

La Bibliothèque de Caen : rapport de stage

Sophie Chevallier

Sous la direction de Nadine Guérout
Conservateur responsable de la Lecture publique adultes
Bibliothèque de Caen

Remerciements

Je remercie Madame Du Plessis, directrice de la bibliothèque de Caen, de m'avoir reçue dans son établissement. Je souhaite également exprimer ma gratitude à l'ensemble du personnel de la bibliothèque pour son accueil chaleureux.

Je remercie plus particulièrement Madame Guérout, qui a dirigé mon travail à la bibliothèque et m'a fait découvrir de multiples aspects du métier de conservateur, ainsi que Madame Gagne, son adjointe, qui a patiemment répondu à mes questions et m'a fourni de nombreuses informations.

Je remercie également les autres conservateurs de l'établissement, Mesdames Dupré, Rege, Jestaz et Poitevin, ainsi que l'administrateur, Madame Rollin, pour leur disponibilité et l'intérêt qu'elles ont porté à mon travail.

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

Sommaire

INTRODUCTION.....	4
PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ÉTABLISSEMENT.....	5
1. LA BIBLIOTHÈQUE DANS SON ENVIRONNEMENT.....	5
2. HISTORIQUE DU RÉSEAU.....	6
3. ORGANISATION INTERNE DE L'ÉTABLISSEMENT.....	7
SERVICES, COLLECTIONS ET PUBLICS.....	12
1. LA BIBLIOTHÈQUE DU CENTRE-VILLE.....	12
2. LES BIBLIOTHÈQUES DE QUARTIER ET LE BIBLIOBUS.....	17
3. LES ANIMATIONS.....	19
PERSPECTIVES ET ENJEUX.....	21
1. TRENTE ANS DE LECTURE PUBLIQUE : UNE ANCIENNE PIONNIÈRE.....	21
2. UN AXE FORT DE DÉVELOPPEMENT : LE CONTRAT VILLE-LECTURE.....	21
3. EQUIPEMENT DE L'AGGLOMÉRATION : UN CHAMP D'ACTION ÉLARGI.....	24
ACTIVITÉS PENDANT LE STAGE.....	25
1. ASSOCIATION AUX MISSIONS DE DIRECTION.....	25
2. PARTICIPATION AU TRAVAIL INTERNE.....	26
3. PARTICIPATION À L'ACCUEIL DU PUBLIC.....	29
4. MISSIONS PARTICULIÈRES.....	29
CONCLUSION.....	32
TABLE DES ANNEXES.....	33

Introduction

Le présent rapport rend compte du stage de douze semaines effectué à la bibliothèque de Caen, dans le cadre de la formation de conservateur de bibliothèque.

Le choix de ce lieu de stage marque la volonté de découvrir les multiples aspects d'un établissement de lecture publique. Récemment passée sous tutelle de la communauté d'agglomération Caen la mer, la bibliothèque de Caen illustre parfaitement les nouveaux enjeux auxquels sont confrontées les bibliothèques municipales.

L'étude du réseau de lecture publique caennais, dans ses principes et procédures de constitution des collections notamment, constitue le point de départ de la réflexion menée dans le cadre du mémoire d'étude. Ces éléments d'analyse n'ont pas leur place dans le présent rapport et ne seront donc que très brièvement évoqués. Il convient ici de présenter les différentes facettes de la bibliothèque de Caen, d'évoquer les enjeux auxquels elle se trouve confrontée et de montrer, à travers les activités réalisées, les apports de ce stage au sein du cursus de formation de l'ENSSIB.

Présentation générale de l'établissement

1. La bibliothèque dans son environnement

La bibliothèque, lieu de mémoire ancré dans une histoire locale et un territoire, ne peut être pleinement appréhendée sans la connaissance de l'environnement et du contexte dans lesquels elle s'inscrit.

La ville de Caen, chef-lieu du département du Calvados et de la région Basse-Normandie, compte aujourd'hui environ 113 000 habitants, ce qui en fait la ville la plus peuplée de la région.

Caen dispose aujourd'hui de nombreuses infrastructures qui lui ont permis de devenir la capitale économique et culturelle de la région. Elle accueille en effet un parc d'activité technologique regroupant plus d'une centaine d'entreprises ainsi que des industries de pointe et un pôle de recherche industrielle.

Centre universitaire important, 26 000 étudiants sont accueillis chaque année sur les trois campus de l'université qui propose des disciplines classiques ainsi que des filières technologiques nouvelles et des formations professionnelles. Caen connaît une vie culturelle dynamique, notamment à travers les animations (un Salon du livre est organisé tous les ans au printemps), ainsi que par les équipements culturels, tels que les théâtres, les musées dont le Mémorial pour la paix, les bibliothèques, les cinémas d'art et d'essai...

L'histoire de Caen a été mouvementée : capitale de Guillaume le Conquérant au XI^e siècle, la ville est occupée par les Anglais pendant la Guerre de Cent Ans de 1346 à 1450. L'occupant anglais fonde en 1431 une université : la faculté de droit, puis les facultés des arts et de théologie, et enfin la faculté de médecine en 1436. Au fil des siècles, la ville s'étend et se modernise. La Seconde Guerre mondiale marque un tournant dans l'histoire de la métropole caennaise. Le 6 juin 1944, les Alliés débarquent en Normandie et entrent dans la ville un mois plus tard. Durant

ces semaines, la ville subit d'incessants bombardements qui la détruisent aux trois quarts. La reconstruction dure presque vingt ans ; la ville profite de la croissance économique et démographique pour se développer et se moderniser. Son essor se traduit par l'émergence progressive de nouveaux quartiers.

Aujourd'hui la ville s'inscrit au centre d'une communauté d'agglomération, Caen la mer, qui regroupe 29 communes et 218 000 habitants.

2. Historique du réseau

L'histoire de la bibliothèque de Caen est étroitement liée à celle de la ville. La première bibliothèque publique voit le jour en 1457 lorsque l'université, fondée en 1431, se dote d'une « librairie commune » regroupant les livres dispersés dans les facultés. Les collections de la bibliothèque s'accroissent par dons et legs, passant de 63 volumes en 1472 à 15 000 vers 1786. L'un des apports les plus importants est le legs, en 1732, des 2 662 volumes de la bibliothèque de l'érudit protestant Samuel Bochart, pasteur à Caen au début du XVII^e siècle. L'établissement a également bénéficié de l'apport en 1775 des 4 350 titres de la bibliothèque des Jésuites expulsés de France.

Au moment de la Révolution, les collections sont confisquées et stockées dans un dépôt littéraire, puis attribuées à la bibliothèque municipale de la ville de Caen. En 1792, François Moysant est nommé conservateur des bibliothèques du département. A partir des fonds de la bibliothèque de l'université et des bibliothèques confisqués des institutions religieuses et des émigrés, il constitue un fonds hérité de cinq siècles d'histoire, de grande valeur scientifique et culturelle. La bibliothèque ouvre ses portes au public en 1811 ; ses collections, riches de 25 000 titres, continuent de s'accroître tout au long du XIX^e siècle. En 1897, la bibliothèque municipale de Caen figure parmi les toutes premières bibliothèques classées.

En juin 1944, lors des bombardements, la bibliothèque et les 150 000 ouvrages qu'elle abrite est totalement détruite dans un incendie. La disparition du fonds normand et des legs du XIX^e siècle constitue une perte irréparable. Seuls les

manuscrits, incunables et imprimés rares ou précieux ont échappé au désastre, entreposés dans une abbaye à l'extérieur de la ville dès le début de la guerre.

A partir de 1945, les collections sont partiellement reconstituées notamment par les dons d'autres bibliothèques, en provenance du monde entier. Pendant 25 ans, la bibliothèque ne dispose que de locaux provisoires, jusqu'à la construction d'un bâtiment inauguré à la fin de l'année 1970. La nouvelle bibliothèque, dotée de locaux modernes et fonctionnels, est à la pointe en matière de nouvelles technologies et d'accueil de la jeunesse. Ainsi, dès son ouverture, elle propose la plus grande section enfantine de bibliothèque municipale en France. En 1974 est créée l'une des premières discothèques de France, ainsi qu'une bibliothèque sonore en 1978. Parallèlement, des bibliothèques de quartiers sont créées dès 1960 dans différents quartiers de la ville : les bibliothèques de la Guérinière et de la Maladrerie ont été construites respectivement en 1960 et 1962 ; la plus récente, la bibliothèque de la Grâce-de-Dieu, a été inaugurée en 1992.

Aujourd'hui, la bibliothèque de Caen comprend la bibliothèque centrale, un bibliobus et sept bibliothèques de quartier (Guérinière, Venoix, Folie-Couvrechef, Pierre-Heuzé, Maladrerie, Grâce-de-Dieu, Chemin-Vert).

3. Organisation interne de l'établissement

- *Le cadre juridique et budgétaire*

La bibliothèque de Caen, auparavant bibliothèque municipale, est sous tutelle de la communauté d'agglomération Caen la mer depuis le 1^{er} janvier 2003. Ce transfert est la conséquence du passage à la communauté d'agglomération de la gestion des équipements culturels de la ville. Deux autres bibliothèques sont aussi passées sous la tutelle de l'agglomération : celles d'Hérouville Saint-Clair et Ifs, deux communes de taille plus modeste. Le financement de la bibliothèque, service en régie directe, est donc assuré en totalité par la communauté d'agglomération. Le budget de la bibliothèque est élaboré annuellement par le chef de l'établissement et son administrateur, et soumis en septembre à l'approbation de la tutelle. Il s'élève

en 2003 à 3 592 399 euros¹. En tant que bibliothèque classée, elle bénéficie d'aides de la Direction régionale des Affaires Culturelles (DRAC), la dotation globale de fonctionnement et d'équipement notamment ; le traitement du personnel d'Etat est directement versé par l'Etat. La bibliothèque reçoit des subventions ponctuelles du Ministère chargé de la Culture pour les animations, les constructions ou réaménagements, ainsi que des aides du Centre National des Lettres (CNL).

Le budget est l'une des clés de la mise en œuvre d'une politique de lecture publique ou patrimoniale. La bibliothèque dispose de crédits qu'elle veille à consommer en totalité, afin de ne pas voir son budget revu à la baisse l'année suivante.

