



## **Remerciements**

Je tiens tout particulièrement à remercier Antonio Rizzo, mon responsable de stage, pour le temps qu'il a bien voulu consacrer à répondre à toutes mes questions et pour son soutien constant.

De même, je voudrais remercier, pour leur accueil, aussi bien les membres du service des bibliothèques de Lewisham (John Hughes, Lynn Jones, Alan Morrison, Gareth Morley, Monica Yarde, Graham Mabey, Tony Gibson, Glenys Englert, Cathy Meyers, Chris Almond et Joanne Moulton) que le personnel de la bibliothèque centrale avec qui j'ai eu l'occasion de travailler, et particulièrement Victor Chapman, Josephine Grant, Liz Radford, Tim Parkin, Andrew Reid, Eleanor « Nell » Andrew et Baljit Singh. Merci enfin aux managers des douze bibliothèques qui ont accepté de me recevoir, notamment Sue Court de la Downham Mobile, Karen Barnes de Grove Park, ainsi que Fiona Berry qui travaille pour la municipalité de Lewisham.

Merci aussi à Daniel, Magali et David.

Enfin et surtout, je voudrais adresser mes remerciements les plus sincères à ma directrice de mémoire, Aline Girard-Billon, pour la disponibilité, l'écoute et l'à-propos dont elle a su faire preuve tout au long de l'élaboration de ce travail.

## **Résumé :**

Les bibliothèques publiques anglaises sont parmi les plus anciennes d'Europe ; la loi qui les fonde remonte en effet à 1850. Elles sont engagées aujourd'hui dans une démarche nationale d'évaluation du service rendu qui vise à mesurer ce service et, le cas échéant, à trouver les moyens de l'améliorer ; elles sont associées dans cette démarche aux autorités locales dont l'action de service public est également mesurée. La naissance d'un nouveau bâtiment de bibliothèque, la bibliothèque de Downham dans le borough londonien de Lewisham, est l'occasion de faire le point sur cette démarche d'évaluation et de décrire quelques aspects de la vie des bibliothèques publiques anglaises actuelles.

Descripteurs :

Bibliothèques publiques -- Evaluation -- Grande Bretagne -- Londres (GB)

Bibliothéconomie -- Innovations -- Grande Bretagne -- Londres (GB)

Bibliothèques -- Edifices -- Grande Bretagne -- Londres (GB)

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

**Abstract :**

Public libraries in England are traditionally seen as one of the most ancient model in Europe, since the Act permitting their provision was voted in 1850. Library services are now being measured on a national scale in order to assess the service effectively delivered and, if necessary, to improve it; public library services are working together with local authorities as their performance is judged jointly. The opening of a new library building, the Downham library in the London borough of Lewisham, is the perfect occasion to see how assessment works in public libraries as well as other aspects of today's public libraries in England.

Keywords :

Public Services (Libraries) -- Evaluation

Library Science -- Technological Innovations -- Great Britain -- London (GB)

Library Buildings -- Great Britain -- Design and Construction

# Sommaire

INTRODUCTION .....	7
--------------------	---

## PARTIE 1 : ORGANISATION DES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES

ANGLAISES .....	11
-----------------	----

### 1. ORGANISATION LÉGALE ET NATIONALE DES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES

ANGLAISES .....	11
-----------------	----

1.1. <i>La loi de 1964</i> .....	11
----------------------------------	----

1.2. <i>La loi de 1999</i> .....	13
----------------------------------	----

2. L'ORGANISATION CENTRALE .....	13
----------------------------------	----

2.1. <i>Le DCMS et le MLA</i> .....	13
-------------------------------------	----

2.2. <i>La question financière</i> .....	15
--	----

2.3. <i>Les agences de coopération</i> .....	18
--	----

3. LE BOROUGH DE LEWISHAM ET SON ORGANISATION .....	19
---	----

3.1. <i>Lewisham en chiffres</i> .....	19
--	----

3.2. <i>Les bibliothèques du borough</i> .....	20
--	----

3.2.1. Quelques notions sur l'histoire des bibliothèques du borough.....	20
--	----

3.2.2. Organisation des bibliothèques : personnel, collections, visites ..	21
--	----

3.2.3. Offres de services .....	24
---------------------------------	----

## PARTIE 2 : UNE FORTE CULTURE DE L'ÉVALUATION.....29

### 1. LES PRINCIPAUX PROGRAMMES DES DIX DERNIÈRES ANNÉES ET LEUR

APPLICATION À LEWISHAM .....	30
------------------------------	----

1.1. <i>Quelques exemples de programmes</i> .....	30
---	----

1.2. <i>Quelques exemples de rapports</i> .....	32
---	----

2. LES OBJECTIFS OU « STANDARDS » .....	35
---	----

2.1. <i>Un contexte de naissance troublé</i> .....	35
--	----

2.2. <i>Que sont les objectifs pour les bibliothèques anglaises ?</i> .....	38
---	----

2.2.1. Le détail des objectifs.....	39
-------------------------------------	----

2.2.2. Le détail des indicateurs d'intérêt général.....	41
---	----

2.3. <i>Résultats de Lewisham aux objectifs</i> .....	43
---	----

2.3.1.	Les objectifs auxquels la commune ne se conforme pas... encore	43
2.3.2.	L'objectif concernant les horaires, un point crucial à Lewisham	45
3.	LES OUTILS D'ÉVALUATION À VENIR	49
3.1.	<i>Le CPA de 2007</i>	49
3.2.	<i>Inspiring learning for all [Encourager tout le monde à apprendre] ...</i>	50
<b>PARTIE 3 : LA VALORISATION DE L'INNOVATION</b>		<b>53</b>
1.	UN MEILLEUR SERVICE DE BIBLIOTHÈQUE PASSE AUSSI PAR DE MEILLEURS BÂTIMENTS	54
1.1.	<i>La ligne du gouvernement : encourager l'innovation en la faisant mieux connaître</i>	54
1.2.	<i>Les bâtiments de bibliothèques du borough de Lewisham</i>	56
2.	CAS DE DOWNHAM	58
2.1.	<i>Downham et son ancienne bibliothèque</i>	58
2.2.	<i>Downham : profil de la communauté résidente</i>	60
2.3.	<i>Le centre et ses services</i>	61
2.4.	<i>La nouvelle bibliothèque de Downham</i>	63
2.4.1.	Découpage de l'espace et fonctionnement prévu	63
2.4.2.	Le choix d'horaires étendus	66
<b>CONCLUSION</b>		<b>69</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b>		<b>71</b>
<b>TABLE DES ANNEXES</b>		<b>85</b>

# ***Introduction***

## *Un bref historique...*

Les bibliothèques publiques anglaises sont nées il y a cent cinquante ans, de la volonté du régime victorien de réformer la société, ainsi que le reflète la loi de 1850 (Public Libraries Act 1850) ; cette loi donnait une base officielle à un certain nombre de services au public déjà en place, l'éducation pour tous notamment. En 1852, la ville de Manchester offrit avec Campfield la première bibliothèque publique anglaise gratuite et ouverte à tous. Les années 1900-1920 sont l'occasion d'un premier saut qualitatif du service grâce aux généreuses donations faites par les philanthropes Andrew Carnegie<sup>1</sup> et John Passmore Edwards. Les subsides obtenus servirent à la fois à améliorer la qualité des collections de livres et à construire de nouveaux bâtiments, principalement autour de Londres et du sud-est du pays. Le borough de Lewisham en est l'héritier puisque quatre des douze bibliothèques du réseau sont, ou ont été, d'origine Carnegie : Forest Hill, Sydenham, Torridon Road et l'ancienne bibliothèque centrale qui n'est plus utilisée aujourd'hui. Un nouveau saut qualitatif se produisit en Angleterre dans les années 50 en termes de volume des collections et de fréquentation du public.

La loi de 1964 (Public Libraries and Museums Act 1964), qui est en usage encore aujourd'hui, remplaça et modernisa la loi de 1850, et nous verrons au cours de notre première partie quels sont les éléments principaux de cette loi.

## *Quelques chiffres et tendances...*

Le budget consacré aux bibliothèques anglaises est d'environ un milliard de livres sterling (1,475 milliard d'euros environ) par année<sup>2</sup>. Les Anglais vont

---

<sup>1</sup> On trouvera en annexe 5 un lexique expliquant les termes, et notamment les sigles, d'origine anglaise.

<sup>2</sup> *Public Libraries* : third report of session 2004-2005. House of Commons, Culture, Media and Sport Committee, 10 mars 2005, <http://www.publications.parliament.uk/pa/cm200405/cmselect/cmcmums/81/8102.htm>, [16 octobre 2006] p. 3.

davantage dans les bibliothèques qu'au cinéma ou voir les matchs de football : on a recensé plus de 285 millions d'entrées dans les bibliothèques en Angleterre en 2003-2004. Les prêts y ont avoisiné les 310 millions d'ouvrages en 2004-05, soit une moyenne de plus de 6 ouvrages par personne. Entre 55 et 60 % de la population fréquente les bibliothèques publiques<sup>3</sup>, 78 bibliothèques sont ouvertes plus de 60 heures par semaine (mais ce chiffre représente à peine plus de 2% du total<sup>4</sup>). Néanmoins, des inquiétudes fortes se font jour depuis une dizaine d'années : les réductions budgétaires ont particulièrement affecté les acquisitions de livres, avec une baisse globale de près d'un tiers du budget ; en outre, entre 1993 et 2000, 203 bibliothèques et 29 bibliothèques mobiles ont fermé, la principale cause invoquée étant la réduction du budget alloué aux bibliothèques par les autorités locales, qui participent pour moitié aux budgets des bibliothèques.

Selon le DCMS (Department for Culture, Media and Sport), organisme dont nous aurons l'occasion de reparler, on recense au Royaume Uni 3 600 bibliothèques publiques et 460 bibliothèques mobiles<sup>5</sup>, qui sont dirigées par 149 autorités locales. On trouve à Londres et en banlieue londonienne 395 bibliothèques publiques, ce qui est relativement comparable à l'Ile de France où selon les statistiques de la DLL datées de 2002<sup>6</sup>, il existe 400 bibliothèques ; les superficies considérées et les découpages administratifs<sup>7</sup> ne sont cependant pas les mêmes, d'où une comparaison malaisée et insatisfaisante.

En termes de services de bibliothèques, l'une des différences essentielles entre la France et l'Angleterre tient au fait que les bibliothèques publiques anglaises sont dans l'obligation de remettre au gouvernement central des évaluations annuelles très précises sur leur performance dans un certain nombre de domaines, ce qui leur permet de se situer comparativement à d'autres réseaux de bibliothèques de même type et de s'inscrire dans une démarche quantitative et

---

<sup>3</sup> *Comprehensive, Efficient and Modern Public Libraries – Standards and Assessment*. DCMS, 2000, [http://www.culture.gov.uk/PDF/libraries\\_pls\\_assess.pdf](http://www.culture.gov.uk/PDF/libraries_pls_assess.pdf) [11 octobre 2006], p. 3.

<sup>4</sup> Chiffres fournis par Michael Fallon, du parti conservateur, dans la Colonne 1108 du 9 février 2006, <http://www.publications.parliament.uk/pa/cm200506/cmhansrd/cm060209/debtext/60209-33.htm> [4 octobre 2006]

<sup>5</sup> Chiffres disponibles en novembre 2006. Voir le site du DCMS pour plus d'informations : [http://www.culture.gov.uk/what\\_we\\_do/Libraries/](http://www.culture.gov.uk/what_we_do/Libraries/) [3 novembre 2006]

<sup>6</sup> Voir le site : <http://www.culture.gouv.fr/culture/dll/biblio-stats/index-bibliostats02.htm> [16 novembre 2006]

<sup>7</sup> Voir en annexe I les superficies comparées de Londres comme ville, Londres et sa banlieue (ce qu'on appelle le Grand Londres), Paris et l'Ile-de-France.

qualitative du service (et éventuellement des changements à y apporter) relativement claire, ce qui n'est pas le cas en France.

Le but de cette étude est de dresser un rapide (étant donné les limites de l'exercice) panorama récent des bibliothèques publiques anglaises, particulièrement londoniennes, et plus spécifiquement encore de la situation des bibliothèques, douze au total, du borough de Lewisham dans le sud-est de Londres. Les bibliothèques publiques londoniennes sont en effet sous la tutelle des 33 autorités locales qu'on appelle boroughs<sup>8</sup>. Parmi eux se trouve le borough de Lewisham, dont la nouvelle bibliothèque, dans le quartier de Downham, va nous intéresser plus particulièrement<sup>9</sup>.

Nous préférons dans cette étude le terme de borough (qui peut-être traduit par arrondissement ou commune) à celui d'arrondissement, comme l'a fait l'un de nos prédécesseurs dans une étude par ailleurs fort intéressante du borough de Merton<sup>10</sup>. Ce mot d'arrondissement nous paraît en effet porter à confusion pour des lecteurs français dans la mesure où, en France, le terme d'arrondissement s'applique à une subdivision administrative d'une ville (Paris, Marseille, Lyon) et non à un ensemble de villes de la banlieue d'une ville principale. Or on ne peut considérer que Lewisham est un arrondissement de Londres de la même façon que le 5<sup>e</sup> arrondissement l'est à Paris. Lewisham est une banlieue de Londres (même si le système administratif est le même pour Londres et sa banlieue) : elle en a les caractéristiques spatiales et sociales d'habitat moins dense, d'ensemble de cités-dortoir pour les populations actives travaillant dans la région londonienne.

Cette étude prend pour sujet particulier l'une des bibliothèques du réseau de Lewisham, une nouvelle bibliothèque dont l'ouverture est prévue en mars 2007, la bibliothèque de Downham. Nous essayerons de montrer dans quelle mesure les difficultés que rencontre Lewisham sont typiques d'une situation régionale et nationale, mais aussi en quoi la nouvelle bibliothèque de Downham est atypique

---

<sup>8</sup> Voir en annexe 1 la liste des boroughs londoniens.

<sup>9</sup> Voir l'annexe 1 pour plus de renseignements sur la région londonienne et ses bibliothèques.

<sup>10</sup> Frédéric Boudineau. *Un réseau d'arrondissement à Londres* : développement des collections sur fond de réformes gouvernementales.

pour le réseau de la commune de Lewisham. Le contexte de la naissance de cette bibliothèque sera décliné à partir de l'organisation générale, régionale et locale des bibliothèques publiques anglaises dont nous montrerons, dans un second temps, la forte culture de l'évaluation, pour, enfin, souligner les aspects innovants de cette nouvelle bibliothèque.

# ***Partie 1 : Organisation des bibliothèques publiques anglaises***

## **1. Organisation légale et nationale des bibliothèques publiques anglaises**

Deux textes de loi encadrent le service des bibliothèques publiques anglaises, l'une datant de 1964, l'autre de 1999.

### **1.1. La loi de 1964**

Selon la loi de 1964 sur les Bibliothèques publiques et les Musées (Public Libraries and Museums Act 1964), les autorités politiques responsables des bibliothèques publiques sont contrôlés par un ministère appelé DCMS (Department for Culture, Media and Sport) [Ministère de la Culture, des médias et du sport]. Les autorités politiques responsables des bibliothèques sont de plusieurs types : il peut s'agir de conseils de comté (County Council), d'autorités unitaires (Unitary Authorities, qui sont de grands centres urbains à l'extérieur des plus grandes villes du pays), de Boroughs comme à Londres (c'est le cas qui nous intéresse avec Lewisham) et de districts métropolitains (Metropolitan Districts [ce type de juridiction locale se compose de grands centres urbains]). La loi de 1964 donne au ministre de la Culture, des médias et du sport l'autorité nécessaire pour requérir les renseignements prouvant qu'une tutelle de bibliothèque remplit (ou non) ses obligations statutaires. En effet, en Angleterre, contrairement à la France, les autorités locales sont dans l'obligation légale de fournir un service de bibliothèques publiques.

Il peut alors sembler contradictoire que des bibliothèques ferment, ainsi qu'il a été signalé dans l'introduction, et que le ministère laisse faire : mais dans la plupart des cas, la fermeture ne constitue pas une violation de la loi car elle intervient dans le cadre d'une réorganisation du service de bibliothèques, service

qui est considéré dans son ensemble, et qui peut mieux fonctionner avec un établissement, petit et vétuste par exemple, de moins à gérer<sup>11</sup>.

Par rapport à la loi de 1850, la loi de 1964 prenait des dispositions nouvelles pour s'assurer que le service était en amélioration constante. Sa contribution la plus connue fut de fixer aux tutelles des bibliothèques le devoir de fournir un « service complet et efficace de bibliothèques à destination de toutes les personnes qui souhaiteraient en faire usage »<sup>12</sup>. La loi de 1964 donnait pour la première fois au gouvernement central une vue d'ensemble des services locaux de bibliothèques. Elle autorise l'intervention du gouvernement central en cas de manquement à la loi, si une autorité locale ne parvient pas à fournir un service de bibliothèque jugé satisfaisant ; les modalités de cette intervention peuvent prendre plusieurs formes, selon une échelle qui va de la simple enquête (une peer review par exemple telle que celle qu'a connue le borough de Merton du 6 au 8 avril 2005<sup>13</sup>) aboutissant à des conseils d'orientations, jusqu'au transfert au pouvoir central du service de bibliothèques si le service est en faillite<sup>14</sup>.

Les termes « complet et efficace » (“comprehensive and efficient”) ne sont pas définis plus précisément par la loi, mais celle-ci établit que, pour remplir ses devoirs, la tutelle d'une bibliothèque doit veiller à mettre à disposition du public des collections de livres, d'autres types de documents imprimés, d'images, d'enregistrements sonores, de films et d'autres supports en nombre, diversité et qualité suffisant pour satisfaire les demandes du public, en prenant en considération les besoins spécifiques des adultes et des enfants. Définir précisément ce qu'est un service de bibliothèques « complet et efficace » est l'une des préoccupations majeure du ministère chargé des bibliothèques depuis une vingtaine d'années, et nous verrons de quelle manière il entend le faire.

---

<sup>11</sup> Voir le site du DCMS pour plus d'informations : [http://www.culture.gov.uk/what\\_we\\_do/Libraries/statutory\\_requirements.htm](http://www.culture.gov.uk/what_we_do/Libraries/statutory_requirements.htm) [16 octobre 2006]

<sup>12</sup> The Public Libraries and Museums Act 1964, Section 7 (1) : “comprehensive and efficient library service for all persons desiring to make use thereof”.

<sup>13</sup> Voir le site Idea Knowledge où se trouve cette peer review : <http://www.idea-knowledge.gov.uk/idk/aio/4421255> [10 octobre 2006]

<sup>14</sup> *Comprehensive, Efficient and Modern Public Libraries – Standards and Assessment*. DCMS, 2000, [http://www.culture.gov.uk/PDF/libraries\\_pls\\_assess.pdf](http://www.culture.gov.uk/PDF/libraries_pls_assess.pdf) [11 octobre 2006], p. 5

## **1.2. La loi de 1999**

L'autre texte de loi qui encadre les bibliothèques est la loi de 1999, appelée Best Value Provision of the Local Government Act 1999<sup>15</sup> : la traduction mot à mot n'est guère parlante en français ; cette expression de Best Value, valeur ajoutée, s'applique en fait aux autorités (locales, régionales), à qui on fait obligation de fournir des services en amélioration constante, aussi bien en matière d'économie que d'efficience et d'efficacité. Cette loi signifie donc : Dispositions pour le gouvernement local considéré comme un service de valeur ajoutée. Afin de vérifier cet effort constant le ministre chargé des collectivités locales se réserve d'instaurer : des indicateurs de performances (mesurant le volume et le rendement d'un service) ainsi que des objectifs chiffrés à atteindre, ainsi que nous en reparlerons en deuxième partie : ce sont les fameux « standards » (objectifs) pour les bibliothèques publiques anglaises.

Une autorité « Best Value » (c'est le cas des boroughs londoniens notamment) doit préparer un plan de performances Best Value pour chaque année fiscale. Un audit est alors réalisé pour savoir si les objectifs du plan ont été atteints. L'organisme chargé de l'audit envoie une copie à l'Audit Commission [Commission d'audit], organisme indépendant chargé de l'évaluation des services publics. Si un rapport est rédigé, l'autorité a pour obligation de le publier et de fournir un descriptif de toutes les actions qui pourront être mises en œuvre pour corriger les dysfonctionnements mis en évidence par le rapport, ainsi que de proposer un calendrier de ces actions. Les actions prévues doivent être incluses dans le plan de performances suivant. La Commission d'audit pourra prescrire une échelle ou des échelles d'amendes en rapport avec les inspections.

## **2. L'organisation centrale**

### **2.1. Le DCMS et le MLA**

A l'intérieur du gouvernement, le DCMS (Department for Culture, Media and Sport) [Ministère de la Culture, des médias et du sport] est responsable de la

politique générale des bibliothèques anglaises. Il a créé le MLA (Museums, Libraries and Archives) [Conseil pour les Musées, les bibliothèques et les archives] en avril 2000<sup>16</sup> et lui a fixé quatre missions essentielles : mettre les musées, les bibliothèques et les archives au cœur de la vie nationale, régionale et locale ; s'assurer de la pérennité de ces trois secteurs et leur donner une ampleur internationale ; mettre en œuvre la politique d'action et la stratégie de chaque secteur ; et enfin, encourager la participation et l'investissement (en termes de temps et de ressources humaines) du public dans les services de musées, bibliothèques et archives. L'idée centrale est en effet la suivante : puisque c'est le public qui finance les services culturels par le biais des impôts, il est juste que ce même public ait son mot à dire sur la façon dont le service est dirigé. On encourage donc le public à exprimer son avis sur le service et à donner de son temps (volontariat) pour aider à le faire marcher et le faire mieux connaître également ; de même on encourage les bibliothécaires à réfléchir aux moyens de toucher des publics proches mais vers lesquels ils ne vont pas forcément ; si la bibliothèque se situe près d'un parc, par exemple, où jouent des enfants, on conseille aux bibliothécaires d'aller engager la conversation avec les parents afin de voir s'ils connaissent le service de bibliothèque, en apportant des ouvrages qu'ils pourraient emprunter si leur enfant avait une carte, etc. La participation dont il est question ici est donc à la fois celle du public, et celle des professionnels.

Le MLA est un organisme public dit non-ministériel (Non-Departmental Public Body, NDBP), à la fois central et régional par le biais de ses 9 agences qui couvrent tout le territoire anglais<sup>17</sup>. Ces agences régionales sont chargées de transmettre au MLA les informations régionales et locales concernant les musées, bibliothèques et archives, afin d'aider le MLA à définir une politique commune qui soit à la fois construite en connaissance de cause et ambitieuse. A leur tour, les agences régionales transmettent aux musées, bibliothèques et archives de leur secteur les programmes conçus par le DCMS et le MLA. Le document « Framework for the Future » [Encadrer le futur], publié en 2003, est la première

---

<sup>15</sup> Pour le texte complet de loi, voir le site : <http://www.opsi.gov.uk/ACTS/acts1999/19990027.htm> [16 octobre 2006]

<sup>16</sup> MLA était Resource jusqu'en 2004 ; Resource a été créé en réunissant la Commission des Musées et des Galeries (MGC), la Commission des bibliothèques et de l'information, et les Archives.

<sup>17</sup> Les agences régionales du MLA sont les suivantes : East Midlands ; East of England ; London (celle dont dépend Lewisham) ; North East ; North West ; South East ; South West ; West Midlands ; Yorkshire.

stratégie d'ampleur nationale pour les bibliothèques publiques anglaises qui ait jamais existé, mis en œuvre par le MLA grâce à un plan d'action financé par le DCMS. Nous aurons l'occasion d'y revenir. Le MLA a aussi travaillé en étroite collaboration avec le DCMS sur les développements récents des objectifs appliqués aux bibliothèques et des mesures d'impact sur les bibliothèques publiques (dont nous reparlerons en deuxième partie), ainsi qu'avec ses équivalents en Irlande du Nord, au Pays de Galles et en Ecosse. Il est aussi chargé de travailler en collaboration avec les nombreux partenaires, gouvernementaux ou non, qui sont le plus à même de transmettre les informations concernant les programmes touchant les bibliothèques (Chartered Institute of Library and Information Professionals, plus connu sous le nom de CILIP, Local Government Association...).

Le MLA et le DCMS, en ce qui concerne les bibliothèques, sont conseillés par l'ACL (Advisory Council on Libraries [Conseil consultatif sur les bibliothèques]. L'ACL a joué un rôle de premier plan dans la formalisation du rapport « Framework for the Future » ; il a aussi aidé à développer les indicateurs d'intérêt général appelés Impact Measures [Mesures d'impact], car il s'agit de mesurer l'impact qu'ont les bibliothèques publiques sur la vie locale et nationale.

## **2.2. La question financière**

Les bibliothèques publiques sont financées par des fonds provenant pour une part des impôts locaux (à hauteur de 51%), et d'une subvention (à hauteur de 49%), appelée Revenue Support Grant (RSG) [bourse de soutien de revenu] qui était accordée par l'Office of the Deputy Prime Minister jusqu'en mai 2006. C'est maintenant le DCLG (Department for Communities and Local Government), soit le Ministère pour les communautés et le gouvernement local, qui s'en charge ; enfin, les établissements génèrent des revenus propres qui sont une part infime de leurs ressources.

La diminution nette des subsides de l'Etat depuis une vingtaine d'années a conduit les collectivités territoriales à augmenter sensiblement les impôts locaux, mais cette augmentation n'a pas comblé le manque à gagner : les bibliothèques ont donc vu leurs budgets chuter. On a qualifié le financement des bibliothèques

publiques anglaises d' « historiquement précaire » selon les termes du Comité pour la Culture, les Médias et le Sport<sup>18</sup> ; Anne Goulding explique qu'on peut en tenir pour responsable la division des responsabilités au niveau national puisque le DCMS est responsable de la stratégie des bibliothèques, l'ODPM (maintenant DCLG) est lui responsable de la distribution des financements du gouvernement local mais que c'est le Trésor à qui revient finalement la décision de trancher et de décider de la somme qui doit être allouée aux services des autorités locales, dont les bibliothèques sont un des sous-domaines (au sein des services culturels et sportifs). D'autres pensent que les responsables de services et les conseillers des autorités locales n'apprécient pas à sa juste valeur le rôle des bibliothèques au sein de la communauté et ne leur fournissent donc pas les subsides adéquats<sup>19</sup>.

D'autres sources de financements viennent compléter, de manière ponctuelle, les financements locaux et nationaux ; ces financements émanent de sources privées ou publiques. Ils prennent la forme de subventions (bid) qui récompensent un projet particulier, avec des objectifs clairement définis et mesurables. Citons la loterie nationale, créée en 1994, qui à travers son Big lottery fund [fond de la grande loterie]<sup>20</sup> finance les « bonnes causes » que sont les arts, le sport, le patrimoine, la santé, l'éducation, l'environnement, la communauté et les œuvres de bienfaisance.

Que signifie communauté ici ? Le concept de communauté, d'origine anglo-saxonne, n'est pas familier à un lecteur français sauf à être rapproché du terme communautarisme, auquel cas il est connoté négativement. Au Royaume Uni, il est au contraire chargé de notions très positives et à peu près incontournable (une publicité actuelle pour la police a pour slogan « make bridge in your community » [construisez des ponts dans votre communauté]). La communauté, dans la mentalité anglo-saxonne, renvoie à une double notion, l'une générale (on considère la société comme une grande communauté, le terme pourrait alors être compris comme communauté des citoyens), l'autre particulière puisque cette même communauté vue comme grand ensemble se compose, au microscope, d'une

---

<sup>18</sup> Culture, Media and Sport Committee, Culture, Media and Sport – Sixth Report. Paragraphe 88. Voir le site : <http://www.publications.parliament.uk/pa/cm199900/cmselect/cmcomeds/241/24109.htm#a22> [13 novembre 2006]

<sup>19</sup> Anne Goulding. *Public libraries in the 21<sup>st</sup> century* : defining services and debating the future, p. 17.

multiplicité de petites communautés (d'origines ethniques et religieuses notamment). Les bibliothèques anglaises ont vocation à servir leur public, une communauté prise comme un ensemble, mais aussi les communautés qui, localement, forment son public ; pour fournir un exemple local, la population du borough de Lewisham se compose à 45% de gens issus des minorités noires ou ethniques, selon l'expression utilisée lors des recensements : on trouve d'ailleurs dans la bibliothèque centrale un rayon de livres écrits spécifiquement par des écrivains noirs, et, ici, la célébration du « Black history month » en octobre [mois de l'histoire des Noirs] a eu une résonance particulière.

Le budget de la loterie nationale s'élève à 630 millions de livres sterling par an que se partagent les « bonnes causes », au nombre desquelles les bibliothèques. Ce n'est pas le DCMS qui décide pour les bibliothèques (ou les arts en général) de la façon dont l'argent est réparti. Les subventions accordées par la loterie le sont sans que le gouvernement intervienne, et le choix revient à des comités experts dans les différents secteurs<sup>21</sup>. Toujours selon Anne Goulding, cette source supplémentaire de revenus pour les bibliothèques est l'occasion de débats internes à la profession, sur la durabilité de tels revenus.

Dans le cas particulier qui nous occupe, Lewisham, le borough a reçu un financement émanant du DCMS dans le cadre spécifique des PFI (Private Finance Initiative) [Projet financé par le privé, dans le cadre des partenariats public-privé]. Le borough investit 10,6 millions de livres sterling dans le PFI pour construire le centre de Downham et le Government Office for London [Bureau du gouvernement pour Londres] doit apporter la même somme. D'autres projets de nouveaux bâtiments de bibliothèques, financés par des PFI, incluent ou ont inclus Bournemouth, Croydon, Liverpool, etc. Ce point précis fera l'objet d'un développement dans notre troisième partie.

---

<sup>20</sup> Le fond de la Grande loterie a été créé après la fusion administrative de deux répartiteurs antérieurs de la loterie, le fond de la communauté (Community Fund) et le fond des Nouvelles opportunités (New Opportunities Fund), fusion qui a suivi l'application de la loi de 2006 concernant la loterie nationale.

<sup>21</sup> La Loterie nationale, à laquelle j'ai adressé plusieurs emails afin de clarifier ce point (choix des personnes composant ces comités), n'a pas répondu ; une page du DCMS donne toutefois des précisions sur la composition du conseil d'administration du fond de la Grande loterie, conseil qui détermine la composition des comités, en précisant notamment si ces membres sont engagés politiquement ou non. Sur 6 membres cités, 3 n'ont pas occupé de fonction politique ces 5 dernières années, 3 occupent des fonctions au sein du Labour ; ces précisions doivent servir à rassurer les contribuables sur l'équité (neutralité politique) régnant au sein le conseil d'administration de ce fond chargé de distribuer des sommes importantes. On pourra se reporter à la page du DCMS pour plus d'informations : [http://www.culture.gov.uk/Reference\\_library/Press\\_notices/archive\\_2006/DCMS153\\_06.htm](http://www.culture.gov.uk/Reference_library/Press_notices/archive_2006/DCMS153_06.htm) [21 décembre 2006].

### 2.3. Les agences de coopération

La London Libraries Development Agency (LLDA)<sup>22</sup> [Agence pour le développement des bibliothèques londoniennes] a été créée en 2000 pour mettre en œuvre et développer une vision coordonnée et stratégique des services d'information et de bibliothèques à Londres. Pour l'essentiel, cette agence renvoie aux sites des boroughs londoniens et fait le point sur les programmes en cours. Les bibliothèques publiques ne sont d'ailleurs pas les seules concernées par cette agence : si on compte 395 bibliothèques publiques à Londres, on dénombre en tout 2 238 bibliothèques (hôpital, prisons, bibliothèques d'entreprise...). Le site de la LLDA fait aussi le point sur les bibliothèques universitaires et spécialisées.

