payant). Les CD comme les vidéos disposent donc d'une comptabilité distincte, sont achetés dans un seul but : la rentabilité (le prêt est payant à l'unité, 10F pour les CD, de 5 à 20F pour les vidéos), voire même le complément de revenus en période de vache maigre, ce qui est le cas depuis les années quatre-vingt. Le résultat est donc prévisible, nombre de vidéos sont en plusieurs exemplaires afin de répondre à la demande (« The Full Monty », énorme succès cinématographique Outre-Manche, a été acheté à QUINZE exemplaires par le borough), et seuls la production récente est présente sur les étagères. A bien des égards, ces rayons ressemblent à un vidéo-club de quartier¹, avec la réserve que les films sont plus vieux (mise en rayon au moins six mois après la sortie en cassette) et moins chers (2£ pour les « nouveautés » contre 4 à 5£ dans les vidéo-clubs, la séance de cinéma étant le plus souvent à 8£ (90F !, on comprend la crise du cinéma

¹ Frank Webster, professeur de sociologie, intervenant dans les pages du bulletin de la Library Association, déclarait ainsi : « Le modèle de la diffusion de l'information est de plus en plus celui d'une grande chaîne de

britannique). Le rayon CD correspond à ces impératifs, un effort étant fait en direction de la musique classique, qui « sort » moins que la rock-pop, mais qu'un résidu de politique volontariste maintient à un niveau correct.

En ce qui concerne les périodiques, le borough de Merton possède dans ses collections 226 titres, pour 346 abonnements. Ce chiffre est très faible par rapport à Lyon, dont le réseau détient 3 100 titres et 6 200 abonnements. L'explication est à chercher dans les coupures budgétaires, dont les abonnements sont souvent les premières victimes, et aussi peut-être dans la faiblesse relative de la demande, les périodiques anglais faisant l'objet de très fortes ventes (de nombreux titres tirent à plus d'un million d'exemplaire, alors qu'en France le plus gros tirage, Ouest-France, plafonne autour de 500 000 exemplaires) ce qui peut entraîner une demande plus faible concernant la consultation sur place.

En conclusion de cette brève comparaison entre le borough de Merton et les exemples combinés de Lyon et de Paris, on peut définir quelques grands axes de différences entre deux institutions d'aspect extérieur assez comparables (des réseaux de lecture publique de zone urbanisée, dans des métropoles riches à dominante de classe moyenne et comportant encore une écrasante majorité de documents écrit, l'audiovisuel restant cantonné au loisir). La culture bibliothéconomique britannique reste beaucoup plus tournée vers le public, à la fois dans la théorie (le public a ses goûts qu'il faut respecter, l'employé –payé par les taxes publiques– est à son service) et dans la pratique (le fond est orienté vers la demande). Du côté de la gestion du personnel, et toujours dans le cadre de ce service au public, on note aussi une gestion très « tendue » du personnel en Grande-Bretagne, qui confine à la pénurie, (les agents ne disposant pratiquement plus d'heures de travail dans leurs bureaux) et dont les résultats en France déboucheraient très probablement sur un conflit social. L'ère Thatcher est incontestablement passée par là. Par contre, dans les résultats, une vision de type « tableau de bord » des différents indicateurs d'activités montre une incontestable supériorité des bibliothèques

de Londres, (on a vu que Merton était même au dessus de la moyenne concernant les résultats de prêt et de fréquentation) sur celles de Lyon ou de Paris. Cette supériorité s'explique donc avant tout par la vieille tradition de lecture publique outre-Manche, mais aussi, on l'a vu, par ce souci du public et du résultat quantitatif à tout prix, parfois choquant d'un point de vue français. Les bibliothèques publiques britanniques viennent néanmoins de traverser une période de crise et nous allons voir que des réformes profondes du secteur et de ses missions sont actuellement lancées par le nouveau gouvernement travailliste.

II De grandes réformes à l'horizon

1. La sortie de crise

De l'avis de l'ensemble des personnes que j'ai pu interroger, les « années noires » de la gestion conservatrice ne se sont pas terminées avec l'arrivée du gouvernement de Tony Blair en 1997, mais les perspectives se sont tout de même éclaircies. Les années de gestion néo-libérales se sont traduites par des coupes budgétaires très sévères (certaines collectivités ont vu leur budget de bibliothèques amputé de 25% d'une année sur l'autre, ce qui s'est parfois traduit par des années complètes sans aucune acquisition¹). Le discours officiel, souvent très hostile à la fonction publique, a aussi été mal ressenti par la profession, de quelque bord politique que soient ses membres. Concernant les bibliothèques publiques, le porte-parole de cette offensive libérale a souvent été le *Adam Smith Institute*², très opposé à la lecture

surtout faisons les payer rubis sur l'ongle. » *Library Association Record*, may 1999, volume 101 (5)

¹ Bertrand Calenge suggère dans son ouvrage sur les politiques d'acquisition de s'astreindre à l'exercice intellectuel qui consiste à imaginer ce que l'on ferait avec une baisse de 25% de son budget d'acquisition, on constate qu'ici, l'exercice fantasmagique est largement dépassé.

² Du nom du célèbre économiste libéral (1723-1790), maître de l'école classique libérale et auteur de la théorie dite de la « main invisible », selon laquelle le marché contient en lui-même ses propres régulations et qu'il est donc néfaste que l'Etat intervienne de quelque manière que ce soit dans les affaires économiques.

publique, qu'il considère comme une intervention de l'Etat dans l'économie du livre, à l'aide de taxes prélevées sur l'ensemble de la population. Curieusement cet Institut s'est inséré dans le débat sur la qualité des fonds en protestant contre la lecture de loisir, circonstance aggravante de l'utilisation de fonds publics. Plus concrètement, les gouvernements Conservateurs ont régulièrement étudié la possibilité de privatiser partiellement ou totalement certains secteurs de la lecture publique, au motif que la gestion serait certainement meilleure, et a du renoncer à ses projets tant à cause des réticences de la profession et du public – très attaché à ces institutions de proximité – qu'à cause de la difficulté à planifier la privatisation d'un secteur par définition non rentable et donc peu susceptible d'attirer en l'état (le prêt gratuit est, faut-il le rappeler, inscrit dans la loi) les investissements privés. La profession a souvent considéré ces prises de positions et ces projets comme des attaques frontales et l'arrivée du gouvernement travailliste a été vécue comme une libération par une part très importante (certainement au delà de l'électorat travailliste traditionnel) des bibliothécaires.

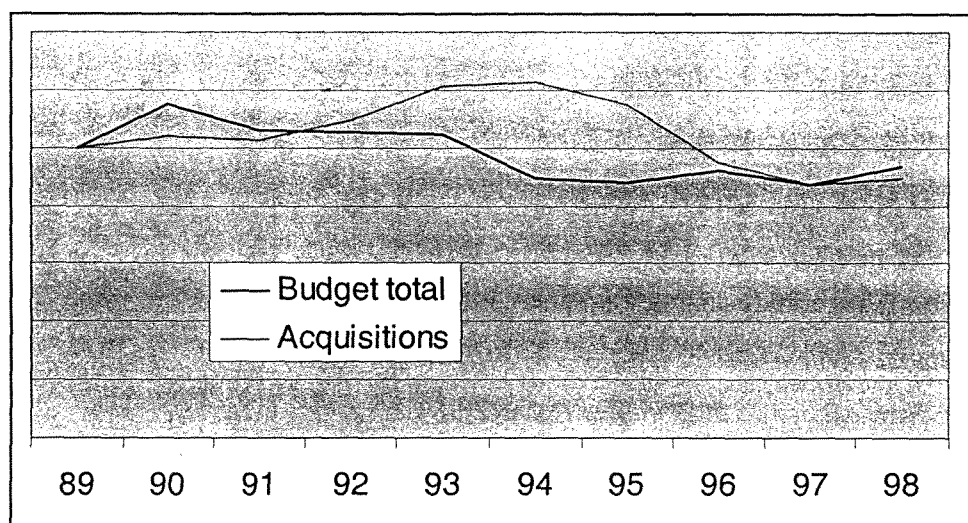
Valérie Ruty (maintenant Valérie Alonzo, Ville de Paris), dans son mémoire de 1995 sur la lecture publique à Londres, concluait à une relative stabilité des budgets globaux des bibliothèques à Londres entre 1980 et 1994, malgré une forte période de récession culminant en 1985, qui avait abouti à des réductions d'effectifs et donc d'horaires d'ouverture, et même de fermetures de bibliothèque, tout cela pour limiter au maximum les baisses de crédits d'acquisition, même si elles ne peuvent être complètement éludées. Voyons ce qu'il en a été à Merton sur les dix dernières années :

Année	Budget total (£)	Variation	Acquisitions (£)	Variation	Inflation
98-99	3 280 000	+ 11%	422 047	+ 2%	3,3%
97-98	2 962 000	- 3%	412 085	- 8%	2,8%
96-97	3 055 000	+ 8%	447 025	- 18%	2,9%
95-96	2 818 000	+ 1%	544 712	- 6%	3,3%

94-95	2 798 000	- 13%	578 843	+ 1%	2,4%
93-94	3 223 000	+ 3%	572 869	+ 11%	1,6%
92-93	3 127 000	+ 5%	516 894	+ 7%	3,7%
91-92	2 967 000	+ 1%	485 112	- 1%	5,9%
90-91	2 937 000	+ 24%	492 048	+ 4%	9,5%
89-90	2 374 000		472 320		7,8%

Sources : CIPFA annual record statistics et <http://www.statistics.gov.uk>

On notera l'augmentation sensible du budget au début des années 90, explicable par le niveau très bas qu'il avait atteint à la fin des années 80, au plus fort des restrictions. L'évolution du budget d'acquisition est néanmoins à la baisse sur la période, baisse encore accentuée si l'on parle en livres réelles, en tenant compte de l'inflation, comme le montre le diagramme ci dessous, avec base 100 en 1989 :



On remarquera que l'inflation a fortement érodé la relative augmentation du budget, et aussi celui des acquisitions, pendant le début des années 90, pourtant considérée comme une période de « renouveau » à Merton après la forte crise des années 80. Un effort est ensuite fait sur le budget des acquisitions au milieu de la décennie, mais à partir de 1994, ce poste

« plonge » à nouveau accompagnant le budget total sous l'indice 100, c'est à dire au dessous du niveau de 1989 (en 1998 : indice 93 pour le budget général et 89 pour le budget des acquisitions) en matière de pouvoir d'achat (année pourtant considérée comme un année maigre à l'époque, le gros des coupures « historiques » - moins 25% d'une année sur l'autre – ayant eu lieu pendant les années 80). C'est à l'issue de cette période de crise de 95-97 qu'est programmée la fermeture de deux des annexes (effective en 1998).