- *Le personnel*

La bibliothèque de Caen est une bibliothèque classée ; à ce titre elle est dirigée par un personnel d'Etat : la directrice et les quatre conservateurs des sections Lecture publique adultes, Jeunesse/Bibliothèques de quartier, Audiovisuel/Multimédia et Patrimoine. Depuis l'élaboration des statuts de la filière culturelle de la fonction publique territoriale en 1994, la bibliothèque comprend également un conservateur territorial, responsable du système informatique. Cinq bibliothécaires territoriaux sont aussi employés à la bibliothèque et secondent les conservateurs.

La bibliothèque compte 122 agents soit 114,15 emplois en équivalent temps plein, dont la moitié travaillent à la bibliothèque centrale. Le personnel territorial de catégories B et C assure la maintenance des différents services. Le personnel de la filière culturelle (conservateurs, assistants et assistants qualifiés de conservation, agents et agents qualifiés du patrimoine) constitue 80 % de l'effectif total. La bibliothèque compte aussi des agents de la filière administrative (notamment un administrateur) et de la filière technique (agents d'entretien, de gardiennage, un photographe, une relieuse-doreuse, un chauffeur de bibliobus). La bibliothèque emploie également du personnel contractuel (CES, vacataires).

En ce qui concerne la formation professionnelle, un plan de formation triennal (2003-2005) a été élaboré en accord avec la direction des ressources humaines de la communauté d'agglomération, afin d'assurer une meilleure utilisation des crédits de formation et une plus grande adéquation aux besoins des services, à

¹ Les éléments financiers figurent en annexe 3 « La bibliothèque de Caen en chiffres ».

partir des besoins exprimés par les agents. 43 personnes ont suivi une formation au cours de l'année 2003 ; il s'agit dans la plupart des cas de formations pré ou post concours, qui entraînent quelques difficultés dans la gestion quotidienne des services. La bibliothèque assure également des formations : ainsi, au cours de l'année 2003, elle a reçu 25 stagiaires sur une période équivalente à 262 jours de formation. Par ailleurs, des cours sont assurés au CRFCB et au CNFPT notamment par le personnel de la bibliothèque. La bibliothèque participe ainsi de façon constante à la formation initiale et continue des professionnels, ce qui représente une part non négligeable de son activité.

- *L'organisation des services*²

L'organisation interne a été réformée en 1997. Les services thématiques, qui reprennent essentiellement un découpage par supports, sont au nombre de quatre : Lecture publique adultes, Jeunesse/Bibliothèques de quartier, Audiovisuel/Multimédia et Patrimoine. Chacun de ces services est sous la responsabilité d'un conservateur d'Etat.

La réforme de l'organigramme a également conduit à distinguer quatre services transversaux.

L'administration est sous la responsabilité d'un administrateur, qui est chargé des tâches administratives et comptables, notamment la préparation du budget, la gestion du personnel et des fournisseurs, et le paiement des factures.

Le circuit du livre consiste en un autre service transversal. Afin de rationaliser le traitement des livres, un circuit unique a été créé, sous la responsabilité d'une bibliothécaire. Cette organisation avait vocation à s'étendre à l'ensemble des documents. Mais dans les faits, le service n'est toujours pas centralisé : chaque service gère ses commandes, le catalogage, l'équipement ; l'aspect transversal consiste essentiellement en la gestion de la base informatique et la réception des documents lors des commandes. Le fonctionnement du circuit du livre est assuré par le personnel du service Lecture publique adultes sur les plages de travail interne.

² Voir annexe 1 « Organigramme de la bibliothèque de Caen ».

Les animations sont de la responsabilité d'un conservateur, par ailleurs responsable du secteur Audiovisuel/Multimédia. Un plan annuel d'animations est préparé et validé tous les ans au mois de septembre ; il centralise et coordonne l'ensemble des actions menées par le réseau des bibliothèques.

Enfin, le réseau informatique n'est assuré que par une seule personne, un conservateur territorial qui gère la base informatique. La bibliothèque de Caen a été l'une des premières à avoir été informatisées, dès 1986. Une ré-informatisation a eu lieu fin 1999. Le logiciel actuellement utilisé est celui de la société SINORG/GFI, ABSYS, dont la version 6 a été installée en septembre 2004. Ce conservateur est également chargé de veiller au bon fonctionnement du réseau bibliographique caennais, catalogue collectif informatisé qui englobe actuellement la bibliothèque de Caen, la médiathèque du Mémorial, l'École des Beaux-Arts et la bibliothèque du Conservatoire de Région. Ce réseau, qui existait avant la réinformatisation, continue à s'étendre. A terme, le catalogue informatisé comprendra également les collections des deux autres bibliothèques sous tutelle de l'agglomération, dont l'une est en cours d'informatisation.

- *Partenariats et coopération*

De nombreuses animations sont réalisées en partenariat avec d'autres structures, notamment les établissements scolaires, de loisirs et les structures sociales (accueil de la petite enfance, centres d'insertion, foyers du troisième âge).

Les médiateurs du livre se déplacent fréquemment dans les établissements partenaires ; par ailleurs la bibliothèque reçoit des institutions spécialisées et des associations. Ainsi le secteur Jeunesse de la bibliothèque du centre-ville et la bibliothèque de la Grâce-de-Dieu accueillent des enfants ou des adultes handicapés ou en difficulté d'insertion. La bibliothèque travaille également en coopération avec le centre de détention de la ville de Caen, par le dépôt régulier de livres. La plupart des actions sont menées dans le cadre du contrat ville-lecture, qui a pour objectif la promotion de la lecture.

La bibliothèque mène également des opérations en coopération avec des structures étrangères. Ainsi elle entretient des relations avec les bibliothèques britanniques du comté du Hampshire par son adhésion au réseau HATRICS (Hampshire Area Technical Research Industrial Commercial Service), qui est un réseau de

coopération documentaire dont l'objectif premier est le soutien économique du sud de l'Angleterre à travers une infrastructure locale de renseignements commerciaux et industriels. Cette coopération volontaire est fondée sur le principe de l'échange d'informations et un prêt entre bibliothèques non formalisé, qui fait de la bibliothèque de Caen un point de connexion des réseaux français et anglais.

Parr ailleurs, la bibliothèque et l'association Caen-Calvados-Roumanie coopèrent avec la ville roumaine de Resita depuis 1989. La bibliothèque de Caen apporte son aide technique à la bibliothèque française de Resita, qu'elle a contribué à créer. Cette collaboration prend différentes formes, comme l'envoi régulier de délégations d'une bibliothèque à l'autre ou l'échange de matériel.

Services, collections et publics

1. La bibliothèque du centre-ville

La bibliothèque de Caen a fêté ses trente ans en 2001. Ce bâtiment imposant de 7 000 m², dont seuls 3 000 m² sont consacrés à l'accueil du public, est situé face à l'Hôtel de Ville, et bien desservi par le réseau de transports urbains. L'accès est facilité par un ascenseur permettant d'atteindre les cinq niveaux du bâtiment ; quant aux handicapés visuels, ils bénéficient d'un parcours guidé sur le sol pour atteindre la bibliothèque sonore. Cependant, l'aménagement intérieur n'est pas très bien adapté à l'accueil du public : ainsi, en entrant dans la bibliothèque, l'utilisateur se trouve face à un escalier ; le bureau des inscriptions et celui de sortie des livres, qui se trouvent dans le hall, ne sont pas immédiatement visibles. De manière générale, la localisation des différents services nécessite un effort en raison de la trop grande discrétion de la signalisation. La réorganisation de l'espace d'accueil, dans le hall et à l'entrée des différents services, est un sujet de réflexion récurrent ; aucune solution pleinement satisfaisante ne semble possible en raison de la configuration particulière des lieux. De même, la plus grande partie des collections se trouve en accès indirect, en raison de la trop faible surface accessible au public.

- *Le secteur Lecture publique adultes*

Le secteur Lecture publique adultes constitue le service le plus important de la bibliothèque ; il est ouvert au public 45 heures par semaine et emploie 27 personnes. Ce service est aussi de loin le plus fréquenté ; il totalise plus de 260 000 prêts en 2003, soit une hausse de 3% par rapport à 2002. Il faut dire que l'emprunt de documents imprimés est entièrement gratuit, quelle que soit l'origine géographique du lecteur, depuis le changement de tutelle. Ce service est issu de la fusion en 1997 de la Lecture publique adultes, située au rez-de-chaussée du bâtiment, et de l'Etude située au 1^{er} étage. La salle de Lecture publique était à l'origine conçue pour accueillir le grand public, alors que l'Etude était davantage tournée vers les étudiants et les chercheurs. Ces deux sections, dépendant de deux

chefs de service différents, ont donc développé parallèlement des collections encyclopédiques, et les doublons n'étaient pas rares. Depuis 1997, un seul grand service de lecture publique adultes s'est donc organisé sur deux niveaux, par regroupement des documents appartenant à une même classe ou sous-classe Dewey.

Dans la salle 1, au rez-de-chaussée, sont disponibles les romans, les biographies, ainsi que les ouvrages concernant l'informatique, les sciences humaines, l'histoire, la géographie et les sciences de la terre. Cette salle comprend également un poste de renseignements bibliographiques ; les ouvrages de fiction pour adolescents se trouvent dans une mezzanine.

Au 1^{er} étage, le lecteur accède d'abord à la salle de renseignements bibliographiques, où les catalogues (microfiché et informatisé) de la bibliothèque sont en accès libre ; les catalogues de la Bibliothèque nationale de France et des grandes bibliothèques sont également disponibles. Six postes informatiques permettent l'accès au catalogue ou la consultation de cédéroms bibliographiques ; un bibliothécaire est en permanence disponible pour renseigner les lecteurs. La salle 2 offre de nombreux usuels en libre accès. C'est dans cette salle, très fréquentée par les étudiants en raison de ses larges espaces de travail, que sont communiqués les bibliographies et les livres concernant les sciences sociales et l'éducation, les langues, les mathématiques, la physique, la chimie, et la gestion. Seuls les ouvrages les plus récents se trouvent en libre accès ; la plupart des documents sont classés par formats dans des magasins répartis sur trois niveaux. La dernière salle, consacrée à la presse, propose un choix de plus de 300 journaux et magazines, en consultation sur place uniquement ; elle est très fréquentée par un public d'habités, en majorité des hommes.