Toutefois, son initiative la plus notable a consisté à mettre en ligne les catalogues des bibliothèques publiques londoniennes, sur un site appelé WILL (What's in London Libraries)<sup>23</sup> [Ce qu'on peut trouver dans les bibliothèques londoniennes], lancé en septembre 2003. En théorie, WILL ne concerne pas seulement les bibliothèques publiques londoniennes : il est également censé fournir un accès au catalogue des musées londoniens, un accès à des informations sur la communauté, et des informations pratiques sur les musées et archives. Dans la pratique toutefois, seul le catalogue collectif des bibliothèques fonctionne.

La consultation du catalogue collectif permet de chercher un titre/auteur/mot-clé/sujet/ISBN en simultané dans les catalogues des 33 boroughs londoniens, avec l'indication de la bibliothèque précise du réseau qui possède l'ouvrage et celle de la disponibilité de l'ouvrage (en rayon/emprunté), ainsi que diverses informations générales sur l'ouvrage (date de publication, éditeur, etc.). Si l'utilisateur le souhaite, il peut demander à faire venir dans la bibliothèque de son choix un document qui appartient à une bibliothèque d'un autre réseau, pour un prix assez peu élevé (qui est de 50 pence à Lewisham, soit 0,74 €). La mise en commun de telles ressources n'est pas négligeable, d'autant que les bibliothèques d'un réseau donné ne disposent pas toujours, voire disposent rarement, d'une réserve : c'est un parti pris organisationnel, car les tutelles de bibliothèque veulent que les ouvrages soient en libre accès. Ce qui n'est pas en libre accès ne doit pour eux pas être empruntable (à

<sup>22</sup> Voir le site : <http://www.llda.org.uk/cms/contentpage/home> [8 novembre 2006]

<sup>23</sup> Voir le site : <http://www.londonlibraries.org.uk/will/default.aspx> [8 novembre 2006]

l'exception des ouvrages de référence, disponibles sur place en libre accès mais qui ne sortent pas). Si aucune des bibliothèques publiques londoniennes n'a le document recherché, l'utilisateur peut demander à faire venir ce document de la British Library (qui reçoit le dépôt légal), pour le même prix (50 pence).

Les autres agences de coopération sont irlandaises et galloises : il s'agit de la LISIC (Library and Information Services Council [Conseil supervisant les services de bibliothèques et d'information] pour l'Irlande, et de la SLIC (Scottish Library and Information Council) [Conseil pour les bibliothèques et les services d'informations écossais). Ces deux agences jouent en Irlande et en Ecosse le rôle joué par le MLA en Angleterre ; toutefois, la coopération dans les faits est trop peu poussée pour nous intéresser vraiment.

### **3. Le borough de Lewisham et son organisation**

#### **3.1. Lewisham en chiffres**

Lewisham est situé dans le sud-est de Londres. C'est un borough (commune) faisant partie de l'Inner London qui est situé au sud de la Tamise<sup>24</sup>. Le borough couvre 22,05 km<sup>2</sup> et est bordé par les boroughs de Bromley (Outer London), Greenwich et Southwark (Inner London).

Lewisham est à la fois le nom du borough et d'une ville du borough, d'où une source possible de confusion. La population du borough était de 247 000 personnes en 2002 parmi lesquelles 32 % étaient issues des « minorités noires et ethniques »<sup>25</sup>, un chiffre qui monte jusqu'à 55% parmi les scolaires. Les indicateurs économiques montrent que le borough a un taux de chômage de 10,1%, bien supérieur donc au taux londonien moyen (3,6%). Ce borough est le huitième borough de Londres le plus défavorisé<sup>26</sup>. En termes politiques, le conseil municipal

---

<sup>24</sup> Voir l'annexe 1 pour plus de renseignements sur les boroughs londoniens.

<sup>25</sup> L'expression « minorité noire et ethnique » provient des recensements nationaux du Royaume Uni ; le recensement de 2001 signalait que 7,9% de la population indiquait une origine ethnique autre que blanche. Les groupes ethniques principaux sont les Indiens (comprenant les Asiatiques africains), suivis par les Pakistanais, les Caribéens noirs, les Africains noirs, les Bangladais et les Chinois. Pour plus de détails on peut se rapporter au site gouvernemental rapportant les résultats du recensement de 2001 : <http://www.statistics.gov.uk/census/default.asp> [15 novembre 2006]

<sup>26</sup> Tous ces chiffres proviennent de l'audit sur les services de sport et de loisirs fournis par Lewisham dont le rapport a été publié le 13 août 2002 par la Commission d'audit ; le texte intégral est disponible sur : <http://www.audit-commission.gov.uk/reports/BVIR.asp?CategoryID=ENGLISH^576^LOCAL->

élu en mai 2006 est majoritairement Labour (45 sièges sur 54), ce qui n'est pas sans influence sur la façon dont les bibliothèques du borough considèrent les objectifs chiffrés, un outil d'évaluation créé par le Labour. La direction des bibliothèques de Lewisham met donc particulièrement l'accent sur la poursuite de ces objectifs.

## **3.2. Les bibliothèques du borough**

### **3.2.1. Quelques notions sur l'histoire des bibliothèques du borough**

L'actuel borough de Lewisham est né en 1965 de la fusion de deux boroughs urbains (metropolitan boroughs), Lewisham et Deptford, qui avaient été établis en 1900. Cette histoire de fusion-recréation est aussi celle des bibliothèques du borough, actuellement au nombre de 12 : elles ont parfois changé de nom ou de localisation au cours du siècle, et l'actuelle bibliothèque de Wavelengths (le mot signifiant « longueur d'ondes » car la bibliothèque est jumelée avec une piscine municipale) va dans un avenir plus ou moins proche reprendre le nom de la municipalité qui l'héberge, soit Deptford (voir la carte des bibliothèques du borough en annexe).

Les bibliothèques du borough sont assez différentes les unes des autres : la plus ancienne (Manor House) a été construite au XVIII<sup>e</sup> siècle, c'était à l'origine la demeure d'un riche banquier qui a plus tard été reconvertie en école militaire ; la plus récente est cette bibliothèque de Wavelengths qui a ouvert en 1991. La plus petite bibliothèque, comprise comme bâtiment (en excluant la bibliothèque mobile de Downham qui n'a repris du service que parce que la bibliothèque fixe de Downham a fermé en janvier 2003) est New Cross (400 m<sup>2</sup> dont la moitié est un sous-sol consacré aux archives locales) et la plus grande, la bibliothèque centrale de Lewisham (2570 m<sup>2</sup>, bâtiment qu'elle occupe depuis 1994 ; le bâtiment existe depuis les années 1970 toutefois, c'était jusqu'alors une compagnie de téléphone qui l'occupait).

---

[VIEW^AUTHORITIES^104779&ProdID=DEBAE729-2FEE-4955-BF83-65543F07B749&SectionID=sect3#](#) [4 octobre 2006]. Les autres chiffres officiels disponibles sont ceux du recensement de 2001, qui commencent à dater. Une estimation de la population faite en juin 2006 pour la complétion du document remis à la CIPFA concernant les standards indique 253 800 habitants, chiffre assez différent de celui de 2002 (247 000).

Bien que ces différences soient indéniables, c'est bel et bien un réseau de bibliothèques dont il s'agit, avec un certain nombre de caractéristiques de la logique de réseau : la direction du service est commune, travaillant dans les locaux administratifs du conseil municipal (endroit où j'ai passé la plus grande partie de mon stage) ; les activités sont sensiblement les mêmes d'une bibliothèque à une autre (chansons pour les enfants de moins de cinq ans durant une session appelée « Baby Bounce ») et les acquisitions sont faites pour tout le réseau par un très petit nombre de personnes, le personnel travaille souvent dans deux bibliothèques différentes durant la semaine, en fonction des jours d'ouverture des bibliothèques (les plus petites sont souvent fermées le vendredi, ce qui d'ailleurs va être amené à changer) et plus ponctuellement, des besoins (cas de maladie ou d'absence) ; les ouvrages circulent enfin d'une bibliothèque à l'autre (PEB), les usagers peuvent ramener dans n'importe laquelle des bibliothèques du réseau un ouvrage qui appartient à une autre (DVD exceptés), et le réseau dispose d'un catalogue informatisé commun.

### 3.2.2. Organisation des bibliothèques : personnel, collections, visites

Les bibliothèques du réseau, au nombre de 12, sont organisées selon un schéma à trois niveaux : il y a d'abord la bibliothèque centrale, dite Lewisham, qui est celle qui est le mieux dotée en termes de budget (personnel, acquisitions, équipement) et qui est aussi celle qui ouvre le plus longtemps (56h par semaine), ensuite les bibliothèques de district (Catford, Forest Hill, Wavelengths et Downham – bien qu'il s'agisse d'une bibliothèque mobile car celle-ci est temporaire et destinée à disparaître quand la nouvelle bibliothèque ouvrira ses portes en mars 2007), enfin les plus petites et moins bien dotées dites « Neighbourhood libraries » ou bibliothèques de proximité (Blackheath, Crofton Park, Grove Park, Manor House, New Cross, Sydenham et Torridon Road).

Les questions touchant au personnel, aux collections et aux visites mériteraient à elles seules un développement égal au moins à ce mémoire, et nécessiteraient un éclairage local (Lewisham), régional (Londres) et national, mais pour rester dans le cadre de l'exercice nous nous contenterons de résumer la

situation dans les grandes lignes en mettant en contexte le cas de Lewisham par rapport aux autres boroughs de l'Inner London. Notre but est en effet de dresser un panorama actuel et concis des bibliothèques de Lewisham, afin de voir comment la nouvelle bibliothèque de Downham s'intégrera dans ce réseau.

Les données statistiques concernant, entre autres, le personnel, les collections, les visites et les horaires sont, comme souvent pour les bibliothèques publiques anglaises, disponibles en abondance. On trouvera en annexe quelques pages extraites du document fournissant les statistiques actuelles (2005-2006) pour ces questions ; ce document n'est encore ni finalisé ni officialisé, mais la direction des bibliothèques travaille en ce moment dessus pour le finaliser : il s'agit des statistiques 2005-2006 pour les bibliothèques publiques remises à la CIPFA et des estimations pour 2006-2007 (CIPFA Public Library Statistics 2005-2006 Actuals and 2006-2007 estimates) en date du 10 septembre 2006.

## **Le personnel**

En ce qui concerne le personnel, le nombre de postes dit de professionnels (bibliothécaires ou responsables) pour les 12 bibliothèques du réseau est de 28,3 (Equivalent Temps Plein), et de 80, 7 pour les autres postes (ETP de poste de library assistant [bibliothécaires adjoints], Saturday et Sunday assistant [bibliothécaires adjoints travaillant le samedi et le dimanche]). Pour mettre ces chiffres en perspective, nous pouvons nous rapporter aux statistiques des autres boroughs de l'Inner London : Lewisham obtient une moyenne de personnel en poste pour 1 000 habitants qui est de 0,44, ce qui est le taux le plus faible de tous les boroughs considérés, Lambeth (0,36) excepté ; Southwark n'a pas encore rendu ses chiffres.

Etant donné que la direction souhaite élargir les heures d'ouverture des bibliothèques et considérant les relativement faibles ressources en personnel actuellement disponibles, il est évident que cette extension d'horaires ne se fera pas sans mal. Un autre point mérite d'être précisé : la direction des bibliothèques a changé depuis moins d'un an, un poste de direction a été créé, celui d'Antonio Rizzo (mon responsable de stage). Les missions assignées à John Hughes (Chef du service des bibliothèques) et Antonio Rizzo (Responsable du développement et des

ressources) étaient les suivantes, en raison de leurs rôles respectifs, à leur prise de fonction en janvier 2006 : améliorer la gestion du budget, du personnel, l'utilisation des nouvelles technologies dans le réseau, assurer la promotion du livre et de manière générale améliorer l'efficacité du service (une attente commune dans le monde du travail qui signifie ici obtenir davantage avec un budget égal ou réduit, car les budgets des conseils municipaux sont particulièrement réduits cette année).

Actuellement d'ailleurs, Lewisham est en dépassement de budget, à hauteur de £ 170 000 [environ 251 890 €] et la direction des bibliothèques a décidé d'établir un moratoire sur un certain nombre de dépenses, jusqu'à la fin de l'année fiscale (qui pour les administrations publiques finit le 31 mars). Ce moratoire s'appliquera au personnel (une absence de quelque durée qu'elle soit ne sera pas palliée par l'emploi de personnel extérieur, mais au mieux par une rotation en interne), et au fonctionnement du service (fournitures, remplacement de matériel tel qu'imprimante, etc.). Par contre le réseau continue d'acheter des livres, CDs, DVDs, etc. Ils espèrent réduire à néant ce dépassement d'ici à mars 2007. L'année qui s'annonce n'est d'ailleurs pas plus rose, au contraire, puisque le budget des bibliothèques doit être amputé de £ 170 000, mais la direction m'assure qu'elle prend cela comme un défi : prouver au conseil qu'elle peut réussir ce pari et ainsi être en meilleure position dans le futur pour négocier des fonds supplémentaires.

## **Les collections**

Les collections de livres atteignaient le chiffre de 439 466 au 31 mars 2006, ce qui est un recul par rapport au 1<sup>er</sup> avril 2005, date à laquelle Lewisham possédait 477 392 livres. Le recul est général dans les boroughs de l'Inner et de l'Outer London. Il faut probablement y voir là l'effet des réductions de budget qui ont particulièrement affecté les achats de livres. Ce total de 439 466 livres pour l'année 2006 est rapporté à la population (collection rapportée à 1 000 habitants), ce qui donne un résultat de 1 776 pour Lewisham ; 6 boroughs sur 11 obtiennent un chiffre plus élevé, ce qui signifie que cette fois, Lewisham est dans la moyenne, en termes de collection de livres rapportée à la population. Ce chiffre est lui-même rapportable au prêt de livres pour 1 000 habitants : ce chiffre est de 1, 547 pour

Lewisham, ce qui est un chiffre élevé puisque sur les 11 boroughs de l'Inner London qui ont rendu leurs résultats (Southwark toujours excepté), 3 boroughs seulement ont un taux de prêt plus élevé (Greenwich, Wandsworth et Westminster). Toutefois, Antonio Rizzo précise que ces chiffres ne sont eux-mêmes pas assez précis car en réalité les bibliothèques du borough ont un nombre relativement restreint de lecteurs actifs, qui empruntent beaucoup et font donc monter les chiffres du prêt. Pour assurer la vitalité du service sur le long terme, il faudra donc élargir l'éventail des lecteurs actifs.

### **Les visites**

Les visites concernent la bibliothèque du réseau qui a le taux le plus élevé (dans le cas de Lewisham il s'agit de la bibliothèque centrale) et sont rapportées à l'année. A Lewisham, le nombre de visites annuel est de 377 199, ce qui situe la bibliothèque et le borough dans la moyenne des boroughs de l'Inner London (5 bibliothèques font moins bien, 5 font mieux et Southwark n'a pas de résultat). Là encore, mon responsable m'informe qu'ils veulent progresser parce qu'un certain nombre des gens qui viennent à la bibliothèque n'empruntent pas ; tout comme en France, c'est le taux de lecteur actif qui marque la popularité d'un service de bibliothèque, et c'est ce taux que la direction veut augmenter ; l'une des solutions principalement mise en œuvre ici est d'augmenter le nombre d'heures d'ouverture des bibliothèques, comme nous le verrons en deuxième partie.

Il semble donc que malgré le faible taux de personnel par habitant, la situation du prêt de livres à Lewisham est bonne, et donne l'image d'un borough certes défavorisé mais relativement dynamique.

Les horaires sont une question cruciale pour l'organisation des bibliothèques de Lewisham en ce moment dont il sera fait mention en deuxième partie ; en effet c'est une part importante de la réussite du réseau aux objectifs fixés aux bibliothèques publiques anglaises.

### **3.2.3. Offres de services**

## Les services traditionnels

Les bibliothèques du borough sont typiques des bibliothèques publiques anglaises par bien des aspects. Les bibliothèques publiques anglaises offrent un vaste panel de services au public, services que nous allons détailler dans le cas de Lewisham. Ces services sont ceux traditionnellement dévolus aux bibliothèques, c'est-à-dire :

- ❖ Fournir des livres empruntables dans un but récréatif, éducatif et récréatif (une bibliothèque publique française ajouterait probablement un but culturel, mais la culture n'est pas une priorité anglaise pour les bibliothèques). On peut emprunter 12 livres pour 3 semaines à Lewisham, et un cours de langue pour 3 mois, de manière gratuite. Dans la bibliothèque centrale, le premier étage est dévolu aux collections pour les adultes et la jeunesse (fiction et documentaire)
- ❖ Offrir des documents écrits tels que livres, journaux et autres ouvrages de référence, dans un espace consacré à la lecture et à l'étude : la bibliothèque de référence (Reference Library) joue ce rôle au second étage de la bibliothèque centrale ; les ouvrages présents ne peuvent être empruntés, seulement consultés sur place. On y trouve aussi des journaux et magazines (dont Le Monde) consultables sur place,
- ❖ Prêter des CD, des vidéos, etc. Dans le borough de Lewisham, l'utilisateur peut emprunter 6 CD pour 3 semaines (50 pence chaque soit 0,74 €), de 3 vidéos ou DVD pour 3 soirs ou une semaine (£2,5, soit 3,73 €) d'un jeu de Playstation pour une semaine (même prix que pour les CD), et de 2 CD-Roms pour une semaine (même prix que pour les CD).
- ❖ Procurer des informations et répondre aux requêtes des usagers : dans la bibliothèque centrale de Lewisham se trouve, au premier étage, le bureau d'information dit « enquiry desk » [bureau des requêtes, littéralement], où j'ai passé une bonne partie du temps du stage consacré à la pratique en bibliothèque.

## Services informatiques

Des services plus récents ont trait aux nouvelles technologies : parc informatique avec un accès Internet, accès à des logiciels tels que Word, Excel, etc. Le parc informatique est d'une quinzaine d'ordinateurs pour la bibliothèque centrale<sup>27</sup>, ce qui est assez peu pour une bibliothèque de cette taille, et de plus, ces quinze ordinateurs fonctionnent rarement tous ; pour des questions de stabilité du serveur, il m'est arrivé de voir des jours où aucun ordinateur ne fonctionnait, à la grande déception des usagers venus spécifiquement pour Internet. Par contre le réseau de bibliothèques est entièrement équipé de WIFI, ce qui permet aux usagers de travailler avec leurs propres ordinateurs. Les statistiques d'utilisation du WIFI sont en constante augmentation (un relevé est envoyé chaque mois aux responsables des bibliothèques) ; la bibliothèque centrale de Lewisham a été la dernière à être équipée de WIFI, en septembre 2006, mais ses chiffres d'utilisation sont les plus élevés du réseau – ce qui est à mettre en corrélation avec la surface bien plus élevée qu'elle offre à ses usagers.

Les services en ligne (via le site fourni par le conseil municipal<sup>28</sup>) permettent d'accéder :

- à son compte de lecteur, ce qui permet de : savoir quels documents sont présents sur son compte, renouveler ses documents, savoir si un document réservé est disponible, connaître le montant d'amendes éventuelles, accéder à des bases de données disponibles en ligne auxquelles la bibliothèque est abonnée (Oxford Reference Online par exemple)
- au catalogue informatisé des 12 bibliothèques du borough
- aux informations concernant la communauté (ici il s'agit d'informations locales sur les clubs et associations qui existent par exemple).

Il existe dans la bibliothèque centrale un Centre d'apprentissage (Learning Centre), ouvert un tiers de moins environ que la bibliothèque. Les ordinateurs qui s'y trouvent sont réservés au travail sur traitement de texte, ils ne sont pas

---

<sup>27</sup> Les autres bibliothèques en possèdent, selon leur classement en bibliothèque de proximité ou de district, de 5 à 10.

connectés à Internet. Une partie de la salle est réservée aux didacticiels (des logiciels courants comme Word, Excel, mais aussi des logiciels permettant aux apprentis conducteurs de tester leurs connaissances du code de la route, Photoshop, etc.). L'accès au centre est gratuit mais il faut s'inscrire pour réserver un ordinateur avec un didacticiel donné, sur un créneau d'heures donné.

## **Autres services**

Le rez-de-chaussée de la bibliothèque centrale de Lewisham fournit un service d'informations touristiques pour le borough ; jusqu'au mois d'octobre, il y avait en outre un café, concédé à une société privé (qui a fermé pour des questions financières). La tutelle des bibliothèques cherche actuellement à trouver un nouveau gérant.

Les autres services disponibles à Lewisham sont typiques des bibliothèques publiques anglaises : selon le rapport de la Commission d'audit appelé « Building Better Library Services », « il existe une reconnaissance grandissante de la vaste contribution des bibliothèques aux priorités locales et nationales », ces bibliothèques travaillent à :

- favoriser l'intégration sociale en fournissant des livres et des informations aux personnes exclues : il existe à Lewisham un service aux personnes dites « homebounds », qui pour des raisons physiques ne peuvent se déplacer et quitter leur maison, c'est alors le personnel de la bibliothèque qui leur apporte des livres. Les personnes exclues sont aussi celles qui sont économiquement défavorisées, en particulier les personnes en recherche d'un emploi (on se rappelle que le taux de chômage de la commune est élevé) : une collaboration spécifique se met en ce moment en place entre le « job center » de Lewisham et la bibliothèque centrale (peu distants l'un de l'autre) afin que la bibliothèque soit plus à même d'aider les personnes en recherche d'emploi dans leurs démarches (CV, etc.). Il est notamment possible de réserver au centre d'apprentissage des sessions de travail sur son

---

<sup>28</sup> <http://ipac.lewisham.gov.uk/ipac20/ipac.jsp?profile=ext#focus>

CV avec du personnel des services dits « Community Education » [services éducatifs à destination de la communauté].

- offrir un espace où rencontrer le personnel des services sociaux : dans la bibliothèque centrale par exemple, tous les mercredis, les services sociaux rencontrent les personnes qui viennent chercher leurs allocations) ;
- contribuer à l'éducation : il existe dans toutes les bibliothèques du borough une section appelée Skills for life [des compétences pour la vie] qui propose des ouvrages de connaissances de base en calcul dits de « numeracy ») ; participant au renouveau de la communauté.

Les bibliothèques publiques anglaises sont donc un lieu de services au public très divers. La « contribution » des bibliothèques à la vie locale et nationale est vue comme mesurable ici : c'est à cela que doivent servir les données statistiques recueillies par les indicateurs d'intérêt général (Impact Measures) [Mesures d'impact], l'outil d'évaluation qui complète les objectifs et dont nous parlerons en deuxième partie.

## **Partie 2 : Une forte culture de l'évaluation**

Conformément à la loi de 1964, le rôle du DCMS et de son partenaire pour les bibliothèques, le MLA, est de s'assurer que les bibliothèques offrent bien à leur public un service « complet et efficace ».

Pour expliciter la démarche qui doit aboutir à fournir aux usagers anglais ce service de bibliothèques complet et efficace, je citerais le rapport d'information n°220 fait au Sénat français en mars 2005 sur les objectifs et les indicateurs de performance de la LOLF (Loi organique relative aux lois de finances) : le « cycle vertueux » d'une démarche d'évaluation se compose :

« d'une stratégie, d'objectifs et d'indicateurs de performance. Avant de définir les objectifs de performance, la réflexion stratégique associée à chaque programme détermine les critères qui président à leur choix : diagnostic, attentes, éléments de contexte, marges de manœuvres. La stratégie se décline ensuite en objectifs de performance concrétisant, en nombre limité, les priorités de l'action publique. Les objectifs de performance sont mesurés et suivis grâce aux indicateurs de performance qui leur sont associés. »<sup>29</sup>

Cette citation rend parfaitement compte de la démarche anglaise d'évaluation qui se décompose en programmes et en objectifs, ainsi que nous allons le voir. Un certain nombre de programmes nationaux doivent en effet aider les bibliothèques à jouer les différents rôles, traditionnels et modernes, des bibliothèques, dont nous venons de parler.

Nous allons maintenant voir la façon dont certains des programmes nationaux sont mis en place à Lewisham : loin d'être des vœux pieux ou des éléments parachutés et mal perçus, les différents programmes sont une réalité quotidienne et appréciée de la vie des bibliothèques du borough. Par contre, les objectifs<sup>30</sup> que doivent atteindre les bibliothèques (conçus pour mesurer le service effectivement

---

<sup>29</sup> Rapport d'information n° 220 fait au Sénat au nom de la commission des Finances, du contrôle budgétaire et des comptes économiques de la Nation (1) sur les objectifs et les indicateurs de performance de la LOLF par Jean Arthuis. Voir le site <http://www.senat.fr/rap/r04-220/r04-2201.html> [13 décembre 2006], pour le texte complet de ce rapport.

<sup>30</sup> Nous traduirons ainsi le terme anglais de « standards ».

rendu par les bibliothèques à l'aune d'objectifs nationaux, chiffrés, à atteindre) sont reçus d'une manière plus mitigée par la profession et à Lewisham.

## **1. Les principaux programmes des dix dernières années et leur application à Lewisham**

Les programmes ou les objectifs ne sont pas propres seulement aux bibliothèques ; ils sont présents dans toute la vie du service public anglais, avec pour points principaux ces dernières années, aussi bien pour le gouvernement central que local, de réduire la bureaucratie et d'améliorer le service (faire plus avec moins est une version locale de cet impératif). Le gouvernement local et central ont en effet passé un accord<sup>31</sup> sur les priorités qu'ils pensent avoir en commun (« shared priorities ») parmi lesquelles, notamment, la hausse du niveau scolaire à travers une meilleure réussite des élèves dans un certain nombre de connaissances standard à maîtriser : là encore, comme pour les bibliothèques, des objectifs chiffrés sont à atteindre. Les programmes à destination des bibliothèques voient généralement leur efficacité mesurée par la fréquentation, ou les hausse d'inscriptions selon les cas.

### **1.1. Quelques exemples de programmes**

- **The People's Network**<sup>32</sup>, programme qui visait à connecter toutes les bibliothèques à Internet à la fin de l'année 2003. Il a été financé par le NOF, New Opportunities Fund (fond des nouvelles opportunités, maintenant appelé Big Lottery fund, fond de la Grande loterie, c'est-à-dire la loterie nationale), à hauteur de £ 120 millions [178 millions d'euros], se divisant en équipement technique (connections et ordinateurs) et en formation du personnel aux nouvelles technologies, afin que le personnel puisse aider le public à se servir du nouveau matériel. 26 % des usagers des bibliothèques qui y ont utilisé Internet, et pour qui l'inscription n'était

---

<sup>31</sup> [http://www.lga.gov.uk/Documents/Press\\_Release/shared%20priorities.pdf](http://www.lga.gov.uk/Documents/Press_Release/shared%20priorities.pdf) [3 novembre 2006]

<sup>32</sup> Voir le site : <http://www.peoplesnetwork.gov.uk/> [17 novembre 2006] : ce site n'est pas consacré qu'au programme, considéré comme terminé, mais est un site centré sur les bibliothèques où l'on peut trouver des informations sur les projets en cours dans les bibliothèques publiques anglaises, où l'on peut aussi poser des questions (de type « ask a librarian »), etc.

pas obligatoire pour bénéficier de ce service, se sont inscrits<sup>33</sup>. D'après Graham Mabey, bibliothécaire en charge de la formation pour tout le réseau, environ une centaine d'ordinateurs ont été achetés à Lewisham grâce au N.O.F., sur les 113 que compte le réseau, ce qui est assez considérable ; ce qui soucie toutefois le personnel est que ces ordinateurs ont vieilli et qu'aucun financement destiné à rajeunir le parc informatique n'est prévu.

- **Bookstart**<sup>34</sup> : ce programme était financé initialement par la chaîne d'alimentation Sainsbury (dont le fondateur est un membre du Labour) en 1992, c'est maintenant le DCMS qui s'en charge ; il donne aux enfants âgés de 3 mois quelques livres pour qu'ils soient familiarisés, même tout petits, avec l'objet livre, et vise aussi à ce que les parents leur lisent les livres offerts ; un formulaire d'inscription à la bibliothèque ou au réseau de bibliothèques le plus proche est joint. Ce programme existe également aux Etats-Unis, dans les pays scandinaves ; en France, par exemple, le conseil général du Val-de-Marne le propose ainsi que la ville de Grenoble (programme appelé « un livre pour bébé »). En Angleterre, selon le Rapport au Parlement sur les bibliothèques (Report to Parliament on Public Library matters<sup>35</sup>), 90% des services de bibliothèques anglaises offrent ce programme. Le programme a été étendu pour offrir des livres aux enfants âgés de 9 mois, 18 mois et 3 ans. A Lewisham, on offre un « coffre au trésor » (en carton) contenant des livres, coloriages, etc. Pour l'année 2005-2006, 3 040 colis Bookstart ont été distribués à Lewisham aux enfants âgés de 1 à 2 ans, sur une population éligible<sup>36</sup> estimée à 3 375 enfants ; les bibliothèques vont donc essayer de faire mieux l'an prochain en rapprochant encore les deux chiffres.

---

<sup>33</sup> Rapport au Parlement sur les bibliothèques publiques, Website cité, p. 13. Le rapport pointe d'autres conséquences positives pour les bibliothèques, conséquences qui sont quantifiées.

<sup>34</sup> Voir le site : <http://www.bookstart.co.uk/> [17 novembre 2006]

<sup>35</sup> Voir le site : <http://www.culture.gov.uk/NR/rdonlyres/B07A3589-5C82-496D-9643-A5986B210EBE/0/LibrariesReporttoParliament04.pdf>, [10 novembre 2006] p. 4.

<sup>36</sup> Chiffres indiqués par la direction des bibliothèques de Lewisham dans le document « Public Library Service Impact Measures » pour l'année 2005-2006 que la direction va envoyer au MLA (voir ce document en annexe 2).

- **The Reading mission**<sup>37</sup> : ce programme (en cours aussi aux Etats-Unis) lancé en 1998 offre sous une forme ludique un défi de lecture pendant les vacances d'été. On confie aux enfants la mission, comme s'ils étaient des agents secrets (de type cinématographique comme *Mission : Impossible* ou Alex Rider dans les livres et le film *Stormbreaker*), de lire un certain nombre de livres pendant les vacances ; s'ils réussissent leur mission, ils reçoivent de petits cadeaux, de faux diplômes d'agents secrets, etc. Ce programme est très populaire ; à Lewisham, à l'été 2006, 1 800 enfants ont participé. Ils espèrent passer le cap des 2 000 l'an prochain. Pour une mise en perspective, la population éligible des enfants de 4-12 ans est de 29 151 et le nombre d'enfants inscrits dans le réseau de bibliothèques de Lewisham est de 17 193. Les bibliothécaires et enseignants espèrent, par le biais de ce programme, couper la longue période des vacances d'été, afin que les enfants soient moins en décalage avec leurs cours à la rentrée. Selon le même Rapport au Parlement, 95% des bibliothèques anglaises proposent ce programme.
- **Vital Link**<sup>38</sup> : programme qui vise à augmenter la fourniture de livres de connaissances de base (literacy et numeracy) à destination d'adultes qui en ont besoin. Ce programme vise à compléter la section « skills for life » (des compétences pour la vie) des bibliothèques. Lewisham a obtenu l'an dernier et cette année un budget de £ 7 000 (10 330 €) pour acheter des livres en literacy.