Il est à noter qu'à l'inverse de nombreux boroughs londoniens, Merton n'a pas restreint ses horaires d'ouvertures, mais a même prolongé son effort dans ce domaine (il est vrai que ce borough partait de plus bas : il n'avait aucune bibliothèque ouvrant plus de 60 heures par semaines, ce qui est courant à Londres pour la bibliothèque centrale de chaque borough : ce critère figurera d'ailleurs dans les futurs « standards » pour les bibliothèques publiques, prochainement édités par le DCMS), puisque la bibliothèque de Wimbledon est récemment passée à 56 heures hebdomadaires, avec pour perspective d'ouvrir à 60 heures (fermeture 20 heures tous les soirs en semaine) dans le courant de l'année 2001.

Les vraies économies budgétaires, Merton les a faites dans les frais de personnel, dont on a vu qu'ils étaient inférieurs dans ce borough que dans le reste de Londres, et aussi dans la nature des acquisitions, se convertissant massivement dans les *paperbacks*, moins chers (ce qui explique le bon niveau quantitatif des collections de monographies à Merton).

La dernière solution, commune à bien des boroughs, est l'augmentation des revenus propres, essentiellement les prêts de cd et vidéos, considérés comme des sources de revenus annexes, mais aussi les réservations et les amendes. Il est d'ailleurs significatif de compter le nombre de caisses enregistreuses dans les bibliothèques britanniques (sept à Wimbledon, pour une surface ouverte au public inférieure à 1000 m²), élément paradoxal dans un pays qui se glorifie de son prêt gratuit inscrit dans la loi. Au total, au moyen de ces diverses charges et amendes, Merton a recouvré en 1998 2£ et 27 pence (26 Francs, au taux actuel de la livre, la moyenne londonienne n'étant qu'à 1£59), alors que Lyon, où l'inscription est pourtant payante, n'a recouvré que

9F50. A Paris, où l'inscription est gratuite, cette somme n'a été que de 4F29. On comprend mal dès lors les cris outragés des bibliothécaires britannique lorsqu'on leur apprend que l'inscription est payante dans beaucoup de villes françaises. Le système des charges pratiqué à Merton est même parfois choquant, et à la limite de l'illégalité par rapport à l'Acte de 1964, lorsque l'on sait qu'il est possible de renouveler son emprunt de livre DIX fois, et par un simple appel téléphonique. Avec un prêt de trois semaines, c'est donc pendant plus de six mois qu'un livre, parfois très demandé, peut être gardé par le lecteur. Il est bien sûr possible de réserver ce livre, interdisant son renouvellement, mais il faut alors s'acquitter des frais de réservation, qui sont de 8F par document... Les amendes, de leur côté, sont d'un peu plus d'1F50 par jour et par livre (les cd et vidéos, payants à l'unité, font simplement l'objet d'une prolongation de prêt au même prix que le forfait de base), et ne sont pas plafonnées avant 100 £ par documents... A ce prix là, on comprend que le taux de non-retour soit très important. Un plafonnement plus raisonnable est cependant à l'étude.

Pour conclure sur ces années de crise, on peut dire que le borough de Merton n'est pas encore sorti de la gestion de pénurie (selon les standards anglais) des années 80-90. Et si la bibliothèque de Wimbledon par exemple attend avec un mélange d'impatience et d'inquiétude l'arrivée d'une trentaine d'ordinateurs connectés à l'Internet, c'est grâce à des fonds gouvernementaux. Nous allons voir en effet que l'impulsion pour un renouvellement de la bibliothèque vient d'en haut.

2. Les réformes du gouvernement New Labour

2.1. People's Network

Lorsqu'en 1997 le gouvernement travailliste est arrivé au pouvoir avec Tony Blair à sa tête, il n'était pas porteur d'un projet particulier en matière de bibliothèques publiques, ni même de sauvegarde du service public, durement

attaqué, voire privatisé (cela a été le cas par exemple des chemins de fer ou de la distribution d'électricité) pendant les années de gestion libérale. Bien au contraire, Tony Blair a à bien des égards conservé la ligne libérale de Margaret Thatcher, envers laquelle il n'a pas caché son admiration. L'argent public ne s'est donc pas mis à couler à flot dans les bibliothèques, comme certains l'espéraient au départ. Les fermetures de bibliothèques ont continué, puisque les deux annexes de Merton ont fermé en 1998, soit l'année d'après l'arrivée au gouvernement des travaillistes, le borough étant lui même travailliste depuis 1990. Bien plus, le motif officiel de la fermeture des deux annexes a été la faiblesse de la dotation gouvernementale. Il n'y a donc pas eu d' « effet Blair » sur les budgets en tant que tel. L'austérité est toujours au programme.

Le premier acte du gouvernement Blair en matière culturelle a néanmoins été de réformer l'ancien ministère du Patrimoine (*Department of National Heritage*), le renommant Ministère de la Culture, des Médias et du Sport (*Department of Culture, Media and Sport*¹, couramment appelé DCMS). Le nouveau ministère a saisi au vol les résultats d'une enquête de son prédécesseur sur les bibliothèques publiques (*Public Library Review*) présentant cette activité comme une grande « success-story », pour éditer un document considéré comme fondateur pour les bibliothèques publiques : *Public Library: the People's network* (« La Nouvelle bibliothèque : le Réseau Citoyen »). En novembre 1997, quelques mois après l'arrivée du gouvernement Blair, le bulletin de la *Library Association*² se faisait déjà l'écho d'un projet en cours de finition, faisant état d'une rencontre entre Tony Blair, travaillant alors sur une réforme massive du système éducatif par l'utilisation d'Internet, et Bill Gates, patron de Microsoft et accessoirement

¹ Depuis, une blague courante dans les milieux culturels consiste à dire que la culture englobe toutes les activités humaines excepté les médias et le sport.

² « opening the gates of the New Library ? », *Library Association Record*, November 1997, vol 99.

fervent partisan de l'utilisation des bibliothèques publiques (qui l'eût cru ?) pour l'accès de l'ensemble de la population aux technologies de l'information.

Le document final été présenté au Parlement en avril 1998 (voir la traduction du préambule en annexe) et explique comment l'arrivée des nouvelles technologies va révolutionner le monde des bibliothèques publiques. Eludant le domaine de la lecture publique, considérée comme un acquis des 150 années précédentes (la « success-story », symbolisée par ces fameux 60% de la population inscrite dans les bibliothèques), l'accent est mis sur :

- la formation continue, en particulier dans tous les aspects de l'informatique (initiation à Internet, dont l'accès sera gratuit, cours informatique...)
 - l'insertion sociale et citoyenne, par la mise à disposition gratuite d'Internet et d'un e-mail pour tous, avec pour perspective l'établissement d'un lien direct entre les autorités - locales ou nationales – et le citoyen, mais aussi l'insertion des minorités ethniques.
- .
- le soutien à l'activité économique par une circulation plus rapide de l'information.

On retrouvera, sans surprise, les trois priorités du borough de Merton, qui ne cite pourtant pas (décentralisation oblige) ce rapport comme l'une de ses sources.

Ce rapport n'aurait pu être qu'une déclaration d'intention, mais l'annonce de fonds destinés à un équipement massif des bibliothèques publiques a rapidement suivi sa publication. Ironiquement, c'est de la Loterie Nationale que viennent la majorité des sommes énormes mises en jeu. En janvier 1999 est annoncé le premier montant de la « cagnotte », 200 millions de livres, soit

plus de 2 milliards de Francs (soit près du tiers du budget annuel de toutes les bibliothèques publiques du Royaume Uni), ce qui fait dire à Chris Batt, le nouveau directeur du programme : « Maintenant je sais ce qu'on ressent lorsque l'on gagne à la loterie »¹.