- *Le secteur Jeunesse*

La première bibliothèque pour la jeunesse de Caen a été créée en 1958. A sa mise en place en 1971 dans les locaux qu'elle occupe toujours, la section Jeunesse constituait la plus grande bibliothèque pour enfants avec intégration d'un espace audiovisuel. Ce service témoignait ainsi de la volonté de valoriser un secteur encore peu développé, et plus particulièrement les collections pour les tout-petits. Aujourd'hui le secteur Jeunesse est toujours très fréquenté par des enfants de 18

mois à l'adolescence ; il a réalisé 112 000 prêts en 2003. Il se situe au rez-de-chaussée du bâtiment, et se compose de trois salles offrant plus de 28 000 imprimés en libre accès : une salle de travail comportant des documentaires, des usuels et des périodiques, fréquentée par des jeunes qui viennent y travailler après la classe ; une salle de lecture où sont rangés les romans et les contes sans distinction d'âge, et comportant le coin des bébés avec des albums variés ; une salle audiovisuel avec des disques, cassettes audio, jeux et vidéos. Les enfants ont également la possibilité de consulter des cédéroms documentaires ou éducatifs. Les animations telles que l'heure du conte sont organisées chaque semaine dans la salle d'animations aménagée spécialement pour le jeune public ; des animations ponctuelles et des activités manuelles ont lieu dans l'atelier du service où est habituellement opéré le traitement des documents. Parallèlement aux collections courantes, la bibliothèque de Caen a développé un fonds historique jeunesse, qui comprend désormais plus de 13 000 ouvrages.

- *Le secteur Audiovisuel et Multimédia*

Le service audiovisuel a été développé dès la construction de la bibliothèque en 1971 : la bibliothèque de Caen a été pilote en ce domaine, par la volonté des conservateurs et avec des aides diverses (Ministère de la Culture, Conseil Régional, Association des Amis de la Bibliothèque...). L'audiovisuel enfant a ainsi été créé en 1972, la discothèque en 1974, et la vidéothèque en 1977. Installé au 1^{er} étage, le secteur Audiovisuel et Multimédia, qui totalise 18 personnes, regroupe 3 services distincts.

- o Discothèque

La discothèque centrale, ouverte 31 heures par semaine, est située dans une salle de 100 m² et propose près de 18 000 documents : des disques compacts et cassettes, en écoute sur place ou en prêt, mais aussi des partitions musicales, des livres et des revues. 79 000 prêts ont été réalisés en 2003 ; en tout, 134 000 prêts de documents sonores ont été comptabilisés sur l'ensemble du réseau comprenant aussi les discothèques situées dans les bibliothèques de quartier, que la discothèque centrale est chargée de coordonner. Des discographies thématiques sont régulièrement élaborées.

o Multimédia

Une vidéothèque est venue compléter l'atelier vidéo créé en 1974. Elle propose au prêt et à la consultation sur place une collection de documentaires adultes sur cassettes vidéo et DVD, ainsi que des méthodes de langue sur cassette. Les documents de fiction sont disponibles dans la bibliothèque de quartier de la Grâce-de-Dieu, dans le cadre d'une politique de valorisation de l'ensemble du réseau.

La logithèque a été créée en pionnière en 1984. Elle a acquis et prêté des milliers de logiciels, remplacés progressivement par des cédéroms. Quatre postes informatiques permettent la consultation de cédéroms et la navigation sur Internet.

Le service Multimédia coordonne l'action des cyberespaces mis en place en différents points du réseau ; ces services sont destinés à sensibiliser et former les publics à l'utilisation des nouvelles technologies comme outils de création et d'expression culturelle.

o Bibliothèque sonore Pierre Villey pour handicapés visuels

Créée en 1978, entièrement rénovée durant l'été 2004, elle propose un fonds encyclopédique de plus de 10 000 titres de livres enregistrés sur cassettes audio, et un matériel informatique adapté pour aveugles et malvoyants (logiciels de synthèse vocale, plage tactile en braille, système de lecture par scanner de documents imprimés, imprimante braille). Le développement de la collection repose en grande partie sur des « donneurs de voix » bénévoles, ainsi que sur quelques achats. Le service propose environ 400 nouveautés par an. Le public, constitué essentiellement de personnes aveugles, mal-voyantes, âgées ou handicapées, comprend 300 usagers réguliers réalisant près de 17 000 prêts annuels. La question de l'évolution des supports se pose de manière particulièrement délicate : les usagers et les donneurs de voix ne sont que rarement équipés d'un matériel adapté.

• *Le secteur Patrimoine*

Ce service, ouvert 28 heures par semaine, emploie 8 personnes ; il regroupe la documentation régionale, le dépôt légal imprimeur et les fonds patrimoniaux. Pour la consultation, qui se fait exclusivement sur place, le service dispose d'une salle de lecture, au 1^{er} étage, dont l'accès est en principe réservé aux utilisateurs de la documentation régionale, de la réserve et des manuscrits.

o Le Fonds normand

Le service de documentation normande a pour mission de rassembler et traiter la documentation à intérêt régional, en tendant à l'exhaustivité en ce qui concerne la ville de Caen et la Basse-Normandie. Il conserve l'histoire locale et régionale à travers les périodiques, ouvrages, affiches recueillis, sans limites chronologiques. Quelques usuels et outils bibliographiques sont en libre accès dans la salle de consultation, qui est essentiellement consacrée à la documentation normande ; la majeure partie du fonds est conservée en magasin au 1^{er} étage et au sous-sol, dans la réserve ou dans le coffre.

Ce service participe à la *Bibliographie normande* publiée annuellement par les Annales de Normandie, et au *Catalogue collectif des ouvrages normands des bibliothèques de Basse-Normandie* publié par le Centre Régional des Lettres.

o Le dépôt légal imprimeur

La bibliothèque de Caen accueille le dépôt légal imprimeur pour la Basse-Normandie depuis 1997 (auparavant, la bibliothèque municipale de Rouen en était chargée pour toute la Normandie). Le service reçoit, inventorie et conserve deux exemplaires des documents imprimés dans la région. Le deuxième exemplaire est proposé en priorité aux autres services de la bibliothèque, puis à d'autres institutions de la région en fonction de son contenu : la bibliothèque universitaire, la bibliothèque du Centre d'Etudes théologiques, le Conservatoire national de région, l'Ecole des Beaux-Arts... Depuis 1997, 19 696 livres (dont 6 772 au cours de l'année 2003), et plus de 3 520 titres de périodiques ont été déposés ; Caen occupe la 2^e place en France pour le dépôt de livres soit 13 % de l'édition.

o Les livres anciens, rares et précieux

Ce fonds regroupe les documents qui composent la réserve (livres et estampes), les manuscrits et incunables, le fonds dit « Vieux » qui comporte des livres jugés importants, mais pas assez précieux pour être mis en réserve, ainsi que le fonds « Malherbe » qui est un dépôt de livres anciens du lycée Malherbe de Caen fondé en 1804. Ce fonds comporte également les imprimés (livres et périodiques) antérieurs à 1920 et présentant une réelle valeur documentaire, qui dépendaient auparavant de l'ancienne Etude.

Ces ouvrages ne sont pas tous catalogués, et ne forment pas à l'heure actuelle une entité distincte. Quant à leur localisation, elle est éclatée entre le 1^{er} étage pour les documents de la réserve, les imprimés antérieurs à 1920, l'entresol pour une partie des périodiques, et le sous-sol pour les fonds « Vieux » et « Malherbe » ; les possibilités d'accroissement sont très réduites.

o Les ateliers

Un atelier de reliure et un atelier photographique sont attachés au secteur Patrimoine. L'atelier reliure travaille particulièrement pour le Patrimoine, mais peut effectuer tous les travaux délicats de reliure cuir et dorure. L'atelier photographique est chargé du traitement des commandes des lecteurs (reproductions d'estampes du Fonds normand et d'illustrations tombées dans le domaine public notamment) ainsi que du microfilmage de documents et de reportages photo des activités de la bibliothèque (expositions, animations).

2. Les bibliothèques de quartier et le bibliobus

La bibliothèque de Caen comprend, outre la centrale, un bibliobus et sept bibliothèques de quartier réparties dans les principaux quartiers de la ville. Ce réseau, placé sous l'autorité d'un conservateur (également chargé du secteur Jeunesse) assisté d'une bibliothécaire, emploie 42 personnes. Ce sont des structures de taille modeste (leur superficie totale est de 2 832 m²) ; elles tiennent une place essentielle dans le réseau en remplissant un rôle social, culturel et de proximité, en s'intégrant dans la vie du quartier. Elles sont en relation étroite avec les écoles, associations, maisons de retraite, crèches, halte-garderies, MJC, centres aérés. Elles participent aux animations du quartier et sont parfois un des seuls services ouverts au public dans les quartiers dits « sensibles ». Elles ont un public d'habitues, qui fréquente peu les autres bibliothèques du réseau. L'accueil est personnalisé, plus chaleureux qu'à la bibliothèque du centre-ville ; la motivation et la stabilité du personnel permettent de créer une relation personnelle entre le bibliothécaire et le lecteur.

- *La bibliothèque de la Guérinière*

Créée en 1960, c'est la plus ancienne des bibliothèques de quartier ; elle est installée au rez-de-chaussée de la MJC de la Guérinière. Située dans un quartier difficile, elle rencontre parfois des problèmes de violence. Rénovée en 1998 et agrandie, elle propose des livres, des disques compacts et cassettes audio pour la jeunesse, ainsi qu'un espace multimédia avec accès à Internet, consultation de cédéroms, et mise à disposition de logiciels de traitement de texte.

- *La bibliothèque de la Folie-Couvrechef*

Depuis sa création il y a 22 ans, cette bibliothèque est installée dans des locaux provisoires peu adaptés. En effet, elle est située au 1^{er} étage d'un centre commercial sans ascenseur et donc difficile d'accès pour les personnes âgées, handicapées, ou accompagnées d'enfants en bas âge. Au cœur d'un quartier récent, elle propose à un public diversifié un secteur livres et une discothèque.

- *La bibliothèque de la Grâce-de-Dieu*

Depuis 1992, la bibliothèque est située au 1^{er} étage de l'espace Malraux, qui propose un lieu d'accueil pour enfants et parents et un centre de loisirs. Implantée dans un quartier dynamique, cette bibliothèque réalise beaucoup d'animations notamment vers un public en voie d'insertion. Elle dispose d'une salle de lecture, d'une salle d'animations, d'une discothèque et d'un espace multimédia ; c'est le seul point du réseau proposant des vidéos de fiction.

- *La bibliothèque de la Pierre-Heuzé*

La bibliothèque occupe depuis 1977 un bâtiment accolé à la maison de quartier. Elle accueille le public sur deux niveaux : la discothèque, le point multimédia et le fonds romans policiers sont situés au rez-de-chaussée ; les salles de lecture pour enfants et adultes sont au 1^{er} étage, sans ascenseur. Son public, assez jeune, comporte les étudiants d'une résidence universitaire proche, ainsi que des personnes issues de l'immigration.