## 1.2. Quelques exemples de rapports

Des rapports émanant d'autorités différentes ponctuent la vie des bibliothèques anglaises ; ils sont à l'origine des programmes que nous venons de citer. Les rapports tracent un bilan de la situation des bibliothèques anglaises à un moment donné, font le point sur les programmes en cours et proposent des

---

<sup>37</sup> Voir les sites : <http://www.readingmission.org.uk/> [17 novembre 2006], site ludique à destination des enfants ; voir aussi <http://www.readingagency.org.uk/news/SRC2006announcedprTheReadingAgency.html> [ 17 novembre 2006], le site de la Reading Agency [agence pour la lecture], organisme dit « charity » (dont le financement est pris en charge par les œuvres de bienfaisance, et en partie par le Conseil pour les Arts anglais, chargé de promouvoir la lecture).

<sup>38</sup> Voir le site : <http://www.literacytrust.org.uk/vitalink/index.html> [17 novembre 2006], qui est tenu par la Reading Agency dont nous parlons à la note précédente.

solutions pour remédier aux problèmes apparus. Voici quelques rapports qui ont influencé la vie des bibliothèques publiques anglaises ces dernières années :

- ❖ Les rapports au Parlement, déjà cités en note, ponctuent la vie des bibliothèques en apportant une vue d'ensemble des bibliothèques anglaises
- ❖ Les rapports de la Commission d'audit (tel que « Building better library services »<sup>39</sup> [Construire de meilleurs services de bibliothèques] publié le 17 mai 2002, par exemple). On peut rapprocher ce rapport de ceux rendus annuellement par le CSB (Conseil supérieur des bibliothèques). Les rapports du CSB s'arrêtent malheureusement en 1998-1999 ; le CSB faisait alors un tableau en demi-teinte de la situation des bibliothèques françaises (publiques et universitaires), déclarant qu'en France, « la pratique des procédures d'évaluation [était] balbutiante. Le Conseil est convaincu de l'intérêt qu'il convient de porter à cette question de l'évaluation [...]. L'évaluation n'a été pratiquée jusqu'à ce jour qu'au bénéfice des services communs de documentation des universités par le biais des rapports du Comité national d'évaluation des établissements publics à caractère scientifique, culturel et professionnel. Cette évaluation repose sur une méthodologie qu'il n'y a pas lieu de décrire ici, si ce n'est pour rappeler qu'elle implique la participation active de l'établissement concerné. Confrontant, en dehors de tout jugement de valeur, objectifs et résultats, toute évaluation suppose que ceux-là soient clairs et ceux-ci connus. Or la formulation d'objectifs est chose rare et, s'il y a autant de politiques possibles que d'opérateurs, en matière de bibliothèques, c'est le plus souvent l'absence de politique qui règne. »<sup>40</sup>. La pratique de l'évaluation dans les bibliothèques anglaises est tout sauf balbutiante ; les objectifs sont

---

<sup>39</sup> Voir le site : <http://www.audit-commission.gov.uk/reports/AC-REPORT.asp?CatID=&ProdID=9D0A0DD1-3BF9-4c52-9112-67D520E7C0AB> [21 décembre 2006]

<sup>40</sup> Introduction du Rapport pour les années 1998-1999, France, Conseil supérieur des Bibliothèques ; texte disponible en ligne : <http://www.enssib.fr/autres-sites/csb/rapport98/csb-rapp98-accueil.html> [21 décembre 2006].

clairement définis par les rapports anglais : 2 parties sur 4 des rapports de la Commission d'audit concernent les améliorations à apporter au service.

- ❖ « Better stock, better libraries »<sup>41</sup> [de meilleures collections, de meilleures bibliothèques] : avec le problème de la baisse des budgets consacrés aux acquisitions et donc la baisse du nombre d'achats de documents, ce point est sensible ; toutefois, Lewisham n'est pas autant atteint que d'autres réseaux de bibliothèques par ce problème<sup>42</sup>. Il fait le point l'état des collections, le coût des acquisitions et le processus mis en œuvre dans les bibliothèques concernant les acquisitions (un questionnaire a été envoyé aux bibliothèques sur ces sujets). Il fournit des conseils sur l'amélioration de ces processus, et donne l'exemple de ce qui se fait aux Pays Bas, en Australie et en Nouvelle-Zélande. Le rapport indique les économies d'échelles réalisées par les réseaux qui sont affiliés à un consortium d'achat ; il recommande donc indirectement aux bibliothèques de s'affilier à ce genre de consortium. Ce rapport fait enfin explicitement mention de « Framework for the future », le « grand » rapport sur les bibliothèques publiques anglaises, le rapport qui englobe tous les autres.
- ❖ « Framework for the future » [Encadrer le futur] : il s'agit d'un rapport général (et non sur un point particulier comme « Better Stock, Better libraries » – l'amélioration des collections – ou « Inspiring Learning for all » – la réforme des processus d'apprentissage dans les bibliothèques) sur les bibliothèques anglaises. Il prend note des évolutions de la société (part croissante

---

<sup>41</sup> Voir le site : [http://www.mla.gov.uk/resources/assets/B/better\\_stock\\_better\\_libraries\\_10123.pdf](http://www.mla.gov.uk/resources/assets/B/better_stock_better_libraries_10123.pdf) [18 décembre 2006]. La phase finale de ce rapport date d'août 2006.

<sup>42</sup> Le réseau fait en effet partie du CBC (Central Buying Consortium), depuis 3-4 ans environ, ce qui leur garantit un rabais de 35% sur le prix d'achat des livres. Mais le réseau a conscience par contre que ses collections ne sont pas encore extrêmement bonnes, il possède surtout des best-sellers récents mais peu d'ouvrages diversifiés et un peu plus anciens. Quand on fait une requête sur WILL, on trouve plus souvent l'ouvrage hors de Lewisham que dans. Pour plus d'informations sur le CBC, on peut se reporter au site Web et notamment à la page suivante : <http://www.cbconline.org.uk/public/about/constitution.htm> [21 décembre 2006].

des échanges informatisés par exemple) et conseille aux bibliothèques de s'inscrire dans ces évolutions. Il souligne aussi les points qui ne donnent pas satisfaction, chiffres de la Commission d'audit en main. Ce rapport se définit comme une stratégie ; il se place donc dans une vue prospective et fournit des conseils aux bibliothèques en vue de pérenniser leur service. Les Public Library Position Statements de Lewisham de 2003 se réfèrent explicitement à ce rapport. Ce rapport, comme d'autres, pratique la politique de l'exemple : en faisant l'examen de cas concrets de bibliothèques dont les services sont particulièrement réussis, il vise à étendre ces bonnes pratiques et à donner des idées à d'autres services de bibliothèques qui sont de moins bonne qualité.

## **2. Les objectifs ou « standards »**

### **2.1. Un contexte de naissance troublé**

Pour autant que les programmes soient vus par les bibliothèques comme des éléments positifs, ce n'est pas le cas des toutes les dispositions prises par le DCMS et le MLA. Si le but (les objectifs des programmes) est clairement défini et largement accepté, les manières de juger de la réussite dans la poursuite de ce but sont beaucoup plus controversées. Avant l'établissement des objectifs pour les bibliothèques, plusieurs formes d'encadrement des performances des bibliothèques se sont succédé : les Plans annuels pour les bibliothèques (Annual Library Plans) lancés en 1998, ont été remplacés en 2002 par les Déclarations de positionnement des bibliothèques [Public Library Position Statements]<sup>43</sup>, qui sont eux-mêmes remplacés par les objectifs (voir l'annexe 2 pour un tableau récapitulatif des changements). Les Plans annuels voulaient améliorer le service en obligeant les directions de bibliothèques à planifier leur action pour l'année à venir. Les 149

---

<sup>43</sup> Voir le site : <http://www.libplans.ws/> [13 décembre 2006]. Les Plans annuels pour les bibliothèques et les Déclarations de positionnement ont été regroupés sur le même site. Bien que ces outils d'évaluation n'aient plus cours, les données sont toujours disponibles en ligne. La page concernant Lewisham est la suivante : [http://www.libplans.ws/plans/2003/london/E5018\\_lewisham.pdf](http://www.libplans.ws/plans/2003/london/E5018_lewisham.pdf) [13 décembre 2006].

autorités qui sont les tutelles des services de bibliothèques devaient soumettre un Plan annuel comprenant des informations sur le service fourni, un passage en revue du service fourni dans le passé et des stratégies et cibles à atteindre pour le futur. Les Déclarations de positionnement étaient des documents formatés à l'objectif réduit par rapport aux Plans annuels.

Cet encadrement chiffré est né de la constatation que les conseils municipaux et autres autorités locales responsables des bibliothèques dépensaient des sommes variables dans leurs services de bibliothèque, les termes de la loi, « complet et efficace » permettant une interprétation assez vaste ; en conséquence plus ou moins directe, les services rendus au public étaient de qualité diverse. L'encadrement par les Plans annuels et plus tard les Déclarations de positionnement des bibliothèques avaient donc pour but de réduire les inégalités de service rendu, trouvant leur origine majeure ou partielle dans la faiblesse de cette somme allouée aux bibliothèques. Des critiques se sont élevées<sup>44</sup> contre la faiblesse du gouvernement à parvenir à identifier les responsables des performances (ou contre-performances) des services de bibliothèques, et le changement successif des Plans pour les Déclarations et maintenant les objectifs a été vu comme le signe d'un échec. Les questionnaires réguliers soumis aux usagers par les bibliothèques montrent pourtant une satisfaction assez forte, avec une moyenne de plus de 70% des usagers interrogés qui s'estiment satisfaits des services offerts par la bibliothèque<sup>45</sup> ; le rapport pointe toutefois que les visites des bibliothèques ont significativement baissé depuis les années 92-93 (même si une légère reprise a eu lieu depuis 2003) et que les bibliothèques doivent donc s'inquiéter de l'avis des non-usagers plutôt que de se glorifier des taux de satisfaction de leurs usagers. Nous avons déjà parlé de la baisse des budgets constatés dans le domaine des acquisitions ; les objectifs sont donc nés dans un contexte d'inquiétude quant à la pérennité du service de bibliothèque. Des questionnaires incluant l'avis des usagers et des non-usagers, demandant ce qui pourrait leur faire utiliser davantage les bibliothèques ont eu, malgré les

---

<sup>44</sup> Tim Coates. *Who's in charge? Responsibility for the Public Library Service*.

<sup>45</sup> Audit Commission. *Building Better Library Services*, rapport du 17 mai 2002 disponible sur le site : <http://www.audit-commission.gov.uk/reports/AC-REPORT.asp?CategoryID=&ProdID=9D0A0DD1-3BF9-4c52-9112-67D520E7C0AB&SectionID=sect3#>, [25 octobre 2006], p. 11.

différences liées aux populations différentes des différents conseils municipaux ou autres, un petit nombre de réponses essentielles identiques : augmenter la qualité et le nombre des livres disponibles (la bibliothèque demeurant malgré les nouveaux services, le lieu majeur de l'emprunt de livres) et améliorer l'accessibilité par des heures d'ouverture améliorées ou des emplacements de bibliothèques plus commodes. Ce sont ces améliorations que ciblent les objectifs, introduits en avril 2001, au nombre original de 26 réduit en 2003-2004 à 10 afin de ne pas imposer une charge de travail déraisonnable aux autorités tutelles des bibliothèques. On les appelle Public Library Service Standards, parfois abrégés en PLSS, et ils sont entrés en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2004.

Les objectifs ou « standards » sont nés de la constatation que, selon le rapport au Parlement<sup>46</sup>, si bien des services de bibliothèques en Angleterre étaient bons, un nombre au moins égal devait pouvoir s'améliorer (pour ne pas dire qu'en l'état, ils étaient médiocres). On a donc demandé aux services de bibliothèques de faire en sorte d'atteindre les objectifs fixés, en s'appuyant sur le rapport « Framework for the Future » (dont nous venons de parler), qui fixait la stratégie nationale pour les bibliothèques pour les dix ans à venir, selon ses concepteurs (DCMS et MLA).

Les objectifs fixés par le gouvernement anglais ne sont pas une nouveauté dans le monde des bibliothèques : deux normes internationales, datant l'une de 1998, l'autre de 2003, encadrent l'évaluation en bibliothèques. Il s'agit des normes ISO 11 620 : 1998 (F) concernant les indicateurs de performance des bibliothèques et de la norme ISO 2789 : 1995 (révisée en 2003) sur les statistiques internationales de bibliothèques. La norme 2789 contient essentiellement des définitions<sup>47</sup> et des indications sur la façon de recueillir les données, en donnant des prescriptions et des exemples<sup>48</sup>. La norme 11620 offre également un certain nombre de définitions, plus spécifiques au domaine de l'évaluation (3.7 efficacité, 3.8 efficience, 3.9 évaluation, etc.) et donne des conseils méthodologiques sur la façon de recueillir les données. Ces deux normes se complètent donc, offrant un

---

<sup>46</sup> Rapport au Parlement sur les bibliothèques publiques, Website cité, p. 8

<sup>47</sup> Par exemple, le paragraphe 3.4 consacré aux accès et installations, dans le paragraphe 3 appelé Termes et définitions, se divise en 3.4.1 accès, 3.4.2 réseau, etc.

<sup>48</sup> Par exemple, le paragraphe 6.1.2 appelé *Dénombrement des bibliothèques par type*, indiquant en 6.1.2.1 *Bibliothèque nationale*, dit : « Il convient de compter les éléments suivants : a) nombre d'unités administratives, b) nombre de bibliothèques », ce dernier champ se subdivisant lui-même en cinq sous-parties.

panel assez vaste de ce qui peut être mesuré en bibliothèque afin d'évaluer quantitativement un service de bibliothèques. Cet outil n'est pourtant guère utilisé, dans la pratique : l'Angleterre a choisi d'établir ses propres objectifs, et la France n'a pas systématisé une évaluation aussi précise qu'elle l'est en Angleterre.

Les objectifs anglais, au nombre de 10, sont une petite partie de l'évaluation possible en bibliothèque, mais ils ne sont pas de vagues recommandations qu'on s'empresse d'oublier : les directions de services de bibliothèques s'emploient réellement à les atteindre.

## **2.2. Que sont les objectifs pour les bibliothèques anglaises ?**

Conçus pour aider à définir les termes de la loi, « complet et efficace », les objectifs ou « standards » se composent d'une suite d'objectifs chiffrés concernant les activités fondamentales d'une bibliothèque, dans un mélange de tradition et de modernité (prêt de livres et accès Internet par exemple). On a pris pour les établir, comme référent, les performances des bibliothèques qui se situaient dans le quart supérieur du secteur. Une fois la démarche stratégique établie (dans le cas anglais, c'est le rapport « Framework for the Future » qui joue ce rôle de guide stratégique), on définit des objectifs à atteindre. Un objectif doit, selon les termes du rapport 220 fait au Sénat, « être assorti d'indicateurs adaptés, propres à en mesurer la réalisation »<sup>49</sup> : ce sont les indicateurs de performance qui jouent ce rôle. Un indicateur de performance est une donnée quantifiée qui exprime l'efficacité et / ou l'efficience de tout ou partie d'un système (réel ou simulé), par rapport à une norme, un plan déterminé et accepté dans le cadre d'une stratégie d'entreprise<sup>50</sup>. Cette méthode d'évaluation issue du secteur privé a été largement adoptée dans le secteur public anglais, et est en cours d'adoption dans le secteur public français, comme le montre la LOLF déjà citée.

---

<sup>49</sup> Rapport cité, Website cité.

<sup>50</sup> Association Française de Gestion Industrielle. *Evaluer pour évoluer*, les indicateurs de performance au service du pilotage, 1992.

### 2.2.1. Le détail des objectifs

Les objectifs pour les bibliothèques publiques anglaises, au nombre actuel de 10, sont les suivants:

- PLSS 1 [Public Library Service Standard 1] : proportion de foyers vivant à une distance donnée d'une bibliothèque fixe. Cette distance varie selon la nature de l'autorité locale considérée ; Lewisham fait partie de l'Inner London, et l'objectif pour les boroughs de l'Inner London est de 100% à un mile [1, 61 km]. Idéalement donc, les foyers du borough devraient tous se trouver à un mile maximum d'une bibliothèque.
- PLSS 2 : Heures d'ouvertures hebdomadaires additionnées des bibliothèques pour 1 000 habitants. L'objectif à atteindre est de 128 heures.
- PLSS 3 : Pourcentage de bibliothèques fixes qui offrent un accès à des ressources informatives informatiques connectées à Internet. L'objectif à atteindre est 100%.
- PLSS 4 : Nombre total de postes informatiques donnant accès à au catalogue des bibliothèques en ligne (utilisable par le public à la fois grâce aux bibliothèques statiques et mobiles, pour 10 000 habitants. L'objectif à atteindre est 6.
- PLSS 5 : Requêtes. Cet objectif se subdivise en 3 : le pourcentage de requêtes de livres satisfaites sous 7 jours (l'objectif à atteindre est de 50%) ; le pourcentage de requêtes de livres satisfaites sous 15 jours (l'objectif est de 70%) ; le pourcentage de requêtes de livres satisfaites dans les 30 jours (l'objectif est de 85% sous 30 jours).
- PLSS 6 : Nombre de visites à la bibliothèque pour 1 000 habitants. Les objectifs à atteindre sont différents selon le type d'autorité locale. Pour l'Inner London, ce n'est pas l'objectif le plus élevé : 7 650. L'objectif le plus élevé concerne les Outer London boroughs.
- PLSS 7 : pourcentage d'utilisateurs de plus de 16 ans qui considèrent le service offert dans leur bibliothèque comme (au choix) très bon,

bon, correct, mauvais, très mauvais. L'objectif suggéré est de 94% de réponses indiquant très bon ou bon.

- PLSS 8 : Pourcentage d'utilisateurs de moins de 16 ans qui considèrent le service offert dans leur bibliothèque comme (au choix) bon, correct, mauvais. L'objectif suggéré est de 77% de réponses indiquant bon.
- PLSS 9 : Nombre d'ouvrages ajoutés annuellement par achat pour 1000 habitants. L'objectif suggéré est de 216 ajouts pour 1 000 habitants.
- PLSS 10 : Temps nécessaire pour réapprovisionner le fonds empruntable (accès libre ou disponible pour le prêt). L'objectif est de 6,7 années. Les bibliothèques doivent avoir un résultat inférieur à cette durée.

Ces objectifs, qui sont des mesures statistiques, prennent place dans le document que les bibliothèques publiques anglaises doivent fournir, annuellement, à l'organisme appelé CIPFA [Chartered Institute of Public Finance and Accountancy] (Institut conventionné pour les finances publiques et la comptabilité, voir le glossaire en annexe 5). Pour donner une mesure de l'ampleur de la culture de l'évaluation dans les bibliothèques publiques anglaises, nous pouvons signaler que la page concernant les objectifs est l'une des 14 pages de statistiques demandées annuellement aux bibliothèques. On pourra se reporter à l'annexe 2 pour voir le document, en cours d'élaboration à Lewisham, pour l'année 2005-2006.

La section 12 de ce document concerne spécifiquement les bâtiments (surface en mètres carrés totale du service de bibliothèques) mais ce point ne fait pas l'objet d'un objectif ; en conséquence, la collecte d'informations concernant ce point n'a rien d'obligatoire, et ne donne pas lieu à une évaluation. En France par contre, même si l'évaluation n'a rien d'obligatoire, on trouve dans *Bibliothèques dans la Cité*, ouvrage collectif écrit sous la direction de Gérard Grunberg, des recommandations spatiales précises sur l'organisation interne d'une bibliothèque (les distances recommandées entre les rayonnages par exemple, entre les places assises prévues pour les usagers). La comparaison des démarches d'évaluation

française et anglaise serait sans doute très intéressante à mener mais une telle étude dépasse de loin le cadre de ce mémoire.

Nous verrons toutefois en troisième partie que l'innovation architecturale des bâtiments de bibliothèques publiques anglaises est encouragée par d'autres moyens que l'évaluation.

### 2.2.2. Le détail des indicateurs d'intérêt général

Les objectifs ont été complétés en Angleterre par les Indicateurs d'intérêt général (Impact measures) [Mesures d'impact], qui doivent permettre de se faire une idée plus précise, et plus qualitative, du service en mettant en lumière la contribution des bibliothèques aux agendas locaux et nationaux, dans le contexte des « priorités partagées », dont nous avons déjà parlé. Ces indicateurs doivent en effet permettre de mesurer l'impact que les bibliothèques ont sur leur environnement (social, économique...). Ce terme d'indicateurs d'intérêt général n'est pas issu du monde des bibliothèques ; il est même dit explicitement à la page 3 de la norme ISO 11620 : 1998 (F) que « La présente Norme internationale ne comprend pas d'indicateurs pour l'évaluation de l'impact des bibliothèques sur les individus ou la société ». Nous empruntons ce terme d'indicateur d'intérêt général au rapport déjà cité fait au Sénat<sup>51</sup>.

Ces indicateurs d'intérêt général ont été lancés en Angleterre en mars 2005. Le gouvernement central, conscient d'imposer une charge de travail supplémentaire aux tutelles des bibliothèques (qui ont déjà le résultat de leurs bibliothèques aux objectifs nationaux à fournir), a tenté de rendre ces données faciles à collecter par les tutelles, et a limité leur nombre. Ces données peuvent être obtenues par des échantillonnages, des études de cas, etc. L'une des étapes préliminaires du travail des bibliothèques doit être de réaliser une étude statistique de son (ses) public(s), afin de pouvoir au mieux répondre à ses besoins et, par la suite, de pouvoir mesurer le rôle joué par les bibliothèques auprès de ces publics.

---

<sup>51</sup> Rapport cité, voir le paragraphe 2, les 3 catégories d'indicateurs : « objectifs d'efficacité socio-économique répondant aux attentes des citoyens : ces objectifs visent à modifier l'environnement économique, social, écologique, sanitaire, culturel, etc. Ils indiquent non pas ce que fait l'administration (ses produits), mais l'impact de ce qu'elle fait (ses résultats socio-économiques). Les objectifs socio-économiques traduisent plus particulièrement la recherche de l'intérêt général », d'où le terme d' « indicateurs d'efficacité socio-économique » ou « d'indicateurs d'intérêt général ».

Le MLA fournit aux bibliothèques un modèle d'étude statistique du public à effectuer, avec plusieurs sections distinctes : la population (chiffre exact de population pour commencer, nombre d'hommes, nombre de femmes, nombre de foyers et nombre de personnes vivant dans des établissements communaux), l'âge (différentes tranches d'âge sont identifiées), l'origine ethnique (avec les partitions que nous l'avons indiquées en note 19), la religion, l'état de santé, l'activité ou non, le foyer, la possession d'une voiture, le trajet ou non associé au travail et la distance du travail au foyer. Lors de l'inscription dans une bibliothèque, le futur lecteur est invité à indiquer son origine ethnique (ce qui est par exemple interdit en France). Bien que ce soit la deuxième année que les indicateurs d'intérêt général sont collectés nationalement, il n'existe pour l'instant pas d'objectif national auquel les comparer ; Lewisham a donc rendu les données statistiques devant servir à mesurer l'impact de ses bibliothèques, mais on ne peut savoir comment la commune se place par rapport aux autres. Des objectifs pour les indicateurs d'intérêt général sont attendus pour 2007.

Nous pouvons toutefois décrire quelques uns de ces indicateurs d'intérêt général appliqués aux bibliothèques. L'impact que les autorités veulent pouvoir mesurer concerne les priorités partagées par à la fois le gouvernement central et le gouvernement local, priorités dont nous avons parlé brièvement en introduction de la première sous-partie de notre deuxième partie (II-1).

4 des 7 priorités communes aux gouvernements central et local concernent les bibliothèques :

- ❖ promouvoir la vitalité économique des localités (on mesure les heures pendant lesquelles des adultes ont pris des cours par le biais d'Internet),
- ❖ améliorer la qualité de vie des enfants, des jeunes gens, des familles à risque et des personnes âgées (en notant le nombre de personne qui reçoivent un service de bibliothèque à domicile, les personnes qui ne peuvent se déplacer en particulier)
- ❖ augmenter le niveau scolaire en fixant des niveaux que les enfants doivent atteindre (ce point concerne le nombre d'enfants qui reçoivent

un colis « Bookstart » et ceux qui participent à la Summer Reading Mission, programmes dont nous avons parlé un peu plus haut)

- ❖ construire des communautés plus sûres et plus fortes (en mesurant le nombre d'heures totales où l'on peut se connecter à Internet dans les bibliothèques).

La pertinence de certains de ces indicateurs (le 1<sup>er</sup> par exemple) apparaît comme objectivement sujette à caution : la relation entre le fait d'apprendre à se servir de Word, par exemple, et la vitalité économique du borough paraît au mieux lointaine, au pire hypothétique. Cet exemple illustre la difficulté de la tâche que se sont assignées les indicateurs d'intérêt général : mesurer une qualité par des données statistiques faciles à collecter (ce qui en soit est un soulagement pour les conseils soumis à de nombreuses mesures chiffrées de leurs services), et donc brutes.

### **2.3. Résultats de Lewisham aux objectifs**

Lewisham pour l'année 2005-2006 se conforme à 5 objectifs sur les 10 (les objectifs 3, 5, 8, 9 et 10) ; on peut également considérer que la commune manque à ses obligations pour 5 d'entre eux, qui sont les objectifs 1, 2, 4, 6 et 7, que nous allons détailler. La direction des bibliothèques envoie chaque année à la CIPFA (Chartered Institute of Public Finance and Accountancy) [l'Institut conventionné des finances publiques et de la comptabilité] ses résultats aux objectifs et aux indicateurs d'intérêt général. La direction des bibliothèques est invitée à expliquer en quelques lignes l'échec à un objectif et les mesures prises pour y remédier.

#### **2.3.1. Les objectifs auxquels la commune ne se conforme pas... encore**

Regardons maintenant de plus près les réponses de Lewisham pour les 5 objectifs auxquelles les bibliothèques de son réseau ne se conforment pas.

Le 1<sup>er</sup> objectif est celui de la distance des usagers aux bibliothèques du réseau, l'objectif est de 100%, Lewisham au-dessous avec 96,8% de couverture des foyers par le réseau des bibliothèques. La direction des bibliothèques avance l'hypothèse que l'ouverture d'une nouvelle bibliothèque (il s'agit de Downham,

dont nous parlerons en détail au cours de la troisième partie) aura un effet positif sur la réussite à l'objectif.

Le 2<sup>ème</sup> objectif que le réseau n'atteint pas est celui des heures d'ouverture ; nous parlerons de cet objectif en détail un peu plus loin.

Concernant le 4<sup>ème</sup> objectif, Lewisham rappelle qu'ils sont en train de changer leur SIGB, passant de Dynix à Horizon (la dernière version du fournisseur Dynix qui est aussi le nom du logiciel de SIGB) ce qui permettra au catalogue d'être consulté en ligne ; de même l'ouverture de Downham augmentera le nombre d'ordinateurs du réseau (16 ordinateurs seront à disposition du public et auront un accès Internet dans la nouvelle bibliothèque, qui sera comme tout le reste du réseau équipée en WIFI par ailleurs).

Le 6<sup>ème</sup> objectif concerne les visites des bibliothèques, et Lewisham fait remarquer que les stratégies mises en œuvre concernant le développement des lecteurs et ce qu'on appelle ici « l'apprentissage à vie » (Lifelong Learning) ont déjà commencé à payer puisque les courbes de visites sont à la hausse (49 000 visites supplémentaires pour 2005-2006). De plus ils comptent sur la rénovation de Manor House (prévue pour au mieux l'été 2007) pour que le réseau soit enfin équipé dans toutes ses bibliothèques d'une salle informatique, facteur d'augmentation des visites ; de même encore, on attend de l'ouverture de Downham, nouvelle bibliothèque dans un cadre de loisir moderne, qu'elle attire des visiteurs.

Le 7<sup>ème</sup> et dernier objectif où Lewisham échoue concerne la satisfaction des usagers de plus de 16 ans ; le réseau n'atteint pas le niveau requis de 94% de réponses indiquant que le service est bon ou très bon : mais précisons toutefois qu'aucun des réseaux de bibliothèques de l'Inner London ne parvient à ce score. A la question de savoir ce que les bibliothèques de la commune pourraient faire pour améliorer leur résultat, la direction des bibliothèques répond que le réseau n'est pas à la hauteur en termes d'heures d'ouverture ; ce point particulier est celui qui obtient le plus mauvais score dans les questionnaires de satisfaction des usagers. Ainsi que nous l'avons déjà dit, la direction des bibliothèques est en train de réorganiser le service pour que les bibliothèques ouvrent davantage.

Deux points majeurs se dégagent de cette étude des résultats de Lewisham aux objectifs nationaux anglais pour les bibliothèques :

- La bibliothèque de Downham cristallise beaucoup d'espoirs, on ne peut donc qu'espérer qu'elle les tienne
- Le réseau de Lewisham, se conformant à 5 objectifs sur 10, obtient donc la moyenne ; pour mettre sa situation en contexte, rappelons que 7 boroughs de l'Inner London (Corporation of London inclus) sur 13 obtiennent 5 ou plus – c'est donc une petite moyenne.

### 2.3.2. L'objectif concernant les horaires, un point crucial à Lewisham

La partie la plus visible pour moi, au cours de mon stage, dans ce que Lewisham fait pour se conformer aux objectifs, est la partie qui concerne la réorganisation horaire afin de répondre au PLSS 2. La direction du service de bibliothèques dit que l'augmentation des heures d'ouverture a un coût qui a été chiffré, et pour l'instant elle n'a pas encore identifié la source financière qui lui permettrait de répondre à ce besoin. Néanmoins, elle est en train de réorganiser le travail du personnel afin d'augmenter les heures d'ouverture sans augmentation des ressources ; toutes les bibliothèques devraient connaître des horaires étendus (de une heure à 7,5 heures). Même une fois que ces horaires étendus auront été appliqués, le réseau n'aura pas encore réussi à se conformer aux objectifs : il obtiendra un résultat de 97 heures (heures additionnées pour le réseau et rapportées à 1 000 habitants), ce qui est certes mieux que le résultat actuel de 85 heures, mais pas encore au niveau requis par l'objectif (128 heures). Ces chiffres sont repris dans le tableau de projection des horaires de la page 48.

La commune attend de l'ouverture de Downham une amélioration des performances des bibliothèques dans ce domaine, mais surtout elle espère que Downham servira d'exemple et contribuera à tirer le réseau vers le haut. On peut également voir dans le tableau que la rénovation de deux des bibliothèques du réseau, Forest Hill et Manor House, bâtiments qui devraient rouvrir avec des horaires étendus, devrait permettre au réseau d'atteindre enfin l'objectif de 128 heures. Pour la commune, la rénovation de ses bâtiments est donc bien un enjeu central ; nous verrons ce qu'il en

est pour les bibliothèques publiques anglaises, de manière plus globale, dans la troisième partie.