Au total, l'état du financement est le suivant :

- 20 millions de livres pour la formation du personnel des bibliothèques aux nouvelles technologies
- 50 millions de livres pour la numérisation et la mise en ligne de formations de tout type assistées par ordinateur
- 200 millions de livres pour la création de centres de formation continue
- 100 millions de livres pour l'équipement en informatique des bibliothèques publiques

Le financement global du projet s'élève donc pour le moment à 370 millions de livres, soit près de 4 milliards de Francs (près de cinq fois le budget annuel d'acquisition de l'ensemble des bibliothèques municipales françaises). L'objectif est d'avoir toutes les bibliothèques équipées et connectées en 2002. Ainsi dans le courant du premier semestre de cette année, la bibliothèque de Wimbledon, qui comprenait auparavant 7 terminaux OPAC de son système Galaxie 2000, et deux micro-ordinateurs connectés à l'Internet et accessible au public après demande à faire au personnel, recevra 30 ordinateurs flambant neufs, tous connectés à Internet, et dont l'accès sera libre et gratuit, même s'il devra être réglementé, surtout en ce qui concerne la durée de la connexion. Le personnel est assez anxieux devant l'arrivée d'une telle masse d'équipement informatique et il n'a pas encore été décidé de l'implantation finale des postes. L'impression est qu'il faudra gagner de la place sur les rayonnages de livres, ce qui est très impopulaire tant auprès du

¹ « Now I know how it feels to win the lottery », Library Association Record, march 2000, vol 102 (3). Chris Batt est l'ancien directeur de la très moderne bibliothèque centrale de Croydon, dans le sud de Londres, et est considéré comme le héraut anglais des nouvelles technologies dans les bibliothèques.

personnel que de public. En outre, la formation du personnel n'a pas encore commencé et l'anxiété n'en est que plus grande.

Auprès des cadres du HQ, le programme est bien sûr beaucoup plus populaire, même si l'analyse globale de Gordon Brewin est que le projet n'a pas grand chose à voir avec les bibliothèques : « le gouvernement voulait son raiseau citoyen et si nous ne faisons pas l'affaire, il se tournera vers d'autres interlocuteurs et les bibliothèques publiques pourront mourir de leur belle mort ». L'analyse est la même à la *Library Association* (entretien avec Guy Daines, responsable du secteur des bibliothèques publiques), même si l'on y souligne que le défi est très excitant.

De fait, l'impression donnée par « People's Network » est d'être un programme qui est tombée dans l'escarcelle des bibliothèques plus par la force des choses que par vocation. Comme on l'a vu, le gouvernement de Tony Blair pensait au ministère de l'Education à l'origine, et il est tout à fait dans la tradition britannique de mettre les services publics en concurrence pour obtenir de meilleurs résultats (programme *Best Value*). Les bibliothèques publiques du Royaume Uni ont donc un important défi à relever, dont l'échec aurait d'importantes répercussions négatives sur elles.

2.2. Des standards pour les bibliothèques publiques

Le deuxième chantier du gouvernement travailliste est plus strictement lié au secteur des bibliothèques. L'Acte de 1964 qui inscrit dans la loi l'obligation pour chaque collectivité locale d'avoir une bibliothèque (le premier acte de 1850 n'en donnait que la possibilité en autorisant une levée d'impôt, mais l'équipement massif des principales municipalité remonte à la fin du 19^e siècle) ne précisait, sur la nature du service, que quelques mots : il

devait être « complet et pertinent »¹. Le projet d'établir des standards nationaux remonte aux années 80 et à l'informatisation des bibliothèques, qui permit de fournir l'outil statistique, mais il est significatif qu'il ait fallu attendre la fin de la période des coupes budgétaires, qui jetait trop d'incertitudes sur la gestion quotidienne des services de bibliothèques pour pouvoir envisager de mettre en place des critères communs d'évaluation.

Annoncés au début de l'année 1999², les standards ont fait l'objet d'une vaste concertation (parfois passionnée) dans la profession, le DCMS ayant envoyé des questionnaires à chacun des stades de son projet. Ils devraient être publiés dans les premiers mois de l'année en cours, mais le projet est disponible sur le site web du ministère (voir traduction en annexe) depuis le mois de juin 2000.

Il s'agit, sur un certain nombre de chiffres clés, d'établir deux paliers, le principal est un niveau « souhaité », c'est à dire le standard national de ce qui est considéré comme un service normal de bibliothèque public. En dessous de ce niveau souhaité se trouve le seuil d'intervention, c'est à dire un niveau considéré comme inacceptable et qui entraîne l'intervention du ministère, sous une forme restant à définir mais probablement plus proche de l'arrivée d'inspecteurs des bibliothèques que de l'octroi de crédits exceptionnels.

Le débat a essentiellement porté sur ce niveau minimum. La *Library Association* pense qu'il y a un risque qu'il devienne le standard de fait, certaines municipalités ne voulant éventuellement faire d'effort que si le risque d'intervention gouvernementale se profile. Elle suggère que « les autorités locales (...) soient continuellement encouragées à travailler en direction des vrais standards. »³. L'opinion générale dans cette association

¹ « Comprehensive and efficient ». Ces deux mots reviennent invariablement dans la littérature bibliothéconomique britannique. Ils sont devenus l'Alpha et l'Omega de la profession.

² « National standards on the way ? », *Library Association Record*, january 1999, volume 101 (1)

³ « Standards make hearts beat faster », *Library Association Record*, august 2000, volume 102 (8)

est que les critères sont trop quantitatifs, mais dans l'ensemble, les réactions sont plutôt positives.

Concernant l'avenir des standards, il est généralement considéré qu'ils s'inséreront dans le programme « Best Value », qui est l'équivalent travailliste du « Compulsory Contract Tendering », programme thatchérien de mise en concurrence des services publics et aussi de réforme de ses structures hiérarchiques, jugées archaïques. En gros, « Best Value » comme son prédécesseur demande aux services publics de se moderniser, de chercher à faire « plus avec moins », et d'améliorer ses performances au moyens de plans annuels sanctionnés par des inspections régulières (tous les cinq ans, en principe). L'idée d'insérer les standards dans ce programme est de les rendre dynamiques et flexibles, afin d'éviter « l'effet de seuil » du standard minimum.

A Merton, les standards n'entraînent pas d'anxiété particulière, sauf dans le secteur des m² par habitants, dans lequel le seuil d'intervention sera probablement dépassé. Toujours selon Gordon Brewin, il est cependant fort probable qu'un seul dépassement sur 24 critères n'entraînera pas d'intervention immédiate. Des éclaircissements sur ces modalités d'intervention sont bien sûr attendus dans les prochains mois.

Les réactions de la profession sur les standards sont donc très positifs dans l'ensemble, à l'image de la LA, qui y voit une « robuste plate-forme à partir de laquelle les services pourront se développer.¹ L'initiative a de quoi impressionner favorablement, les bibliothèques françaises n'ayant même pas une loi du type de l'Acte de 1964 pour encadrer leur action...

¹ « Standards : the LA response », Library Association Record, august 2000, volume 102 (8)

3. Les réformes propres au borough de Merton : l'ouverture vers les minorités ethniques

On a vu que les grands thèmes du rapport New Library : People's Network avaient été repris par la nouvelle équipe du borough, dirigée par John Pateman, arrivé à Merton en 1998. Ces impératifs sont la régénération économique, la formation continue, l'intégration sociale (et en particulier ethnique).

La régénération économique, compte tenu du tissu industriel très faible et déclinant de Merton, est essentiellement tourné vers le tourisme, Wimbledon symbolisant le côté attractif du borough. C'est de fait la directrice de la bibliothèque de ce quartier qui est en charge du dossier, et sa mission consiste principalement à développer l'information touristique, en particulier par la création d'une section spécialisée dans ce domaine, disposant de son propre bureau d'accueil. On est loin des ambitions gouvernementales dans ce domaine. La priorité ne semble pas non plus donnée à la formation continue (*life-long learning*) qui, en dehors de la distribution de catalogues de cours du soir dispensés par les institutions privées du borough, semble réduite à l'attente de l'arrivée des ordinateurs du programme *People's Network*.

En fait, la grande priorité du borough est essentiellement axée sur l'ouverture vers les minorités ethniques. On l'a signalé, John Pateman, le nouveau chef des bibliothèques, se présente lui-même comme un homme « très à gauche », et son discours est très politique, à un point surprenant chez un fonctionnaire, par définition non élu et donc n'ayant pas de fonction représentative. Ses précédentes fonctions en tant que chef de service étaient dans le borough d'Hackney, au centre-nord de Londres (c'est un borough de l'Inner London). Il s'agissait d'un borough à très forte minorité ethnique, presque 40%, alors qu'à Merton ces minorités ne représentent qu'autour de 15%. Le reproche implicite souvent fait à la politique de John Pateman, tant chez le personnel de Merton qu'à la Library Association, est qu'il tente d'appliquer des recettes du centre de Londres à une situation qui n'a rien de comparable.

Il faut ici expliquer ce qu'est la vision britannique de l'intégration ethnique. Par souci de transparence, les statistiques sur l'origine ethnique sont considérées comme normales, voire encouragées. J'ai ainsi pu vérifier qu'à l'inscription, un nouvel adhérent des bibliothèques de Merton se voit demander son origine ethnique (sans rapport donc avec la nationalité, qui est le plus souvent britannique). Il m'a été difficile d'expliquer que ces pratiques étaient considérées comme choquantes en France, voire illégales en ce qui concerne la tenue de statistique basée sur l'origine ethnique (i.e. la couleur de peau le plus souvent) et non par exemple la langue maternelle, qui paraît un critère plus objectif et plus intéressant pour le bibliothécaire soucieux de connaître les pratiques culturelles de son public.