- *La bibliothèque de la Maladrerie*

Créée au début des années quatre-vingt, cette bibliothèque située face au centre de détention est installée dans un bâtiment sur 3 niveaux : au rez-de-chaussée, une salle de lecture pour adultes et enfants ; la discothèque est installée au 1^{er} étage, à côté d'une salle d'animations ; une très belle salle voûtée consacrée aux

expositions se trouve au sous-sol. La bibliothèque a noué des partenariats avec les établissements scolaires proches ; en ce qui concerne la prison, elle ne mène pas d'actions spécifiques car un partenariat global existe avec la bibliothèque de Caen.

- *La bibliothèque du Chemin-Vert*

Auparavant située dans un centre commercial, la bibliothèque a été inaugurée en 2000. Ce bâtiment de 400 m² de plain-pied comporte un secteur livres, un espace d'expositions, une salle d'animations et un cyberspace. Il s'agit d'un quartier défavorisé en Zone d'Education Prioritaire, mais la bibliothèque ne connaît pas de difficultés particulières ; elle travaille avec différents partenaires comme la MJC ou ATD Quart Monde.

- *La bibliothèque de Venoix*

Cette bibliothèque a été fondée en 1975 au cœur d'un quartier résidentiel ; elle accueille surtout un public âgé, essentiellement féminin. Située au 1^{er} étage de la maison de quartier, c'est la seule bibliothèque du réseau à ne proposer que des imprimés.

- *Le bibliobus*

Le bibliobus circule tous les jours ; il dessert à la fois les quartiers de Caen sans équipement et 5 communes de l'agglomération, à la rencontre des lecteurs éloignés des bibliothèques. Les groupes scolaires constituent une partie importante de son public ; il accueille également des personnes âgées. Il propose une sélection régulièrement renouvelée de 3 000 ouvrages, ainsi que des disques compacts et des cassettes audio.

3. Les animations

La bibliothèque de Caen mène une politique d'animation dynamique et soutenue. Elaborée par le comité de direction, la politique d'animation est formée d'actions pouvant impliquer un service, un établissement ou tout le réseau. Les expositions ou mises en valeur des fonds sont laissées à l'appréciation des différents services. Le secteur Lecture publique adultes propose régulièrement des sélections de livres sur un thème ou un auteur, accompagnées de bibliographies. Ainsi, une exposition intitulée « Colette à la bibliothèque », organisée à l'occasion du 50^e anniversaire

de la mort de l'écrivain, a rencontré un vif succès au mois de septembre, qui s'est traduit par le grand nombre d'ouvrages empruntés ainsi que la forte affluence à la conférence organisée sur le sujet.

Le secteur Jeunesse est particulièrement dynamique. Outre les bibliographies (dont *Tirelivre*, qui présente chaque année les ouvrages examinés en comité de lecture) et les expositions, un programme des animations édité tous les deux mois précise l'âge des enfants auxquels s'adresse l'heure du conte qui a lieu chaque semaine. Pendant les vacances scolaires, la bibliothèque jeunesse invite les enfants à des projections autour d'un thème défini.

Les animations visent à attirer et fidéliser de nouveaux publics ; elles se caractérisent donc par leur variété. Ainsi la bibliothèque organise des ateliers d'écriture avec des adultes en difficulté ou avec des classes, ainsi que des rencontres entre des auteurs et leur public. Par ailleurs, elle part à la rencontre du public en proposant des bibliothèques de rue. Elle participe à des animations nationales ou locales comme « A Caen la paix », « Lire en fête », le festival « les Boréales » organisé chaque année par le Centre Régional des Lettres de Basse-Normandie, ou le Salon du Livre de Caen, dont la troisième édition en mai 2004 a été consacrée au thème de la liberté, dans le cadre des commémorations accompagnant le 60^e anniversaire du Débarquement en Normandie.

Perspectives et enjeux

1. Trente ans de lecture publique : une ancienne pionnière

La bibliothèque construite en 1970 était moderne, tournée vers les nouvelles attentes du public et les nouvelles technologies. Trente ans plus tard, force est de constater que la bibliothèque, dans son organisation interne et son offre de lecture, a bien du mal à évoluer dans un cadre quelque peu dépassé. Le bâtiment central a montré ses limites, dans ses capacités de stockage comme dans ses possibilités d'organisation des espaces au public et de présentation des collections ; les bibliothèques de quartier, notamment celle de la Folie-Couvrechef, ne sont plus toujours adaptées aux besoins du public. Au centre-ville, la plus grande partie des fonds est en accès indirect, et n'est donc pas mise en valeur. Un comptage des collections réalisé à l'été 2003 a ainsi montré que sur les 264 000 ouvrages de la Lecture publique adultes, seuls 60 000 sont en libre accès. La situation devient critique en ce qui concerne les magasins ; la bibliothèque est actuellement à la recherche d'un espace de stockage des livres conservés au titre du dépôt légal imprimeur.

La réflexion autour de la création d'une bibliothèque municipale à vocation régionale, dans un nouveau bâtiment, a connu un coup d'arrêt au moment du transfert de la bibliothèque municipale à la communauté d'agglomération. Désormais tout projet de réforme semble suspendu à la volonté de la nouvelle tutelle de faire de la lecture publique une véritable priorité au sein des politiques de développement local et régional.

2. Un axe fort de développement : le contrat ville-lecture

Le contrat ville-lecture, signé en 2003 entre la ville de Caen, la communauté d'agglomération et l'Etat, est au cœur de la politique d'établissement de la

bibliothèque. Il constitue un partenariat fort qui a pour but de fédérer et donner une cohérence aux différentes actions de lecture sur la ville ; ces actions constituent des passerelles vers la bibliothèque, afin de permettre à chacun d'avoir accès au livre. Sa finalité est en effet d'amener les lecteurs vers la bibliothèque, et le parti pris de la municipalité a été de travailler particulièrement vers le jeune public et les publics en difficulté.

Deux grands axes de développement ont été retenus.

Il s'agit en 1^{er} lieu du renforcement du réseau de lecture publique de la ville et de ses actions, à travers l'accès des bibliothèques à tous en matière d'accessibilité et d'aménagement pour handicapés visuels et auditifs ; il convient également d'assurer l'accès pour tous à l'information, par la démocratisation des méthodes de recherche documentaire et l'appui de médiateurs. L'objectif, à terme, est que chaque bibliothèque dispose de plusieurs postes multimédias à la disposition des utilisateurs et d'un animateur en nouvelles technologies. Cet axe insiste également sur l'ouverture du réseau de lecture publique sur la ville : chaque bibliothèque référente d'un territoire doit avoir un rayonnement auprès de l'ensemble des structures de ce territoire et ce, de manière volontariste : petite enfance, établissements scolaires, centres de loisirs, associations, foyers de personnes âgées, associations d'insertion... Un schéma d'organisation devrait ainsi se dessiner sur la ville : des orientations générales définies et initiées par la direction de la bibliothèque (communauté et cohérence d'actions sur l'ensemble du territoire) et des projets mis en œuvre à partir de chaque bibliothèque en fonction de son contexte propre (besoins du quartier, dynamisme des partenaires...).

Le 2^e axe retenu concerne le soutien et le développement d'actions auprès de publics ciblés. Il s'agit par exemple de former et sensibiliser les structures et personnes relais aux actions de lecture ; créer un fonds « collectif » d'ouvrages destiné à des publics ciblés : jeunes publics, personnes en insertion, personnes âgées, par la mutualisation de moyens.

Il convient également de développer les actions de lecture auprès des publics empêchés, notamment dans le cadre de partenariats avec le Centre Hospitalier Universitaire et les centres pénitentiaires. L'objectif est d'amener le livre à des publics qui ne peuvent momentanément pas se déplacer. Ces publics dits empêchés

sont constitués de personnes issues de milieux très différents, qui sont « immobilisées » pour des périodes très variables. Ce manque d'homogénéité ne permet pas de mener des actions très ciblées. C'est pourquoi l'action prioritaire à mettre en place est de faciliter l'accès au livre et proposer une offre plus importante à ces différents publics.

Enfin, des actions sont aussi à mener dans les associations d'insertion ou auprès des publics en voie d'insertion, afin de lutter contre l'illettrisme, de favoriser l'accès à la bibliothèque pour les publics en difficulté, et d'aller à la rencontre de ces publics qui se sentent exclus des circuits de lecture. L'objectif du contrat ville-lecture qui est de les faire venir à la bibliothèque devient également un outil de socialisation primordial, en favorisant l'intégration par la fréquentation des lieux publics.

L'année 2003 a été une année d'attente pour le contrat ville-lecture : attente institutionnelle (phase de rédaction du contrat entre les collectivités et signature), et attente de l'arrivée d'un coordinateur réactivant les groupes de travail mis en place deux ans auparavant. La bibliothèque de Caen a cependant inscrit la démarche du contrat ville-lecture, même si celle-ci n'était pas finalisée, dans sa politique d'établissement qui place le lecteur au centre des actions menées. Elle a notamment développé des actions en direction des publics cibles (acquisitions pour le fonds collectif, renforcement du partenariat avec le monde scolaire) ; le renforcement du réseau de lecture publique sur la ville a consisté essentiellement en la création de 8 postes d'animateurs multimédias ou de médiateurs du livre occupés jusque-là par des emplois-jeunes. Dans les cyberspaces, qui s'intègrent pleinement dans la vie des quartiers et sont un appui pour de nombreuses structures, les animateurs ont reçu en 2003 12 048 personnes autour d'activités mêlant découverte de l'outil et pratique au travers de créations diverses. Enfin la bibliothèque participe à la valorisation de la création et de la vie littéraire à travers des rencontres auteurs-lecteurs, la mise en valeur des collections par des bibliographies, discographies et expositions, ainsi qu'un travail autour des textes et des supports ; l'animation « Mots lus, mots dits » organisée conjointement par les bibliothèques du Chemin-Vert, de la Folie-Couvrechef et de la Maladrerie,

consistant en des lectures à voix haute associant lecteurs et bibliothécaires, en est une illustration.