Pour mettre en perspective cette question des heures d'ouverture, il nous faut faire un bref retour en arrière et parler de ce point dans l'histoire des bibliothèques publiques anglaises durant ces trente dernières années. La première coupe budgétaire sévère qu'ont expérimentée les services publics anglais après la guerre a eu lieu au milieu des années 70 (tirant un trait sur la décennie dorée ayant suivi la loi de 1964), avec la crise économique liée aux chocs pétroliers. Les fonds budgétaires consacrés aux services publics ont continué à baisser pendant les années 80 et 90, sous la main de fer du thatchérisme. Les coupes budgétaires ont particulièrement affecté le personnel, l'acquisition des livres et les heures d'ouverture. Le niveau d'ouverture en 2000 était bien moindre que 20 ans auparavant. Selon Proctor, Lee et Reilly, qui ont étudié les réductions d'ouvertures horaires entre 1986 et 1997, l'accès aux bibliothèques est moindre aujourd'hui par rapport à ce qu'il était il y a dix ans dans 8 autorités responsables de bibliothèques sur 10 en Angleterre et au Pays de Galles<sup>52</sup>. Les périodes qui ont le plus été touchées par les réductions horaires sont les soirs et les week-ends. Or les rapports indiquent que, pour inverser la courbe descendante des visites, les bibliothèques devraient être ouvertes lorsque les usagers en ont besoin... c'est-à-dire le soir et les week-ends. Impossible de le faire sans davantage d'investissements, disent les bibliothèques... on n'en sort donc pas.

Lewisham essaie actuellement de faire mieux avec moins (le budget des bibliothèques pour l'an prochain sera probablement inférieur à celui de cette année, même si le service a fait une demande d'augmentation de budget auprès de la municipalité à hauteur de £ 600 000 [885 840 €]). Le service de bibliothèques espère qu'en réorganisant les heures du personnel et en modifiant sa façon de travailler, par exemple en adaptant de façon très précise le nombre de personnel présent aux flux horaires des usagers (les soirs où la bibliothèque centrale de Lewisham ouvre jusqu'à 20h sont assez calmes), de manière générale en ouvrant le service avec moins de personnel, il améliorera son résultat aux objectifs, ce qui

---

<sup>52</sup> Richard Proctor, Hazel Lee et Rachel Reilly. *Access to public libraries: the impact of opening hours reductions and closures*, p. 82.

améliorera la performance du conseil et pourra donc valoir à la commune tout entière des subsides supplémentaires.

Ce point ne fait pas l'objet d'un consensus parmi le personnel, qui n'est pas ravi des changements proposés<sup>53</sup>. On pourrait résumer ainsi les deux positions : le personnel demande une augmentation du budget afin d'être en mesure d'ouvrir davantage et donc de se conformer aux objectifs tandis que la direction voudrait donner au conseil des gages de sa bonne « gouvernance » en réussissant à ouvrir davantage sans augmentation de budget ; les syndicats de leur côté demandent à avoir accès aux emplois du temps prévus pour le personnel avant de pouvoir se prononcer. Les deux positions sont pour l'instant inconciliables, même si l'épreuve de force, pour l'instant, se cantonne au discours.

La direction espère toutefois être en mesure d'appliquer les nouveaux horaires étendus à la mi-décembre.

---

<sup>53</sup> Une personne pourra travailler dans une bibliothèque une demi-journée, dans une autre l'après-midi, viendra pour quelques heures un jour (alors que beaucoup ne vivent pas dans la proximité immédiate du borough), etc. Le personnel craint une dégradation de ses conditions de travail tandis que la direction (qui est prête à faire travailler certains de ses membres dans les bibliothèques, ce qui n'est pas le cas actuellement) souhaite que les personnes envisagent une manière différente, plus créative, de travailler.

## Projection pour le PLSS 2 [Public Library Service Standard 2] (soit le 2<sup>ème</sup> objectif)

Population de  
la commune 247 000 environ

### Définition du PLSS 2 : Heures d'ouverture hebdomadaires additionnées des bibliothèques du réseau pour 1 000 habitants

	Ajout	Par semaine	Par année	Résultat au PLSS 2	
Résultat actuel du réseau		406	21 112	85	
Résultat prévu après l'extension horaire	55,5	462	23 998	97	
Résultat prévu après l'ouverture de Downham	83	523	27 170	110	
Cible (demandée par l'objectif)		608	31 616	128	
		86			
<b>A venir (rénovations)</b>					
Forest Hill	83	565	29 354	119	
Manor House	83	620	32 214	130	A partir de là, le réseau atteint l'objectif.
Deptford (actuellement Wavelengths)	Non chiffré				

**Note:** des variations du nombre d'habitants peuvent influencer le résultat du PLSS 2: si le nombre d'habitants baisse, l'objectif sera atteint plus vite. S'il augmente par contre, comme l'indique la tendance, la difficulté sera accrue.

PLSS2 : cf. <http://www.cipfastats.net/leisure/publiclibraryactuals/content/2004-05/standards.pdf> [25 octobre 2006]

### **3. Les outils d'évaluation à venir**

Qu'obtient-on si on atteint tous les objectifs ? De manière directe, rien. Les objectifs sont en fait un élément parmi d'autres de mesure de l'efficacité et de la qualité d'un service public donné (les services fournis par une autorité locale). Ce service public est jugé à travers un CPA (Comprehensive Performance Assessment) [Bilan de performance globale] qui est une série d'objectifs auxquels tous les services composant une autorité locale (environnement, éducation, loisirs et culture – celui dont dépendent les bibliothèques, entre autres) doivent se conformer. Si une autorité locale est bien notée à son CPA (les notes vont de une à quatre étoiles), elle reçoit des subsides supplémentaires et les inspections menées pour vérifier les performances inscrites dans le CPA sont plus légères.

#### **3.1. Le CPA de 2007**

Les Best Value Review, ce qu'on pourrait traduire globalement par Objectifs d'efficacité des autorités locales, ont été introduits par le gouvernement en 1999 par le biais de la loi dont nous avons parlé, pour moderniser le gouvernement local et s'assurer que les services locaux sont les meilleurs possibles et les plus efficaces possibles. Les Best Value Review ont été remplacés par les CPA (Comprehensive Performance Assessment) [Bilan de performance globale] en 2002. La Commission d'audit (Audit Commission) note les services publics offerts par les autorités locales de 1 à 4 étoiles, un signifiant mauvais, et quatre excellent. La Commission a précisé en 2002 que c'était davantage la façon dont les municipalités réagissaient aux consignes d'amélioration qui étaient évaluée plutôt que les conditions externes auxquelles elles doivent faire face ; les autorités locales étant en effet plus ou moins riches. Les services évalués par les CPA comprennent les services aux enfants et aux jeunes (éducation, services de crèches, etc.), les services sociaux (pour les adultes), l'environnement, la politique du logement, la culture (comprenant le sport, les loisirs et les bibliothèques), l'utilisation des ressources et

les allocations qui, pris ensemble, recouvrent les principaux domaines d'intervention du gouvernement local.

Lewisham a obtenu une note de 3 étoiles à son dernier CPA (ce qui est considéré comme bon) et la commune espère atteindre les 4 au prochain CPA, à l'été 2007. La performance de Lewisham situe la municipalité dans la petite moyenne des conseils (45%) qui obtiennent le score de 3 étoiles ; pour l'année 2004-2005, 24% des autorités locales obtenaient 4 étoiles, 24%, 2 étoiles, 6%, une étoile et 1% aucune étoile. Ce score est précisé par un autre indicateur, celui du dynamisme (ou non) du conseil, avec là aussi quatre mentions différentes : Lewisham est une municipalité qui obtient la mention « improving well » (en progrès notable), comme la grande majorité (68%) des autres autorités locales considérées. Les autres mentions sont les suivantes : « improving strongly » (en très net progrès), concerne 8% des conseils, « improving adequately » (en progrès) concerne 22% des conseils et enfin 2% des conseils ne s'améliorent pas (« not improving adequately »).

La performance d'ensemble d'un conseil se subdivise en sous-performances concernant chacun des domaines d'intervention du gouvernement local. La culture, un des 7 éléments jugés, obtient à Lewisham un score de 3 sur 4<sup>54</sup>. Outre l'effort porté aux horaires d'ouverture étendus des bibliothèques, la direction espère de l'ouverture de Downham, bâtiment nouveau à l'organisation innovante, qu'elle tirera vers le haut les bibliothèques du réseau. La direction souhaite enfin diversifier et augmenter le noyau de lecteurs actifs : telles sont les principaux points qui doivent permettre aux bibliothèques du réseau d'obtenir un meilleur score au CPA de l'été 2007.

### **3.2. Inspiring learning for all [Encourager tout le monde à apprendre]**

C'est un programme réalisé par le MLA, qui devrait être mis en œuvre par Lewisham à partir de juin 2007. Il concerne essentiellement la partie des

---

<sup>54</sup> Chiffres tirés de l'Annual Audit and Inspection Letter [Lettre d'inspection d'audit annuel] de janvier 2006 de la Commission d'audit concernant le borough de Lewisham, pour l'audit 2004-2005 du borough, en ligne : <http://www.audit-commission.gov.uk/aal/data2006/104779.doc> [20 novembre 2006].

bibliothèques qui s'occupe de l'apprentissage, et vise à rationaliser les activités d'apprentissage en évaluant le service en l'état, afin d'en dégager les points forts et les faiblesses, avant de donner des lignes directrices détaillées des actions à accomplir (des check-list [liste de vérification] sont prévues) pour fournir au public des activités d'apprentissage dans les meilleures conditions possibles. Le programme se concentre à la fois sur les usagers et sur l'équipe des bibliothèques chargées de l'apprentissage. Une des premières tâches à accomplir pour ces derniers, est d'ailleurs d'identifier, parmi le personnel des bibliothèques du borough, la personne qui sera, dans chacune des bibliothèques, le ou la champion(ne) de l'apprentissage (Learning champions). L'intérêt de ce programme selon John Hughes, Chef du service des bibliothèques de Lewisham, est d'offrir une approche qualitative du service et non seulement quantitative comme c'est actuellement le cas avec les objectifs. Pour plus de détails on pourra se rapporter au site : <http://www.inspiringlearningforall.gov.uk/default.aspx?flash=true> [17 novembre 2006].

Il est trop tôt évidemment pour savoir la façon dont ce programme sera mis en œuvre à Lewisham (et notamment pour savoir la façon dont il sera évalué) et l'impact qu'il aura, mais la présentation faite par le gouvernement sur le site de ce programme est inhabituellement bavarde.

En conclusion, pourquoi tant d'efforts ? Pour ne plus être évalués... Un bon résultat aux objectifs et au CPA signifie que les inspections menées pour vérifier la concordance des résultats adressés électroniquement à la CIPFA à la réalité du terrain sont plus légères, ce qui est un gain de temps pour les équipes municipales, et donc un gain d'argent.

Lewisham se situe dans une moyenne correcte, de même que ses bibliothèques. La question de savoir si les objectifs permettent de réellement mesurer l'action des bibliothèques se pose, ainsi que de savoir si les termes de « comprehensive and efficient » sont effectivement mesurés par ces objectifs, et si les indicateurs d'intérêt général vont aider à atteindre ce but – ou non. La question de savoir si la qualité d'un service peut être mesurée en termes de quantité se pose effectivement. Que le gouvernement ait jugé nécessaire d'introduire des

indicateurs d'intérêt général peut être perçu de deux façons, l'une positive, l'autre négative : dire que les indicateurs d'intérêt général mesurent une qualité plutôt qu'une quantité reviendrait à dire que les deux types de données recueillies sont complémentaires ; par contre, on peut aussi voir cette introduction de nouvelles données chiffrées comme un échec des objectifs à atteindre leur but, la mesure efficace et impartiale d'un service de bibliothèques. On ne peut de toute façon trancher avant que la définition des indicateurs d'intérêt général, encore en cours, ne soit achevée.

## **Partie 3 : La valorisation de l'innovation**

L'innovation dont il sera question ici concernera principalement l'aspect physique des bibliothèques, architectural, et ce qu'il en découle en termes de services, à la fois pour rendre compte au mieux de la nouvelle bibliothèque de Downham, encore en construction, et pour parler de l'évolution des bibliothèques publiques anglaises comme bâtiments. Dans les deux prochaines années, 60 bibliothèques seront construites sur tout le territoire anglais<sup>55</sup> ; les projets actuels importants de rénovation ou de remplacement de bibliothèques publiques anglaises concernent Barking et Dagenham (borough du nord-est de Londres)<sup>56</sup>, Bedford (Bedfordshire), Darlington (Durham), Exeter (Devon), Leeds (West Yorkshire), Liverpool (Merseyside)<sup>57</sup>, Luton (Bedfordshire), Newcastle upon Tyne (Tyne and Wear)<sup>58</sup>, Swindon (Wiltshire)<sup>59</sup>, Wigan (Manchester – le projet est financé par un PFI)<sup>60</sup>, et Worcester (Worcestershire)<sup>61</sup>.

Cette question de l'innovation par les bâtiments de bibliothèque est l'un des points centraux qu'indique le rapport *Building better library services* fait par la commission d'audit pour améliorer les bibliothèques publiques anglaises. Ce rapport, que nous avons évoqué en deuxième partie, précise que « plus de la moitié des services de bibliothèques utilise des bâtiments qui sont [...] en mauvais état »<sup>62</sup>. Il dit aussi que l'un des premiers efforts des bibliothèques doit être d'encourager les gens à entrer et de leur offrir une expérience positive et

<sup>55</sup> Chiffres disponibles sur le site : [http://www.lovelibraries.co.uk/libraries\\_are\\_changing.php](http://www.lovelibraries.co.uk/libraries_are_changing.php) [1<sup>er</sup> décembre 2006]

<sup>56</sup> On peut se reporter au site de la municipalité pour plus d'informations sur les nouvelles bibliothèques et en particulier à ces pages : <http://www.barking-dagenham.gov.uk/5-work/regeneration/sustainable/new-library.html> [1<sup>er</sup> décembre 2006], et <http://www.lbbd.gov.uk/4-libraries/lib-cent-lib-refurb.html> [1<sup>er</sup> décembre 2006].

<sup>57</sup> On peut se reporter au site de la municipalité pour plus d'informations sur la nouvelle bibliothèque et en particulier à cette page : [http://www.liverpool.gov.uk/Leisure\\_and\\_culture/Libraries/Whats\\_new/index.asp](http://www.liverpool.gov.uk/Leisure_and_culture/Libraries/Whats_new/index.asp) [1<sup>er</sup> décembre 2006].

<sup>58</sup> On peut se reporter au site de la municipalité pour plus d'informations sur la nouvelle bibliothèque et en particulier à cette page : <http://www.newcastle.gov.uk/core.nsf/a/librarynewcitylibrary> [1<sup>er</sup> décembre 2006].

<sup>59</sup> On peut se reporter au site de la municipalité pour plus d'informations sur la nouvelle bibliothèque et en particulier à cette page : [http://www.swindon.gov.uk/leisuresport/libraries/new\\_central\\_library.htm](http://www.swindon.gov.uk/leisuresport/libraries/new_central_library.htm) [1<sup>er</sup> décembre 2006]

<sup>60</sup> On peut se reporter au site de la municipalité pour plus d'informations sur la nouvelle bibliothèque et en particulier à cette page : <http://formby.wiganmbc.gov.uk/press/press2005/jointservicecentre.htm> [1<sup>er</sup> décembre 2006]

<sup>61</sup> On peut se reporter au site de l'université de Worcester (la future bibliothèque sera mixte, publique et universitaire) pour plus d'informations sur la nouvelle bibliothèque : <http://www.worcester.ac.uk/citycampus/library.htm> [1<sup>er</sup> décembre 2006].

<sup>62</sup> Building Better Library Services, rapport cité, p. 1.

bénéfique : pour toutes ces raisons, une amélioration des bâtiments, qui peut aller du simple achat de matériel neuf à la construction de bibliothèques, est nécessaire.

Les innovations concernant les e-services fournis par les bibliothèques publiques anglaises, par exemple, sont un tout autre sujet que cette étude ne souhaite pas aborder.

## **1. Un meilleur service de bibliothèque passe aussi par de meilleurs bâtiments**

Michael Dewe rapporte<sup>63</sup> que selon Tim Coates<sup>64</sup>, beaucoup de bibliothèques publiques anglaises sont lugubres et sombres et que l'opinion générale semble pourtant penser que créer un espace attractif est un gaspillage de l'argent du contribuable. En dépit de cette opinion, ou peut-être pour la combattre, le gouvernement anglais s'efforce de faire connaître l'innovation notamment architecturale des bibliothèques du pays par différents biais que nous allons à présent détailler.

### **1.1. La ligne du gouvernement : encourager l'innovation en la faisant mieux connaître**

Nous avons déjà cité plusieurs rapports concernant les bibliothèques publiques anglaises qui donnent pour exemple certaines pratiques qui contribuent à dynamiser les bibliothèques, « Framework for the Future » notamment. Voyons maintenant des rapports et sites gouvernementaux qui valorisent spécifiquement l'innovation architecturale.

- Love Libraries<sup>65</sup> est un programme qui promeut la lecture à travers, notamment, la rénovation de bibliothèques. Ce qui importe, ce n'est pas tant que le bâtiment bibliothèque change, mais que le nouveau bâtiment soit conçu comme un foyer interactif pour la communauté, qu'il s'insère au mieux dans un cadre local et social préexistant. 3 bibliothèques ont pu bénéficier d'une rénovation de 3 mois cet été à hauteur de 70 000 livres [103 819 €] : Coldharbour (Kent), Newquay (Cornouailles), Richmond

---

<sup>63</sup> Michael Dewe, *Planning Public Library buildings*, p. 42.

<sup>64</sup> Tim Coates, *Who's in charge?*, p. 18.

(Little Green, Londres). Des photos des bâtiments avant et après la rénovation sont disponibles sur le site.

- Un prix d'architecture réservé aux bâtiments publics appelé Better Public building ; en 2005, la Jubilee Library de Brighton (un bâtiment financé par un PFI) a remporté la compétition, sur un total de 140 participants. Le prix s'appelle le « Prime Minister's Better Public Building Award » (Prix du Premier ministre pour l'amélioration des bâtiments publics), une catégorie du British Construction Industry Awards (BCIA) [Prix de l'industrie anglaise du bâtiment] lancé en 2000 pour encourager l'adoption de design de qualité dans le secteur des nouveaux bâtiments publics, quelle que soit leur taille et leur coût. De façon plus anecdotique, l'Idea Store de Whitechapel a reçu en septembre 2006 un prix RIBA (Royal Institute of British Architects) dit « RIBA Inclusive Design Award » (Prix du design inclusif) qui récompense les bâtiments qui font la preuve qu'un bon projet architectural peut créer un environnement sain, pratique et apprécié de tous<sup>66</sup>.
- Le site gouvernemental appelé « Designing libraries : the gateway to better libraries buildings »<sup>67</sup> [Dessiner des bibliothèques : le portail des bâtiments de bibliothèques qui innovent]. Le site a été créé en 2005, il n'est donc pas encore très développé. C'est essentiellement un site d'informations sur les créations récentes de bibliothèques anglaises, avec une base de données qui liste les autorités responsables de bibliothèques ; on y trouve une galerie photo qui sera amenée à s'étoffer probablement. Des statistiques sont disponibles (nombre de bibliothèques construites par ordre de grandeur), ainsi que des plans du pays avec les bibliothèques récentes ; pour le borough de Lewisham, on trouve la mention de Wavelengths<sup>68</sup>, la dernière bibliothèque créée à ce jour, qui a gagné le prix en 1995 le Public Library Building Award. La récompense reçue par Wavelengths pose la question des prix car même si la bibliothèque est incontestablement dynamique, en

<sup>65</sup> Voir le site : <http://www.lovelibraries.co.uk/index.php> [25 octobre 2006]. Ce programme a été lancé en 2005.

<sup>66</sup> On peut se reporter au site : <http://www.riba.org/go/RIBA/Home.html> (21 décembre 2006) pour plus d'informations.

<sup>67</sup> <http://www.designinglibraries.org.uk/> [22 novembre 2006]

<sup>68</sup> <http://www.designinglibraries.org.uk/view/index.php?id=42babe9b2fb0a> [22 novembre 2006]

partie grâce à l'énergie que déploie Jazz Mahi, sa responsable, le bâtiment en lui-même, et particulièrement l'intérieur, ne m'a pas frappé comme étant un modèle de bibliothèque.

## **1.2. Les bâtiments de bibliothèques du borough de Lewisham**

Ce qu'on appelle la politique de la pierre en France ne trouve pas son exact équivalent ici d'architectes renommés qui font d'un bâtiment de bibliothèque ou de médiathèque la figure de proue d'une ville (tel qu'on a pu le voir à Limoges, Troyes ou Orléans entre autres). Toutefois, la rénovation ou la construction d'une bibliothèque est bien vu comme un geste politique fort en faveur des habitants, d'où la création du prix du Premier Ministre pour encourager les bonnes pratiques en matière de nouveaux bâtiments publics anglais et notamment de bibliothèques. Lewisham a récemment entamé un changement de peau qui va conduire la commune, dans les prochaines années, à construire ou rénover 6 de ses 12 bibliothèques : les projets les plus aboutis sont ceux de Downham (ouverture en mars 2007, les travaux sont en cours), de Manor House (les plans de rénovation attendent l'accord de la direction du patrimoine puisque le bâtiment est classé) et la direction des bibliothèques espère que le chantier sera lancé en juillet 2007. Les autres rénovations prévues sont celles de Forest Hill (un bâtiment Carnegie datant de 1900 dessiné par Alexander Hennell), dont la direction des bibliothèques a fermé une partie du bâtiment parce que le toit présentait des signes de fatigue en juin 2006, une construction de bibliothèque pour New Cross (intégré dans un centre comprenant une crèche, etc.). La bibliothèque de Wavelengths va probablement déménager dans un avenir plus ou moins proche, l'espace qu'elle occupe actuellement serait alors complètement récupéré par la piscine, qui connaît de fortes affluences estivales et qui souhaiterait agrandir ses bassins. Cet avenir pourrait être plus proche que lointain si la bibliothèque parvient à obtenir un financement de la loterie nationale pour les projets appelés « Community libraries », un projet pour lequel les bibliothèques peuvent soumettre leur projet jusqu'au 30 mars 2007 au plus tard et l'annonce des projets retenus suivra sous

peu<sup>69</sup>. La somme totale allouée est de £ 80 millions [118 millions d'euros), et un projet peut recevoir une aide comprise entre £ 250 000 [presque 369 000 €] et £2 millions [295 millions d'euros]. La nouvelle bibliothèque ne s'appellerait plus Wavelengths, nom du centre de loisir, mais Deptford, reprenant le nom de la localité qui l'héberge ; elle pourrait également permettre une régénération de la ville de Deptford, l'une des zones les plus défavorisées du borough, avec des problèmes aigus de drogue, de problèmes lourds de santé notamment mentale des habitants. Un nouveau bâtiment pourrait amener une logique positive de constructions et de rénovations de la ville. A un niveau plus vaste, c'est ce qui s'est produit autour de la nouvelle Bibliothèque nationale, qui a revitalisé et conduit à la rénovation de tout un quartier, sur les quais de la Seine. Dans les projets à moyen terme, la direction souhaite également rénover la bibliothèque centrale, mais ce projet est le moins abouti des six.

Pour l'instant, la situation des bibliothèques du borough est contrastée : Manor House est un bâtiment classé, la bibliothèque de Blackheath se situe dans une enclave chic du borough, mais Grove Park est un préfabriqué, existant depuis 53 ans alors qu'il ne devait durer que 10 ans ; 4 bibliothèques sont d'origine Carnegie, et malgré leur grand âge, cent ans ou plus, trois sur les quatre (Crofton Park, Sydenham et Torridon Road) se portent bien. 3 bibliothèques datent des années 1990 (Catford située dans Laurence House, bâtiment abritant une partie des bureaux de la municipalité, Lewisham central et Wavelengths), 2 sont d'anciens magasins (Blackheath Village et New Cross) et Downham est pour l'instant une bibliothèque mobile, qui fermera le 12 mars quand la nouvelle bibliothèque ouvrira<sup>70</sup>.

Les bibliothèques anciennes dominent relativement dans ce réseau – ce qui n'est pas réellement négatif, car mis à part les questions techniques d'adaptabilité du bâtiment en termes notamment de nouvelles technologies, il s'avère que les bâtiments du début du siècle continuent à parfaitement bien remplir leur rôle, et d'un point de vue esthétique, les bâtiments récents de la commune ne peuvent leur

---

<sup>69</sup> Pour plus de détails on peut se rapporter à la page du site de la Grande loterie consacré à ce financement : [http://www.biglotteryfund.org.uk/prog\\_community\\_libraries.htm?regioncode=-uk&progStatus=open&status=theProg&title=Community%20Libraries](http://www.biglotteryfund.org.uk/prog_community_libraries.htm?regioncode=-uk&progStatus=open&status=theProg&title=Community%20Libraries) [20 novembre 2006]

<sup>70</sup> Voir l'annexe 4 pour voir des photographies de bâtiments de bibliothèques actuels du borough.

être comparés. Ces bâtiments récents n'ont d'ailleurs pas, sauf dans le cas de Wavelengths, été prévus à l'origine pour accueillir des bibliothèques (la bibliothèque centrale de Lewisham occupe le bâtiment construit dans les années 70 pour une compagnie de téléphonie, et Laurence House, qui accueille la bibliothèque de Catford, était un espace prévu pour des bureaux). La question de l'adaptabilité de l'espace initial aux besoins d'une bibliothèque se pose donc tout aussi bien dans le cas de bâtiments récents.

## 2. Cas de Downham

### 2.1. Downham et son ancienne bibliothèque

Downham est une zone du sud-est du borough de Lewisham<sup>71</sup> ; le nom Downham (signifiant hameau sur la colline) est né lorsqu'un lotissement de 6 000 maisons comprenant essentiellement des maisons à un étage, et quelques unes à deux étages a été construit sur le site de fermes locales – Holloway Farm et Shroffold Farm – entre 1924 et 1930 ; ce lotissement couvrait une surface de 2,1 km<sup>2</sup><sup>72</sup>, soit 211 ha. C'est le Conseil du comté de Londres (London County Council) qui a décidé de la construction de ce lotissement pour désengorger l'habitat du centre de Londres et améliorer les conditions de logement des classes ouvrières souvent installées dans des logements insalubres. Le lotissement de Downham fut conçu dès l'origine comme un espace dortoir, ce qu'il est encore largement aujourd'hui. Les services au public telles que bibliothèque et piscine (construites l'une à côté de l'autre) ne furent pas prévus dans le plan originel, et il fallut attendre 1937 pour que ces services ouvrent, situés sur Moorside Road<sup>73</sup>. La bibliothèque de Downham ouvrit en juin 1937, fut partiellement démolie pendant la guerre 39-45, et rebâtie en conséquence en 1958 ; les collections dépassaient alors les 40 000 ouvrages. Elle a à son tour fermé ses portes le 24 janvier 2003, pour cause de vétusté, et a été démolie, tout comme la piscine (fermée en 1996).

---

<sup>71</sup> Voir le plan du borough et de ses bibliothèques en annexe 3.

<sup>72</sup> D'après les chiffres fournis par le site <http://www.ideal-homes.org.uk/lewisham/main/downham-estate.htm> [3 janvier 2006], indiquant que le lotissement couvrait 522 acres [soit 2 112 429,60 m<sup>2</sup>] en 1930, date de la complétion de construction de ses logements.

La nouvelle bibliothèque, qui se trouvera dans le nouveau centre appelé « Downham Lifestyle Centre » [Centre de style de vie de Downham], sera située sur l'ancien site de l'ancienne bibliothèque, sur Moorside Road.

Sue Court, bibliothécaire qui a longtemps travaillé dans l'ancienne bibliothèque et qui prendra la tête de la future bibliothèque, m'a dit être soulagée de savoir qu'une nouvelle bibliothèque allait finalement ouvrir en 2007. Elle n'a qu'un regret concernant la nouvelle bibliothèque : qu'elle soit plus petite que l'ancienne, environ 500 m<sup>2</sup> contre plus de 1 000 auparavant. Certaines des bibliothèques récentes que j'ai pu visiter moi-même (bibliothèque Roundshaw du Phoenix Centre par exemple) sont effectivement relativement petites : les bibliothèques publiques anglaises ne se conçoivent plus comme des cathédrales mais plutôt comme des espaces accueillants, concentrés, aux services multiples dont beaucoup sont dématérialisés (Internet, accès à distance de services d'enseignement). Sue Court craint que l'espace enfant soit celui qui perde le plus au changement d'échelle de la bibliothèque, car dans l'ancienne bibliothèque de Downham ils avaient une très bonne relation avec le public jeune, aidée selon elle par l'espace qui permettait une liberté d'occupation certaine et une multiplication des activités : c'est un public qu'il faudra reconquérir lors de l'ouverture de la nouvelle bibliothèque puisque 4 ans se seront écoulés entre la fermeture de l'ancienne bibliothèque et l'ouverture de la nouvelle, un intervalle assez long du point de vue des enfants. Elle est responsable pour l'instant de la bibliothèque mobile, un service qui dans les années 80 sillonnait tout le borough, mais qui a été fermé parce qu'il n'était pas assez efficace, et qui a rouvert depuis 2003, pour le voisinage de Downham spécifiquement puisque le quartier n'a plus de bibliothèque. Elle m'a dit être bien consciente de la mauvaise image que véhicule une bibliothèque mobile (vue comme minuscule et mal approvisionnée – elle conteste ce dernier point), mais elle a aussi beaucoup appris en travaillant la bibliothèque mobile puisqu'elle a dû, pour faire marcher ce service, pratiquer énormément ce qu'on appelle ici l'outreach (la recherche active de nouveaux

---

<sup>73</sup> On peut voir une photo de l'ancienne bibliothèque sur le site : <http://www.ideal-homes.org.uk/lewisham/downham/downham-library-1959.htm> [4 octobre 2006].

publics), et qu'elle pense que cette expérience l'aidera lors de l'ouverture de la bibliothèque.

## **2.2. Downham : profil de la communauté résidente**

Plusieurs personnes (Sue Court, Fiona Berry qui travaille comme « locality development manager » pour la municipalité de Lewisham et est l'auteur du rapport sur la consultation au public faite en mars 2006 pour le centre de Downham) m'ont dit que les habitants de Downham étaient très attachés à leur localité, que c'était des gens qui voyageaient peu même à l'intérieur du borough, et que d'autre part, elles n'étaient pas sûres que des gens d'autres boroughs viennent au centre de Downham, même si Downham est très proche de Bromley et de Beckenham. Ces deux localités sont plus riches que Downham, il n'est pas certain que les habitants de Bromley et de Beckenham aient envie de venir à la piscine dans le nouveau centre. Fiona pense par contre que les gens utiliseront la nouvelle bibliothèque, car l'ancienne était très populaire ; Sue espère la même chose.