Le discours de John Pateman et de son adjoint pour les minorités ethniques, Shiraz Durrani, lui aussi un transfuge du borough de Hackney, est à cet égard très dur politiquement. Pour lui, les bibliothèques sont un monde conçu par et pour la classe moyenne blanche et qui reste par définition hostile aux classes populaires et aux minorités ethniques. Son slogan "*Breaking down the barriers*" (« abattre les barrières »), dont on a vu qu'il s'adressait au personnel qui doit repenser ses tâches traditionnelles, s'applique donc aussi au public, et tout doit être fait pour ouvrir la bibliothèque aux minorités ethniques. La pratique qui consiste à enregistrer l'origine ethnique dans la base de donnée des adhérents est trop récente pour que des statistiques fiables soient disponibles, mais il est à signaler que selon le rapport Comédia sur la lecture publique à Londres, il semblerait que les minorités ethniques fréquentent les bibliothèques publiques dans la même proportion que leur représentativité dans la population, même si c'est essentiellement la lecture scolaire et étudiante qui explique ce bon indicateur d'intégration.

Il reste que l'on peut se demander si l'intégration est réellement le but de cette politique. Il m'a été donné d'assister à de nombreuses réunions sur ce sujet, et il faut bien avouer que, au delà même du cliché qui consiste à opposer la tradition républicaine, laïque et unificatrice française au différentialisme « politiquement correct » anglo-saxon, certains aspects de la politique « ethnique » de Merton (le concept peut être généralisé à

l'ensemble de Londres, même si le discours est souvent moins « politique » qu'à Merton) restent choquants et conduisent ce qui me semble être des impasses. Il existe par exemple dans toutes les bibliothèques du Royaume Uni une animation annuelle appelée le « *Black History Month* » (Mois de l'Histoire Noire ?) dont le but est de rappeler les méfaits du colonialisme et la contribution des minorités ethniques à la construction de l'Angleterre¹ moderne. Avec les nouvelles directives du borough, cette manifestation a donné lieu en 2000 à ce qui peut être considéré comme des débordements, en particulier la diffusion de panneaux illustrés dénonçant pêle-mêle l'Empire Britannique (ce qui peut se comprendre) et le III^e Reich (dont on ne comprend pas la présence sur un panneau dédié à l'apaisement des tensions raciales en Grande Bretagne) et suscitant par la même les réactions hostiles d'une partie du public... On peut signaler aussi l'oubli général de la minorité Coréenne, traditionnellement plutôt conservatrice, et dont les associations ont protesté contre ce qu'elles considèrent comme un ostracisme de fait. J'ai assisté à une réunion sur ce sujet, dans laquelle il a été proposé d'intégrer désormais la minorité Coréenne au « *Black History Month* »... Il y a aussi des débats sans fin sur la manière de fractionner les étagères réservées aux livres « ethniques », étagères afro-américaines, originaires des Caraïbes, des Indes, du Pakistan, sans parler d'étagères « réservées » aux minorités sexuelles... Beaucoup de ses minorités refusant d'être amalgamées les unes avec les autres, le débat est sans fin.

On touche là aux limites ultimes de cette forme de politique différentialiste. Le principe de base ne saurait être remis en cause, puisqu'il s'agit d'ouvrir la bibliothèque à tous. Il est cependant difficile d'admettre le postulat de base (contesté par le rapport Comedia) selon lequel elle aurait été auparavant « fermée ». Il reste surtout certaines questions de bon sens auxquelles je n'ai

¹ L'Ecosse a sa propre politique dans ce domaine, et en profite pour régler ses comptes avec l'Angleterre

reçu, au cours de ces réunions, aucune réponse : comment promouvoir l'intégration en enfermant les lecteurs dans des catégories ethniques ? Comment inscrire un lecteur issu de couple mixte dans la base de données sinon dans la catégorie « autre », ce qui est une curieuse façon de le mettre en valeur, alors qu'il est censé représenter le symbole même de l'intégration ? Comment éviter de transformer les étagères dévolues à une minorité ethnique ou sexuelle en symboles de ségrégation, alors qu'elles ont pour but « l'ouverture »* ? Comment classer alors certains auteurs de renommée mondiale comme Salman Rushdie : dans le fonds Indo-Pakistanaï ? Le bibliothécaire britannique n'y songe même pas. Mais alors n'est ce pas reconnaître que les fonds ethniques – de fait remplis de fiction « ethno-centrée », de vidéos à la qualité parfois contestable, et de documentaire extrêmement militants – n'ont pas de vocation qualitative, puisqu'un auteur émergent a vocation à le quitter. N'est ce pas là du paternalisme, adjectif dont la théorie républicaine et laïque française est souvent affublée ? Comment choisir, pour les projets de partenariat, les associations plus ou moins représentatives des communautés visées, et éviter – tant que possible – de traiter avec les plus extrémistes d'entre elles ? La discrimination positive dans le recrutement des agents (réclamée en tant que telle par des associations professionnelles à base ethnique lors d'une réunion inter-borough à la *Library Association*) n'a-t-elle pas plus d'effets pervers que de conséquences positives ?

Il reste à cependant l'engagement total des agents de la section « BME », dévoués à leur cause et pleins de bonne volonté. La qualité individuelle de ces agents n'a pas pour autant dissipé l'impression de malaise dégagée par l'atmosphère qui régnait sur le sujet, en particulier au borough de Merton.

III Politique d'acquisition, techniques et philosophie

1. Les techniques : une gestion de transition

Le Borough de Merton ne possède pas de système officiel d'acquisition. De manière significative, il n'a pas acheté le module consacré à cette activité dans son SIGB, Galaxie 2000. C'est Gordon Brewin qui supervise officieusement cette activité, et qui étudie différentes solutions pour moderniser le système actuel, essentiellement basé sur le classique tandem suggestions/office, et qui tourne un peu à vide, l'ensemble du personnel n'ignorant pas que des projets de réforme en cours, et attendant les nouvelles décisions, si bien que personne en fait ne s'occupe officiellement des acquisitions.

1.1. Les suggestions du public : le système de réservation.

Priorité donnée au public oblige, le premier procédé qui vient à l'esprit du bibliothécaire de Merton quand on lui parle des acquisitions est le système des réservations, en fait l'équivalent du classique cahier de suggestion.

Le système est assez simple : lorsque dans l'une des bibliothèques un usager demande au bureau de renseignement¹ un document (livre, cd ou vidéo) qui n'est pas dans le catalogue, il lui est demandé s'il désire tout de même réserver le document, pour le prix de l'équivalent de 8F (70 pences). A ce

¹ La désignation officielle de ce bureau est le « customer's service », soit « bureau des clients ». Ce terme est utilisé officiellement par le borough, bien qu'une majorité du personnel y soit hostile.

stade, l'utilisateur avance de l'argent sans savoir quelle va être la décision de la bibliothèque, puisqu'il lui est signalé que sa demande va remonter au HQ, et que la décision lui sera signifiée par courrier. Les services centraux peuvent ensuite prendre trois types de décision (une personne s'occupe de ce service, mais c'est Gordon Brewin qui intervient en dernier lieu approuver la décision d'acquisition), le prêt inter bibliothèque par le réseau Laser -voire la British Library, mais cela coûte alors 40F- , l'achat par le borough, ou le refus pur et simple, auquel cas il faut rembourser les 8F!

Chose étrange, ce système n'est que partiellement informatisé, et la suggestion du lecteur part au HQ sous simple forme manuelle, le bibliothécaire étant chargé de recueillir un maximum d'information bibliographiques auprès du lecteur demandeur. Ce formulaire papier est ensuite traité manuellement au HQ, et n'entre dans le système informatique que quand la décision d'acquisition est prise. L'une des conséquences de ce relatif archaïsme est que le service ne possède pas de statistique sur le type de réponse donnée en moyenne à ces demandes (achat, prêt inter, ou refus pur et simple). Gordon Brewin s'est déclaré surpris et compte y remédier, et selon la personne qui s'occupe de ces demandes, il y aurait entre 200 et 300 demandes par mois, et plus de la moitié aboutissent à une décision d'achat, parfois en plusieurs exemplaires.

La commande en elle même reste similaire à ce qui se fait en France, avec bon de commande (non informatisé donc, le volet acquisition de Galaxy 2000 n'ayant pas été acquis), et débouchant parfois sur un simple achat dans une librairie locale. Mais, nous allons le voir, le système des réservations reste très imbriqué, parfois dans un flou artistique, au système de l'office.

1.2. Les bookmeetings, et les relations avec les book suppliers

A l'inverse du système des réservations, qui est décentralisé au début de la procédure, chaque usager faisant la demande depuis une annexe, le système des *bookmeetings* est entièrement centralisé. Chaque lundi, une réunion d'une

demi-journée a lieu au HQ, à laquelle en principe chaque annexe envoie un représentant. La réunion a pour thème soit la littérature pour jeunesse, soit les documentaires pour adultes (*Adult non-fiction*, la fiction étant commandée sur liste directement au fournisseur, ou commandée par le système des réservations). Le fournisseur, nommé le *book supplier*, entreprise privée assurant le lien entre les éditeurs – auxquels il n'est pas lié en principe - et les bibliothèques, envoie des cartons de livres « approuvés », c'est à dire des nouveautés considérées par le *supplier* comme dignes d'être en rayon. Les représentants des annexes examinent le contenu de l'envoi, et au vu du livre, décident de l'acquisition de l'ouvrage pour une bibliothèque ou pour plusieurs, ou même destiné à devenir un document itinérant (les ouvrages les plus spécifiques ou les plus chers).

Les cadres du HQ considèrent que cette technique du *bookmeeting* est obsolète car trop gourmande en heures de travail. De fait la présence de cinq ou six bibliothécaires, généralement d'échelon élevé, donne un coût en heures de salaires relativement élevées à ces demi-journées. A contrario, le personnel est très attaché à ces réunions, qui permettent d'entrer en contact avec le document, sa présentation, ses illustrations, avant la commande effective. Les bibliothécaires spécialisés dans le livre pour enfant, en particulier, considèrent qu'il est impossible de choisir un tel document sans voir les illustrations, d'un niveau particulièrement haut il est vrai en Grande-Bretagne. Gordon Brewin, farouche ennemi du système, estime que les techniques multimédia permettront bientôt d'avoir un aperçu plus précis du document grâce à des cd-rom ou des sites en ligne fournis par les *book supplier*.