3. Equipement de l'agglomération : un champ d'action élargi

La bibliothèque de Caen s'inscrit depuis un peu plus d'un an dans le cadre intercommunal, au côté des bibliothèques d'Ifs et d'Hérouville. Un service inter-établissements de coopération pour le développement de la lecture publique (SIC) a été créé par la communauté d'agglomération. Ce service, piloté par la directrice de la bibliothèque de Caen, est chargé de missions communes en coordination avec les différentes bibliothèques du réseau de l'agglomération et en liaison avec les réseaux de coopération départementaux, régionaux et nationaux. Il a ainsi la charge de veiller à la cohérence et à la lisibilité de la politique documentaire, de mettre en place des outils documentaires communs, et de développer et d'évaluer les services offerts aux usagers en matière de lecture publique sur le territoire de l'agglomération.

Des actions concrètes de coordination ont déjà vu le jour. Ainsi, les trois bibliothèques ont adopté la même carte de lecteur pour l'ensemble du réseau, et ont édité des plaquettes d'informations communes. Un effort particulier a été engagé en matière de tarifs : depuis janvier 2004, ceux-ci sont unifiés³.

Ce réseau, conçu de manière souple, donne à la bibliothèque de Caen l'opportunité de valoriser ses fonds, de participer à la mise en cohérence de l'offre documentaire intercommunale, et à terme de développer davantage son rôle au plan régional.

³ Voir annexe 2 : « Tarifs communs aux trois bibliothèques de l'agglomération ».

Activités pendant le stage

Accueillie au sein du service Lecture publique adultes, j'ai pu participer pleinement à la vie du service et découvrir l'ensemble de l'établissement, tout en travaillant aux tâches spécifiques qui m'ont été confiées.

1. Association aux missions de direction

Dirigée dans le cadre de ce stage par le conservateur chargé du secteur Lecture publique adultes, j'ai tout naturellement été associée au travail quotidien de ce chef de service.

Il m'a ainsi été possible d'assister aux comités de direction, qui réunissent toutes les six semaines environ le personnel d'encadrement de la bibliothèque : la directrice, les 5 conservateurs, l'administrateur et les 5 bibliothécaires. Ces réunions, d'une durée de 4 à 5 heures, ont notamment un rôle important d'information de la directrice vis à vis de son équipe, à propos des orientations et décisions prises par la communauté d'agglomération. Ces réunions sont aussi l'occasion d'échanger des informations entre les services et de coordonner leur action. Le 1^{er} comité de la rentrée, qui s'est tenu fin septembre, avait notamment à l'ordre du jour la présentation du budget proposé pour l'année 2005 et la validation du plan d'animations. Le 2^e comité, intervenu début novembre, s'est concentré sur l'avancement des travaux menés dans le cadre du SIC et notamment la préparation des tarifs communs pour l'année 2005.

J'ai également pu participer aux réunions inter-services, qui regroupent des représentants de chaque service y compris des bibliothèques de quartier et qui constituent un lieu important de coordination et d'échange régulier d'informations. C'est dans ce cadre par exemple que sont évoquées les questions intéressant l'ensemble du personnel.

Les réunions de service aussi constituent un aspect important des fonctions de direction des conservateurs ; elles ne peuvent être organisées que le jeudi matin, seule demi-journée où la bibliothèque n'est pas ouverte au public et où l'ensemble

du personnel est disponible. Ces réunions permettent de faire le point sur les modalités d'organisation du travail et de fonctionnement du service.

Au-delà de ces réunions formelles, j'ai découvert l'activité quotidienne des conservateurs de l'établissement, notamment au travers de conversations et activités diverses. Mon entretien avec la directrice de la bibliothèque m'a entre autres choses permis d'évoquer la place de la bibliothèque au sein de la vie locale et régionale, et la complexité des relations que la bibliothèque entretient avec sa tutelle ainsi qu'avec ses nombreux partenaires.

2. Participation au travail interne

Mon intégration au sein du service d'accueil s'est réalisée aussi par la participation à diverses activités reflétant la variété de ses attributions. Installée à un bureau situé au sein du circuit du livre, j'ai assisté à l'ensemble des opérations de préparation des ouvrages, de la réception à la mise en circulation, en passant par le catalogage et l'équipement. J'ai participé, pendant une demi-journée, au travail de bulletinage et d'équipement des périodiques de la salle de presse.

Les réunions d'acquisition ont constitué un autre temps fort de mon stage : organisées tous les quinze jours, elles m'ont apporté une mine de renseignements sur les principes et procédures de la politique d'acquisition de la bibliothèque, mais aussi plus largement sur les différentes conceptions, parfois en opposition, de ce que doit être la politique documentaire de l'établissement. La réunion consacrée au choix des abonnements de périodiques pour l'année à venir a aussi été l'occasion de constater ces clivages.

J'ai également eu l'occasion, à deux reprises, de participer au tri du 2^e exemplaire des ouvrages déposés au titre du dépôt légal imprimeur. En effet, si le 1^{er} exemplaire des ouvrages ainsi déposés est destiné à la conservation, le 2^e exemplaire peut être intégré dans les collections ou cédé à une autre bibliothèque. Les chefs des deux services Lecture publique adultes et Jeunesse/Bibliothèques de quartier se concertent donc pour la répartition de ces exemplaires, en fonction des principes guidant les collections de chacune des structures concernées. Les documents ainsi mis de côté sont ensuite examinés au sein des groupes

d'acquisition. Les ouvrages susceptibles d'être intégrés aux collections d'autres bibliothèques de l'agglomération sont directement proposés à ces organismes.

Une autre activité concernant les procédures d'acquisition m'a paru particulièrement enrichissante : la sélection de documents destinés à l'alimentation du fonds collectif. Ce fonds a été créé il y a un an dans le cadre du contrat ville-lecture à destination de publics en insertion. Les structures qui touchent le mieux ces publics peuvent puiser dans ce fonds et proposer directement ces livres à leur public. J'ai donc été chargée de préparer une liste de commande de livres destinée à l'alimentation de ce fonds pour les foyers d'insertion. Après un examen du fonds existant et une analyse des besoins à couvrir, j'ai procédé à cette sélection à partir des différents outils bibliographiques mis à ma disposition.

Une participation à un comité de lecture régional pour la jeunesse m'a fait découvrir un aspect important de la coopération entre professionnels de la lecture : le nombre et la diversité des partenaires (responsables de petites bibliothèques, enseignants...) attestent du succès de cette formule, qui consiste en la présentation et la critique d'ouvrages de fiction ou de documentaires pour enfants par chacun des participants ; un comité similaire est consacré régulièrement aux livres pour adolescents.

J'ai également mené des activités transversales, concernant l'ensemble des services de la bibliothèque. Ainsi, j'ai pu procéder à une visite complète de l'établissement, y compris des bibliothèques de quartier, ce qui m'a apporté une vision globale de la bibliothèque et de son environnement. Les entretiens menés avec une grande partie du personnel de la bibliothèque m'ont dévoilé les multiples facettes du métier de bibliothécaire.

J'ai également participé au groupe de travail chargé de la communication interne. Ce groupe se réunit régulièrement pour élaborer le journal d'information interne de la bibliothèque, *Infos BC*. Tous les mois sont ainsi détaillés les événements rythmant la vie de l'établissement : stagiaires et nouveaux arrivants, animations, vie des services.... Une mission actuelle de ce groupe de travail consiste en la préparation d'un guide d'accueil à l'usage des stagiaires et nouveaux arrivants, activité à laquelle j'ai participé, mon statut de stagiaire me donnant un certain recul pour apprécier les éléments essentiels d'un tel document. Il s'agissait

d'élaborer un document synthétique (une page A4 recto verso), revêtant un caractère essentiellement pratique, dont une première version devait être testée dès l'arrivée de 3 nouveaux agents en décembre.

J'ai été également associée à l'un de ces événements qui marquent la vie d'un établissement. En avril dernier, une infestation par des moisissures a été détectée sur des fonds situés dans le vide-sanitaire de la bibliothèque. Ces fonds, assez peu consultés, sont le fonds historique jeunesse, un fonds de disques vinyles et une partie du fonds ancien provenant du lycée Malherbe ; ils avaient été placés dans ce local faute de place dans les magasins de l'établissement. Des analyses ont montré que l'infestation, due essentiellement à la poussière et au manque d'aération du local, pouvait être traitée par un dépoussiérage systématique des documents, qui devraient ensuite trouver un autre emplacement. Ce dépoussiérage sera mené par l'ensemble du personnel de la bibliothèque, par roulement d'équipes de deux personnes, à l'aide d'un matériel adapté. J'ai assisté à la phase préparatoire de cette grande opération qui devrait se dérouler sur environ deux ans à partir du mois de décembre : réunions de l'encadrement, information auprès du personnel et séance de formation-sensibilisation pour tous les agents de la bibliothèque. Cette formation, assurée par le Centre régional de conservation-restauration de Basse-Normandie, s'est déroulée en deux phases : une phase théorique consistant en une présentation des conditions de conservation des documents et des raisons de la survenance de moisissures, puis une phase pratique avec la présentation des modalités de traitement retenues : équipement de protection, mesures d'hygiène, instruments utilisés (aspirateur à filtre absolu, brosses, table aspirante). La séance s'est terminée par le maniement de l'aspirateur par chacun des participants. Cette formation m'a paru particulièrement intéressante en raison de son rôle de sensibilisation à l'égard de la fragilité des documents conservés ; la vigilance quant à la bonne conservation des fonds placés sous sa responsabilité constitue en effet une dimension fondamentale du métier de conservateur.

3. Participation à l'accueil du public

Mon stage en bibliothèque municipale n'aurait pas été complet sans une participation aux activités en contact avec le public. J'ai ainsi assisté aux tâches d'accueil du public dans les différents services de la bibliothèque, et j'ai tenu pendant une demi-journée le poste de renseignements bibliographiques de la salle du rez-de-chaussée du secteur Lecture publique adultes. J'ai ainsi été confrontée à des demandes très diverses, de l'utilisation de l'OPAC à la recherche de références bibliographiques précises. Ce poste demande à la fois une certaine culture générale, une très bonne connaissance des fonds de la bibliothèque ainsi qu'une totale maîtrise de l'outil informatique, notamment pour les réservations et les demandes d'ouvrages aux autres bibliothèques du réseau ; c'est ce dernier aspect qui, je l'avoue, m'a donné le plus de mal, n'étant pas encore tout à fait familiarisée avec le système informatique de la bibliothèque. Cette expérience m'a confortée dans l'idée que le contact avec les lecteurs est absolument indispensable, la bibliothèque étant avant tout au service du public.