Je résume ici le principal d'un entretien qui a eu lieu le 9 octobre 2006 avec Fiona Berry : « Les gens qui habitent à Downham sont en majorité des gens âgés (il n'y a qu'à voir les résultats du questionnaire faits à l'occasion d'une consultation des résidents de Downham sur ce qu'ils attendaient du centre en termes de service) : presque 50 % sont âgés de plus de 60 ans ! Les gens qui habitent à Downham sont souvent des gens qui ont peu ou pas de diplômes. Leur santé n'est pas très bonne. Le lotissement ne reflète pas la diversité multiculturelle du borough : 82 % des gens sont des Anglais blancs, selon le recensement de 2001. À Lewisham le pourcentage est de 65 %. En 1996 la piscine de Downham a été fermée. Mais celle de Forest Hill pourtant plus ancienne, n'a pas été fermée. Les gens étaient très mécontents de cet état de fait, d'autant qu'ils ont eu l'impression que Downham, situé au sud, était sacrifié au nord (où des centaines de milliers de livres ont été dépensés en développement économique). Le sud n'a eu qu'environ 10% de l'argent donné au nord. À un moment, le conseil n'a pas pu continuer à ne pas investir. » C'est ce que confirme Sue Court, rencontrée le 19 octobre 2006, les habitants de Downham ont souvent eu l'impression que leur lotissement était négligé par le conseil, occupé à réhabiliter le centre et le nord du

borough (ce qui est reflété par la situation des bibliothèques puisque le centre de loisirs Wavelengths a ouvert ses portes en 1991, la bibliothèque centrale a déménagé de l'ancien bâtiment Carnegie, plusieurs fois étendu mais devenu trop petit pour accueillir la bibliothèque centrale, en 1994). De fait, onze ans se seront écoulés entre la fermeture de la piscine de Downham et l'ouverture du nouveau Lifestyle Centre, en mars 2007, comprenant des bassins de natation, et quatre ans pour la bibliothèque.

Le rapport fait au conseil en mars 2006 sur les attentes des gens concernant le centre nous apprend que la bibliothèque est le second service public le plus utilisé (37,4%) derrière le service des impôts (52,8%). Une étude de 2003, sans lien direct avec Lewisham, montre l'importance pour un nouveau bâtiment de bibliothèque d'être conçu en accord avec la population locale, grâce à des consultations extensives<sup>74</sup> ; dans le cas de Downham, si une telle consultation n'a pas vraiment eu lieu (il y a eu une enquête plus globale pour le centre), les différents observateurs amenés à travailler avec la population du lotissement font tous état d'une impatience réelle des habitants à voir enfin « leur » nouvelle bibliothèque ouvrir.

### **2.3. Le centre et ses services**

Le Lifestyle Centre de Downham, compris comme centre sportif, médical et de loisir, semble être le premier de ce type en Angleterre ; les autres « Lifestyle Centres » anglais comme celui de Swindon, à environ 100 km à l'ouest de Londres, ou d'Ashridge, au nord-est de Londres par exemple, sont de simples complexes sportifs. Cette nouveauté est confirmée par le rapport de janvier 2006 appelé « Review of Downham Lifestyles Private Finance Initiative Project Procurement Process »<sup>75</sup> [Rapport sur le processus de la passation de marché du projet PFI Downham Lifestyles], pour à la fois s'en féliciter et préciser que la

---

<sup>74</sup> Voir l'étude appelée, commandée par Resource (ancien nom du MLA avant 2004) au département des sciences de l'information de l'université de Sheffield : *Libraries must also be buildings ? New Library Impact Study* (en ligne : <http://cplis.shef.ac.uk/New%20Library%20Impact%20Study.pdf> [14 décembre 2006])

<sup>75</sup> Rapport disponible en ligne : <http://sinope.redjupiter.com/gems/clissoldleisure/ReviewofDownhamLifestylesPFI.pdf> [11 octobre 2006].

tâche du contractant du centre (Leisure Connection<sup>76</sup>) et de la municipalité de Lewisham s'en est trouvée compliquée.

Si ce terme de « Lifestyle centre » incluant une bibliothèque est unique en Angleterre, il existe par contre ailleurs dans le pays des centres de loisir comprenant des services médicaux et une bibliothèque, le Wythenshawe Forum à Manchester par exemple. Ce nom de Lifestyle Centre n'a pas été inventé par et pour Downham : plusieurs centres modernes, rassemblant des services médicaux, de loisir, et commerciaux, appelés ainsi ont ouvert aux Etats-Unis (à Denver, Chicago...) et au Canada (Barrie dans l'Ontario<sup>77</sup>). Le nom recouvre généralement un espace moderne comprenant des parkings facilement accessibles, des magasins, restaurants et des services de loisirs. La bibliothèque n'est pas un élément déterminant de ce type de complexe.

Le centre de Downham comprendra une piscine, un studio de danse, une crèche, des services médicaux (deux cabinets de consultation de médecins généralistes, un service d'orthophonie, etc.), et bien entendu une bibliothèque. A l'extérieur, on trouvera des terrains de football qui ont été refaits (dont l'occupation est payante et qui sont ouverts depuis septembre 2006). Il y aura dans le centre un « AccessPoint » [Point d'accès], c'est-à-dire un centre d'informations sur les services du conseil, principalement utilisé pour les questions financières (impôts, taxes). Deux AccessPoints existent déjà à Lewisham : l'un se trouve dans Laurence House où se trouve la bibliothèque de Catford, l'autre à Deptford, dans la même rue que la bibliothèque de Wavelengths. Deux sur trois de ces AccessPoints se situent donc dans une configuration d'espace partagé, un partage qui reflète la volonté, aussi bien de la part des bibliothèques que des politiques locales, de valoriser la bibliothèque comme lieu d'inclusion sociale.

Le centre de Downham est financé sous le régime d'un PFI (Private Finance Initiative) [Initiative à destination du public financée par le privé], schéma qui

---

<sup>76</sup> Voir le site : <http://www.leisureconnection.co.uk/> [1<sup>er</sup> décembre 2006], et particulièrement la page : [http://www.leisureconnection.co.uk/news/1/15/leisure\\_connection\\_urge\\_local\\_authorities\\_to\\_dive\\_in\\_at\\_the\\_deep\\_end\\_over\\_pool\\_closures.html](http://www.leisureconnection.co.uk/news/1/15/leisure_connection_urge_local_authorities_to_dive_in_at_the_deep_end_over_pool_closures.html) [1<sup>er</sup> décembre 2006]. Cette société est la principale de ce genre en Angleterre ; elle fournit des services de loisir sous des financements publics et de PFI. En 2005, Leisure Connection et Linteum, son partenaire spécialisé dans les PFI, ont obtenu deux nouveaux contrats concernant des services de loisir sous le régime d'un PFI. Le premier concerne Brent, un centre de loisir comprenant un stade d'athlétisme, d'un coût global de £15 millions [22, 247 millions d'euros environ] ; c'est aussi le premier projet de centre de loisirs londonien financé par un PFI. Le second est donc celui du borough de Lewisham, d'un coût estimé à £16 millions [23 730 millions d'euros environ].

existe en Angleterre depuis 1992, et qu'on appelle en France Partenariat public-privé (PPP). Le PFI est une procédure d'achat public qui se décline dans tous les secteurs : hôpitaux, routes, et bibliothèque notamment. Le secteur public n'achète pas un bien mais un service : la mise à disposition d'un bien d'équipement et la fourniture de services associés pendant une longue période (de 20 à 30 ans, 30 ans exactement dans le cas de Downham)<sup>78</sup>. On a évoqué en première partie le problème chronique de financement des bibliothèques publiques anglaises ; le financement par un PFI est vu par certains comme une solution à ce problème. Le financement est issu du secteur privé, ce qui résout aussi bien le problème de l'investissement initial que des coûts récurrents et postérieurs de fonctionnement car les contrats courent sur plusieurs décennies. La bibliothèque de Bournemouth, qui a reçu un prix d'architecture, est issue d'un financement PFI et certains la considèrent comme un modèle pour le futur. Bien que le recours aux PFI soit encouragé par le gouvernement, dont les finances sont d'autant soulagées et qui considère le secteur privé comme mieux équipé pour fournir des services qui étaient jusque-là le domaine du gouvernement local, cette solution a aussi ses détracteurs. Michael Dewe fait remarquer<sup>79</sup> que les contrats de 25-30 ans réduisent la flexibilité financière des autorités locales et augmente, plutôt que réduit, le parc de bâtiments pour lequel elles paient un loyer : les PFI sont en quelque sorte conçus pour faire du secteur public le locataire du secteur privé.

## 2.4. La nouvelle bibliothèque de Downham

### 2.4.1. Découpage de l'espace et fonctionnement prévu

La bibliothèque de Downham, intégrée dans le Lifestyle Centre, sera un espace situé sur 2 niveaux<sup>80</sup>. Au rez-de-chaussée on trouvera le café, les collections pour les adultes de la bibliothèque et des postes informatiques dont un

---

<sup>77</sup> On peut trouver des informations supplémentaires sur le site : <http://www.parkplacebarrie.com/life-style.html> [6 octobre 2006].

<sup>78</sup> Définition tirée d'une conférence appelée « Les relations concepteur-constructeur-exploitant en Angleterre : le cas du PFI », Régis Adeline, Conférence CSTB, 30 novembre 2004, consultable en ligne : [http://www.10dbmc.cstb.fr/file/rub25\\_doc38\\_29.pdf](http://www.10dbmc.cstb.fr/file/rub25_doc38_29.pdf) [27 novembre 2006].

<sup>79</sup> Michael Dewe, *Op. cit.*, p. 51.

OPAC, et un certain nombre de présentoirs devant servir à un choix rapide (livres et DVD) ; au premier étage seront installées les collections pour la jeunesse, la salle informatique, une salle de réunion (qui sera équipée pour servir de salle de projection) et le coin adolescent.

Les nouveautés de cette bibliothèque concerneront essentiellement les machines en libre-service<sup>81</sup> (une en bas, deux en haut dont une à l'écran situé plus bas pour les personnes à mobilité réduite<sup>82</sup>). En parallèle avec la présence de ces machines, l'espace de la banque de prêt, au rez-de-chaussée, est volontairement réduit. Les bibliothécaires seront en effet déchargés, grâce à la machine, des opérations répétitives d'enregistrement des documents et du matériel (ordinateur pour le prêt, ordinateur pour le retour, douchettes, bornes magnétiques) qui l'accompagne. Leur rôle sera plus spécifiquement de renseigner les usagers pour tout ce qui concerne le catalogue et les services de la bibliothèque. L'espace réduit qui sera réservé aux bibliothécaires à l'intérieur même de l'espace public (autrefois matérialisé par les grandes banques de prêt et les bureaux d'information) pourra être un facteur de meilleure efficacité, ou de tension selon la façon dont le personnel vit cette réduction de son espace<sup>83</sup>.

Ainsi qu'on peut le voir sur les plans de la future bibliothèque de Downham, et que j'ai pu moi-même l'observer, en application existante, dans les bibliothèques du borough de Sutton (bibliothèque Roundshaw dans le Phoenix Centre) et de Tower Hamlets (Idea Store de Whitechapel) que je suis allée visiter pendant mon stage, l'automate se trouvera à côté d'une étagère à disposition des usagers, afin qu'ils y posent les livres qu'ils viennent de rendre électroniquement à la bibliothèque. Les bibliothécaires y voient les avantages suivants : un coût

---

<sup>80</sup> Voir en annexe 4 les plans de la future bibliothèque de Downham.

<sup>81</sup> Voir en annexe 4 une photo de l'automate qui équipera la future bibliothèque de Downham, photo fournie par le fournisseur D-Tech, ainsi que les photos d'automates que j'ai pu prendre moi-même dans certaines bibliothèques d'autres boroughs londoniens qui s'en sont équipés (Idea Store de Whitechapel, borough de Tower Hamlets, bibliothèque Roundshaw du Phoenix Centre, borough de Sutton).

<sup>82</sup> La bibliothèque, disposant en outre d'un ascenseur pour relier le rez-de-chaussée au premier, sera alors en conformité avec la loi de 1995 appelée Disability Discrimination Act [Loi sur la discrimination des handicaps], dont le texte est disponible en ligne : <http://www.opsi.gov.uk/acts/acts1995/1995050.htm> (12 décembre 2006).

<sup>83</sup> Lors d'une réunion se tenant le 21 septembre 2006, Rachel Van Riel, directrice de la société Opening the book (fournisseur du mobilier de la nouvelle bibliothèque) a émis l'idée que les bibliothécaires ne seraient peut-être pas ravis d'être ainsi dépossédés de tout espace où travailler, et elle a souligné le fait que la réussite d'un nouveau bâtiment passait aussi en partie par la bonne volonté du personnel qui y travaillait.

moindre (par rapport à des solutions de type étagère intelligente, comme celles proposées par la société Nedap<sup>84</sup>, par exemple, utiles mais qui rajoutent un coût en matériel, ou des boîtes à livre automatisées comme ce qui se pratique à Limoges<sup>85</sup>), une mise à disposition immédiate, au public, des ouvrages rendus ; les personnes qui viennent rendre leurs ouvrages à la bibliothèque peuvent se resservir immédiatement dans les ouvrages rendus par d'autres (selon le postulat que ce qui a été emprunté est plus séduisant que ce qui dort dans les réserves). Ce système en libre service doit aussi permettre de mieux réguler les flux d'usagers : pour l'instant, se présentent à la banque de prêt des usagers qui veulent aussi bien des renseignements généraux sur la bibliothèque (indications sur le fonctionnement, sur les services et la localisation des services) qu'un service matériel (prêt ou retour de documents). Les automates à disposition du public devraient donc permettre un tri, en amont, des usagers, et ainsi fluidifier la circulation des personnes.

L'automate en libre service se compose d'un écran proposant deux choix : le retour (check in) et l'emprunt (check out). L'utilisateur presse l'écran qu'il veut utiliser, place son document devant le lecteur de code-barres de l'automate et dépose son document (dans le cas du retour) sur une étagère juste à côté. Quelle que soit l'opération, retour ou prêt, la machine émet alors un ticket détaillant l'opération qui vient d'être effectuée, et précisant notamment quelle est la date attendue de retour des documents. Pendant les premiers mois d'installation de ce type de machines, les bibliothécaires doivent être particulièrement attentifs aux usagers qui souhaiteraient utiliser les machines mais n'en connaissent pas le fonctionnement et sont rebutés par la barrière technologique. C'est à eux en effet de montrer, expliquer, et rassurer les usagers quant à la facilité d'emploi des machines, et le gain que les usagers retirent de leur installation.

---

<sup>84</sup> Voir le site <http://www.nedaplibrary.com/index.asp> [3 janvier 2006] et particulièrement la page consacrée à l'étagère intelligente : [http://www.nedaplibrary.com/news.asp?ne\\_id=16](http://www.nedaplibrary.com/news.asp?ne_id=16) [3 janvier 2006]. Ce fournisseur a été choisi par la BMVR de Rennes Métropole en juin 2005 pour équiper le bâtiment en RFID, en automates en libre-service et en étagères intelligentes (appelées AutoSort System).

<sup>85</sup> Voir le site de l'ADBGV (Association des Directeurs de Bibliothèques municipales et intercommunales de Grandes Villes) et particulièrement la fiche n°21 consacrée à ce projet : <http://www.adbgv.asso.fr/index.php?page=ficheprojet&choix=5> [3 janvier 2006].

Cet équipement en automate en libre service commence à se répandre dans d'autres bibliothèques anglaises, ainsi qu'en France<sup>86</sup>.

#### 2.4.2. Le choix d'horaires étendus

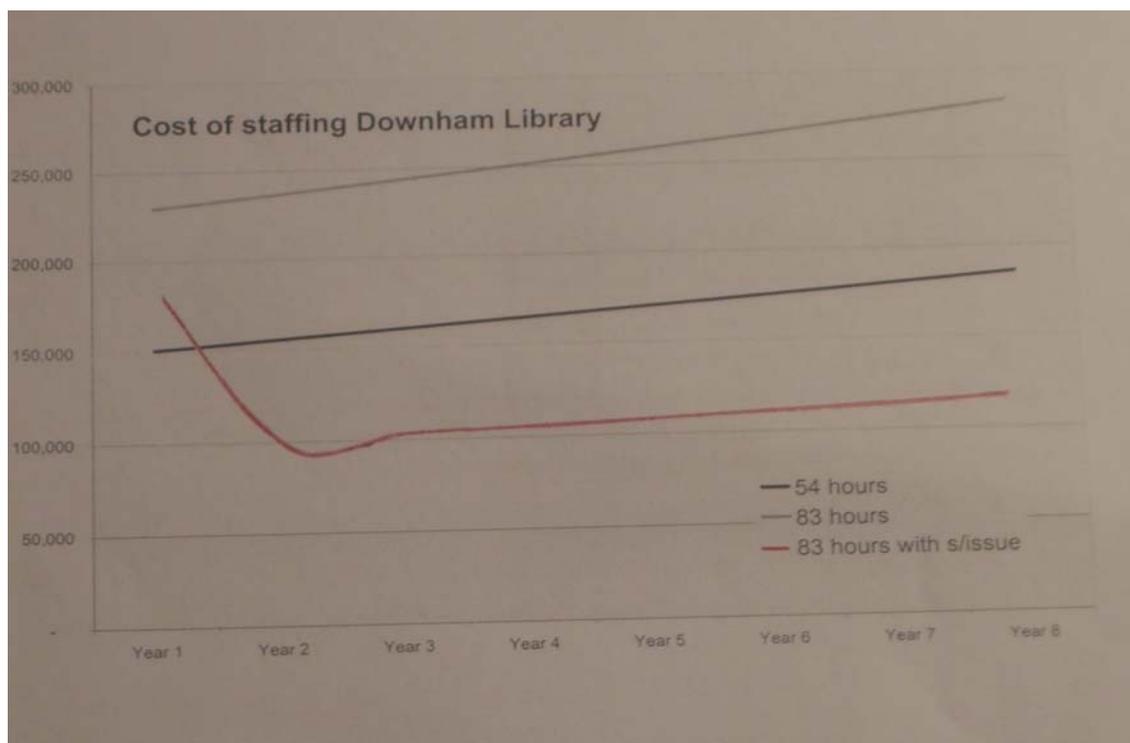
Quatre scénarios différents d'horaires d'ouverture ont été envisagés pour la nouvelle bibliothèque de Downham, des scénarios qui ont été budgétés :

- ❖ le premier consistait à ouvrir 38 heures par semaine, sans automate en libre service. Ce scénario, en termes de coût de personnel (le poste du budget le plus lourd) revenait à £ 117 000 [174 512 €] par semaine. Ce total de 38 heures par semaine était celui de l'ancienne bibliothèque de Downham ; c'est le scénario le plus improbable puisque les bibliothèques publiques anglaises sont actuellement dans une démarche d'ouverture étendue.
- ❖ le deuxième scénario consistait à ouvrir 54 heures par semaine, sans automate en libre service. Ce scénario revenait à £ 150 911 [224 720 €]. Ce total de 54 heures est celui des bibliothèques de district du borough de Lewisham (Catford, Wavelengths et Downham).
- ❖ le troisième scénario consistait à ouvrir 83 heures par semaine sans automate en libre service ; il revenait à £ 229 584 [341 871 €]. C'est le plus cher.
- ❖ le dernier consistait à ouvrir 83 heures par semaine avec automate en libre service. Ce scénario, le moins cher, revenait à £ 97 027 [144 482 €].

Voici le schéma reflétant les scénarios sur du moyen terme (8 ans).

---

<sup>86</sup> En France, la BMVR de Marseille s'est équipée en automate en libre service (prêt et retour) en 2005. On pourra se reporter au document produit par Sylvie Gier, disponible en ligne, pour trouver des informations sur les bibliothèques équipées en automates de prêt/retour en France : [http://www.adbgv.asso.fr/association/je/2006\\_rennes/gier.pdf](http://www.adbgv.asso.fr/association/je/2006_rennes/gier.pdf) [22 décembre 2006], et à sa version étendue, son mémoire d'étude et de recherche : *Quelle place pour les automates de prêt et de retour dans les bibliothèques publiques françaises ?* Analyse technique et stratégiques, 2005.



Cette projection est intéressante notamment parce qu'elle montre que le scénario 4 (83 heures d'ouverture hebdomadaire avec automate en libre service), qui au cours de l'année 1 est le deuxième plus cher des 4 (car il inclut l'investissement pour acheter les automates et l'équipement des ouvrages en RFID, d'un coût de £ 98 000 [145 931 €]), tombe au cours de l'année 2 : ce scénario devient alors le plus intéressant financièrement des 4, et le reste au cours des 8 ans à venir. Pourtant, le problème de ce schéma est de mélanger des données hétérogènes (coût de personnel d'une part pour les schémas 1, 2 et 3, coût de personnel et coût de l'achat d'un automate en libre service ainsi qu'équipement en RFID). La validité d'une telle comparaison est donc scientifiquement douteuse. On peut penser que ce schéma a été réalisé, en connaissance de cause, par la direction des bibliothèques qui souhaitait persuader la municipalité de l'utilité de l'effort financier supplémentaire consenti (l'achat des automates de prêt/retour en libre service), à l'occasion de la conception de la nouvelle bibliothèque de Downham, par rapport à un service classique de bibliothèque.

Cette dernière solution, ouvrir 83h avec automate en libre service est celle que la direction des bibliothèques va tenter d'appliquer à l'ouverture de la nouvelle bibliothèque, le 12 mars 2007. Concrètement, cela signifie que la bibliothèque sera

ouverte tous les jours de 9h à 22h sauf le samedi et le dimanche où elle sera ouverte de 9h à 18h. Elle sera ouverte 83h par semaine, s'alignant sur les horaires d'ouverture de la piscine du centre. Pour assurer ces horaires étendus, la direction des bibliothèques fera appel à un agent de sécurité qui sera présent lorsque les bibliothécaires et bibliothécaires adjoints ne le seront plus, c'est-à-dire entre 18h et 22h du lundi au vendredi. Les automates en libre service « suffiront » à rendre au public une partie des services jusque-là assurés par les bibliothécaires, le prêt et le retour des documents.

Les projections fournies par le service de bibliothèques de Lewisham indiquent que la nouvelle bibliothèque devrait fonctionner avec deux bibliothécaires seulement. C'est une situation qui paraît difficile à tenir, d'autant que la bibliothèque se situe sur deux niveaux. Même si les bibliothécaires anglais passent peu de temps sur les ouvrages (qui arrivent pré-catalogués et équipés) et que deux personnes seulement s'occupent des acquisitions pour le borough de Lewisham (l'un pour les livres pour les adultes et périodiques, l'autre pour les CD et les DVD, les livres pour les enfants étant choisis directement par le fournisseur), un tel fonctionnement semble problématique ; la moindre absence compromet en effet l'ouverture même de la bibliothèque, sauf à toujours réussir à faire venir une autre personne du réseau.

## ***Conclusion***

Les bibliothèques publiques anglaises ont donc une double tutelle, le Ministère de la Culture, des Médias et du Sport (DCMS) et le Conseil pour les Musées, les Bibliothèques et les Archives (MLA) ; le premier délègue au second l'essentiel de la gestion (administrative et stratégique) des bibliothèques sauf en des occasions ponctuelles et localisées où c'est le ministère qui gère directement le service de bibliothèques (cas avérés de faillites du service, financements particuliers).

Elles sont encadrées par les lois de 1964 et de 1999 qui leur impose des contraintes de fonctionnement strictes : les bibliothèques sont tenues d'envoyer, tous les ans, les chiffres de l'évaluation de leur service aux autorités compétentes. La démarche d'évaluation des bibliothèques anglaises est, ainsi qu'on l'a vu, très poussée ; elle est systématique (toutes les bibliothèques doivent rendre à la CIPFA les résultats de leur bibliothèque ou de leur réseau de bibliothèques aux objectifs) et comparative (les résultats des différentes communes aux objectifs sont disponibles sur Internet avec une comparaison possible par type d'autorité : boroughs de l'Inner London, de l'Outer London, autorités unitaires, etc.).

Les objectifs et indicateurs d'intérêt général constituent à mon avis un exemple intéressant et cohérent de démarche d'évaluation à la fois quantitative et qualitative, même avec les questionnements qui leur sont attachés : questionnements de pertinence pour certains des indicateurs d'intérêt général, et de longévité pour les objectifs qui sont peut-être amenés à disparaître dans un futur plus ou moins proche.

Cet encadrement strict ne doit pourtant pas donner l'idée d'un service sclérosé : un certain nombre d'initiatives (sites gouvernementaux tels que Love Libraries, Idea Knowledge) visent à valoriser l'innovation et à répandre les

pratiques innovantes, les « bonnes » pratiques, notamment en matière d'architecture. Les bibliothèques publiques anglaises, malgré les réserves qu'on peut émettre sur certains points (collections qui ne différencient pas vraiment les bibliothèques des librairies, gratuité relative du service pour les usagers puisque beaucoup de services offerts sont en réalité payants à l'unité, de l'emprunt de DVD à l'affichage des annonces sur les murs de la bibliothèque), demeurent un modèle de bibliothèques publiques en Europe avec plusieurs points forts : ampleur des heures d'ouverture (56h par semaine pour la bibliothèque centrale où je travaillais et extension prévue à 59), rôle social important joué par les bibliothèques qui sont de vrais lieux de vie sociale.

L'introduction, ces cinq dernières années, d'automates de prêt, en France comme en Angleterre, au-delà de l'innovation technologique évidente (RFID ou étiquettes « intelligentes) amène à se poser la question de l'évolution du métier de bibliothécaire dans les bibliothèques publiques, qu'elles soient anglaises ou françaises. Les arguments avancés en faveur des automates sont bien connus : loin d'être choisis uniquement pour des raisons financières, les automates sont vus, aussi bien par les bibliothécaires que par les usagers, de manière positive, parce qu'ils permettent une meilleure autonomie des usagers (moins d'attente, liberté du choix sans « jugement » de la personne qui donne l'ouvrage), un recentrage des bibliothécaires vers des tâches moins ingrates que le prêt/retour, une amélioration de la gestion des flux et donc une meilleure gestion de la vie de la bibliothèque et de son personnel, une vitrine aussi du service de bibliothèque, vu comme moderne et efficace. Les limites à cette utilisation des automates sont souvent moins immédiatement évoquées, même si elles existent : non-utilisation par des usagers que l'aspect ordinateur repousse ; nécessité de formation aussi bien du bibliothécaire que de l'utilisateur, donc contrainte de temps, échecs techniques ou échecs d'usage qui obligent les usagers à repasser par la case banque de prêt.

Il est trop tôt pour juger de ce que sera réellement l'impact des automates de prêt dans les bibliothèques, simple outil pratique, qui fait peur à tort, ou point de départ vers un changement radical du métier.

# **Bibliographie**

Afin de rendre compte au mieux des ouvrages qui m'ont été utiles, la présente bibliographie a volontairement été limitée (sauf exception) aux ouvrages anglais ou traitant de l'Angleterre, et postérieurs à 1990.

## **WEBOGRAPHIE :**

### **1) Textes législatifs et normatifs**

- The Public Libraries and Museums Act 1964 : loi fondamentale pour les bibliothèques. Fournir un service « comprehensive and efficient » est inscrit dans la loi. Avant 1988, la législation anglaise n'est accessible qu'en format papier selon l'Office of Public Sector Information : [http://www.opsi.gov.uk/legislation/about\\_legislation.htm](http://www.opsi.gov.uk/legislation/about_legislation.htm) [26 septembre 2006]
- The Local Government Act 1972 : avant 1988, la législation anglaise n'est accessible qu'en format papier selon l'Office of Public Sector Information : [http://www.opsi.gov.uk/legislation/about\\_legislation.htm](http://www.opsi.gov.uk/legislation/about_legislation.htm) [26 septembre 2006].
- The Library Charges (England and Wales) Regulations (SI 1991 n°2712) : [http://www.opsi.gov.uk/si/si1991/Uksi\\_19912712\\_en\\_1.htm](http://www.opsi.gov.uk/si/si1991/Uksi_19912712_en_1.htm) [2 octobre 2006]
- The Local Government Act 1999 <http://www.opsi.gov.uk/ACTS/acts1999/19990027.htm> [2 octobre 2006]

### **2) Objectifs pour les bibliothèques publiques anglaises**

Objectifs (« standards ») :

[http://www.culture.gov.uk/Reference\\_library/Publications/archive\\_2006/pls\\_standards06.htm](http://www.culture.gov.uk/Reference_library/Publications/archive_2006/pls_standards06.htm) [18 septembre 2006]

Indicateurs d'intérêt général (« Impact Measures ») :

<http://www.mla.gov.uk/webdav/harmonise?Page/@id=73&Document/@id=24640&Section> [18 septembre 2006]

### **3) Programmes, sites gouvernementaux et rapports relatifs aux bibliothèques**

<http://www.peoplesnetwork.gov.uk/> [26 septembre 2006]

Le site du projet People's network. Présente le projet et les financements.

<http://www.lovelibraries.co.uk/> [22 décembre 2006]

Le site du programme Love libraries. Site « vitrine » pour promouvoir les bibliothèques publiques anglaises. Son intérêt principal est de présenter les rénovations de plusieurs bibliothèques qui ont eu lieu à l'été 2006.

<http://www.readingmission.org.uk/> [22 décembre 2006]

Le site du programme Reading mission. Un site ludique à destination des enfants. Pour l'équivalent adulte, on pourra aller sur :

<http://www.readingagency.org.uk/> [22 décembre 2006]

Le site de la Reading Agency. Offre notamment un lien vers le programme BBC-bibliothèques appelé Breathing Space et vers le programme Vital Link à destination des adultes illettrés.

<http://www.designinglibraries.org.uk/> [22 décembre 2006]

Le site du programme Designing libraries destiné à promouvoir l'innovation architecturale dans le secteur des bibliothèques.

<http://www.statistics.gov.uk/> [21 septembre 2006]

Le site gouvernemental où l'on trouve les statistiques sur l'ensemble des activités socio-économiques du Royaume Uni

<http://www.culture.gov.uk/> [11 septembre 2006]

Le site du DCMS. Pour aller directement au site du MLA (Museums, Libraries and Archives), organisme qui gère les musées, les archives et les bibliothèques :

<http://www.mla.gov.uk/webdav/harmonise?Page/@id=90> [11 septembre 2006]

[http://www.culture.gov.uk/NR/rdonlyres/32CEF585-20BF-4677-9410-3CEC7705C2A6/0/Framework\\_for\\_the\\_Future1.pdf](http://www.culture.gov.uk/NR/rdonlyres/32CEF585-20BF-4677-9410-3CEC7705C2A6/0/Framework_for_the_Future1.pdf) [26 septembre 2006]

Premier des 3 documents PDF contenant le détail du rapport « Framework for the future ».

<http://www.culture.gov.uk/NR/rdonlyres/B07A3589-5C82-496D-9643-A5986B210EBE/0/LibrariesReporttoParliament04.pdf> [21 septembre 2006]

Rapport daté de 2004 à destination du Parlement, concernant les bibliothèques.

## **BIBLIOGRAPHIE**

### **Les bibliothèques publiques anglaises en (brève) perspective**

- **Aslib.** *Review of the Public Library service in England and Wales for the Department of National Heritage*, Final report. London: Aslib, 1995. 364 p.
- **BLACK, Alistair.** *A new history of the English public library: social and intellectual contexts 1850-1914*, Leicester University Press, 1996. 353 p.
- **BLACK, Alistair.** *The public library in Britain 1914-2000*. London: British Library, 2000. 180 p.
- **BOUDINEAU, Frédéric.** *Un réseau d'arrondissement à Londres : développement des collections sur fond de réformes gouvernementales*, Mémoire d'étude. Villeurbanne : ENSSIB, 2001.
- **BURTON, Chris, GREENHALGH, Liz, WORPOLE, Ken.** *London: library city. The public library service in London – a strategic review*. Bournes Green : Comedia, 1996. 96 p.
- **Capital Planning Information.** *The Shape of things to come ? The standardisation of the servicing requirements of public libraries*. London: British Library Board, 1990. 35 p. (British National Bibliography Research Fund report, v. 50).
- **COATES, Tim.** *Who's in charge ? Responsibility for the Public Library Service*. London : Libri Trust, 2004. 29 p.
- **DAINES, Guy.** « De nouvelles ambitions pour les bibliothèques publiques du Royaume-Uni », *BBF*, 2001, n° 1, p. 121-123. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr> [22 décembre 2006].
- **Department for Culture Media and Sport Libraries, Information and Archives Division.** *Comprehensive and efficient : standards for*

modern public libraries : a consultation paper. London: DCMS, 2000. 16 p.