Ces entreprises sont donc un maillon indispensables du systèmes. Elles sont spécifiques au monde anglo-saxon, et sont particulièrement utiles en Grande-Bretagne. Historiquement, les *suppliers* sont apparus pour “traduire” aux bibliothèques l'énorme production éditoriale. Actuellement plus de 100 000 titres paraissent chaque année, dont 60 000 sont de nouveaux titres. La sélection pour arriver à 25 à 30 000 titres d'”approvals” (les fameuses listes et piles de cartons examinés lors des *bookmeetings*) est principalement

négative: on élimine les rééditions, les ouvrages trop universitaires, trop chers, trop spécifiques. A la fin ne restent que les livres pour enfants, les nouveaux romans, et la non-fiction accessible. Il n'y a donc pas de sélection dans le vrai sens du terme. En fait la principale raison d'être des *suppliers* est de montrer le livre aux acquéreurs (ce qui requiert une énorme organisation, sur laquelle les représentants de ces entreprises que j'ai pu rencontrer insistent fortement, surtout eu égard aux coûts impliqués par l'envoi des cartons aux clients). Le *supplier* s'occupe ensuite d'équiper le document après réception de la commande. Selon les contrats, l'équipement peut aller de la simple jaquette à un catalogage quasi-complet. Selon M. Findley, responsable des ventes du groupe BFS, spécialisé dans le livre de poche (*paperbacks*) il s'agit là du vrai travail des *suppliers*, sur lequel se basait toute la concurrence dans les années 70 et 80, quand l'équivalent de notre prix unique du livre (*Net Book Agreement*) gelait la concurrence sur les discounts (les bibliothèques publiques se voyaient offrir une réduction statutaire de 10%, et la concurrence entre les *suppliers* pour obtenir des contrats public d'acquisition ne pouvait donc se situer sur ce terrain).

Les relations entre les bibliothèques publiques et les *suppliers* ont donc radicalement changé depuis 1995 et la fin du *Net Book Agreement*. Désormais la concurrence sur l'obtention de contrat se situe essentiellement sur le terrain du discount et les bibliothécaires britannique, originellement opposés à la fin du NBA, se sont jetées avec délectation sur la possibilité d'obtenir jusqu'à 35% de réduction, niveau auquel les *suppliers* finissent par vendre à perte pour obtenir des contrats. Toujours selon M. Findley, de BFS, cette concurrence acharnée finira – le phénomène est classique – par des faillites et une concentration du secteur en trois ou quatre entreprises qui calmeront alors le jeu et imposeront des discounts moins élevés, et aussi limiteront la diversité de l'offre. On peut déjà prévoir des difficultés pour les petits éditeurs, qui souffrent déjà de la fin du NBA.

Les bibliothécaires se préparent déjà à cette concentration du secteur, en organisant de leur côté des consortiums d'achats, regroupant plusieurs collectivités locales, afin de négocier des contrats plus généreux en

discounts. Merton souhaite actuellement s'associer avec les boroughs voisins. et cette réflexion sur la force d'achat tend parfois à occulter celle sur la politique d'acquisition. Toujours selon M. Findley, de BFS, le consortium est « juste un gang » destiné à négocier en force, et aucune coordination d'acquisition par exemple ne vient donner plus de sens à ces association. De fait, M. Brewin m'a confirmé que dans les négociations qu'il mène avec les borough voisins, la coordination d'acquisition n'était même pas évoquée, et que seul le principe de mise en commun des budgets (avec d'éventuels clauses de sécurité envers les fournisseurs dans le cas de chute de budget d'un des participants) était négocié.

De cette petite analyse sur le système d'acquisition de Merton et les relations entre les bibliothèques et les *suppliers*, il apparaît que Merton est, à l'image du monde des bibliothèques britanniques, encore dans la phase de transition qui suit la fin du NBA et le règne du discount fixe de 10%. La réflexion dans les deux « camps » s'est déplacée du service rendu (jaquettes, pré-catalogage, etc..) vers une guerre des prix pure et simple. Cette fixation des attentions sur le discount se traduit à Merton par une occultation relative des autres enjeux, telle la coordination des acquisition ou même la politique documentaire tout court. Au cours de mes entretiens, il m'a été impossible de déterminer quelle était la politique d'acquisition de Merton. Seuls les objectif (de meilleurs chiffres de prêt, la satisfaction du public) sont clairement définis, et en dehors du projet de consortium avec les voisins londoniens, le seul projet d'envergure concernant la restructuration du système des acquisitions est l'application du « modèle du Oxfordshire », qui consiste à centraliser les acquisitions d'un réseau au niveau des services centraux, mais à nommer ensuite des équipes ayant une tâche limitée dans leur domaine et dans le temps, mais concernant tout le réseau (par exemple améliorer le niveau de la documentation en informatique). Ce modèle a pour intérêt, outre la centralisation et l'économie en heures de travail qu'il représente (il s'agit toujours de supprimer le *Bookmeeting*) jugé trop régulier et généraliste, de stimuler un peu la réflexion sur la politique d'acquisition en fixant enfin des priorités. Mais l'application de ce modèle n'est pas prévu avant plusieurs

années. Là encore, la réflexion sur les discounts est jugée prioritaire, encouragée en cela par les autorités de tutelle, obsédées par les économies budgétaires imposées par le programme *Best Value*. Il en résulte que la gestion transitoire des acquisitions à Merton a encore de l'avenir à moyen terme, la tendance étant simplement à moins de *Bookmeetings*, et à plus de choix sur listes, à l'image de ce qui se fait déjà sur les romans.

1.3. Les projets d' « Outsourcing »

Derrière cette expression se cache en fait un projet - à l'étude dans tout le Royaume-Uni mais intéressant Merton par les économies en main d'œuvre qu'il permet - qui consiste en la sous-traitance du service des acquisitions par des entreprises du secteur privé, en l'occurrence les *Suppliers*¹. L'idée est de prolonger la sous-traitance de fait qu'exercent ces *Suppliers* dans le domaine de la pré-sélection des ouvrages (liste de livre « approuvés ») en leur confiant une sorte de charte d'acquisition (une *guideline* améliorée) qui leur permettrait de sélectionner d'office les ouvrages susceptibles d'intéresser la bibliothèque ou le réseau ayant signé le contrat. Il existe déjà une considérable littérature professionnelle sur le sujet, principalement un rapport concernant une expérience menée dans le borough de Westminster (centre de Londres, plutôt favorisé, et sous administration conservatrice) et le Comté d'Hertfordshire. Le postulat de départ de cette étude est le suivant :

- « Les acquéreurs et sélectionneurs chez les fournisseurs ont accès à une d'information plus large et plus profonde que les sélectionneurs des bibliothèques publiques. »
- « Beaucoup des informations utilisées par les personnels des bibliothèques publiques étant originaires des fournisseurs, il

¹ Voir à ce sujet "L'outsourcing en débat : le dilemme de la sous-traitance", numéro 2 du Bulletin des Bibliothèques de France 1999. il s'agit d'un entretien avec Bart Kane, directeur de la bibliothèque publique d'Hawaï, qui a mis en place une structure de ce type.

devrait être possible pour ces fournisseurs de sélectionner directement les livres des bibliothèques, à condition d'avoir accès à une information complète concernant les services de cette bibliothèque et le public qu'elle dessert. »

On le voit, cette philosophie pragmatique est dans la droite ligne des programmes « CCT », puis « Best Value » des gouvernements successifs depuis les années 80. Il faut mettre le secteur public en concurrence avec le secteur privé : s'il est possible de faire mieux et moins cher ailleurs, alors la solution doit être étudiée.

A priori le projet a de quoi choquer, l'acquisition étant considérée comme un des actes centraux du métier de bibliothécaire. Le sous-traiter consiste à transformer définitivement le métier en « médiateur du livre », tâche noble s'il en est, mais difficile à remplir si le contact avec le document est perdu au point que le bibliothécaire ne choisit même plus ses collections autrement que par de vagues directives. Les rédacteurs de ce rapport sont d'ailleurs conscients de ce risque et les conclusions de ce rapport portent, outre sur les intérêts de la formule en termes d'économies de personnel, sur les failles du système, qui sont :

- la perte de contact du personnel avec l'actualité du livre, puisqu'il n'est plus question de lire par exemple le « Bookseller », qui est notre équivalent du « Livre-Hebdo ».
- La difficulté à déterminer la part du budget qu'il est raisonnable de déléguer aux *Book Suppliers*, puisqu'il n'est pas question de sous-traiter 100% des acquisitions, ce qui priverait la bibliothèque de toute souplesse (coups de cœurs éventuels, animations, livres endommagés à racheter...). Hors le système n'est valable que si l'on sous-traite au maximum, sans quoi les économies en personnel ne sont pas assez importantes pour justifier la facturation d'un service que les *suppliers* ne proposeront évidemment pas gratuitement.
- Et surtout la confiance ne peut être totale envers le *supplier*, ce qui implique une importante masse d'heures de travail de contrôle

(*monitoring*) du système, qui finit par représenter une fraction non négligeable des heures de travail économisées en acquisition.