J'ai également participé au montage d'une exposition thématique, « Colette à la bibliothèque », et mes visites dans les bibliothèques de quartier ont été l'occasion d'assister à des animations spécifiques : l'heure du conte, à destination des tout-petits ainsi que de jeunes handicapés ; ainsi qu'une lecture pour des personnes en insertion, à la bibliothèque de la Grâce-de-Dieu.

4. Missions particulières

A côté des multiples activités permettant de découvrir la diversité des missions des bibliothèques publiques, ma directrice de stage a souhaité me confier deux tâches particulières concernant le domaine des acquisitions de livres pour adultes. En effet, la politique d'acquisition fait l'objet de critiques, débats, conflits même dans les conditions de sa mise en œuvre. J'ai donc travaillé sur ce sujet dans deux directions.

- *Proposition d'une nouvelle organisation du circuit des acquisitions*

La procédure des acquisitions, dont la dernière modification est intervenue à l'été 2004, ne donne pas satisfaction. Depuis plusieurs années, les réunions générales et

les groupes de travail se succèdent sans parvenir à une organisation à la fois utile et efficace. Les acquisitions sont décidées au sein de groupes thématiques dont les réunions sont unanimement jugées fastidieuses et improductives, et la coordination entre les services, notamment entre bibliothèque centrale et bibliothèques de quartier, laisse à désirer. J'ai donc été chargée d'analyser la situation et de proposer de nouvelles modalités d'organisation des acquisitions ; ce travail a également en partie servi de base à mon mémoire d'étude, qui concerne l'organisation en réseau des acquisitions au sein d'une bibliothèque municipale, et qui développe de manière plus approfondie cette analyse.

A partir notamment d'entretiens auprès de l'ensemble des acquéreurs, d'une participation aux réunions d'acquisition et de l'examen des comptes-rendus des différentes réunions, j'ai tenté de cerner l'ensemble des problèmes rencontrés et de proposer des solutions adaptées au contexte caennais⁴.

Dans le cadre de cette mission, j'ai participé à une réunion de travail organisée par le conservateur chargé du secteur Jeunesse/Bibliothèques de quartier concernant la coordination de la procédure d'acquisition entre les bibliothèques de quartier et le bibliobus ; cette réunion fut l'occasion de présenter certaines de mes propositions et de les confronter aux points de vue des acquéreurs des quartiers.

- *Préparation d'une enquête de satisfaction auprès du public*

Les difficultés concernant la politique d'acquisition proviennent également d'une méconnaissance du public et de ses attentes en ce qui concerne les collections. Parallèlement à mon travail sur l'organisation des acquisitions, il m'a donc été demandé de réfléchir à un questionnaire d'enquête qui pourrait être proposé au public des différentes bibliothèques du réseau. Le temps relativement bref du stage, ainsi que la diversité des activités réalisées, ne me permettaient pas de mener d'un bout à l'autre ce travail d'enquête. J'ai donc préparé cette opération par l'élaboration de deux versions du questionnaire, l'une à destination du public de la bibliothèque du centre-ville et l'autre à l'usage des bibliothèques de quartier, dans le but de mesurer la satisfaction du public à l'égard des collections de livres

⁴ La synthèse de ce travail figure en annexe 4 « Propositions pour une nouvelle organisation des acquisitions à la bibliothèque de Caen ».

adultes⁵. Cette enquête exclut dans un premier temps d'autres types de documents, comme les livres pour la jeunesse les publications en série, ainsi que les supports autres que l'imprimé ; l'organisation des services de la bibliothèque par supports en est la cause, seule les services Lecture publique adultes et Bibliothèques de quartier étant concernés. Cependant une telle enquête a bien entendu vocation à terme à être élargie à l'ensemble des collections et des publics de la bibliothèque. Des enquêtes auprès du public avaient déjà été menées à la bibliothèque de Caen ; la dernière date de 1997 et a été réalisée au cours de l'audit qui a conduit à la réorganisation des services. Cependant ces enquêtes visaient très largement la satisfaction des usagers à l'égard du service rendu par la bibliothèque ; il m'a été demandé au contraire de cibler l'offre documentaire et son impact sur les lecteurs. La difficulté de l'exercice consistait à trouver des questions simples permettant d'obtenir des informations utiles et exploitables. Il m'a semblé important, le questionnaire devant être diffusé largement et ne devant pas *a priori* faire l'objet d'entretiens par les bibliothécaires, de produire un document court tenant sur une feuille A4 recto verso, avec une identité visuelle forte (logo de la bibliothèque de Caen, couleur différente selon la bibliothèque concernée).

⁵ Les questionnaires élaborés figurent en annexe 5 « Questionnaire d'enquête sur la satisfaction des usagers ».

Conclusion

La visite de l'ensemble des services de la bibliothèque de Caen, les nombreux échanges avec le personnel, la participation à la vie quotidienne de la bibliothèque m'ont permis de prendre la mesure des missions et des enjeux d'un établissement relevant d'une collectivité territoriale. La multiplicité des contacts et des activités ont facilité la connaissance et la compréhension de la place de la bibliothèque dans la cité, ainsi que des contraintes qui pèsent sur son fonctionnement.

Les entretiens que j'ai pu mener m'ont permis de percevoir les particularités du contexte local et de mettre en perspective l'évolution du réseau de lecture publique, ainsi que de mieux appréhender son organisation actuelle.

Parmi les nombreux apports de ce stage, j'ai eu l'occasion d'approfondir les multiples aspects du métier de conservateur : responsabilités culturelles, scientifiques et techniques ; dimension managériale du chef de service, chargé de veiller au bon fonctionnement d'une structure mais surtout de mener le travail d'une équipe. La dimension humaine du métier, sans doute la plus délicate, me paraît en même temps la plus enrichissante.

Table des annexes

ANNEXE 1 : ORGANIGRAMME DE LA BIBLIOTHÈQUE DE CAEN.....	I
ANNEXE 2 : TARIFS COMMUNS AUX TROIS BIBLIOTHÈQUES DE L'AGGLOMÉRATION	III
ANNEXE 3 : LA BIBLIOTHÈQUE DE CAEN EN CHIFFRES.....	VI
ANNEXE 4 : PROPOSITIONS POUR UNE NOUVELLE ORGANISATION DES ACQUISITIONS À LA BIBLIOTHÈQUE DE CAEN	XII
ANNEXE 5 : QUESTIONNAIRE D'ENQUÊTE SUR LA SATISFACTION DES USAGERS	XX

Annexe 1 : Organigramme de la Bibliothèque de Caen

Annexe 2 : Tarifs communs aux trois bibliothèques de l'agglomération

Annexe 3 : La Bibliothèque de Caen en chiffres

ELEMENTS FINANCIERS (en euros)

Dépenses propres à la bibliothèque	
Personnel	3 141 732
Acquisition de documents et abonnements	314 139
Maintenance informatique	28 420
Reliure et équipement des documents	26 737
Animations	27 832
Dépenses d'investissement	
Bâtiment	14 353
Équipement mobilier, informatisation	39 186
Recettes propres à la bibliothèque	
Montant total des droits d'inscription perçus dans l'année	12 941

LOCAUX ET VEHICULES

	Centrale	Annexes	Total
Surface en m ²	7 000	2 832	9 832
Nombre de bâtiments	1	7	8
Nombre de places assises	190	386	576
Bibliobus			
Nombre de bibliobus faisant du prêt direct au public			1

COLLECTIONS

Imprimés			
	Adultes	Enfants	Total
Nombre d'imprimés en libre accès pour le prêt	137 703	88 218	225 921
Nombre d'imprimés en libre accès réservés à la consultation sur place	4 240	904	5 144
Nombre total d'imprimés en libre accès	141 943	89 122	231 065
Nombre d'imprimés non patrimoniaux en magasin	206 093	38 616	244 709
Total	348 036	127 738	475 774

Nombre de titres de périodiques conservés	6 071
Documents patrimoniaux	
Imprimés (livres et périodiques)	182 769
Manuscrits	1 108
Documents graphiques, cartes et plans	7 178
Phonogrammes	
Phonogrammes musicaux	62 087
Phonogrammes non musicaux	9 149
Total	71 236
Cédéroms	
Multimédia	1 706
Textes, références, périodiques	204
Total	1 910
Autres documents	
Vidéogrammes	4 638
Partitions	844
Documents stockés sur ordinateur local	4 161
Diapositives	41 931

ACQUISITIONS ET ELIMINATIONS EN 2003

Livres			
	Adultes	Enfants	Total
Nombre de documents entrés dans l'année	10 420	5 728	16 148
Nombre de documents achetés dans l'année	9 704	5 568	15 272
Nombre de documents éliminés ou perdus	15 160	6 965	22 125
Documents patrimoniaux			
Nombre de documents entrés dans l'année			14 016
Nombre de documents achetés dans l'année			283

Phonogrammes			
Nombre de documents entrés dans l'année		2 988	
Nombre de documents achetés dans l'année		2 988	
Nombre de documents éliminés ou perdus		873	
Cédéroms et autres D.O.N.			
Nombre de documents entrés dans l'année		211	
Nombre de documents achetés dans l'année		211	
Nombre de documents éliminés ou perdus		34	
Vidéogrammes			
Nombre de documents entrés dans l'année		556	
Nombre de documents achetés dans l'année		507	
Nombre de documents éliminés ou perdus		18	
Autres documents			
Nombre de documents entrés dans l'année		25	
Nombre de documents achetés dans l'année		25	
Périodiques			
Nombre d'abonnements en cours pour adultes		4 113	
Nombre d'abonnements en cours pour enfants		134	
Nombre d'abonnements total		4 247	
dont périodiques sur cédérom		25	
Dépenses d'acquisition (en euros)			
	Adultes	Enfants	Total
Livres	128 203	46 116	174 319
Documents patrimoniaux			18 070
Phonogrammes			45 888
Cédéroms et autres D.O.N.			7 389
Vidéogrammes			15 247
Périodiques			52 776
Autres documents			450
Total			314 139

**NOMBRE D'INSCRITS AYANT EFFECTUE AU MOINS UN EMPRUNT
DANS L'ANNEE**

Adultes	16 532
Enfants	5 474
Total	22 006
Collectivités	724

**NOMBRE DE PRETS, COMMUNICATIONS ET DEPOTS EFFECTUES
DANS L'ANNEE**

Imprimés (livres et périodiques)			
	Adultes	Enfants	Total
Nombre de prêts	376 615	210 331	586 946
Nombre de communications sur place	81 609	NC	81 609
Documents patrimoniaux			
Nombre de communications sur place			4 238
Phonogrammes			
Nombre de prêts			134 629
Nombre de communications sur place			NC
Cédéroms et autres D.O.N.			
Nombre de prêts			8 166
Nombre de communications sur place			14 799
Vidéogrammes			
Nombre de prêts			16 200
Nombre de communications sur place			1 775
Partitions			
Nombre de prêts			2 229
Nombre de communications sur place			NC
Autres documents (diapositives)			
Nombre de prêts			540
Nombre de communications sur place			NC