- **Department for Culture, Media, and Sport Libraries.** *New Library: the People's Network.* The Government Response. London: The Stationery Office, 1998. 142 p.
- **Department for Culture Media and Sport Libraries.** *Report to Parliament on public library matters.* London: DCMS, 2004. 25 p.
- **Department of National Heritage.** *Reading the future: a review of public libraries in England,* 1997. London: Department of National Heritage (IT for all) 34 p.
- **GOULDING, Anne.** "Setting the standard for comprehensive and efficient public library services", *Journal of Librarianship and information sciences*, 33 (2), pp. 55-58, 2001.
- **GOULDING, Anne.** *Public libraries in the 21st century: defining services and debating the future.* Aldershot, Hants: Ashgate, 2006. 396 p.
- **KELLY, Thomas.** *History of public libraries in Great Britain, 1845-1975.* London: Library Association, 1977. 543 p. Un incontournable.
- **LINLEY, Rebecca, USHERWOOD, Bob.** *New measures for the new library: a social audit of public libraries.* [London]: British Library Board, 1998. 115 p. (British Library Research and Innovation Centre Report, 89).
- **Office of Arts and Libraries.** *Key to success: Performance Indicators for Public Libraries.* London: The Stationery Office Books, 1990. 163 p. (Library Information Series, n° 18).
- **PROCTOR Richard, LEE Hazel, REILLY Rachel.** *Access to public libraries: the impact of opening hours reductions and closures, 1986-1997.* Wetherby: British Library Research and Innovation Centre, 1998. (British Library research and innovation report, 90)

- **PYBUS, Ron L.** *Performing for people: a guide to the use of performance indicators in the management of a public library service.* Wiltshire County Council Lib, 1994. 119 p.
- **ROUSE, John.** *Performance Management under New Labour: really new or merely more of the same ?* FLSS Working Paper n° 5, février 2001. Disponible en ligne : <http://www.lhds.uce.ac.uk/research/pdfs/Paper5.pdf> [13 novembre 2006]
- **STURGES, Paul, KINNEL, Margaret.** *Continuity and innovation in the public library.* London: Library Association, 1996, 222 p. + XVI.
- **SUMSION, John** (written and compiled by). *Practical performance indicators – 1992: documenting the Citizens' Charter consultation for U.K. public libraries with examples of PIs and surveys in use.* London: Library Association, 1993. (LISU occasional paper, n° 5)
- **WILLS, Heather.** “An innovative approach to reaching the non-learning public: the new Idea Stores in London”, *New Review of Libraries and Lifelong Learning*, vol. 4, janvier 2003, pp. 107-120.

## Histoire locale

### a) Lewisham

- **COULTER, John** (collected by). *Lewisham and Deptford in old photographs*. Stroud: Alan Sutton, 1990. 160 p.
- **RHIND, Neil**. *Blackheath Village and environs (1790 – 1990)*, vol. 1, *The Village and Blackheath Vale*. London: Bookshop Blackheath, 1993. 240 p.
- **SPURGEON, Darrell**. *Discover Sydenham and Catford: a comprehensive guide to Sydenham, Crystal Palace, Forest Hill, Catford, Hither Green et Grove Park*. London: Greenwich Guide-books, 1999. 96 p.
- **BLACK, Alistair**. *Lewisham public libraries: the first decade*. [Thesis manuscript], 1982.
- **Lewisham, London Borough of**. *Official guide*. Cheltenham and London: J. Burrow and Co, 1958.
- **Lewisham, London Borough of**. *Lewisham. A Guide to the Borough, 1974-1975*. London: G. W. Moy, 1975.
- **Lewisham, London Borough of**. *Lewisham. Official Guide*. London : British Publishing Company, Gloucester, 1988.
- **Lewisham, London Borough of**. *Lewisham. Borough Guide*. London: British Publishing Company, Gloucester, 1990.
- **Lewisham, London Borough of**. *Lewisham. Official Guide*. London: British Publishing Company, Gloucester, 1993.
- **Lewisham, London Borough of**. *Lewisham Official Millennium Guide*. London: London Borough of Lewisham, 1999.
- **Lewisham, London Borough of**. *Lewisham Official Millennium Guide*. London: London Borough of Lewisham, 2000.

Concernant les guides du borough, les guides des années 60 à 80 donnent des indications précises sur l'histoire de chaque bibliothèque, de ses collections ; par contre depuis une vingtaine d'années, ces précisions disparaissent et les guides des années 2000 sont quasiment muets sur les bibliothèques (ils en disent juste qu'on peut y emprunter des livres, CD, DVD).

## **b) Downham**

- **BELLENGER, Timothy John.** *Idealism and the real world: A study of the social and economic development of the Downham Estate of the London County Council between 1924 and 1930.* (presented as part of the requirement of the BA (Hons) combined studies Degree, College of saint Paul and saint Mary, Cheltenham, mars 1986, sous la dir. du Dr. J. C. Hancock.
- **BLACK, Alistair.** *The building of the L.C.C. Downham Estate, S.E. London.* [Parts 1 & 2] Essay for M.A. Social and Economic History, Birkbeck College. Manuscript, 1981.
- **BLACK, Alistair.** *The Downham Estate, 1924-39: a study in the conception, construction and social development of the L.C.C. estate at Downham, S.E. London, with reminiscences from contemporary residents. The building of the L.C.C. Downham Estate.* [Part 3]. Manuscript thesis, 1985.
- **Colin Buchanan and Partners.** *Downham lifestyle: project development brief.* Colin Buchanan and Partners, 2004.
- **Lewisham, London Borough of.** *Downham community action plan:* London Borough of Lewisham. LBL, 1986.
- **Lewisham London Borough of, Lewisham Education and Community Services.** *Downham: Downham Pride – aiming higher for Downham.* London Borough of Lewisham, 1999.

- **London County Council.** *Bellingham and Downham Tenant's Handbook*: a handbook of useful information for tenants. Valuation, Estates and Housing Department, Spring gardens, 1934.
- **MORTIMER, Queenie.** *Downham Pride: from its original cubs*. London: Learning Design, 2004.

## Construction de bibliothèque

- **BISBROUCK, Marie-Françoise, DESJARDINS, Jérémie, MÉNIL, Céline [et al.] (ed).** “Libraries as places buildings for the 21st century: proceedings of the Thirteenth Seminar of IFLA's Library Buildings and Equipment Section together with IFLA's Public Libraries Section, Paris, France, 28 July - 1 August 2003”. München: Saur, 2004. (IFLA Publications Série n° 109).
- **BRYSON, Jared, UHSERWOOD Bob, PROCTOR, Richard.** “Libraries must also be buildings ? New library impact study”. The Centre for Public Library and Information in Society (CIPLIS), Department of Information Study, University of Sheffield, mars 2003.
- **DEWE, Michael.** *Planning Public Library Buildings: concepts and issues for the librarian.* Aldershot, Hants : Ashgate, 2006. 288 p.
- **DRINKWATER, Renata.** “PFI opportunities for libraries : a view from the leisure sector”, in *The Private Finance Initiative : opportunities for libraries ?*, Proceedings of a Seminar Held at Stamford, Lincolnshire, 12 June 1996. Bruton, Somerset: Capital Planning Information, 1996.
- **GRUNBERG, Gérald (sous la dir.).** *Bibliothèques dans la cité.* Paris : Editions du Moniteur, 1996. 452 p.
- **HARRISON, Dean, (ed.).** *Library buildings in the United Kingdom, 1990-1994.* London: Library Association, 1995. 270 p.
- **LANGLOIS, Christophe.** *Qu'est-ce qu'une bibliothèque réussie ?* Réflexion sur une évaluation du bâtiment à la médiathèque de Voiron (Isère). Mémoire d'étude, Villeurbanne : ENSSIB, 2002.
- **LUSHINGTON, Nolan, KUSACK, James, M.** *The Design and Evaluation of Public Library buildings*, Library Professional Publications, 1991. 218 p.

- **MCCABE, Gerard B.** *Planning for a new generation of public library buildings*. London: Greenwood Press, 2000. 165 p.
- **MELOT, Michel** (sous la direction de). *Nouvelles Alexandries : les grands chantiers de bibliothèques dans le monde*. Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 1996. 399 p. (Bibliothèques).
- **WORPOLE, Ken.** *21<sup>st</sup> Century libraries: changing forms, changing future*. Building Futures (CABE and RIBA), London, 2004. Disponible en ligne : [http://www.buildingfutures.org.uk/pdfs/pdffile\\_31.pdf](http://www.buildingfutures.org.uk/pdfs/pdffile_31.pdf) [13 novembre 2006].

Pour ces deux derniers thèmes assez spécialisés, la bibliographie a été élargie (temps et espace).

### **Bibliothèques et concept de « Community »**

- **HARRISON, Kenneth, Cecil.** *The library and the community.* London: Deutsch, 1977. 125 p.
- **HARRIS, Kevin.** *Open to interpretation: community perceptions of the social benefits of public libraries.* London: Community Development Foundation, 1998 (Collection British Library Research & Innovation Centre reports, 88). 32 p.
- **MCCABE, Ronald B.** *Civic librarianship: renewing the social mission of the public library.* Lanham: Scarecrow, 2001. 200 p.
- **MCKRELL, Lindsay.** *Libraries and community development: a report on the National Survey of Public Library Authorities.* London: British Library, 1997. 23 p.
- **McMILLAN, David W., CHAVIS, David M.,** “Sense of community: a definition and theory”. *Journal of Community Psychology*, 14 (1986), pp. 6-23.
- **MOORE, Nick.** “Public library trends”, *Cultural trends*, vol. 13, n°49, mars 2004, pp. 27-57.
- **MORRISON, Marlene, ROACH, Patrick.** *Public Libraries, Ethnic Diversity and Citizenship.* Warwick: Centre for Educational Development, Appraisal and Research & Centre for Research in Ethnic Relations, University of Warwick, 1998. 20 p.
- **OSBORNE, Robin (ed.).** *From Outreach to Equity: Innovative Models of Library Policy and Practice.* Chicago: American Library Association, 2004. 145 p.

- **STEVENS, Keith, R.** « Les Bibliothèques ne sont uniquement des lieux de lecture », *BBF*, 2000, t. 45, n°5, pp. 53-61. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr> [22 décembre 2006].

## RFID et automatisation des bibliothèques

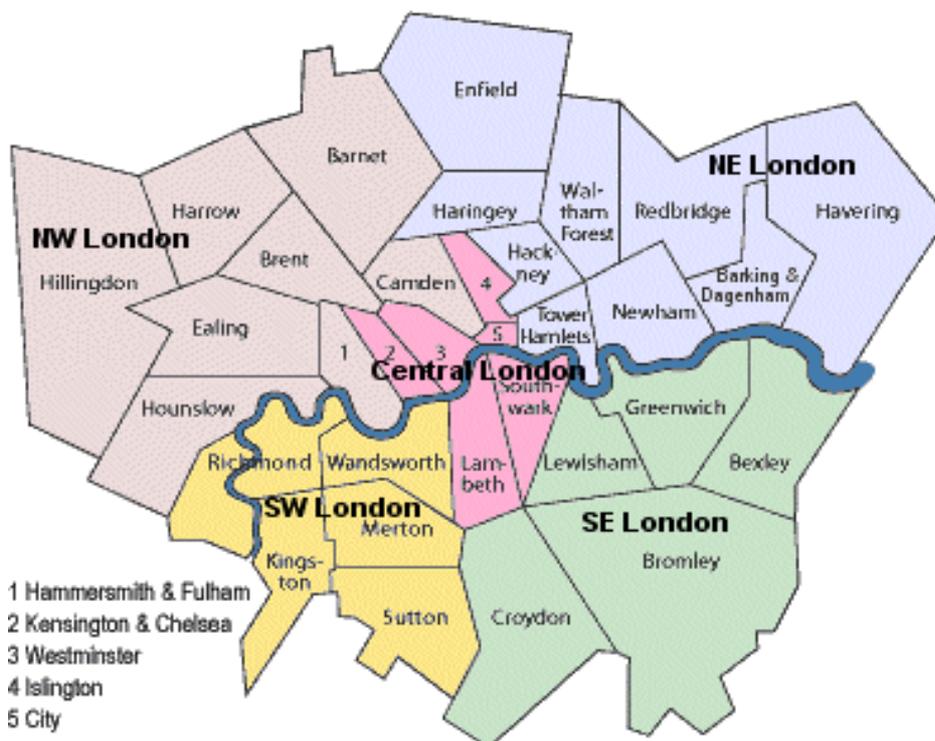
- **American Library Association.** « Radio frequency revolution: Tips and trends for implementing RFID systems in libraries ». American Library Association (Conférence annuelle), Orlando: 2004. p. 90-105.
  - **GIER, Sylvie.** *Quelle place pour les automates de prêt et de retour dans les bibliothèques publiques françaises ?* Analyse technique et stratégique, mémoire d'étude et de recherche. Villeurbanne : ENSSIB, 2005.
  - **LE SAUX, Annie, ALIX, Yves.** « Les Champs libres : Automatisation des services au public », *BBF*, 2006, n° 4, p. 75-76. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr> [18 octobre 2006]
  - **PONCÉ, Florence.** « La bibliothèque, point d'accès : Médias, information, culture », *BBF*, 2004, n° 1, p. 73-75. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr> [18 octobre 2006]
  - **POUILLIAS, Marie-Thérèse.** « RFID et bibliothèques », *BBF*, 2005, n° 5, p. 56-60. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr> [18 octobre 2006]
  - **ROUX-FOUILLET, Jean-Paul.** « Les puces envahissent les bibliothèques : Une nouvelle technologie d'identification des documents », *BBF*, 2000, n° 6, p. 66-70. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr> [18 octobre 2006]
- Wikipédia :** <http://fr.wikipedia.org/wiki/Radio-identification> [18 décembre 2006]

## ***Table des annexes***

<b>ANNEXE 1 .....</b>	<b>86</b>
<b>ANNEXE 2 .....</b>	<b>90</b>
<b>ANNEXE 3 .....</b>	<b>100</b>
<b>ANNEXE 4 .....</b>	<b>102</b>
<b>ANNEXE 5 .....</b>	<b>115</b>
<b>ANNEXE 6 .....</b>	<b>123</b>

## ***Annexe 1 : Liste des boroughs londoniens et leur bibliothèques***

### 1) Carte des boroughs londoniens



(Carte tirée du site:

<http://www.londonlibraries.org.uk/willib/regions.aspx?isbn=0701171189> [3 janvier 2007])

Il est difficile de comparer de façon réellement pertinente Londres et Paris, car les découpages administratifs ne sont pas les mêmes, ce qui se reflète dans les échelles très différentes des superficies et population disponibles :

- Londres (compris comme ville centrale, sans les 32 boroughs londoniens) couvre 2,6 km<sup>2</sup>, comptait 9 200 habitants en 2005<sup>87</sup> et sa densité est de 3 538 habitants par km<sup>2</sup>.
- Le Grand Londres s'étend sur une superficie de 1 579 km<sup>2</sup>. Sa population était de 7 517 700 habitants en 2005, et sa densité, de 4 761 habitants par km<sup>2</sup><sup>88</sup>.
- Paris, d'autre part, couvre une surface de 105 km<sup>2</sup> et abritait 2 144 700 habitants en 2005<sup>89</sup>, soit une densité de 20 425 habitants par km<sup>2</sup>.
- L'Ile-de-France a une superficie de 12 012 km<sup>2</sup>, sa population était de 11 050 000 d'habitants en 1999, et sa densité, de 1000 habitants par km<sup>2</sup><sup>90</sup>.

## 2) Liste des boroughs de Londres

### London

- Corporation of London (City of London)

### Inner London

- Camden
- Greenwich
- Hackney
- Hammersmith & Fulham
- Islington
- Kensington & Chelsea
- Lambeth
- *Lewisham*
- Southwark
- Tower Hamlets
- Wandsworth
- Westminster (city of)

### Outer London

- Barking & Dagenham
- Barnet
- Bexley
- Brent
- Bromley
- Croydon
- Ealing
- Enfield
- Haringey

<sup>87</sup> Chiffres disponibles sur le site Wikipédia : [http://fr.wikipedia.org/wiki/Cit%C3%A9\\_de\\_Londres](http://fr.wikipedia.org/wiki/Cit%C3%A9_de_Londres) [14 décembre 2006].

<sup>88</sup> Idem ; voir la page : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Londres> [14 décembre 2006].

<sup>89</sup> Idem ; voir la page : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Paris> [14 décembre 2006].

<sup>90</sup> Idem ; voir la page : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Ile-De-France> [14 décembre 2006]

- Harrow
- Havering
- Hillingdon
- Hounslow
- Kingston upon Thames
- Merton
- Newham
- Redbridge
- Richmond upon Thames
- Sutton
- Waltham Forest

### 3) Bibliothèques des boroughs londoniens

<b>Borough</b>	<b>Bibliothèques fixes</b>	<b>Service de bibliothèques mobiles</b>	<b>Bibliothèques ouvertes après 19h au moins une fois par semaine</b>	<b>Bibliothèques ouvertes le dimanche</b>	<b>Nouvelles bibliothèques, rénovées ou converties entre 1995-2006</b>
Barking & Dagenham	11	0	0	0	
Barnet	16	2	14	3	1
Bexley	12	0	8	1	11
Brent	12	1	9	3	2
Bromley	15	1	13	0	
Camden	13	1	2	2	10
City of London	5	0	1	1	3
Croydon	13	2	0	0	4
Ealing	12	1	12	1	3
Enfield	15	2	4	1	5
Greenwich	14	1	0	0	
Hackney	7	0	7	1	
Hammersmith & Fulham	6	1	6	2	
Haringey	10	2	0	2	9
Harrow	11	0	11	1	3

Havering	10	0	10	0	1
Hillingdon	17	1	3	1	4
Hounslow	10	1	10	1	
Islington	10	0	10	1	4
Kensington & Chelsea	6	0	5	0	3
Kingston upon Thames	7	0	5	1	2
Lambeth	9	0	8	2	1
Lewisham	11	1	7	2	8
Merton	7	0	0	0	4
Newham	10	1	10	4	6
Redbridge	10	0	9	0	2
Richmond upon Thames	13	0	8	3	5
Southwark	13	1	4	2	1
Sutton	9	2	7	2	9
Tower Hamlets	10	1	6	3	4
Waltham Forest	12	0	5	0	
Wandsworth	13	0	3	4	6
Westminster	11	1	8	4	1
All London	360	23	205	48	112

(Sources : sites internet des autorités locales, [www.londonlibraries.org.uk](http://www.londonlibraries.org.uk), [www.designinglibraries.org.uk](http://www.designinglibraries.org.uk), directions des services de bibliothèques)

## **Annexe 2 : Outils d'évaluation des bibliothèques publiques anglaises**

- 1) Tableau récapitulatif des événements récents qui ont marqué la vie des bibliothèques publiques anglaises

<b>Dates</b>	<b>Événements</b>
(1964)	Loi sur les bibliothèques publiques et les musées (The Public Libraries and Museums Act)
1998	Plans annuels pour les bibliothèques (Annual Library Plans)
1999	Best Value provisions of the Local Government Act 1999
2000 (Avril)	Création du MLA (Museums, Libraries and Archives) par le DCMS
2001	Standards pour les bibliothèques publiques (Public Library Standards), au nombre initial de 26
2002	Déclarations de situation des bibliothèques publiques (Public Library Position Statements), remplaçant les Plans annuels pour les bibliothèques
2003	Cadre pour le futur (Framework for the Future), stratégie nationale
2004	Standards pour le service de bibliothèques publiques (Public Library Service Standards, aussi appelés PLSS), au nombre de 10, qui remplacent les Déclarations de positionnement ? des bibliothèques publiques et les Standards pour les bibliothèques publiques originaux
2005	Mesures d'impact pour les bibliothèques publiques, au nombre de 6 (vitalité économique, communautés en meilleure santé, qualité de vie, améliorer les standards dans les écoles comptant pour 2, communautés plus sûres et plus fortes)

(source : House of Commons, Culture, Media and Sport Committee. *Public Libraries* : Third Report of Session 2004-05, volume 1, p. 8).

2) Exemples de statistiques fournies par les bibliothèques londonniennes (2005-2006)

MEMORANDUM		ANNUAL ISSUES						Issues per 1000 Population (84)	Local Authority
BOOKS, ELECTRONIC AND OTHER ACQUISITIONS DURING 2005-06		BOOKS							
Acquisitions per 1000 Population (77)	Time taken to replenish the Lending Stock on open access or available for Loan (78) Years	Adult Fiction (79)	Adult Non-fiction (80)	Children Fiction (81)	Children Non-fiction (82)	Total Issues (83)			
<b>LONDON</b>									
2,215	10.6	210,979	332,750	Col 82	65,216	608,945	66,190	Corporation of London	
<b>INNER LONDON</b>									
274	6.4	295,482	330,772	133,603	45,873	805,730	3,564	(9) Camden	
215	9.9	378,320	182,128	210,267	Col 81	770,715	3,379	(10) Greenwich	
196	7.2	273,952	251,030	211,424	50,823	787,229	3,790	(8) Hackney	
125	10.7	252,495	249,692	218,095	Col 81	720,282	4,004	(5) Hammersmith & Fulham	
328	5.4	247,508	254,943	155,508	65,238	723,197	3,961	(6) Islington	
159	8.0	236,907	385,293	138,295	42,442	802,937	4,092	(4) Kensington & Chelsea	
153	5.3	271,625	193,605	221,256	54,525	741,011	2,754	(11) Lambeth	
463	3.9	355,530	283,862	332,895	84,606	1,056,893	4,270	(3) Lewisham	
<b>OUTER LONDON</b>									
313	5.9	245,960	293,802	232,147	54,912	826,821	3,878	(7) Tower Hamlets	
312	6.2	608,457	706,002	560,696	207,381	2,082,536	7,401	(2) Wandsworth	
365	5.5	726,861	858,057	290,541	89,829	1,965,288	8,041	(1) Westminster	
348	7.1	454,600	221,870	227,098	62,612	966,180	5,873	(8) Barking & Dagenham	
333	5.0	586,741	674,554	427,483	279,523	1,968,301	5,970	(7) Barnet	
263	3.8	537,848	258,552	358,384	111,745	1,266,529	5,749	(11) Bexley	
141	8.4	314,222	340,472	361,054	95,572	1,111,320	4,114	(17) Brent	
223	7.7	800,393	538,700	509,566	117,569	1,966,228	6,513	(2) Bromley	
289	4.7	546,283	502,158	351,919	91,709	1,492,069	4,354	(16) Croydon	
236	7.3	380,557	401,950	299,368	103,948	1,185,823	3,929	(18) Ealing	
256	5.8	484,798	484,128	458,958	219,060	1,646,944	5,871	(9) Enfield	
299	5.3	312,815	315,141	318,137	72,665	1,018,758	4,538	(14) Haringey	
333	5.7	522,256	568,192	430,034	116,180	1,636,662	7,648	(1) Harrow	
241	5.4	538,504	309,041	366,489	105,903	1,319,937	5,835	(10) Havering	
287	6.1	499,764	418,896	409,226	90,946	1,418,832	5,621	(12) Hillingdon	
260	7.8	445,277	440,269	299,685	118,707	1,303,938	6,136	(3) Hounslow	
171	9.0	261,930	149,867	225,929	49,229	686,955	4,490	(15) Kingston-upon-Thames	
504	3.8	252,189	207,857	181,703	64,469	706,218	3,627	(20) Merton	
241	5.0	446,696	347,533	343,619	100,626	1,238,474	5,030	(13) Newham	
181	10.5	481,022	462,221	415,387	151,409	1,510,039	6,004	(6) Redbridge	
352	4.4	383,875	319,669	368,154	62,027	1,133,725	6,085	(4) Richmond-upon-Thames	
251	8.1	409,554	327,591	281,870	61,699	1,080,714	6,082	(5) Sutton	
210	6.4	321,124	288,033	200,055	49,554	858,766	3,832	(19) Waltham Forest	

(page extraite d'un document PDF)

Exemples de statistiques fournies par les bibliothèques londonniennes (projection pour 2006-2007)

2006-07 ESTIMATES										25			
FINANCIAL INFORMATION										Local Authority			
INCOME (PER 1000 POPULATION)			Net Expenditure (per 1000 Population) excluding Capital Charges (200)	Net Expenditure (actual amount) excluding Capital Charges (201)	Capital Charges (202)	Total Net Expenditure including Capital Charges (203)	Materials Expenditure as a Percentage of Gross service Expenditure (204)	Employee Expenditure as a Percentage of Gross service Expenditure (205)					
Miscellaneous	Corporate Income (198)	Total Revenue Income (199)											
Receipts from the Public (197)			£	£	£	£	£	£	%		%		
<b>LONDON</b>													
(30,865)	(14,169)	(80,753)	982,090	8,740,600	603,000	9,343,600	8.9	53.9	Corporation of London				
<b>INNER LONDON</b>													
(372)	(957)	(3,005)	(5)	31,796	(5)	7,017,455	1,026,712	8,044,167	7.2	(9)	57.8	(5)	Camden
(906)	(592)	(2,416)	(8)	20,541	(9)	4,716,300	665,570	5,381,870	11.6	(2)	57.6	(7)	Greenwich
(291)	-	(1,194)	(10)	32,103	(4)	6,892,540	655,157	7,547,697	6.6	(10)	50.0	(10)	Hackney
(1,257)	-	(1,983)	(9)	23,946	(7)	4,233,600	**	**	7.2	(8)	67.6	(1)	Hammersmith & Fulham
(188)	-	(3,510)	(3)	33,959	(3)	6,251,795	819,108	7,070,903	8.4	(6)	59.8	(3)	Islington
(353)	(508)	(2,724)	(6)	30,731	(6)	5,359,450	964,600	6,324,050	9.5	(4)	54.6	(8)	Kensington & Chelsea
(441)	(60)	(6,314)	(1)	15,614	(11)	4,504,550	2,955,350	7,459,900	5.3	(11)	59.5	(4)	Lambeth
(243)	(1,660)	(2,648)	(7)	19,322	(10)	4,772,418	601,300	5,373,718	8.3	(7)	60.8	(2)	Lewisham
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Southwark
(4)	-	(654)	(11)	37,598	(1)	7,767,683	1,049,200	8,816,883	8.9	(5)	50.5	(9)	Tower Hamlets
(284)	(60)	(3,136)	(4)	21,581	(8)	6,051,363	809,269	6,860,632	10.3	(3)	57.7	(6)	Wandsworth
(2,394)	-	(4,150)	(2)	37,342	(2)	9,264,500	324,500	9,589,000	12.1	(1)	43.6	(11)	Westminster
<b>OUTER LONDON</b>													
(715)	-	(1,393)	(16)	21,082	(10)	3,478,553	111,470	3,590,023	12.1	(5)	49.4	(19)	Barking & Dagenham
(207)	-	(1,929)	(7)	20,867	(11)	6,986,339	939,470	7,925,809	9.0	(18)	62.4	(5)	Barnet
(173)	-	(1,794)	(9)	23,832	(3)	5,219,189	778,000	5,997,189	7.5	(19)	60.2	(14)	Bexley
(121)	(148)	(1,705)	(13)	19,408	(15)	5,413,000	**	**	9.3	(15)	61.5	(7)	Brent
(407)	-	(1,780)	(10)	21,242	(9)	6,353,598	1,028,000	7,381,598	11.0	(8)	62.8	(4)	Bromley
(214)	-	(855)	(20)	14,151	(20)	4,828,218	1,155,416	5,983,634	10.4	(11)	73.7	(1)	Croydon
(419)	(182)	(1,454)	(15)	21,932	(6)	6,649,823	620,000	7,269,823	10.5	(10)	61.4	(8)	Ealing
(285)	-	(1,825)	(8)	21,441	(7)	6,110,750	1,039,100	7,149,850	9.5	(14)	55.9	(16)	Enfield
(624)	(566)	(3,593)	(1)	20,757	(12)	4,815,630	960,100	5,775,730	10.1	(13)	60.6	(11)	Haringey
(426)	-	(1,310)	(17)	22,092	(5)	4,725,430	556,920	5,282,350	11.8	(6)	63.1	(3)	Harrow
(1,139)	-	(1,760)	(12)	14,376	(19)	3,241,680	178,730	3,420,410	8.5	(18)	64.1	(2)	Havering
(544)	-	(1,767)	(11)	18,656	(16)	4,663,910	565,140	5,229,050	14.0	(2)	60.7	(10)	Hillingdon
(739)	(184)	(2,808)	(2)	20,564	(13)	4,466,417	1,003,871	5,470,288	11.5	(7)	62.1	(6)	Hounslow
(334)	(14)	(2,075)	(5)	15,935	(17)	2,418,992	466,790	2,885,782	15.3	(1)	60.8	(9)	Kingston-upon-Thames
(333)	(545)	(1,592)	(14)	14,719	(18)	2,830,530	404,970	3,235,500	12.8	(3)	57.8	(15)	Merton
(44)	-	(1,244)	(18)	21,305	(8)	5,584,000	817,100	6,401,100	8.8	(17)	54.5	(17)	Newham
(158)	(1,063)	(2,259)	(4)	20,499	(14)	5,159,596	1,151,898	6,311,494	7.0	(20)	60.3	(13)	Redbridge
(323)	(136)	(2,008)	(6)	23,681	(4)	4,452,100	805,900	5,258,000	12.7	(4)	60.5	(12)	Richmond-upon-Thames
(583)	(817)	(2,398)	(3)	23,953	(1)	4,364,300	685,300	5,049,600	10.8	(9)	52.4	(18)	Sutton
(91)	-	(862)	(19)	23,950	(2)	5,312,200	303,000	5,615,200	10.1	(12)	49.2	(20)	Waltham Forest

(page extraite d'un document PDF)

## 2) Exemples d'outils d'évaluation

Exemple de **Public Library Position Statement** (Lewisham, 2004 ; p. 7 sur 26). L'intégralité du document est disponible en ligne : [http://www.lewisham.gov.uk/NR/rdonlyres/D3F97A2A-1E6D-40DB-BACC-272B53725D4E/0/Position\\_Statement\\_2004.pdf](http://www.lewisham.gov.uk/NR/rdonlyres/D3F97A2A-1E6D-40DB-BACC-272B53725D4E/0/Position_Statement_2004.pdf) [22 décembre 2006]

Priorities For Books, Reading and Learning	Targets & Timescales
Every Lewisham Library to participate in at least one pan-London themed reading promotion.	Mar 2005
Every Lewisham Library to participate in at least two themed promotions highlighting newer authors and diverse publishers.	Mar 2005
Every Lewisham Library to participate in at least one promotion designed to market an area of local collection development.	Mar 2005
Utilise the expertise of Basic Skills/ESOL tutors in compiling £3,000 Collection Development buy reinforcing similar work last year.	Dec 2005
Develop a Learning Plan for the Library and Information Service which contributes to levels of learning defined by Open College Network (OCN). <b>(BVR low cost)</b> .	Feb 2005
Prioritise staff development on working more effectively with children and young people, adopting approaches recommended within Their Reading Futures.	Mar 2005
Work in partnership with Community Education Lewisham to apply for external funding to renew and develop the New Cross Story Sharing Project.	Sep 2004
Work with Community Education Lewisham to increase the awareness of learning opportunities through cross marketing and innovation (eg. opening libraries on closed days to run taster sessions for less confident learners). <b>(BVR low cost)</b> .	Oct 2005
Work in partnership with Education Business Partnership on further creative literature and literacy projects.	Mar 2005
Work in partnership with schools in Downham Education Action Zone to increase library usage and awareness of the proposed new library. External monies secured June 2004.	Commenced Jun 2004
Refocus class visits with a higher profile for teaching information handling skills for primary children <b>(BVR low cost)</b> .	Dec 2004
Offer a programme of advice and guidance to primary schools in relation to managing and promoting their own school library provision <b>(BVR low cost)</b> .	Sep 2005
Research, develop partnerships and tap into Government crime-cutting funding stream to develop positive activities for young people	Mar 2005
Add online writing workshops to the range of tutored courses available in Lewisham Libraries.	Mar 2005

Exemple de **Annual Library Plan**. Cet exemple est celui de Brent pour 2002, comme celui de Lewisham n'est plus disponible en ligne. Le tableau suivant montre le lien entre les thématiques clés de la municipalité, les objectifs spécifiques au secteur éducation, art et bibliothèques et les dix objectifs clés du service de bibliothèques de Brent. L'intégralité de ce rapport est disponible en ligne : [http://www.brent.gov.uk/Democracy.nsf/b64069fdf9bcd24180256a94004088aa/10075b849baf4ba80256c5900342193/\\$FILE/EAL-AnnLibapp.pdf](http://www.brent.gov.uk/Democracy.nsf/b64069fdf9bcd24180256a94004088aa/10075b849baf4ba80256c5900342193/$FILE/EAL-AnnLibapp.pdf) [22 décembre 2006].