Le système ne semble donc pas pour l'instant prêt à opérer en Grande-Bretagne. Gordon Brewin ne voit pas d'urgence à l'appliquer à Merton, mais reste évasif quant aux solutions pour l'avenir. L'atmosphère étant au « Big is beautiful », il laisse la porte ouverte à des projets de sous-traitance pour l'ensemble des borough concernés par le future consortium du sud de Londres, actuellement encore au stade de projet. Il s'agirait alors de ne déléguer qu'une part réduite des achats de chaque borough (autour de 50%), mais pour les ouvrages les plus classiques, c'est à dire les best-sellers. M. Brewin en attend bien sûr des économies en terme d'heures de travail, de prix des livres, mais aussi de délais de distribution, le *supplier* n'ayant plus à expédier des cartons d' « office » et d'attendre la décision du client, pour expédier ses livraisons d'ouvrages équipés. Il est vrai que pour les best-sellers, la décision des acquéreurs est bien souvent prévisible... Ajoutons à cela qu'en Angleterre existe déjà un système de rémunération des auteurs basé sur une estimation des prêts dont il faut l'objet. Il n'est pas surprenant que dans ce pays, le débat que connaît actuellement la France sur le droit de prêt ait été tranché en faveur des auteurs les plus prêtés, qui en vertu de cet accord non seulement reçoivent des rémunérations du gouvernement, mais aussi se voient accorder le droit d'exiger d'être présents sur les rayons des bibliothèques, celles-ci devant refléter dans leurs collections les ventes annuelles des livres. Un indicateur de « qualité » est d'ailleurs prévu dans les futurs standards à cet effet (voir annexe, standards numéros 22 et 23).

2. Philosophie des acquisition

On l'a déjà vu, le bibliothécaire britannique se soucie avant tout de la demande, et considère que tout volontarisme de l'offre relève du paternalisme. Cette philosophie respectable en soi, mais menant, on l'a vu dans l'analyse des collections, à des excès considérés comme condamnables en France, se retrouve à tous les niveaux du système d'acquisition. Elle est

évidente dans la manière dont les bibliothèques de Merton traitent les demandes de réservations d'ouvrages ne figurant pas dans les collections (ce que nous appelons les suggestions). Tout d'abord l'agent qui réceptionne la demande sur le terrain a pour consigne officieuse de ne pas se prononcer sur la nature de la demande, sauf cas extrême (l'habituelle et unique ligne rouge racisme/pornographie). A la rigueur peut-il se prononcer positivement sur un Best-Seller : « Cet ouvrage sera obligatoirement commandé lors du prochain « Bookmeeting ». Cette consigne peut se comprendre puisque la décision d'achat est du ressort du HQ. Mais une fois le formulaire arrivé dans les services centraux, la même logique continue. La personne qui traite les demande va consulter la liste des ouvrages disponibles, noter le prix, éventuellement consulter la base LASER de prêt inter bibliothèque sur la région Sud-Est de l'Angleterre, mais ne se prononcera pas sur le fond de la demande, laissant cette responsabilité à Gordon Brewin, et surtout considérant, comme il me l'a affirmé, que ce n'est pas su ressort du bibliothécaire de juger les goûts du public. En fait cette logique s'applique aussi à la décision que prend M. Brewin. Il va prendre en compte le prix de l'ouvrage, le retour que l'on peut en attendre en matière de prêt, et très peu la pertinence en matière de construction de collection. Tout au plus va-t-il éviter de commander des ouvrages trop spécifiques ou trop universitaires, mais là encore la raison principale est que le prêt sera trop faible et qu'il vaut mieux alors recourir au réseau LASER, dont les frais sont plus que partiellement couverts par la taxes prélevée à l'emprunteur (10F).

De même, lorsque les commandes se font sur liste des *suppliers*, comme par exemple dans le cas des romans, le ou la responsable va consulter la base statistique des prêt et vérifier si tel ou tel auteur est beaucoup emprunté. Si ce n'est pas le cas, il a peu de chance d'être retenu, et à mes suggestions naïves, basées sur la qualité que j'attribuais à tel autre auteur, il m'était répondu « le bibliothécaire n'est pas là pour imposer ses goûts au public ». Il est difficile de répondre à ce postulat, dans la mesure où le point de vue volontariste se heurte inévitablement à la notion britannique de respect du public. Les coupes budgétaires des années 80-90 ont accentué cette logique dans la

mesure où le sélectionneur se sent restreint à des choix sans risque. La façon de considérer l'argent public est également très profondément influencé par la logique libérale des années 80. C'est l'argent du public que l'on dépense, et il ne saurait être question de faire jouer des critères personnels dans la manière de le dépenser.

Cette logique pragmatique et utilitariste dans les acquisitions, si elle est présente bien sûr en France, a ceci d'exotique de notre point de vue qu'elle est en Angleterre clairement revendiquée.

Ce clivage se retrouve bien évidemment dans la littérature professionnelle et la manière d'orienter la formation continue. La *Library Association*, par exemple, propose des cours à ceux de ses membres qui veulent se maintenir à niveau, en particulier dans les nouvelles technologies. La plupart des cours de bibliothéconomie sont orientés vers le management, mais un cycle concerne l'acquisition de document, dont la présentation est la suivante :

« Des acquisitions efficaces et efficientes sont un élément fondamental de l'obtention d'un meilleur rapport qualité-prix, qu'il soit officiellement requis par *Best Value* ou non. De nombreux bibliothécaires sont des acquéreurs à temps partiel. On attend d'eux de prendre des décisions d'acquisition aussi bien que de traiter avec les fournisseurs et leurs représentants commerciaux. Beaucoup de ces représentants ont reçu une formation approfondie sur les rapports avec la clientèle mais peu de bibliothécaires ont reçu une quelconque formation dans ce domaine... »¹

Cette approche est significative de ce que nous avons déjà signalé concernant la priorité donnée outre-Manche à la recherche de discounts sur le contenu des acquisitions. Les jeunes bibliothécaires diplômés que j'ai pu interroger

¹ « Efficient and effective procurement is a fundamental element of gaining value for money, whether formally required by Best Value or not. Many librarians are part-time buyers. They are expected to make buying decisions as well as deal with suppliers and their sales representatives. Most suppliers representatives have received extensive training on customer relations, but few librarians have received any formal training... »
"Training Directory 2001", Library Association.

m'ont confirmé qu'aucun cours ne les formait dans leurs universités à l'accroissement des collections, considéré comme la prérogative des collectivités territoriales employeuses, puisque c'est leur argent qui est dépensé. Certains borough de Londres ont tout de même des « *guidelines* » (en fait de simple listes de priorités d'achats, et non de véritables chartes d'acquisitions), mais ce n'est pas le cas à Merton. La formation continue est également censée se dérouler chez les employeurs, mais aucun cycle de formation n'est non plus prévu dans ce borough, tant que le nouveau système d'acquisition, quel qu'il soit, n'aura pas été mis en place. Il est significatif qu'une enquête sur le sujet éditée par le fonds de recherche bibliographique britannique ait pour titre « La sélection des livres dans les bibliothèques publiques : Comment, quand et pourquoi ? »¹. On note l'ellipse du terme « quoi ? », symbolique de l'absence de réflexion sur le contenu.

En définitive, on peut remarquer que l'approche des politiques d'acquisitions est symptomatiquement très différente dans les cours de la *Library Association*, comparés avec ce qui se fait à l'Enssib. La tradition britannique occulte l'aspect de développement des collections, et concentre tous ses efforts sur les techniques commerciales et le rapport de force avec le fournisseur, la négociation de contrats... La tradition française va au contraire se concentrer sur la théorie ; plan développement des collections, présentation de la méthode Conspectus, pourtant anglo-saxonne à l'origine, mais considérée à Merton comme un gadget américain pour collections universitaires.

A l'inverse, fort peu de modules concernent l'économie du livre, sauf dans les options de fin de cursus, et la négociation de contrats n'est pas considérée comme une priorité. Il est vrai que la France connaît encore un prix unique du livre, au moins en théorie, et que les collectivités territoriales n'en sont

¹ SUGG, Ann (seminaire édité par). Book selection in public libraries, how, when and why?, . Bruton: CPI

pas à pressurer leurs services de bibliothèques pour obtenir ce fameux
– 35 %, gage au Royaume Uni d'une saine gestion.

CONCLUSION

Le monde des bibliothèques britanniques est donc en pleine mutation. Nous avons vu que la tradition des bibliothèques publiques britanniques était très ancienne, et l'on peut donc se demander, même si la France a rattrapé depuis 20 ans une partie du retard en matière de lecture publique qu'elle avait sur la Grande-Bretagne, si les révolutions qui ont secoué et qui secouent encore le monde des bibliothèques outre-Manche préfigurent de l'avenir des bibliothèques françaises. Si l'on peut espérer que la France fasse l'économie de la période de coupures « sauvages » en matière de budget, on ne saurait en dire autant du débat sur la lecture publique et les nouvelles missions des bibliothèques pour le XXI^e siècle. Avec *People's Network*, la bibliothèque britannique reconnaît que la lecture publique n'est plus un objectif en soi, mais une mission traditionnelle, par opposition aux nouveaux impératifs que sont la formation continue, le lien social, et le soutien à l'action économique par la diffusion d'information. C'est désormais sur ces critères que seront jugées les bibliothèques outre-Manche, la lecture publique n'étant plus qu'un service « minimal » dont le maintien sera néanmoins contrôlé au moyen des « standards » nationaux. Il est vrai qu'avec plus de la moitié de la population inscrite, la bibliothèque britannique peut estimer avoir rempli son contrat dans ce domaine et considérer la perpétuation du service comme une fin en soi.