DEPOTS DANS LES COLLECTIVITES

Nombre d'établissements desservis	2
Nombre de documents déposés	800

PRET ENTRE BIBLIOTHEQUES

Nombre de documents fournis	141
Nombre de documents reçus	24

EFFECTIFS AU 31 DECEMBRE 2003

	Nombre de personnes	Nombre d'emplois en E.T.P.
Conservateurs d'Etat	5	5
Conservateurs territoriaux	1	1
Bibliothécaires	5	5
Assistants qualifiés de conservation	33	30,70
Assistants de conservation	11	10,90
Agents qualifiés du patrimoine	12	11,70
Agents du patrimoine	22	20,85
Personnel d'autres filières (administrative, technique, sociale...)	Catégorie A	1
	Catégorie B	1
	Catégorie C	22
CES, CEC, vacataires, auxiliaires	9	6,50
Total	122	114,15

**Annexe 4 : Propositions
pour une nouvelle
organisation des
acquisitions à la
Bibliothèque de Caen**

Procédure d'acquisition – Livres adultes

I - Organisation actuelle

Les acquisitions sont décidées au sein de commissions d'acquisition thématiques, reprenant dans les grandes lignes le découpage de la classification Dewey :

- Groupe 1 : sciences sociales et humaines
- Groupe 2 : sciences juridiques, politiques, historiques, économiques
- Groupe 3 : sciences et techniques
- Groupe 4 : arts et loisirs
- Groupe 5 : littérature et linguistique

La coordination entre les bibliothèques de quartier n'étant pas réalisée, leur présence au sein des groupes d'acquisition a été suspendue en septembre 2004 pour ceux chargés des documentaires. Ces commissions sont donc composées d'acquéreurs représentant la bibliothèque du centre-ville. En revanche, le groupe 5 (fiction) comporte également les acquéreurs de toutes les bibliothèques de quartier et du bibliobus.

Au sein de chaque groupe des personnes-ressources sont chargées de suivre plus particulièrement un domaine.

Les réunions se déroulent tous les 15 jours et consistent essentiellement en l'examen et la validation des propositions d'achats des personnes-ressources, à partir de la veille documentaire réalisée. Les propositions et validations se font directement dans *Livres Hebdo* ou le cas échéant par des fiches *Electre*.

Chaque service (centre-ville, bibliothèques de quartier et bibliobus) réalise ses acquisitions de manière indépendante. La seule contrainte est le nombre maximal d'exemplaires par titre pour l'ensemble des services : 4 pour les ouvrages de fiction, 3 pour les documentaires, la bibliothèque du centre-ville étant toujours prioritaire.

II - Difficultés rencontrées

- Difficultés concernant la politique d'acquisition

Le déroulement des réunions d'acquisition met en évidence un flou dans la perception des objectifs poursuivis par la bibliothèque en matière de politique documentaire. Ainsi, malgré le travail réalisé dans chaque groupe pour définir les grands principes de la politique d'acquisition, des discussions et incertitudes demeurent sur des points qui devraient être réglés (ex : niveau d'acquisition, ouvrages de préparation aux concours...).

Les critères retenus pour la sélection des ouvrages ne sont pas toujours très clairs et objectifs, et force est de constater que les goûts ou les opinions des acquéreurs peuvent avoir une influence sur leurs acquisitions. On peut ainsi regretter parfois un manque d'impartialité dans la sélection d'ouvrages, au regard du principe fondamental du pluralisme qui doit guider la constitution des collections publiques.

Les ouvrages déposés au titre du Dépôt légal imprimeur doivent être traités avec la même rigueur : il ne s'agit pas de profiter d'un effet d'aubaine mais de sélectionner des titres à partir des mêmes critères d'acquisition que ceux retenus pour les achats.

- Difficultés concernant l'organisation et la coordination des acquisitions

Coordination des acquisitions : Les acquisitions de livres adultes concernent deux services de la bibliothèque, le secteur Lecture Publique Adultes et le secteur Jeunesse et Bibliothèques de Quartier, dont les acquisitions doivent être coordonnées. A cet égard, il serait judicieux d'établir une fonction transversale de coordinateur de la politique d'acquisition et même plus largement de la politique documentaire. A défaut, il est indispensable de réaliser la coordination au sein de chaque service, avant la discussion générale au cours de la réunion. Il semble en tout cas que l'absence des bibliothèques de quartier aux réunions documentaires, et la présence de toutes à la réunion fiction, sont l'une comme l'autre dommageables à un bon fonctionnement des acquisitions.

Discussion au sein des commissions d'acquisition : Les réunions sont relativement informelles et ne sont pas menées par une personne déterminée, ce qui engendre un certain flou sur le rôle de chacun et sur le processus même de décision. La réflexion sur le choix des ouvrages, leur qualité, leur pertinence dans les fonds de la bibliothèque n'est pas suffisamment développée. La sélection est préparée en amont par les acquéreurs, mais on peut regretter un manque de partage de l'information. Il est notamment soulevé que seuls les choix de la bibliothèque du centre-ville sont discutés en réunion, alors que les sélections effectuées par les bibliothèques de quartier ne sont jamais remises en question.

Par ailleurs les réunions d'acquisition n'ont pas réussi à établir un véritable esprit de réseau. La question de la répartition des exemplaires d'un même titre en est l'illustration. La règle a été retenue d'un nombre maximal de titres sur le réseau, dans un souci de proposer une offre diversifiée au public en faisant jouer la logique de réseau, et de ne pas céder systématiquement aux phénomènes de mode. Or les réunions du groupe fiction ne semblent aujourd'hui consacrées qu'au règlement des exemplaires sollicités en surnombre, par retrait de l'une ou l'autre des bibliothèques de quartier ou du bibliobus.

Spécialisation des acquéreurs : les personnes-ressources deviennent des spécialistes de leur domaine d'acquisition ; par conséquent, leurs propositions ne sont jamais véritablement étudiées ni remises en cause. Il est regrettable que les acquisitions découlent de ce fait d'une seule personne dans certains domaines, et non d'une concertation et d'un échange de points de vue. Par ailleurs les acquisitions en lecture publique ne sont pas d'un niveau suffisamment élevé pour justifier le recours à des spécialistes du domaine considéré, et cette présence peut même constituer un handicap dans la mesure où un spécialiste aura tendance à acquérir des ouvrages d'un niveau trop élevé et à tout trouver indispensable.

Support des commissions d'acquisition : les décisions d'acquisition sont directement inscrites dans l'unique exemplaire du *Livres Hebdo* : indiquées comme propositions d'acquisition préalablement à la réunion, elles sont généralement

validées au cours de celle-ci. Cette organisation semble peu satisfaisante à plusieurs égards : les bibliothèques de quartier sont contraintes de se déplacer à la bibliothèque du centre-ville pour effectuer leur sélection. De plus il existe un décalage de plusieurs semaines entre la parution des ouvrages et l'examen du *Livres Hebdo*, d'où l'utilisation parallèle de fiches *Electre* pour les livres vus en librairie, dont on a lu ou entendu des critiques... Selon les cas ces fiches sont mises en attente de l'examen du *Livres Hebdo* correspondant, ou peuvent servir directement de support à des commandes. Ce système engendre donc des pertes de temps, et des risques d'erreurs d'acquisition, de doublons.

III - Propositions

- *Politique d'acquisition*

Formaliser la politique d'acquisition de la bibliothèque

Il semble indispensable de définir la politique globale de l'établissement, et de la décliner par services. Cette politique doit faire l'objet d'une concertation, et doit être formalisée par écrit. Sa légitimité sera assurée par sa validation par la tutelle et sa publication. C'est à l'occasion de la rédaction de la charte des acquisitions que doivent être précisés les grands principes guidant la politique d'acquisition de la bibliothèque. De manière générale, les acquisitions en matière de lecture publique ne sont pas réalisées dans un objectif principal de conservation : les éventuelles entorses aux principes de prêt et de libre accès devraient être formalisées et argumentées.

Formaliser les objectifs spécifiques à chaque bibliothèque

L'autonomie des acquisitions de la bibliothèque du centre-ville, des bibliothèques de quartier et du bibliobus est justifiée par les spécificités des missions et des publics de chaque structure. Il paraît donc important de mettre par écrit ces particularités, et de définir les principes d'acquisition de chacune de ces structures en les articulant afin d'établir des complémentarités : décider s'il y a lieu ou non de développer des pôles d'excellence dans certains quartiers, les porter à la connaissance du public, développer particulièrement les collections en direction de

tel public visé par le contrat ville-lecture... Ces orientations engagent l'image globale de la bibliothèque ; il est donc indispensable de réaliser une large concertation sur ces éléments.

Préciser les critères par domaine d'acquisition

Il s'agit de décliner les objectifs d'acquisition dans chacun des domaines retenus au sein des groupes d'acquisition, par des protocoles de sélection. Les documents déjà élaborés au sein des groupes pourront servir de base à ce travail, en les réactualisant et en les systématisant. Il est indispensable de bien formaliser les critères et objectifs d'acquisition, afin de garantir une cohérence et une qualité des choix.

- Organisation et coordination des acquisitions

Améliorer la coordination entre les services

La coordination générale est réalisée par les deux chefs de service concernés. Il est important de considérer la politique documentaire dans son ensemble, et donc d'harmoniser non seulement les procédures d'acquisition mais aussi, parallèlement, celles de désherbage.

Il paraît indispensable de rétablir la participation des bibliothèques de quartier aux commissions d'acquisition : deux coordinateurs des bibliothèques de quartier par groupe, mais la présence d'un seul est nécessaire lors de la réunion. En revanche, si aucun des deux n'est disponible pour la réunion, il convient de prévoir un remplacement exceptionnel par un autre représentant des quartiers. Ces coordinateurs doivent représenter l'ensemble des bibliothèques de quartier ; il leur est donc indispensable de pouvoir parler en leur nom, en s'appuyant d'une part sur les informations transmises par les bibliothèques représentées, d'autre part sur les principes d'acquisition formalisés de chaque bibliothèque.