<b>Brent Council Key themes</b>	<b>Education, Arts and Libraries Objectives 5-9</b>	<b>Library Service Mission Statement Aims</b>
<b>Supporting children and young people</b>	<p>To widen participation and improve levels of achievement in lifelong learning</p> <p>To promote opportunities for participation in cultural, creative and community activity</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• To provide opportunities for lifelong learning and educational development</li> <li>• To support the essential basic skills of literacy, numeracy and IT literacy</li> <li>• To provide access to information to enable people to participate actively in their communities</li> </ul>
<b>Promoting quality of life and the green agenda</b>	<p>To promote opportunities for participation in cultural, creative and community activity</p> <p>To provide good quality premises which are suitable and sufficient for their required use and enable EAL customers to access service provision</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• To promote the positive enjoyment of reading and provide opportunities for participation in literature and cultural activities</li> <li>• To provide access to information to enable people to participate actively in their communities</li> <li>• To make accessible the history of people in Brent</li> <li>• To value diversity</li> </ul>
<b>Regeneration and priority neighbourhoods</b>	<p>To promote opportunities for participation in cultural, creative and community activity</p> <p>To provide good quality premises which are suitable and sufficient for their required use and enable EAL customers to access service provision</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• To provide good quality services for our customers</li> <li>• To offer best value and to maximise the use of resources</li> <li>• To value diversity</li> </ul>

Exemple de réponse aux **objectifs** (les « **standards** » anglais) : document fourni par Lewisham pour l'année 2005-2006.

IPF

CIPFA

**CHARTERED INSTITUTE OF PUBLIC FINANCE AND ACCOUNTANCY  
PUBLIC LIBRARY STATISTICS 2005-06 ACTUALS AND 2006-07 ESTIMATES**

 Add/Edit Cell Notes  Save Form  Print Guidance Notes

1	<p><b>Proportion of households living within specified distance of a static library</b></p> <p>* Proportion of households living within specified distance of library, including those within 1/4 of a mile of a mobile stop or 1 mile of "other service outlets". THIS INDICATOR IS OPTIONAL.</p>	<p>Calculated from Appendix</p> <p>Calculated from Appendix</p>	
<p>Target - Class dependent - see notes</p>			
<p>If you know please give a brief description giving reasons for failure or plans to meet the standard here.</p>			
<p>The opening of a new static library in Downham (PFI build) will impact upon completion.</p>			
2	<p><b>Aggregate opening hours per 1,000 population for all the libraries</b></p> <p>If you do not pass PLSS 2 please give a brief description giving reasons for failure or plans to meet the standard here.</p> <p>Increased opening hours were costed and recommended as part of the recent Libraries BVR, however funds have yet to be identified and full compliance. Currently looking at staff re-alignment to increase opening hours. The opening of a new static library in Downham (PFI build) will impact positively.</p>	<p><b>Hours</b></p> <p><b>86</b></p> <p>128 annual hours per 1,000 population</p>	<p><b>Met the Standard?</b></p> <p><b>No</b></p>
3	<p><b>Percentage of libraries open more than 10 hours a week that have access to the internet (and on-line catalogues)</b></p>	<p><b>%</b></p> <p><b>100,00</b></p> <p>100%</p>	<p><b>Met the Standard?</b></p> <p><b>Yes</b></p>

If you do not pass PLSS 3 please give a brief description giving reasons for failure or plans to meet the standard here.

**4 Total number of electronic workstations available to users per 10,000 population**

**Number**

**4**

**Met the Standard?**

**No**

**Note:** Your authority's population of **253 800** has been used in this calculation

6 electronic workstations per 10,000 population

*The population figure used in the questionnaire has been extracted from the General Fund Revenue Accounts return (RA) 2005-06. This is a joint CIPFA/ ODPM form authorities submitted to the ODPM in March 2005. The population figure is an estimate at June 2005. This figure will be updated as soon as the Mid 2005 population figures from the ONS are available (provisionally end of August).*

If you do not pass PLSS 4 please give a brief description giving reasons for failure or plans to meet the standard here.

We are currently in the process of upgrading our Library Management System which will give us full catalogue access and transactional status on our People's Network terminals. The completion of the new library in Downham (PFI build) will give significant positive impact on the number of terminals available.

**5i Percentage of requests for books met with in 7 days**

**%**

**58,00**

**Met the Standard?**

**Yes**

50%

If you do not pass PLSS 5i please give a brief description giving reasons for failure or plans to meet the standard here.

**5ii Percentage of requests for books met with in 15 days**

**%**

**71,00**

**Met the Standard?**

**Yes**

70%

If you do not pass PLSS 5ii please give a brief description giving reasons for failure or plans to meet the standard here.

		%	<b>Met the Standard?</b>
5iii	Percentage of requests for books met with in 30 days	85,00	Yes
		85%	
	If you do not pass PLSS 5iii please give a brief description giving reasons for failure or plans to meet the standard here.		
		<b>Number</b>	<b>Met the Standard?</b>
6	Number of library visits per 1,000 population	6 096	No
	<b>Note:</b> Your authority's population of <b>253 800</b> has been used in this calculation	Class dependent - see notes	
	If you do not pass PLSS 6 please give a brief description giving reasons for failure or plans to meet the standard here.		
	Lifelong Learning and Reader Development strategies and activity are having an impact and the trend is upwards, with an additional 49,000 visits in 05/06. Planned refurbishment of Manor House Library will mean all libraries have ICT suites. The opening of a new static library in Downham (PFI build) will impact positively.		
		<b>Number</b>	
6*	Number of virtual visits TOTAL (not a standard)	67 744	
		%	<b>Met the Standard?</b>
7	Overall Adult user satisfaction taken from PLUS survey	88,00	No
		94%	
	If you do not pass PLSS 7 please give a brief description giving reasons for failure or plans to meet the standard here.		
	Libraries BVR has made costed recommendations which address opening hours (lowest score within local adult survey) and the current service performance rated upper quartile in Stock Quality Health Check.		
		%	<b>Met the Standard?</b>
8	Overall user satisfaction taken from Children's PLUS survey	82,00	Yes
		77%	

If you do not pass PLSS 8 please give a brief description giving reasons for failure or plans to meet the standard here.

**9 Annual items added through purchase per 1,000 population**

**Number**

**451**

**Met the Standard?**

**Yes**

**Note:** Your authority's population of **253 800** has been used in this calculation

216

If you do not pass PLSS 9 please give a brief description giving reasons for failure or plans to meet the standard here.

**10 Time taken to replenish the lending stock on open access or available for loan**

**Years**

**3,9**

**Met the Standard?**

**Yes**

6.7 Years

If you do not pass PLSS 10 please give a brief description giving reasons for failure or plans to meet the standard here.

Exemple d'indicateurs d'intérêt général : document fourni par Lewisham pour l'année 2005-2006.

IPF IMPACT MEASURES (2005-2006) LEW

M L A  
Municipal Library Association

PUBLIC LIBRARY SERVICE IMPACT MEASURES

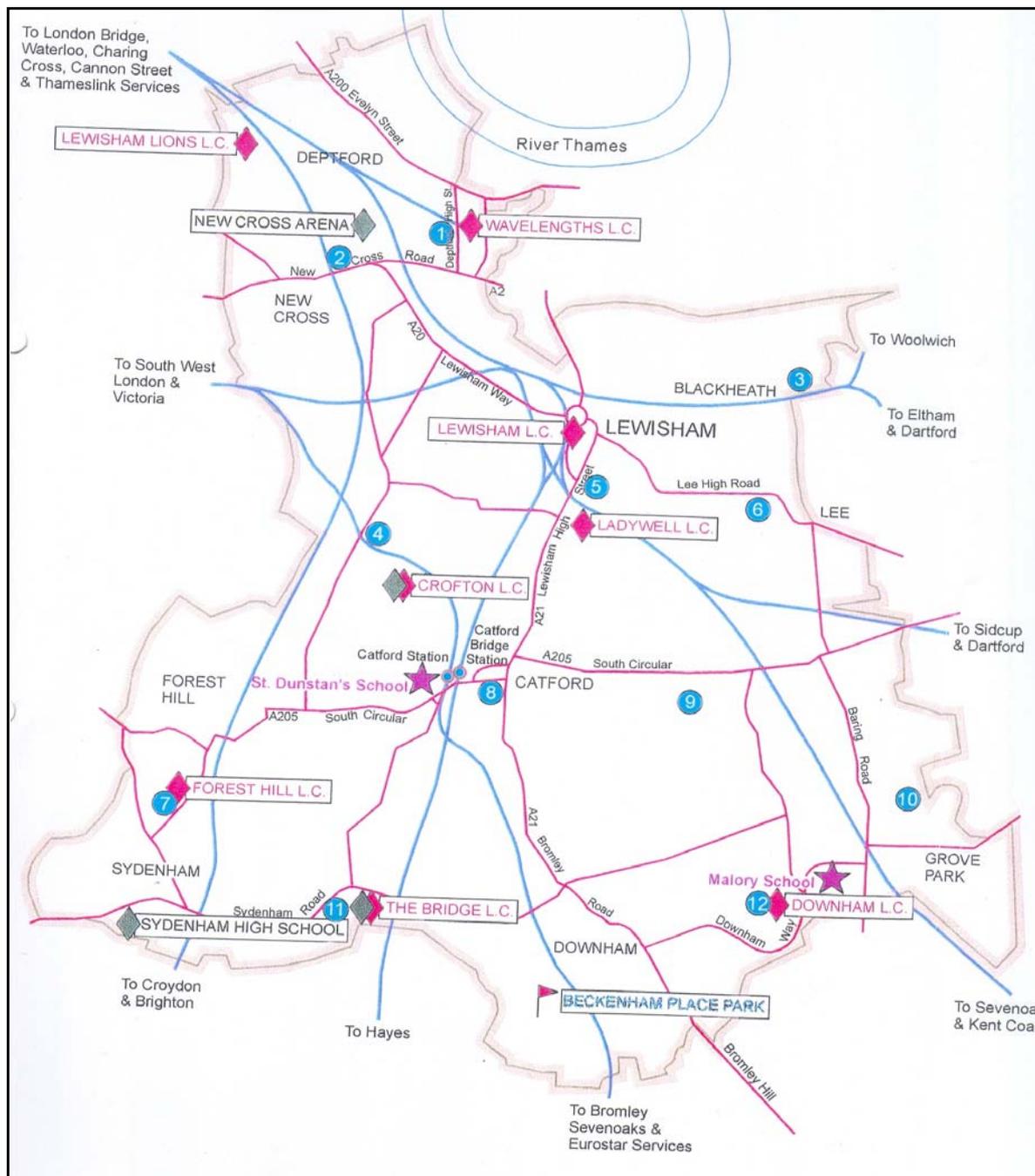
Acid/Edt Cell Notes Save Form Print Guidance Notes

<b>Promoting the economic vitality of localities</b>		Hours	
1	ICT based adult learning sessions attendee hours <i>The above will be used to calculate attendee hours per population</i>		14,949 1
<b>Improving the quality of life for children, young people, families at risk and older people</b>		Number receiving service	Total number of older people helped to live at home
2	Number of people receiving an "at home" library service	644 2	2,502 3
3	% of users of the service classing the choice of materials received as "very good" or "good"		% ** 4
<b>Raising standards across schools</b>			
<i>Bookstart - packs delivered to children</i>			
		Number	Eligible population
4	Stage 1 - New births in year	4,340 5	4,068 9
5	Stage 2 - 1 to 2 years old	3,040 6	3,375 10
6	Stage 3 - 3 years old	2,035 7	3,529 11
<i>Only include packs physically delivered to children. The delivery of packs to a health authority/PCT is not a proxy for the number delivered to children, see notes for details.</i>			
7	Percentage of population aged 0-3 who are library members	1,410 8	14,371 12
<b>Summer reading challenge</b>			
		Number	Eligible population
8	4 to 12 year olds who start the challenge	1,867 13	29,151 15
9	Boys participating in the challenge	763 14	14,136 16
10	Number of starters who complete the challenge		866 17
11	Number of 4-12 year olds who are members of the library <i>this will be used to calculate the percentage of 4-12 year olds who are members</i>		17,193 18
<b>Safer and stronger communities</b>			
12	Percentage take up of available ICT time in libraries		% 71 19
	Is the above figure an estimate?		No 20
	If yes;		
	Is the estimate based on a survey period, if so please state (i.e. 1 week)		21
	Is the estimate based on a proportion of machines (i.e. 80%)		22
<b>Memorandum information relating to the Community Profile</b>			
	Do you have a community profile?		Yes 23
	Is your community profile subdivided to ward / library catchment area?		No 24
	If not when do you expect your profile to be subdivided to ward/ library catchment or equivalent?		Summer 2007 25
<i>Please report here any problems experienced in collecting any of the data or with the definitions. Please refer to the question or cell number</i>			
Cells 15-18 Identifying current population datasets. Particularly for specific gender and ages.			
Previous Page		Next Page	

© IPF 2006  
The Institute of Public Finance Limited (IPF)  
No 1 Croydon, 12-16 Addiscombe Road, Croydon, CR0 0XT.

## ***Annexe 3 : Carte des bibliothèques du borough***

## CARTE DES BIBLIOTHEQUES DU BOROUGH



(Carte fournie par la direction du service de bibliothèques)

### **Bibliothèques :**

- |                        |                  |              |
|------------------------|------------------|--------------|
| 1) Wavelengths         | 6) Manor House   | 11) Sydenham |
| 2) New Cross           | 7) Forest Hill   | 12) Downham  |
| 3) Black Heath Village | 8) Catford       |              |
| 4) Crofton Park        | 9) Torridon Road |              |
| 5) Lewisham            | 10) Grove Park   |              |

## ***Annexe 4 : photos de bibliothèques***

**Photos de bibliothèques du borough :**

Lewisham Library



2) Wavelengths (bibliothèque datant de 1995)



3) Torricon Road (bibliothèque Carnegie datant de 1907), extérieur



Bibliothèque de Torridon Road, intérieur, beaucoup plus lumineuse qu'il n'y paraît de l'extérieur

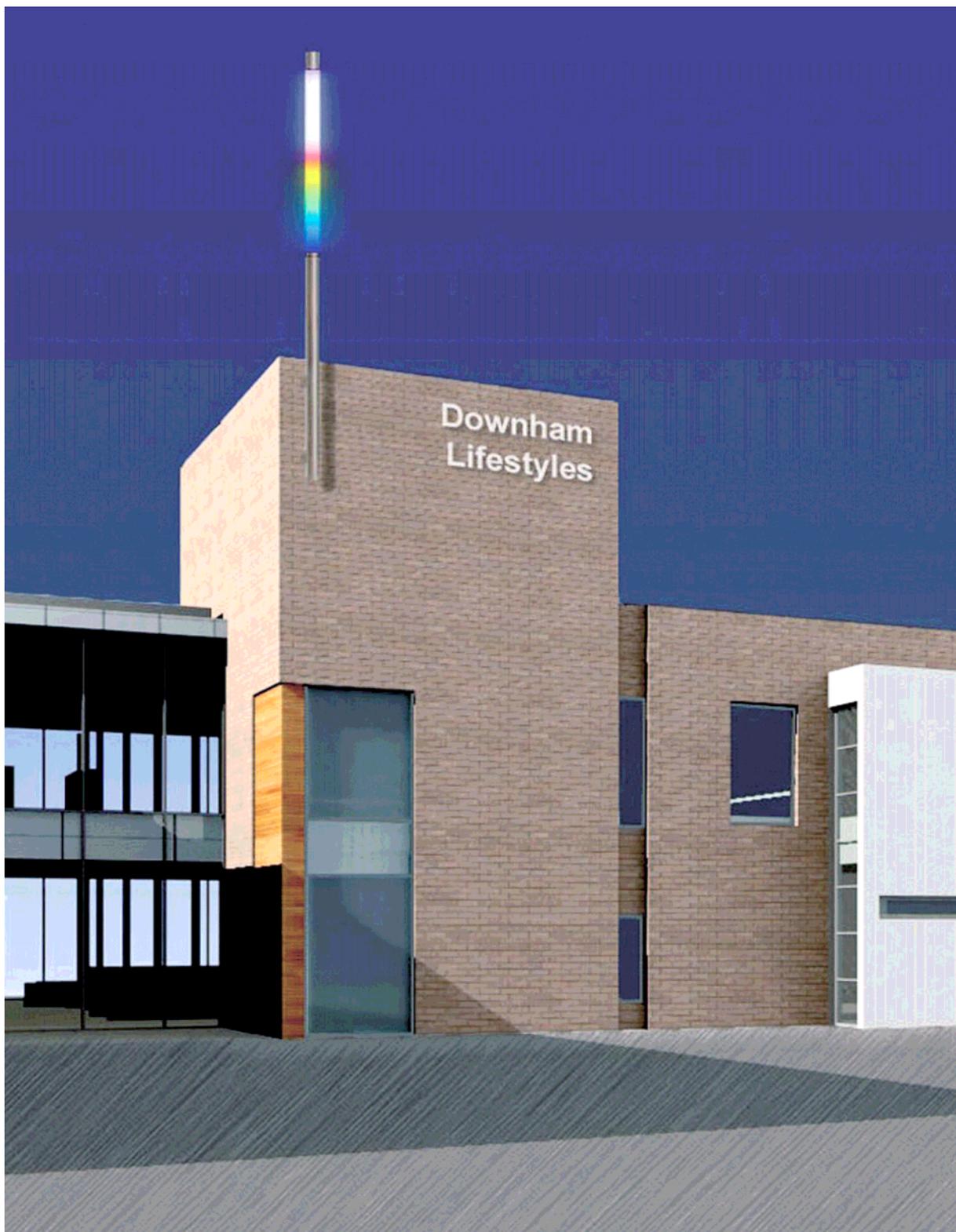




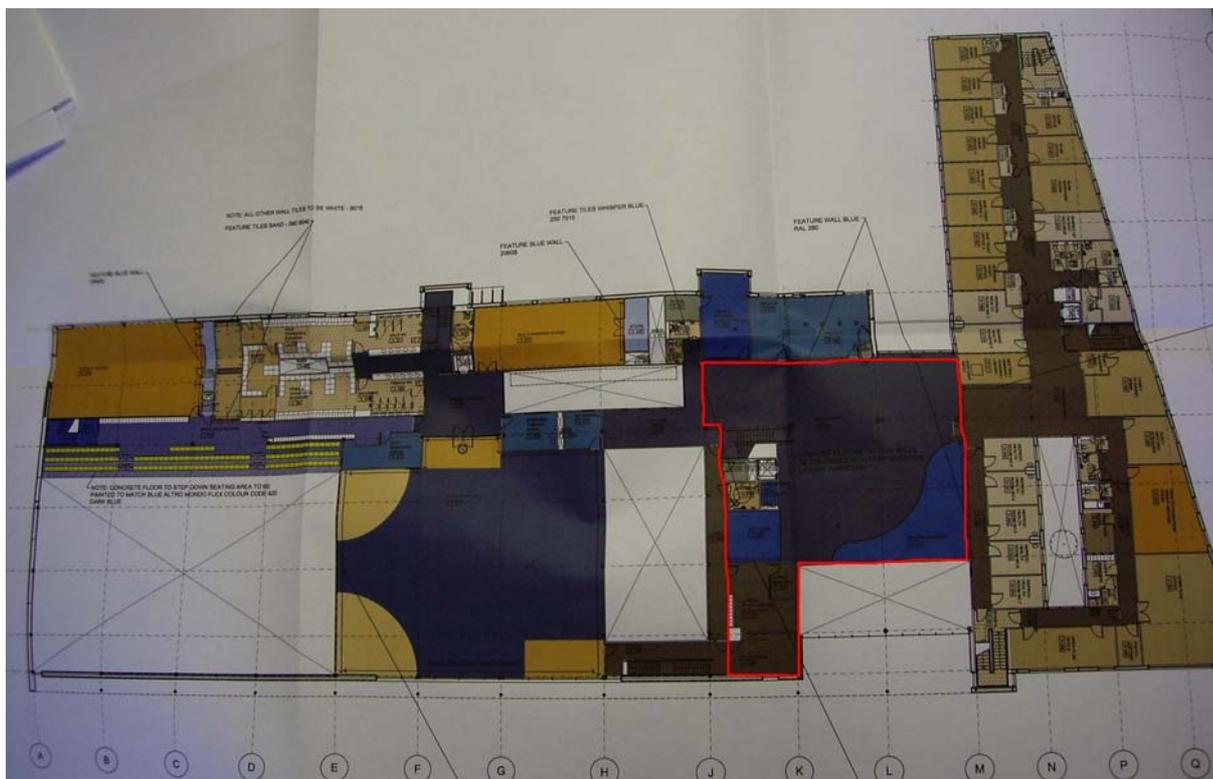
### Photos du futur Centre de Downham



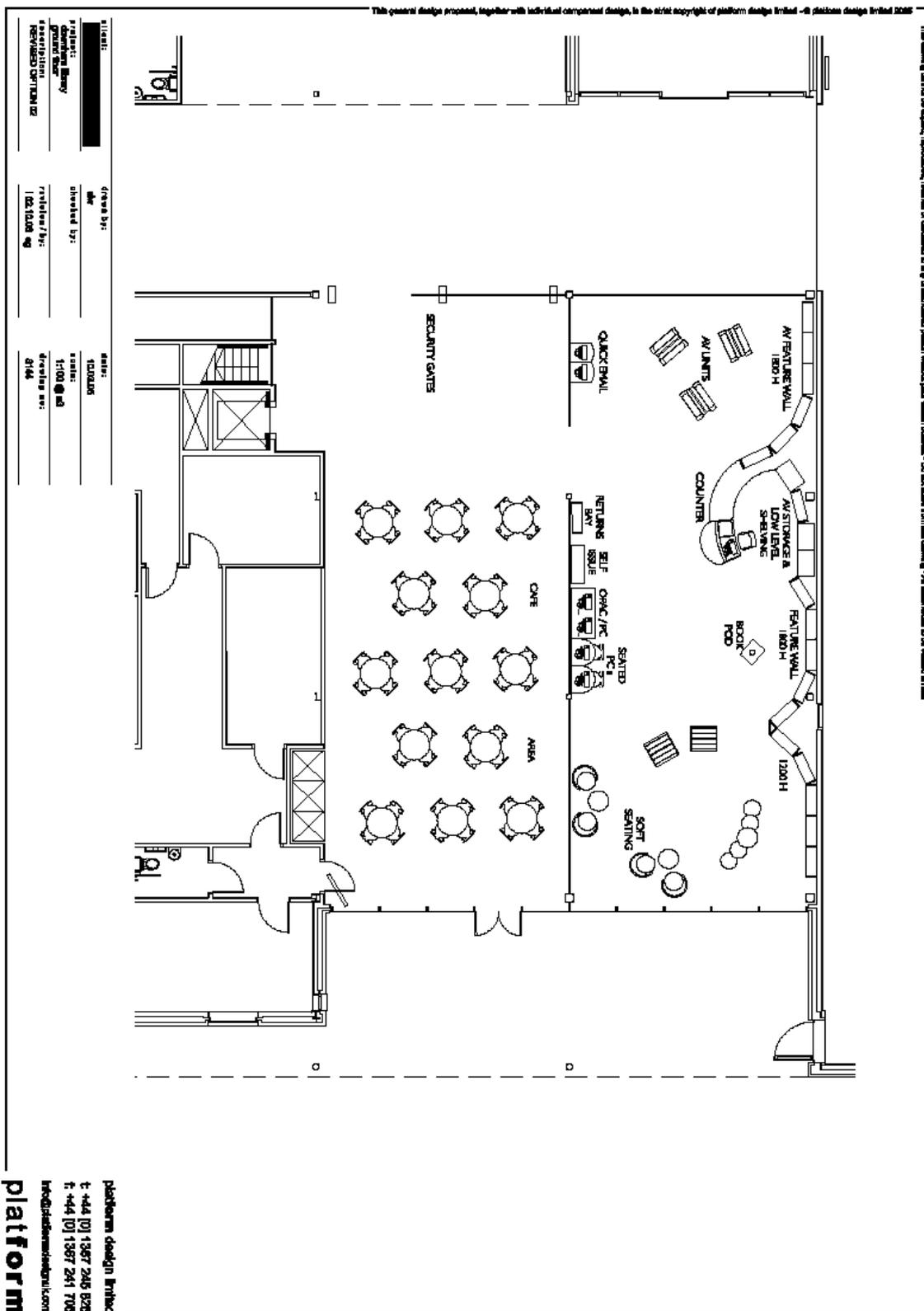
(vue d'artiste, document fourni par la commune de Lewisham accessible sur Internet : <http://www.lewisham.gov.uk/NR/ronlyres/E878B166-3B36-4E26-8A9E-BEF5575CED44/0/1174LifestylesFlyerFINAL.pdf> [8 janvier 2007])



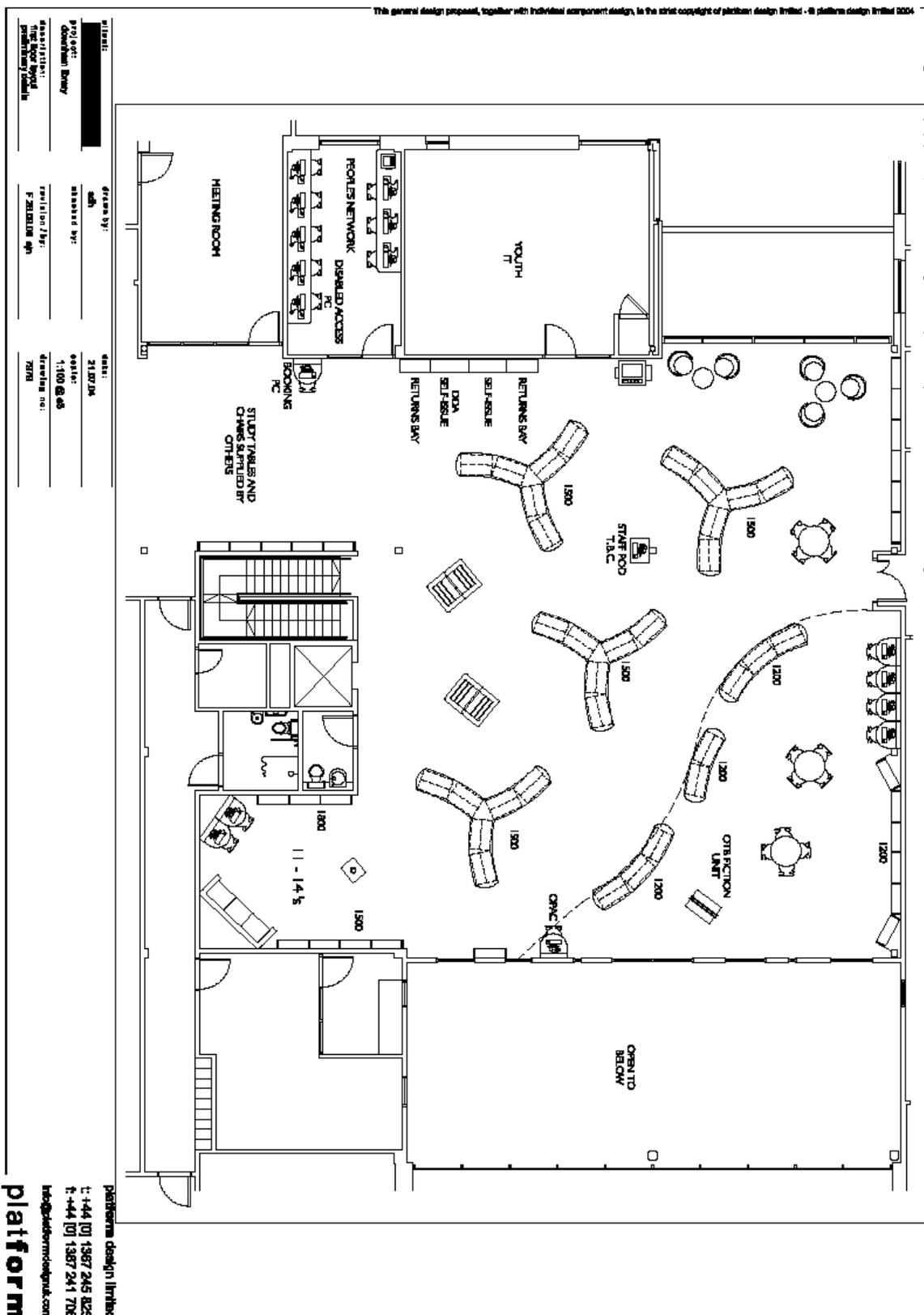
(vue d'artiste, document fourni par la commune de Lewisham accessible sur Internet : <http://www.lewisham.gov.uk/NR/rdonlyres/E878B166-3B36-4E26-8A9E-BEF5575CED44/0/1174LifestylesFlyerFINAL.pdf> [8 janvier 2007])

Plan d'architecte du centre (vue du 1<sup>er</sup> étage)

En rouge figure la bibliothèque. Cette image permet de rendre compte de la superficie du centre, dont la bibliothèque n'est qu'un élément.



Plan de détail du rez-de-chaussée de la bibliothèque de Downham.



Plan de détail du premier étage de la bibliothèque de Downham.

Photo d'automates identiques à ceux qui seront installés dans la bibliothèque de Downham.