Est-ce la raison pour laquelle on peut constater une telle panne dans la réflexion sur la nature des collections, et en particulier sur la manière de les développer ? De ces trois mois à Londres, je ramène l'impression que l'arrivée du programme *People's Network* d'un côté, et la gestion de pénurie (relative) et la recherche du *discount* de l'autre côté ont mis en sommeil la réflexion théorique sur la politique d'acquisition. Ne restent dans le domaine que des projets techniques dont le but est de baisser les coûts d'achats (*consortiums*), de réduire le temps consacré aux acquisitions, tout en accélérant le temps de livraison (*outsourcing*). Les bibliothécaires ayant

d'eux même abdiqué au moins en théorie leur capacité à proposer une offre différente de celle du marché, on peut faire confiance à celui-ci, dopé par l'énergie centrifuge née de la destruction du *Net Book Agreement*, pour imposer sa logique normative sur des collections déjà très proches du simple palmarès des ventes.

Concernant l'avenir de la lecture publique à Londres à proprement parler, le rapport Comédia a donc récemment pointé ses forces et ses faiblesses. La force est bien sûr la vieille implantation des divers réseaux d'arrondissement, la masse globale des collections, et la popularité auprès du public. La faiblesse est le manque de coopération et l'inexistence d'une agence prévue à cet effet. Deux événements récents permettent d'espérer des progrès dans ce domaine. Le premier est bien sûr *People's Network*, qui équipera toutes les bibliothèques publiques en 2002 et qui pourra fournir l'outil technique d'une meilleure coopération. Le deuxième est la création en 1999 d'une « mairie » pour le Grand Londres, en fait une sorte de cellule de coordination des projets de cette immense agglomération (le premier maire, Ken Livingston, ne dispose que d'une administration de 200 personnes). Ses projets sont néanmoins d'augmenter la coopération à l'intérieur de Londres dans tous les domaines. Le chantier est immense, et ce n'est pas dans la prochaine décennie que les boroughs coopéreront entre eux autrement que par le réseau de prêt inter bibliothèque LASER ou les projets de consortiums d'achats.

Il ressort de cette étude que le monde des bibliothèques françaises paraît bien calme en comparaison de ce qui se passe outre-Manche. L'un des lieux communs de l'opposition entre la France et la Grande-Bretagne porte sur leurs Histoires respectives : frénétique et révolutionnaire d'un côté de la Manche, réformiste et policé de l'autre. Dans le domaine des bibliothèques, on peut se demander si les traditions nationales sont bien respectées.

Bibliographie et sources

1) Entretiens :

Library Association

Guy Daines, responsable du secteur bibliothèques publiques

Eric Winter, secrétaire général du département *London and Home counties*, responsable des programmes d'échanges avec la France et l'Allemagne

Jill Martin, responsable du secteur international

London Borough of Merton

John Pateman, chef du service des bibliothèques

Gordon Brewin, "strategic officer", en charge des activités de prêts

Shiraz Durrani, "strategic officer", en charge du service au public et des communautés ethniques

Peter Campion, catalogueur en chef

Janet Grimes, services des écoles

Patricia Roberts, services a domicile

Di Reynolds, communautés ethniques

Margaret Leczinszka, service informatique

Iqbal Hussein, charg² de l'art dans les bibliothèques

Ann Leedham, service des réservations et du prêt inter-bibliothèques

et tout le personnel de la bibliothèque de Wimbledon

Books for Students, un "book supplier"

David Lindley, directeur des ventes et du marketing, auteur d'un recueil de poèmes

Judith Roberts, assistante des ventes et service sélection des livres

Visites d'établissement par un chef de service

Bibliothèque centrale de Croydon

Bibliothèque musicale de Victoria et de Charing Cross (Westminster)

Bibliothèque centrale de Sutton

Bibliothèque de Balham (Wandsworth)

et bien sur les sept bibliothèques de Merton

Conférences

Lancement du mouvement civique pour Londres, organise par le nouveau Maire de Londres, Ken Livingstone, qui souhaite développer la coopération inter-borough, 7/10/2000

Black contribution to librarianship, organisée par la Library Association, 17/11/2000

LASER, le point sur le réseau de Londres et du Sud-Est, 29/11/2000

2) Bibliographie

GENERALITES SUR LES BIBLIOTHEQUES BRITANNIQUES

KELLY, Thomas. *A history of public libraries in Great-Britain, 1845-1975.* 2nd ed. London: Library Association, 1977. 582p.

Reste LA référence (cite régulièrement dans chaque introduction d'un livre sur le sujet) pour l'Histoire pré-Thatcherienne des bibliothèques britanniques.

STURGES, Paul, KINNEL, Margaret. *Continuity and innovation in the public library*, London: Library Association Pub., 1996. 222p + XVI.

Compilation d'articles très intéressants sur le sujet

COMEDIA. *Borrowed time? The future of public libraries in the UK.* Bournes Green: Comedia, 1993. 84p.

Rapport sur la lecture publique de l'excellent cabinet Comedia, qui a entraîné la commande du rapport sur Londres

COMEDIA. *London, Library City*, Bournes Green: Comedia, 1996. 135p.
Etude fondamentale et complete sur les bibliothèques publiques à Londres

POLITIQUE D'ACQUISITION

CALENGE, Bertrand. *Les politiques d'acquisition*. Paris: Editions du Cercle de la Librairie, 1994. 408p.

PYE, Joe, BALL David. *Library purchasing in the UK*. Bruton: CPI (Capital Planning Information), 1999. 183p.

SUGG, Ann (seminaire edite par). *Book selection in public libraries*. Bruton: CPI (Capital Planning Information), 1999. 80p.

SMITH, Geoffrey. *Outsourcing book selection: supplier selection in public libraries*. Bruton: CPI (Capital Planning Information), 1999. xxii + 37p.

KINNEL, Margaret. *Managing fiction in libraries*. London: Library Association, 1991. 194p.

“L’outsourcing en débat : le dilemme de la sous-traitance », *Bulletin des Bibliothèques de France*, numéro 2, année 1999.
Entretien avec Bart Kane, directeur de la bibliothèque publique d’Hawaï

3) Sites Internet

<http://www.peoplesnetwork.gov.uk/>

Le site du projet People’s Network. Présente le projet et les financements. Contient des formulaires destinées aux bibliothèques publiques désirant bénéficier des fonds.

<http://www.statistics.gov.uk/>

Le site gouvernemental contenant des statistiques sur l'ensemble des activités socio-économiques du Royaume-Uni

<http://www.culture.gov.uk>

Le site du DCMS. Contient les résultats de la Loterie Nationale. Pour aller directement au site des bibliothèques :

<http://www.culture.gov.uk/heritage/index.html>, qui contient l'état d'avancement des standards en format PDF

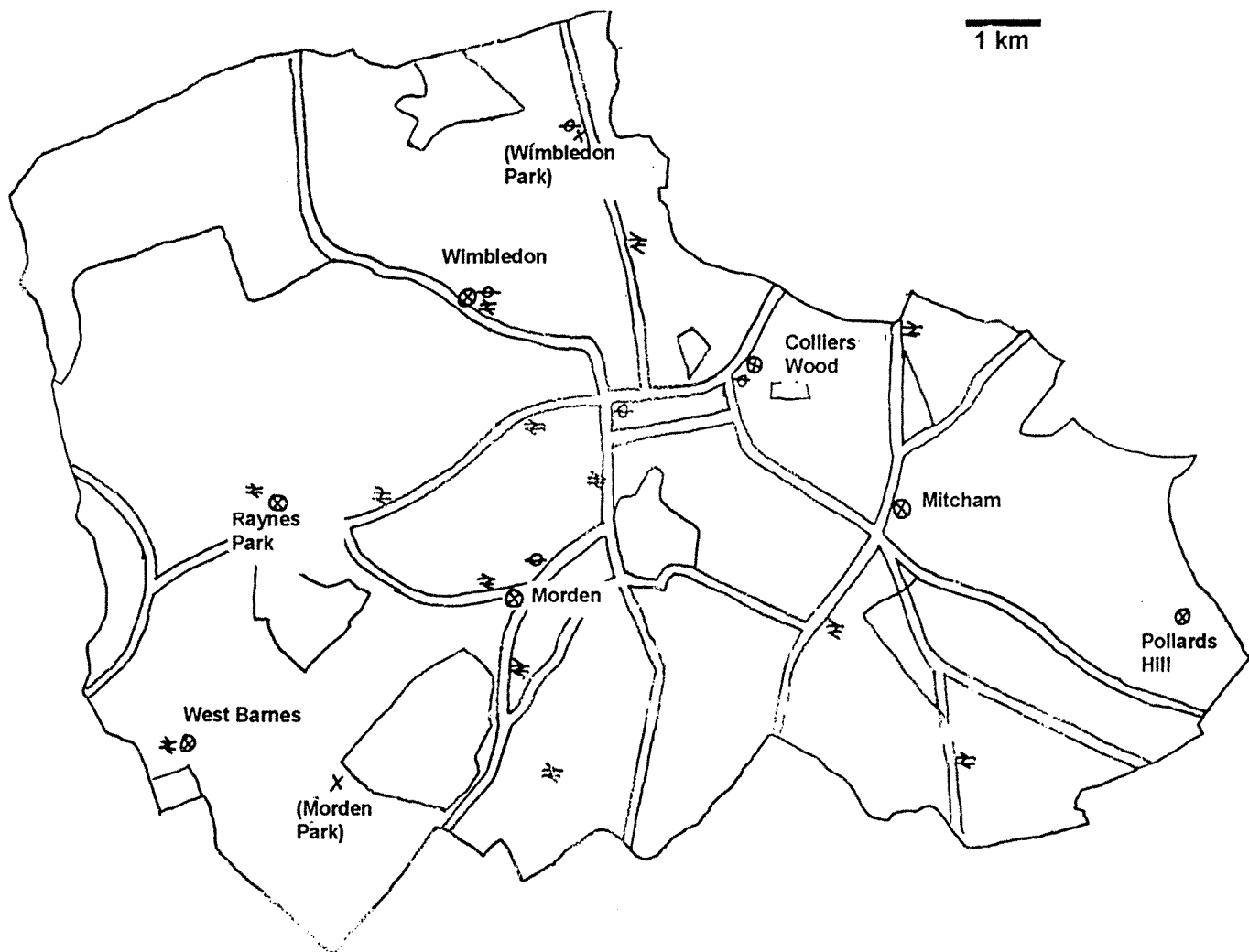
Annexes

Annexe 1 : Plan des boroughs de Londres :	I
Annexe 2 : Plan du borough de Merton :	II
Annexe 3 : Statistiques comparées :	III
Annexe 4 : Préambule de People's Network	IV
Annexe 5 : Le projet de standards :	VI