Il est nécessaire de préparer les réunions en réglant la question de la répartition des exemplaires, notamment en ce qui concerne les romans. De plus il semble intéressant de préparer également en amont la liste des ouvrages sélectionnés. Cette phase pourrait être réalisée par l'utilisation d'un outil informatique : un tableau *Excel* par exemple, tel que celui utilisé pour les commandes de disques par

le service Discothèque, et déjà pressenti pour la sélection de livres adultes. Mais les nouvelles fonctionnalités d'*Electre* sur Internet seraient encore mieux adaptées, en permettant tout à la fois de compléter la veille documentaire et d'élaborer pour chaque bibliothèque un panier *Electre* de titres retenus, ces paniers étant ensuite tous réunis dans un méta-panier qui servirait de support à la réunion, puis de support de commande. Afin de maintenir un même rythme d'acquisition pour tous les groupes, il faut déterminer une date butoir de sélection avant la réunion d'acquisition (par exemple : on ne prend pas en compte la production éditoriale des deux semaines précédant la réunion pour établir les listes de propositions ; ces listes sont arrêtées et versées dans un méta-panier une semaine avant la réunion).

Définir le rôle et l'organisation des commissions d'acquisitions

Il est important de redonner à ces réunions un rôle de fond et de réflexion sur la qualité des ouvrages sélectionnés, leur intérêt par rapport aux fonds, etc. La commission, sur proposition des personnes-ressources, élabore les protocoles de sélection des domaines dont elle est chargée, et sur proposition des responsables des différentes bibliothèques, précise les particularités des acquisitions de chacune des structures du réseau.

Les réunions doivent consister en la discussion de la plupart des titres, essentiellement ceux pour lesquels l'acquisition n'est pas évidente. Il faut aussi clarifier le rôle de ces commissions dans le processus d'acquisition : toutes les décisions d'acquisition doivent être validées en commission, y compris les acquisitions des bibliothèques de quartier, et les réassorts. Afin d'appliquer au mieux la règle du nombre maximal d'exemplaires, il convient d'anticiper toutes les propositions d'acquisition d'un même titre sans omettre les commandes *Biblioteca* ou en format livre de poche. Ainsi la commission a une vision globale des acquisitions pour les domaines qui lui sont propres et les décisions prises n'ont pas besoin d'une validation supplémentaire.

Les personnes-ressources préparent les propositions d'acquisition dans leur domaine d'acquisition, et sont responsables du suivi du budget du domaine considéré. Elles jouent ainsi un rôle de sélectionneur (force de proposition), le rôle d'acquéreur c'est-à-dire de décideur étant tenu par la commission dans son

ensemble. Au vu des difficultés signalées plus haut, il serait judicieux d'appliquer le principe de rotation des personnes-ressources, qui changeraient de domaine d'acquisition tous les trois ans. Les responsables des bibliothèques de quartier et du bibliobus sont sélectionneurs pour tous les domaines d'acquisition ; ils peuvent demander conseil aux personnes-ressources du centre-ville, qui ne sont à l'heure actuelle que très rarement sollicités.

Chaque commission est composée d'assistants dont les personnes-ressources, de deux représentants des bibliothèques de quartier et d'au moins un cadre A, conservateur ou bibliothécaire, chargé de mener la réunion et de veiller au respect des principes élaborés pour guider les acquisitions. La décision d'acquisition est prise collégalement par la commission.

Les listes d'acquisitions validées sont ensuite transmises à la personne chargée des commandes. Il ne paraît pas indispensable que ces listes soient revues par les deux chefs de service concernés, dans la mesure où l'adéquation aux principes d'acquisition a normalement été vérifiée en réunion.

Il est essentiel de bien cibler les priorités d'acquisition. Afin d'assurer une bonne gestion budgétaire et une consommation totale des crédits en fin d'année, il peut être prévu, pour chaque structure, d'alimenter une seconde liste d'attente avec des documents intéressants mais non prioritaires, dans laquelle il serait ensuite possible de piocher en fonction des crédits disponibles.

Annexe 5 : Questionnaire d'enquête sur la satisfaction des usagers

Enquête de satisfaction : collections de livres adultes des bibliothèques de Caen

Bibliothèque du Centre-Ville

Venez-vous à la bibliothèque pour :

- emprunter des livres
- consulter des livres ou revues sur place
- travailler sans utiliser les ressources de la bibliothèque
- autre

(précisez) :

Quel genre de livres venez-vous emprunter ou consulter à la bibliothèque ? (Cochez les 2 genres les plus concernés)

- 1 - romans ou théâtre classiques
- 2 - romans contemporains
- 3 - romans policiers ou d'espionnage
- 4 - romans de science-fiction, fantastiques
- 5 - livres de poésie
- 6 - livres d'actualité
- 7 - histoire
- 8 - bandes dessinées
- 9 - livres d'art, beaux livres illustrés
- 10 - sciences humaines et sociales
- 11 - livres scientifiques ou techniques
- 12 - dictionnaires ou encyclopédies
- 13 - livres pratiques
(bricolage, cuisine, guides touristiques, etc)
- 14 - autre genre

(précisez) :

Pour ces deux genres que vous empruntez ou consultez le plus souvent, estimez-vous que la bibliothèque offre un choix : (Merci de reporter ci dessous le numéro de chacun des 2 genres retenus)

1^{er} genre : n°..... 2^{ème} genre : n°.....

- très satisfaisant
- satisfaisant
- peu satisfaisant
- pas du tout satisfaisant

Quand vous cherchez un document à la bibliothèque, utilisez-vous :

Souvent Parfois Jamais

- le catalogue informatisé
- l'aide d'un bibliothécaire

Dans quel(s) cas demandez-vous des renseignements ou des conseils aux bibliothécaires ?

- pour vous aider à trouver un ouvrage précis
 - pour vous aider à trouver quelque chose sur un sujet
 - pour vous aider à préparer un devoir, un exposé
 - pour vous conseiller un livre
 - autre raison
- (précisez) :

En général, trouvez-vous les documents que vous recherchez ?

- oui, facilement
- oui, difficilement
- non

Vous arrive-t-il de faire des suggestions d'achat, oralement ou par écrit ?

- souvent
 - parfois
 - jamais
- Pourquoi ?

Quelles sont vos attentes, qu'aimeriez-vous trouver à la bibliothèque ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Empruntez-vous ou consultez-vous des livres à la bibliothèque :

- pour votre plaisir personnel
 - pour vos études
 - pour des raisons professionnelles
 - pour des raisons pratiques
- (préparer un voyage, cuisiner, etc.)

Fréquentez-vous :

- | | Souvent | Parfois | Jamais |
|--|---------|---------|--------|
| - la salle de livres adultes du rez-de-chaussée | | | |
| - la salle de renseignements bibliographiques du 1 ^{er} étage | | | |

- la salle d'étude du 1^{er} étage
- la salle des périodiques du 1^{er} étage
- autres services, bibliothèques de quartier

(précisez) :

A quelle fréquence venez-vous à la bibliothèque ?

- au moins 1 fois par semaine
- au moins 1 fois toutes les 3 semaines
- moins souvent
- au moins 1 fois tous les 15 jours
- au moins 1 fois par mois

Vous êtes : - un homme - une femme

Votre âge :

- moins de 18 ans
- 25 – 50 ans
- 18 – 25 ans
- plus de 50 ans

Votre profession :

- Collégien – Lycéen
- Cadre moyen
- Ouvrier – Agriculteur
- Etudiant
- Profession libérale – Cadre supérieur
- Sans emploi – Retraité

Merci d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire.

Enquête de satisfaction : collections de livres adultes des bibliothèques de Caen

Bibliothèque de Quartier

Venez-vous à la bibliothèque pour :

- emprunter des livres
- consulter des livres ou revues sur place
- travailler sans utiliser les ressources de la bibliothèque
- autre

(précisez) :

Quel genre de livres venez-vous emprunter ou consulter à la bibliothèque ? (Cochez les 2 genres les plus concernés)

- 1 - romans ou théâtre classiques
- 2 - romans contemporains
- 3 - romans policiers ou d'espionnage
- 4 - romans de science-fiction, fantastiques
- 5 - livres de poésie
- 6 - livres d'actualité
- 7 - histoire
- 8 - bandes dessinées
- 9 - livres d'art, beaux livres illustrés
- 10 - sciences humaines et sociales
- 11 - livres scientifiques ou techniques
- 12 - dictionnaires ou encyclopédies
- 13 - livres pratiques
(bricolage, cuisine, guides touristiques, etc)
- 14 - autre genre

(précisez) :

Pour ces deux genres que vous empruntez ou consultez le plus souvent, estimez-vous que la bibliothèque offre un choix : (Merci de reporter ci dessous le numéro de chacun des 2 genres retenus)

1^{er} genre : n°..... 2^{ème} genre : n°.....

- très satisfaisant
- satisfaisant
- peu satisfaisant
- pas du tout satisfaisant

Quand vous cherchez un document à la bibliothèque, utilisez-vous :

Souvent Parfois Jamais

- le catalogue informatisé
- l'aide d'un bibliothécaire

Dans quel(s) cas demandez-vous des renseignements ou des conseils aux bibliothécaires ?

- pour vous aider à trouver un ouvrage précis

- pour vous aider à trouver quelque chose sur un sujet
- pour vous aider à préparer un devoir, un exposé
- pour vous conseiller un livre
- autre raison

(précisez) :

En général, trouvez-vous les documents que vous recherchez ?

- oui, facilement
- oui, difficilement
- non

Vous arrive-t-il de faire des suggestions d'achat, oralement ou par écrit ?

- souvent
- parfois
- jamais

Pourquoi ?

Quelles sont vos attentes, qu'aimeriez-vous trouver à la bibliothèque ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Empruntez-vous ou consultez-vous des livres à la bibliothèque :

- pour votre plaisir personnel
- pour vos études
- pour des raisons professionnelles
- pour des raisons pratiques
(préparer un voyage, cuisiner, etc.)

Fréquentez-vous aussi :

- | | Souvent | Parfois | Jamais |
|---|---------|---------|--------|
| - la bibliothèque du centre-ville | | | |
| - d'autres bibliothèques de quartier | | | |
| (précisez laquelle ou lesquelles) : | | | |
| - le réseau discothèques/multimédia | | | |

A quelle fréquence venez-vous à la bibliothèque ?

- | | |
|---|-------------------------------------|
| - au moins 1 fois par semaine | - au moins 1 fois tous les 15 jours |
| - au moins 1 fois toutes les 3 semaines | - au moins 1 fois par mois |
| - moins souvent | |