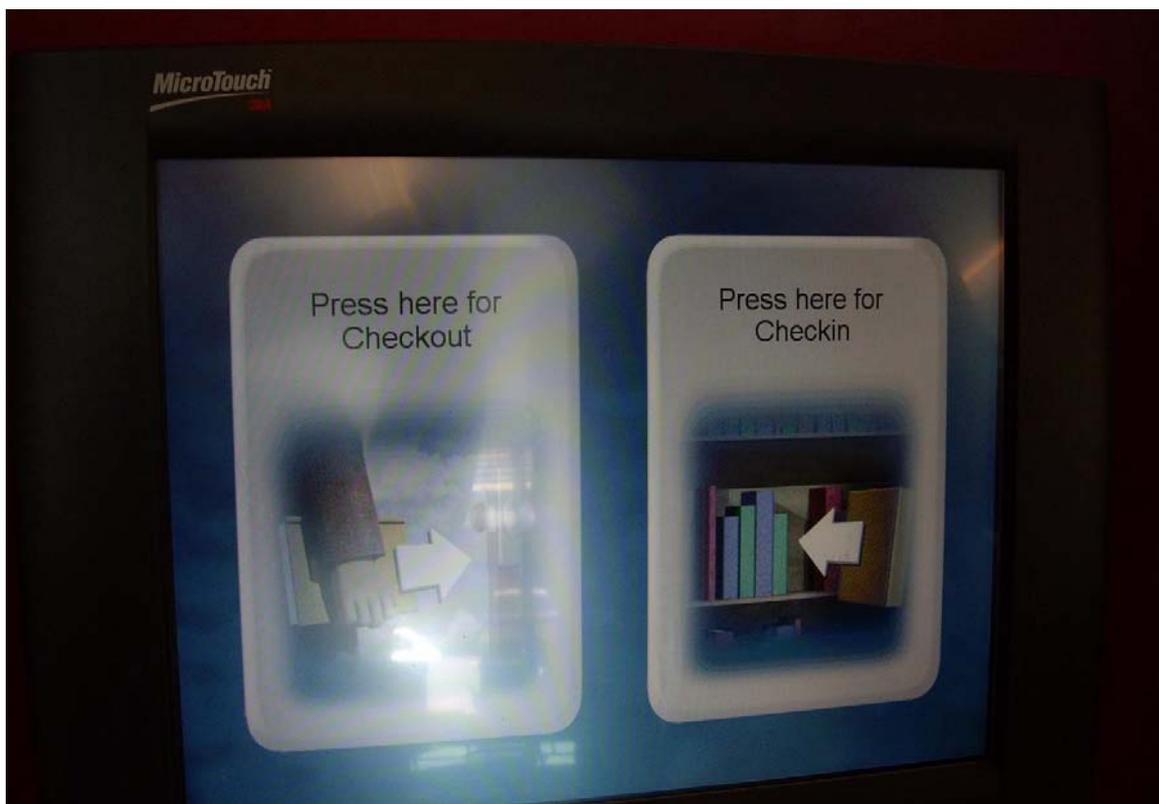
(Automate installé à Leeds Metropolitan University ; photo fournie par le fournisseur qui équipe Downham, D-Tech).

## Photos d'autres bibliothèques équipées d'automates

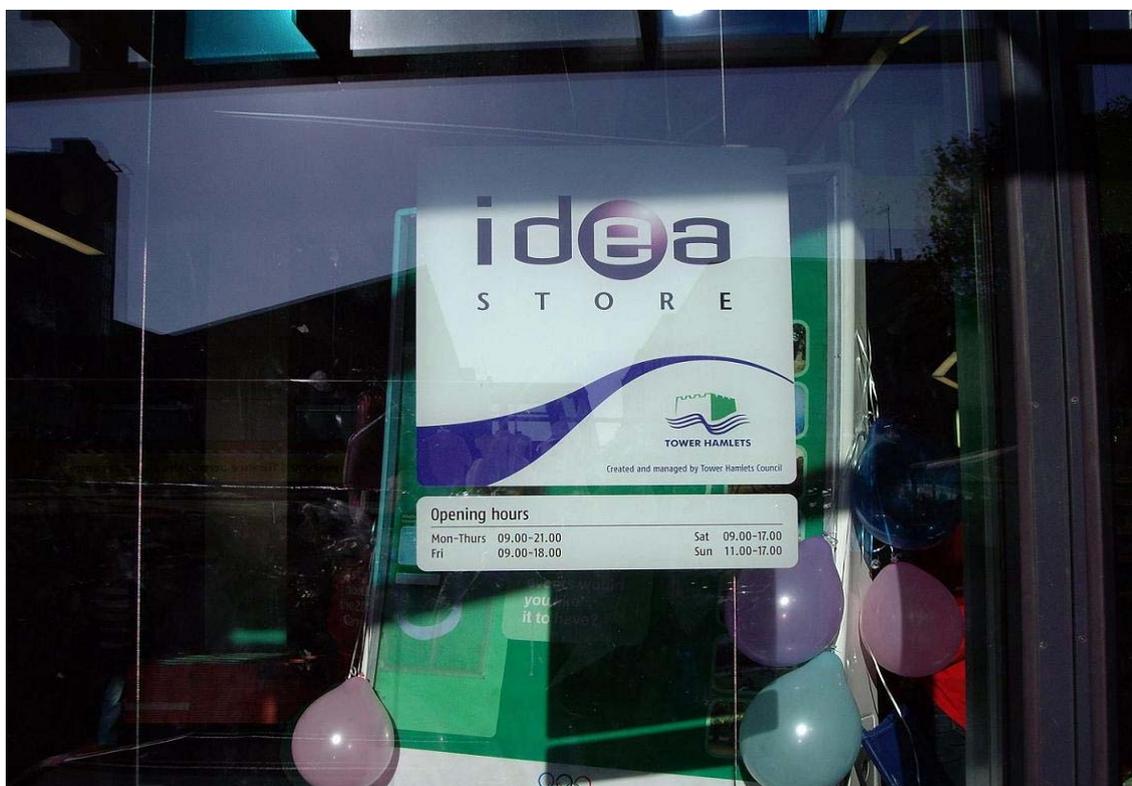
1) Bibliothèque de Roundshaw dans le Phoenix Centre (borough de Sutton) : un automate de prêt



Même bibliothèque, même automate : écran d'emprunt et de retour de la machine



Idea Store de Whitechapel (borough de Tower Hamlets)



## Automate de l'Idea Store de Whitechapel



## ***Annexe 5 : lexique explicatif des termes utilisés***

- **Advisory Council on Libraries (ACL)** [Conseil consultatif pour les bibliothèques] est l'organisme statutaire créé par la loi de 1964 sur les Bibliothèques publiques et les musées afin d'informer le Ministre du DCMS (Department for Culture, Media and Sport) [Ministère de la Culture, des médias et du sport] dans le domaine des bibliothèques publiques.
- **Annual Library Plans (ALPs)** [Plans annuels pour les bibliothèques] : ils furent mis en œuvre par le DCMS en 1998. Le système a changé en 2002 (voir tableau en annexe 2).
- **Audit Commission [Commission d'audit]** : organisme indépendant chargé de l'évaluation des services publics. Elle s'occupe de quatre secteurs : le logement, la santé, la justice et le gouvernement local (ce qui nous intéresse dans le cas des bibliothèques). On trouve sur le site de la Commission d'audit (<http://www.audit-commission.gov.uk/> [16 novembre 2006]) les rapports antérieurs sur les CPA (voir ce terme) des différents conseils locaux. La page consacrée à Lewisham se trouve à : <http://www.audit-commission.gov.uk/authority.asp?CategoryID=ENGLISH^576^LOCAL-VIEW^AUTHORITIES^104779&CPAOnly=True> [16 novembre 2006]

- **Beacon Libraries** [Les bibliothèques balises] : l'intention de l'ODPM (Office of Deputy Prime Minister, voir ce terme) par l'intermédiaire du projet Beacon consiste à encourager les bonnes pratiques au sein des autorités locales et de répandre ces pratiques parmi toutes les autorités. L'un des thèmes en 2002-2003 de la série des Balises était « les bibliothèques comme ressource de la communauté ». Après un processus d'examen rigoureux, 8 autorités locales ont été reconnues « Bibliothèques Balises ».
- **Booktrust** : est le programme national de bienfaisance pour promouvoir la lecture et les livres dans le Royaume Uni. Bookstart est un projet national, mis en œuvre par Booktrust, qui offre des livres gratuits à tous les enfants qui viennent de naître et des conseils à leurs parents.
- **Comprehensive Performance Assessment (CPA)** [Bilan de performance globale] : c'est une série d'objectifs auxquels tous les services composant une autorité locale (environnement, éducation, loisirs et culture – celui dont dépendent les bibliothèques, entre autres) doivent se conformer. Le document est remis ensuite à la Audit Commission (Commission d'audit) (voir ce terme) pour qu'il soit évalué et noté. La Commission d'audit fait alors des recommandations afin d'aider l'autorité locale à atteindre les objectifs qui lui sont fixés.
- **The Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP)** [l'Institut conventionné des professionnels des bibliothèques et de l'Information] est l'association professionnelle majeure des bibliothécaires et des managers de l'information dans le Royaume Uni. CILIP a été formée par la fusion de la Library Association et de l'Institute of Information Scientists [Institut des scientifiques de l'Information] en avril 2002.
- **Carnegie, Andrew** (1835 – 1919): Ecossais émigré aux Etats-Unis, self-made man et philanthrope, il fonda la Carnegie Steel Company et fit fortune. Lorsqu'il se retira des affaires, il fournit des sommes

considérables pour financer la création de bibliothèques, écoles et universités en Ecosse, Angleterre, au Canada et aux Etats-Unis principalement. Carnegie était persuadé qu'au-delà du simple profit personnel, l'argent devait être dépensé de façon à soutenir la cause la plus importante à ses yeux : le droit de chacun de pouvoir accéder à une éducation gratuite. Carnegie était convaincu que le meilleur moyen de permettre l'accès gratuit à l'éducation et d'encourager les collectivités en pleine expansion résidait dans la construction de bibliothèques publiques. Au cours de sa vie, Carnegie a investi 65 millions de dollars dans la construction de 2 509 bibliothèques à travers le monde. Ce qui différenciait principalement la structure des bibliothèques publiques Carnegie des autres fut le passage de rayonnages fermés à des rayonnages accessibles à tous. Carnegie était convaincu que ce simple ajustement permettrait d'aller encore plus loin dans l'approche démocratique qu'il avait de l'éducation. En France par exemple, la bibliothèque de Reims est d'origine Carnegie. Pour plus de détails sur celui qu'on a surnommé le « saint patron des bibliothèques », on pourra se reporter à l'article Wikipédia : [http://en.wikipedia.org/wiki/Andrew\\_Carnegie](http://en.wikipedia.org/wiki/Andrew_Carnegie) [16 novembre 2006], et au site (en français) du ministère de la culture de l'Ontario :

<http://www.culture.gov.on.ca/french/culdiv/library/carnegie2.htm>

[16 novembre 2006]

- **The Chartered Institute of Public Finance and Accountancy (CIPFA)** [Institut conventionné pour les finances publiques et la comptabilité] est l'organisme auquel les directions de bibliothèques renvoient leurs statistiques de performances. Ces statistiques font l'objet d'un audit par la Commission d'audit, puis sont utilisées pour calculer les performances de chaque autorité locale dans le cadre des standards pour les bibliothèques publiques (Public Library Standards ou PLSSs), des indicateurs de performance de l'efficience des autorités locales (Best Value

Performance Indicators ou BVPIs), du bilan de performance globale (Comprehensive Performance Assessment, ou CPA).

- **Department for Communities and Local Government (DCLG)** [Ministère pour les communautés et le gouvernement local] : c'est le ministère chargé des collectivités territoriales, qui existe depuis mai 2006. Il remplace le Office of Deputy Prime Minister (ODPM) [Cabinet de l'adjoint au Premier ministre] (voir ce terme. Le site se trouve à cette adresse : <http://www.communities.gov.uk/> [22 décembre 2006].
- **The Department for Culture, Media and Sport (DCMS)** [Le Ministère de la Culture, des médias et du sport] a la responsabilité statutaire de surveiller l'offre d'un service de bibliothèque publique anglaise par les directions locales des bibliothèques et de promouvoir son développement. Le Ministre de la Culture, des médias et du Sport a l'obligation statutaire, sous le régime de la loi de 1964 sur les bibliothèques publiques et les Musées de s'assurer que les directions de bibliothèques publiques en Angleterre offrent un service complet et efficace de bibliothèque. En Ecosse, Pays de Galles et Irlande du Nord, ce sont respectivement le Cabinet écossais, le Cabinet gallois et le Ministère exécutif de la Culture, des arts et des loisirs de l'Irlande du Nord qui se chargent des stratégies concernant leurs services de bibliothèques.
- **Districts** : terme de subdivision géographique et administrative anglaise qui peut être employé dans plusieurs cas : métropolitain, non-métropolitain, etc. Un bref aperçu de l'histoire des administrations territoriales nous apprend qu'en 1974, l'Angleterre et le Pays de Galles étaient divisés en comtés métropolitains et non-métropolitains et en boroughs londoniens pour les besoins du gouvernement local. Ces comtés métropolitains et non-métropolitains sont à leur tour devenus des districts métropolitains et non-métropolitains. La réorganisation du gouvernement local dans les années 1990 a introduit le terme et la notion d'autorités unitaires

et non-unitaires, directement responsables de tous les différents secteurs du gouvernement local. On trouvera plus de détails sur le site :

[http://www.visionofbritain.org.uk/types/type\\_page.jsp?unit\\_type=MOD\\_DIST](http://www.visionofbritain.org.uk/types/type_page.jsp?unit_type=MOD_DIST) [17 novembre 2006].

- **Framework for the Future** [encadrer le futur] : programme publié en février 2003 par le DCMS (voir ce mot), qui établit la stratégie et la vision du gouvernement concernant les bibliothèques publiques anglaises au cours des 10 années à venir, notamment la façon dont les bibliothèques doivent évoluer et s'améliorer de manière à servir au mieux les différentes communautés qui composent la population locale au cours du 21<sup>e</sup> siècle.
- **Local government association (LGA)** : créée en avril 1997, l'association défend les intérêts des autorités locales anglaise et galloise, ce qui représente un total d'un peu moins de 500 autorités, soit 50 millions de personnes. Ses locaux se trouvent à Westminster, près du Parlement et de Whitehall. Ses membres font partie des différents types d'autorités locales anglaises et galloises : county councils (conseils de comté), metropolitan district councils (conseils de districts métropolitains), English unitary authorities (autorités unitaires anglaises), London boroughs (boroughs londoniens), shire district councils (conseils ruraux de districts) et Welsh unitary authorities (autorités unitaires galloises). La LGA a notamment contribué à créer le site IDeA Knowledge [Connaître les idées] qui pointe les innovations existant dans les services publics, afin de faire connaître et d'étendre les bonnes pratiques de ces services publics.
- **London Libraries Development Agency (LLDA)** [l'agence de développement des bibliothèques londonniennes] a été créée pour développer et réaliser une vision stratégique coordonnée de tous les services de bibliothèques et d'information à travers Londres. Elle est à l'origine de WILL (What's in London Libraries), un catalogue collectif des bibliothèques des 33 boroughs de Londres.

- **Museums, Libraries and Archives (MLA)** [Conseil pour les musées, les bibliothèques et les archives] : Organisme chargé par le DCMS (voir ce mot) en avril 2000 de relayer la politique du gouvernement en matière de services de bibliothèques et de coordonner l'action des bibliothèques sur tout le territoire anglais, par le biais d'agences locales, au nombre de 9 (East Midlands ; East of England ; London qui est celle dont dépend Lewisham ; North East ; North West ; South East ; South West ; West Midlands ; Yorkshire).
- **Non-Departmental Public Body (NDBP)** : organisme public non ministériel. C'est le cas du MLA par exemple (voir ce mot). Les NDPB ont des attributions nationales ou régionales et leurs fonctions sont très diverses. Leur distance au gouvernement leur permet de prendre leurs décisions en toute indépendance car ils ne sont pas car ils ne peuvent être destitués par les ministères et leurs fonctionnaires. Les ministères sont toutefois responsables de leur indépendance, de leur efficacité et de leur efficacité devant le Parlement.
- **Office of Deputy Prime Minister (ODPM)** [Cabinet de l'adjoint au Premier ministre] finançait les bibliothèques, maintenant ce rôle est joué par le DCLG, Department for Communities and Local Government, soit le Ministère pour les communautés et le gouvernement local, depuis mai 2006.
- **John Passmore Edwards** (1823 - 1911) : journaliste et philanthrope ayant vécu à l'époque victorienne à Londres. Il défendit les droits des classes laborieuses et en l'espace de 14 ans, 70 bâtiments majeurs furent construits grâce à ses legs : hôpitaux, bibliothèques, écoles, maisons de repos et galeries d'art.
- **Public Library Service** [le service des bibliothèques publiques] : il est dirigé en Angleterre par 149 autorités différentes responsables des bibliothèques qui oeuvrent par le biais de 3500 points fixes. Sous le régime de la loi de 1964 sur les Bibliothèques publiques et les

Musées, les autorités locales ont l'obligation statutaire de fournir un service de bibliothèque qui soit « complet et efficace » (selon les termes de la loi de 1964 sur les Bibliothèques publiques et les Musées). Les bibliothèques publiques sont financées par une combinaison de revenus générés par les impôts locaux (51%) et par une bourse de soutien (49%) {Revenue Support Grant ?} accordée par l'Office of the Deputy Prime Minister [Cabinet de l'adjoint au premier ministre] (voir ce mot) jusqu'en mai 2006 ; c'est à présent le DCLG qui s'en occupe.

- **Public library standards** [les normes pour les bibliothèques publiques] : ils sont le moyen de contrôle du DCMS (voir ce mot) du service rendu par les services de bibliothèques publiques. Les standards ont été lancés en avril 2001, dans une perspective triennale et ils aident à définir l'obligation statutaire faite aux autorités responsables des bibliothèques de fournir un service de bibliothèque qui soit « complet et efficace » (selon les termes de la loi de 1964 sur les Bibliothèques publiques et les Musées). Les normes sont une suite d'objectifs fixés couvrant les services de base fournis par la bibliothèque. Depuis que les normes ont été introduites, les autorités responsables des bibliothèques ont informé le DCMS de leur performance dans la poursuite de ces objectifs fixés par chacun de ces normes à atteindre, au moment de l'annonce de leur plan annuel pour les bibliothèques (les plans annuels pour les bibliothèques sont remplacés depuis 2002 par la déclaration de situation des bibliothèques publiques, voir le tableau en annexe 2). L'introduction de Framework for the Future (voir ce mot) a permis de revoir les normes afin de s'assurer qu'elles reflétaient fidèlement la nouvelle stratégie et n'imposaient pas une charge de travail déraisonnable sur les autorités locales chargées de fournir des services de qualité destinés à répondre aux besoins locaux.
- **Sure Start** : [un bon début dans la vie] est une pierre angulaire de la politique du gouvernement pour réduire l'exclusion sociale et la

pauvreté. Ce programme vise à améliorer le bien-être et à donner une opportunité de meilleure vie aux enfants âgés de 0 à 3 ans grâce à une meilleure santé, l'aide à l'enfance et des opportunités d'apprentissage. Son moyen d'action consiste à organiser des programmes locaux de proximité en se concentrant sur les lieux dont les taux de pauvreté et d'exclusion sociale pour les enfants sont élevés, en fournissant un certain nombre de services liés à l'éducation, à la santé et à l'aide aux familles.

- **The People's Network** [le réseau des individus] : c'est un financement à hauteur de 120 millions de livres sterling de la loterie nationale, par l'intermédiaire du New Opportunities Fund (NOF) [Caisse des nouvelles opportunités], pour installer des centres ICT (Information and Communication Technologies) [Technologies de l'information et de la communication, soit TIC], à hauteur de 100 millions de livres sterling, dans toutes les bibliothèques publiques anglaises avant la fin de l'année 2002, et pour former le personnel des bibliothèques, à hauteur de 20 millions de livres sterling, dans l'utilisation des TIC et l'aide aux usagers. A présent que ce programme est terminé, le site qui porte ce nom sert de relai à différents acteurs de la vie des bibliothèques anglaises (le MLA), à d'autres programmes (LoveLibraries) et sert aussi de service d'information, à travers les rubriques Enquire [se renseigner], Discover [découvrir] et Read [lire]. La rubrique Enquire par exemple est un service de type Ask a Librarian. On trouvera plus de détails sur le site : <http://www.peoplesnetwork.gov.uk/index.html> [5 janvier 2007].

## **Annexe 6 : Rapport de stage**

Le stage d'étude a été pour moi l'occasion de travailler, deux jours par semaine, dans la bibliothèque centrale du borough de Lewisham (Londres, Angleterre), un réseau de lecture publique de 12 bibliothèques ; j'ai également travaillé à la rédaction du mémoire précédant ces pages, sur le contexte de l'ouverture d'un nouveau bâtiment de ce réseau, la bibliothèque de Downham, qui doit ouvrir ses portes en mars 2007.

La rédaction de mon mémoire ne s'est pas effectuée au sein de la bibliothèque centrale mais dans les bureaux occupés par la direction des bibliothèques du réseau, bureaux qu'elle partage avec d'autres services du conseil municipal, la section sport et loisirs entre autres.

Mes activités de stagiaire ont été de deux types :

- accompagner et assister ponctuellement mon responsable de stage, Antonio Rizzo, chargé du développement du service des bibliothèques et du budget, pour des projets concernant une ou plusieurs bibliothèques
- travailler dans la bibliothèque centrale.

### **1) Accompagnement de mon responsable : travail ponctuel sur des projets impliquant une ou plusieurs bibliothèques du borough**

#### **a) « les mesures pour septembre »**

Il m'apparaissait essentiel de visiter au plus vite les 12 bibliothèques du réseau, à mon arrivée en septembre ; mon responsable de stage m'a alors suggéré de profiter de mes visites pour parler aux responsables d'établissement des

mesures qui avaient été décidées fin août 2006 pour remonter la courbe des visites, traditionnellement basse en août. Le service des bibliothèques établit en effet chaque mois des statistiques de visite et de prêt pour chacune des bibliothèques du réseau, sous forme de graphiques, qui permettent de connaître l'évolution sur une année des visites et des prêts, les mois de fréquentation marquée et les mois où celle-ci est décevante, afin de pouvoir lier ces deux tendances à des actions particulières dans les bibliothèques ou des problèmes (les courbes de visites et de prêt de Forest Hill sont sensiblement plus faibles cette année, depuis l'été, à cause d'une fermeture partielle du bâtiment, ainsi que je l'ai signalé dans le mémoire).

La direction a réfléchi aux moyens de rendre septembre particulièrement actif. Une série de mesures ont été envoyées aux responsables d'établissements le 4 septembre 2006, mesures qui sans être révolutionnaires, voulaient s'assurer du dynamisme de l'offre de services en bibliothèque (renouvellement des présentoirs avec par exemple une insistance sur les livres utiles aux enfants pour la rentrée qui s'effectuait dans les écoles à la même période, une offre étendue d'emprunts – 15 au total au lieu des 12 habituels, etc.).

Après avoir pris contact avec les responsables d'établissement, j'ai donc fait une visite de chaque établissement, observant la bibliothèque dans son environnement, avant de rencontrer les responsables. Ils m'ont parlé des caractéristiques de leur établissement et des mesures mises en œuvre (m'expliquant aussi pourquoi, par faute de place ou de matériel approprié, ils ne pouvaient mettre en œuvre telle ou telle mesure). Ce premier travail m'a permis d'appréhender concrètement les établissements et de mieux cerner les contours du réseau, son identité, ses forces et ses faiblesses, ce qui m'a été utile pour mon mémoire. J'ai ensuite établi un fichier Excel des bibliothèques et des mesures en incluant les remarques des responsables sur leur façon de procéder particulière, sur les commentaires faits par les usagers, etc. J'ai d'ailleurs pu remarquer que les bibliothèques les plus petites, qui pour des raisons de place ou de manque de diversité des collections (n'ayant pas de DVD et guère de DC, elles ne pouvaient proposer la mesure « Mix display » [présentoir mixte] rassemblant sur un sujet des livres, CD et DVD) compensaient cette absence par une façon plus inventive de mettre en action les autres mesures que les « grandes » bibliothèques du réseau (la

bibliothèque centrale et les bibliothèques de Catford et de Wavelengths particulièrement), qui appliquaient les mesures de la même façon ou à peu près. Mon responsable avait ainsi une image instantanée de l'application des mesures dans chaque bibliothèque, et il a pris note des regrets exprimés par certains responsables de ne pouvoir appliquer telle ou telle mesure faute de matériel approprié.

#### b) présentation publique des plans de rénovation de la bibliothèque de Manor House

Ainsi que je l'ai indiqué dans le mémoire, plusieurs bibliothèques du réseau de Lewisham font l'objet de projets de rénovation ; la bibliothèque de Manor House est, après Downham, le projet le plus abouti. Ce bâtiment construit au XVIII<sup>e</sup> siècle a déjà fait l'objet d'un projet de rénovation, en 2003-2004, projet qui ne s'est pas concrétisé. Les plans prévoyaient de transformer assez radicalement le bâtiment et ils ont fait l'objet de critiques virulentes de la part de la société des utilisateurs et amis de Manor House, une association qui s'est constituée en novembre 1999<sup>91</sup> lorsque des rumeurs de fermeture de la bibliothèque de Manor House se sont mises à circuler (la bibliothèque est l'une des plus petites du réseau et celle qui est le moins active en termes de prêts).

L'enjeu lors de la présentation publique à laquelle j'ai participé était de rassurer les membres de l'association quant aux transformations qu'allait subir le bâtiment ; la séance s'est extrêmement bien déroulée à cet égard. Les plans actuels de rénovation<sup>92</sup>, bien qu'ils projettent de transformer complètement l'intérieur du bâtiment, sont en effet respectueux de l'aspect actuel, hérité du passé, du bâtiment, qui est l'élément auquel l'association est le plus attachée.

---

<sup>91</sup> L'association a créé une page Web sur un site consacré aux utilisateurs des bibliothèques londoniennes : <http://www.librarylondon.org/localgroups/lewisham/manorhouse.htm> [4 décembre 2006].

<sup>92</sup> Ces plans sont disponibles sur le site de la municipalité : <http://www.lewisham.gov.uk/NR/rdonlyres/889EF7EE-DDD9-4D15-96C1-E4332F1F094F/0/6200AL0100.pdf> [4 décembre 2006] pour le sous-sol, <http://www.lewisham.gov.uk/NR/rdonlyres/19FAC226-F6D3-4AD2-93FE-6C747199DA1D/0/6200AL0102.pdf> [4 décembre 2006] pour le rez-de-chaussée, <http://www.lewisham.gov.uk/NR/rdonlyres/19FAC226-F6D3-4AD2-93FE-6C747199DA1D/0/6200AL0102.pdf> [4 décembre 2006] pour le plan en mezzanine de l'aile ouest, <http://www.lewisham.gov.uk/NR/rdonlyres/839EB7D6-A222-4EB4-86B4-59928AC0617A/0/6200AL0103.pdf> [4 décembre 2006] pour le premier étage et <http://www.lewisham.gov.uk/NR/rdonlyres/76201939-AA2A-4DA6-A01D-185409F6BE9F/0/6200AL0104.pdf> [4 décembre 2006] pour le second étage.

### c) Participation à des réunions

J'ai participé, une fois par mois, à des réunions appelées SMT (Senior Management Team) [Equipe de direction], et à la demande de John Hughes, chef du service des bibliothèques, j'ai rédigé le compte rendu de ces réunions ; cette tâche, au début presque insurmontable pour moi, m'a permis de me rendre compte, à la fin du stage, à quel point j'avais progressé dans la compréhension du contexte local et de la langue anglaise puisque la version corrigée de mon compte rendu différait assez peu de ce que j'avais fait, ce qui n'était pas vraiment le cas pour le premier de mes trois compte rendus. L'extension des heures d'ouverture des bibliothèques du réseau a été le sujet récurrent, mais non unique, de ces réunions ; j'ai pu observer les propositions de mise en place de ces horaires étendus, et les difficultés rencontrées par ces propositions, au cours de mon stage, même si la période restreinte de trois mois ne m'a pas permis de suivre l'ensemble du processus (de l'élaboration du changement à l'application réelle).

## **2) Travail à la bibliothèque centrale**

J'aurais pu choisir de travailler dans n'importe laquelle des bibliothèques du réseau, mon responsable me laissant libre de mon choix, mais j'ai choisi l'établissement le plus grand afin de voir et de pouvoir participer à l'éventail d'activités le plus large possible.

Il s'est passé un certain temps, très frustrant, que j'estimerai avoir duré deux semaines pour le moins, avant que je ne me sente réellement en position d'aider le personnel, car il m'a fallu d'abord comprendre un minimum l'organisation de l'établissement, la façon dont il fournissait ses services et une partie des renseignements de base demandés par le public, cela dans une langue qui, sans m'être inconnue, n'était pas ma langue maternelle. J'ai donc beaucoup observé à mon arrivée et j'ai posé un certain nombre de questions au personnel qui m'assurait avec le sourire que je ne les dérangeais pas, ce qui n'était probablement pas toujours vrai.

J'ai détaillé dans mon mémoire les services offerts par la bibliothèque centrale de Lewisham aussi n'y reviendrai-je pas de manière générale ; je préciserai juste que les personnes chargées de faire l'emploi du temps du personnel

ont toujours essayé de faire en sorte de me faire connaître le maximum de services différents, et pour cela entre autres, je leur suis reconnaissante.

L'essentiel de mon temps à la bibliothèque centrale s'est passé à la banque de prêt et au bureau d'information (dit enquiry desk). J'ai apprécié de pouvoir renseigner les usagers même si les subtilités de la langue anglaise m'ont parfois joué des tours.

Outre mon travail quotidien, j'ai pu assister à certains des événements culturels organisés par la bibliothèque, entre autres :

- La semaine Agatha Christie (la semaine suivant mon arrivée soit du 11 au 17 septembre). Cette semaine a donné lieu à : une rencontre avec Matthew Pritchard, petit-fils d'Agatha Christie, qui a parlé de l'œuvre d'Agatha Christie et lu des extraits de livres de sa grand-mère ; un concours de nouvelles policières qui avait pour point de départ la photo d'un corps à terre dans la bibliothèque (il était assez amusant de reconnaître la bibliothécaire adjointe qui avait posé pour le cadavre dans la robe qu'elle portait fréquemment). Des récompenses ont été offertes sous forme de livres d'Agatha Christie aux vainqueurs des catégories « moins de 16 ans » et « plus de 16 ans ».
- Le « baby bounce » [les bébés qui se trémoussent] : c'est un événement régulier, qui a lieu tous les mardi matin de 11h à 12h, très populaire (on a compté une fois plus de 100 personnes, parents et enfants). Les parents y amènent leurs enfants (qui ont moins de cinq ans généralement) et deux bibliothécaires ou bibliothécaires-adjoints jouent de la guitare et chantent des chansons anglaises traditionnelles que les parents peuvent chanter et mimer. Les périodes de chansons sont entrecoupées de lecture de livres d'enfants, un épisode plus calme de l'activité. Le positionnement culturel de cette activité peut sembler quelque peu exagéré si on oublie l'extrême diversité ethnique de la population de Lewisham (45% de la population se décrit comme d'origine « noire ou ethnique » selon les termes officiels des recensements anglais) ; cette session de chant est alors aussi l'occasion pour les enfants d'apprendre des chansons anglaises traditionnelles.
- Jazz à Lewisham (9 novembre 2006) : deux artistes locaux (Brenda Rattray, auteur de *Eva Waltz* et Chrissie Gittins, auteur d'un recueil de poésie appelé *I don't want an avocado for an Uncle*) et un saxophoniste (Jimmy Beckley), ont rimé, joué du tambour et du saxophone pour une soirée qui a eu un succès certain.