— Limite des Inner Boroughs

Annexe 2 : Plan du borough de Merton



Annexe 3 : Statistiques comparées

	Merton	Londres	Lyon	Paris
Population	184 300,00	7 187 400,00	416 000,00	2 175 200,00
LES MOYENS				
Personnel ETP	89,20	3 927,40	314,00	1 018,60
m2 sans silo	5 256,00	257 473,00	20 000,00	60 687,00
m2 pour 100 hbts	2,85	3,58	4,81	2,79
depenses tot (£ et FF)	3 280 000,00	152 510 388,00	95 925 483,00	245 300 000,00
depenses par hbt	17,80	21,22	230,59	112,77
recettes (£ et FF)	418 913,90	11 456 715,60	3 962 199,00	9 340 000,00
recettes/hbt (£ et FF)	2,27	1,59	9,52	4,29
dep. pers. (£ et FF)	1 633 440,00	84 643 265,34	54 552 759,00	190 450 000,00
part dans le budget	49,80%	56%	57%	78%
cout / agent (£ et FF)	18 430,00	21 551,98	173 734,90	186 972,31
prof/non prof	29,71%	31,56%		
personnel/1000hbts	0,48	0,55	0,75	0,47
LES COLLECTIONS				
nbre livres	542 801,00	17 919 057,00	1 925 956,00	4 015 566,00
livres en pret	371 814,00	13 412 780,00	821 107,00	3 058 375,00
nbre cd	29 700,00	841 490,00	31 567,00	531 528,00
nbre video	13 700,00	296 693,00	12 823,00	31 011,00
livres par hbts	2,95	2,49	4,63	1,85
livres en pret par hbt	2,02	1,87	1,97	1,41
cd pour 100 hbts	16,12	11,71	7,59	24,44
video pour 100 hbts	7,43	4,13	3,08	1,43
FREQUENTATION				
Visites	1 579 240,00	51 339 927,00	2 447 755,00	7 000 000,00
visites/1000 hbts	8 568,86	7 143,05	5 884,03	3 218,09
lecteurs actifs	122 343,00	2 688 904,00	80 072,00	298 379,00
	66%	37%	19%	14%
ACQUISITIONS				
depenses (£ et FF)	422 047,00	18 967 548,60	7 172 860,00	23 150 000,00
% sur depenses	13%	12%	7%	9%
livres acquis/1000 hbts	180,09	231,49	125,12	103,20
imprimés acquis	33 191,00	1 663 821,00	52 049,00	224 482,00
Cd	2 090,00	101 732,00	2 644,00	49 925,00
Video	2 676,00	86 622,00	1 304,00	3 787,00
tx ren imprimés	6%	9%	3%	6%
tx ren livres en pret	9%	12%	6%	7%
tx ren cd	7%	12%	8%	9%
tx ren video	20%	29%	10%	12%
desherbage	30 528,00	1 517 093,00		154 023,00
% collections	6%	8%		4%
PRETS				
Prets	1 587 690,00	52 666 516,00	2 952 882,00	10 862 377,00
prets cd	94 125,00	2 151 486,00	294 594,00	2 218 324,00
prets video	109 378,00	2 218 230,00	123 253,00	308 401,00
prets par agent	17 799,22	13 410,02	9 404,08	10 664,03
prets par hbts	8,61	7,33	7,10	4,99
prets cd / 100 hbts	51,07	29,93	70,82	101,98
prets video / 100 hbts	59,35	30,86	29,63	14,18
tx rotation	4,27	3,93	3,60	3,55
tx rotation cd	3,17	2,56	9,33	4,17
tx rotation video	7,98	7,48	9,61	9,94

Annexe 4 : Préambule de People's Network

DEPARTMENT FOR CULTURE, MEDIA AND SPORT



"NEW LIBRARY: THE PEOPLE'S NETWORK" THE GOVERNMENT'S RESPONSE

*Presented to Parliament by the
Secretary of State for Culture, Media and Sport
by Command of Her Majesty
April 1998*

FOREWORD

Our public library system is one of our most important and respected public services, offering levels of customer usage, satisfaction and brand loyalty that most private sector organisations can only dream about. Library membership spans all ages and social groups. Nearly 60% of adults are members of a public library; there are around 400 million library visits every year; and nearly 10 million people use a library at least once a fortnight. The library is the most frequently used local service, and is often the main point of contact between local authorities and the communities they serve.

Libraries contribute to four of this Government's most important policy objectives. They underpin *education*, providing essential support for school children, students, and lifelong learners; they enhance *public access* to the world's storehouse of knowledge and information; they promote *social inclusion*, by helping to bridge the gap between those who can afford access to information and those who can't; and, increasingly, they have a role to play in the *modernisation* and delivery of public services.

A nationwide public libraries IT network, linked to the National Grid for Learning, will help deliver these objectives. Libraries will continue, quite rightly, to focus on their core book lending service; but IT provides them with new opportunities to prosper and grow. As a signal of our belief in the library service, and in the significance of the public libraries IT network, we intend that, where practicable, every public library should be connected to the National Grid for Learning by 2002.

The proposals set out in this document will allow libraries to make the "IT shift" necessary for this change to take place. The key to success lies in the creation of partnerships between the private sector, local authorities and Government. The private sector will be attracted by the vast new educational market being created by the National Grid for Learning. New opportunities for business are developing in the areas of content creation, training and the provision of network infrastructure. We are therefore establishing a process which will encourage the private sector to invest in this. We will support this task by providing Lottery funds to re-skill library staff and to create a quarry of nationally available digital information, and by providing programme funds to pump-prime the development of the network infrastructure.

The Library and Information Commission's (LIC) "New Library" report acted as the catalyst for these changes. The LIC will continue to play a major role in the changes that are to come. The work of their Implementation Committee will play a vital part in establishing the development framework for the network. This work will be for real; the development of the network will depend upon it. As with "New Library", their remit will be UK-wide.

Annexe 5 : Le projet de standards :

Standards nationaux pour les bibliothèques publiques

(entre parenthèses sont les seuils d'intervention, s'ils sont prévus)

- 1) La majorité de la population concernée doit se trouver à moins de 10 minutes de temps de trajet, sans distinction de moyen de transport (20 minutes)
- 2) Heures de fermeture non prévues : 5%.
- 3) Points de desserte mobiles loupés : 5%
- 4) Somme des heures d'ouverture annuelles par tranche de mille habitants : 128 (110)
- 5) Un point d'ouverture à 60 heures ou plus (45 heures)
- 6) Toutes les annexes ouvertes 10 heures ou plus doivent être équipées d'OPAC (65% des annexes)
- 7) Micro-ordinateurs (y compris les OPAC) pour 1000 habitants : 0,7 (0,35)
- 8) Prêt d'au moins 8 livres, pour une durée de 3 semaines
- 9) Un système de réservation doit être prévu, à des prix « raisonnables ». 50% (35%) de réponses favorables en une semaine, 70% (60%) en quinze jours, 85% (80%) en un mois.
- 10) Membres actifs (un prêt par an au moins) : 45% de la population (30%)
- 11) Visites pour 1000 habitants : 7 650 pour l'Inner London (6 200)
8 600 pour l'Outer London (7 300)
6 600 pour les Comtés (5 900)
- 12) Visites sur le site web, s'il y en a un : à définir
- 13) 65% de réponses favorables à n'importe quelle demande de livre, prêt inter-bibliothèque compris (60%)
- 14) 75% de réponses favorables à n'importe quelle demande d'information (70%)
- 15) Informations « complètes et appropriées » dans la salle de référence, critères d'évaluation à définir
- 16) 95% des usagers doivent avoir une bonne opinion des connaissances du personnel (60%)
- 17) 95% des usagers doivent considérer le personnel comme disponible et serviable (90%)

- 18) 29% du personnel doit être considéré comme scientifique (formation approuvée par la Library Association) (25%)
- 19) 2 000 £ (1 620£) d'acquisition pour les imprimés et 500£ (350£) d'acquisition pour les autres supports pour 1 000 habitants
- 20) L'intégralité des collections doivent être renouvelées sur 8,5 ans (11 ans)
- 21) 216 nouveautés pour 1000 habitants chaque année (170)
- 22) La « qualité » de la fiction doit être vérifiée par la comparaison avec une liste jugée représentative de la production annuelle.
- 23) La « qualité » de la non-fiction doit être vérifiée par la comparaison avec une liste jugée représentative de la production annuelle.
- 24) Surface accessible au public : 23 m² pour mille habitants (18,5)